

立法會

《2001年旅行代理商(修訂)條例草案》 法案委員會會議

引言

本文件闡述香港旅遊業議會（議會）在處理對入境旅行代理商的投訴，以及在確保這些代理商的服務水平兩方面的規管機制。

議會的規管機制

入會規定

2. 《2001年旅行代理商（修訂）條例草案》（《條例草案》）的其中一項建議，要求到港旅行代理商必須先成為議會會員，才能符合申領旅行代理商牌照的資格。議會的會籍分為基本會員或普通會員兩個類別，每個類別各有議會所設定的營商規定。

3. 這些規定主要就旅行代理商的業務運作釐定標準，包括最低資本額、財務狀況、員工經驗、可識別的寫字樓、業務範圍（所指的是旅遊及有關旅遊的業務），以及有關代理商是否誠實正當的營運人。

附件 A 4. 議會會章（會章）第(2)及第(3)條詳列入會的規定。附件 A（只有英文版本）載列會章的各項條文。

服務質素承諾

5. 議會要求會員在入會時繳付 2,000 元，撥入品質保障基金，作為對其服務質素的承諾。若旅行代理商的服務欠佳，議會可從中撥款償還有關的消費者，議會其後會向該旅行代理商收回有關款項。在 2001 年，品質保證基金曾撥出 22,233 元的款項。現時該基金的結存為 930 萬元。

議會會員的責任

6. 一經入會，會員便須遵守議會會章及其他規則和規定。這些規則和規定當中，以會員作業守則至為重要。議會頒布守則，旨在規管旅行代理商的行為和經營手法。目前，議會共頒布了四份守則，分別是 —

- (a) 議會會員一般作業守則；
- (b) 經營外遊團守則；
- (c) 議會會員刊登廣告守則；及
- (d) 經營入境團守則。

附件 B 7. 上述 (a) 至 (d) 各項守則分別載於 附件 B(a)-B(d)。

8. 除上述守則外，議會也不時發出指引，要求會員遵守。這些指引對議會所有會員均具約束力，作用與守則無異。

紀律及罰則

9. 議會會員如違反會章、守則或指引的規定，須接受紀律處分和懲罰。議會可向會員發出警告或罰款；如事態嚴重，更可暫時吊銷甚至撤銷其會籍，最終將會影響其營運牌照。

10. 會章第 11 條詳列終止會籍及其他罰則的條文。

處理投訴的機制

消費者關係委員會

11. 議會受理針對旅行代理商的投訴。在接獲旅客/遊客索償的投訴後，議會辦事處會審研有關個案，在可行的情況下，會聯絡有關的旅行代理商，尋求雙方均接納的和解方案。倘無法達成和解，又或方案不為其中一方接納，則個案便會交由消費者關係委員會處理。

12. 該委員會是議會理事會轄下一個常務委員會，專責排解和處理消費者與旅行代理商之間的糾紛。與所有議會的委員會一樣，於每年十一月議會的週年大會後，理事會會委任一位消費者關係委員會的召集人，該召集人會提名其他人選成為該委員會的委員，任期為一年。有關委員提名需提交理事會考慮和通過。該委員會就消費者向旅行代理商提出的申索，作出獨立裁決。委員會成員包括一名議會理事擔任召集人，另加 14 名其他委員，當中七人是業界人士，餘者則為業外社會賢達和專業人士，該委員會成員名單載於附件 C。消費者關係委員會每兩個月開會一次，會議的法定人數定為五人，其中最少兩人是業內人士，另外兩人為業外人士。委員會的裁決對會員旅行代理商具約束力，對旅客/遊客則不然。旅客/遊客如不滿委員會的決定，可另覓其他法律申訴途徑。

附件 C

13. 至於到港旅客提出的投訴，議會辦事處在接獲投訴後，會聯絡有關的會員旅行代理商，以便進行調查，並在可行情況下尋求解決辦法。根據經驗，大部分與到港旅客有關的個案都可在此階段獲得解決。因此到目前為止，消費者關係委員會處理的個案均與外遊事務有關。在 2001 年，該委員會處理過 70 宗旅客投訴，其中 41 宗索償得直。該委員會裁定旅行代理商給予旅客的補償由每人 30 元至 3,500 元不等。

執行作業守則

規條委員會

14. 規條委員會是議會理事會轄下另一個常務委員會，專責處理違反議會會章、作業守則和指引的個案。經消費者關係委員會聆訊的個案，如涉及不良經營手法，違反了守則或指引，可再交由規條委員會處理。此外，議會辦事處也可在執行監察工作時，以及從傳媒廣告或報道，或與業內人士定期接觸等，探查到這類違規行為。

15. 規條委員會由一名理事擔任召集人，另有九名議會理事會成員，該委員會成員名單載於附件 D。會議的法定人數為五人。規條委員會可對違規會員發出譴責或施以其他懲罰，如罰款等。根據議會會章，初次違規者最高可被罰款一萬元；再次違規者五萬元；第三次或其後違規者十萬元。如嚴重違規，規條委員會也可建議暫時吊銷或撤銷會籍。所有違規個案均會在《議會季刊》中刊登。旅行代理商如不滿規條委員會的決定，可向上訴委員會上訴。上訴委員會由三名政府委任的獨立業外人士和兩名議會理事組成。在二零零一年，規條委員會審理過 53 宗個案，發覺全部屬實，判定的

罰則由警告至每宗個案罰款一萬元不等。有關個案及罰則載於附表 E。

調查

16. 此外，議會如懷疑會員違反會章、作業守則或現行指引的主要條文，亦可就該會員的業務展開調查。

確保入境旅行代理商的服務水平

經營入境團守則

17. 附件 B(d)所載的經營入境團守則，規定經營入境團的議會會員，一律須就多項入境旅客經常投訴的事宜，與海外旅行社簽訂合約。該等事宜包括酒店住宿、交通、行程、膳食和食肆、購物安排、服務費等。議會會員必須遵守該守則和上文第 6 段所述的其他守則，以及各有關指引，以確保服務水平。

18. 議會承諾會因應業界將來的運作情況，改進經營入境團的守則。鑑於最近入境旅行代理商接待的內地旅客人數日增，議會已向會員發出通告，說明有關接待內地旅行團的新規定，例如與議會簽訂協議，保證遵守香港法例及議會的作業守則；與內地組團社商定詳細行程；未經旅客同意，不得更改等。會員如不遵守有關規定，會遭議會紀律處分，或會被暫時禁止接待該等旅行團。有關通告載於附件 F。

導遊核證制度

19. 為配合法例修訂，議會正聯同有關團體，以出境旅行團領隊核證制度作為藍本，設計導遊訓練及核證制度。日後有關人士必須完成訂明課程及通過指定考試，方合資格申領證書，同時只有持證書的人士才能擔任到港導遊。透過這項培訓和核證制度，將有助改善和確保導遊的服務水準和技巧。技能提升計劃督導委員會，最近亦將有關的培訓導遊課程，納入技能提升計劃之中，預計有關培訓課程可於 2002 年年中推出。

結論

20. 請各委員備悉這份文件的有關資料。

經濟局

二零零二年一月

*如若索取各附件之副本，可致電經濟局 2810 3507 或電郵到 tcenq@tc.esb.gov.hk 索取。