

立法會問題第十八條
(書面答覆)

提問者：譚耀宗議員

會議日期：二零零六年十一月二十二日

作答者：經濟發展及勞工局局長

問題：

政府正就如何提高本地旅行社接待內地旅行團的服務水平，以及如何加強業內各方的溝通，與旅遊業界進行商討。就此，政府可否告知本會有否計劃：

- (一) 要求香港旅遊業議會(“議會”)或消費者委員會公布嚴重違規的旅行社的名稱，從而加強保障消費者的權益；若有計劃，詳情為何；若否，原因為何；
- (二) 委任導遊工會的代表加入議會的理事會，以反映導遊的意見；若有計劃，詳情為何；若否，原因為何；及
- (三) 成立由政府、導遊工會、旅行社及議會四方的代表所組成的工作小組，共同制訂促進旅遊業健康發展的措施；若有計劃，詳情為何；若否，原因為何？

答覆：

主席女士：

- (一) 根據香港旅遊業議會(下簡稱「議會»)現時處理旅行代理商違規事項的懲處機制，如旅行代理商涉嫌違反業務守則或指引，議會會作出調查，並在調查作實後，將個案提交議會的「規條委員會」審理。規條委員會會考慮有關證據及抗辯理由，根據既定罰則，按個案的嚴重性，對有關旅行代理商作出懲處，包括發出警告信、罰款、以至暫停或撤銷會籍等。

為了加快審理涉及內地到港旅行團的違規個案，議會剛於本月十四日通過成立一個新的委員會專責審理內地入境旅行團的違規事宜。由於此類個案通常同時涉及旅行社及導遊，因此新委員會的職權範圍將會涵蓋兩者，一則可加快審理案件，同時可使委員會更全面掌握違規情況。委員會的主席，將會由議會非業界獨立理事出任，成員也以非業界獨立人士為大多數。為增加阻嚇力，議會理事會也通過了加強罰則，將違規旅行社的罰款額由一萬至十萬元，增至五萬至二十萬元。議會一向把違規旅行代理商的名單、違規事項及處分刊登在議會的季刊內，議會亦決定把有關資料，在議會的網頁內公佈，讓公眾知悉最新情況。至於嚴重的個案，議會會考慮發出新聞稿，通知大眾有關訊息。

- (二) 議會負責規管旅行代理商的日常運作。為了提升在港內訪旅行團的質素，議會推行「導遊核證計劃」，向已接受培訓及通過有關考核的導遊簽發導遊證，並規定旅行社只可聘用持證的導遊為其接待的入境旅行團提供服務。計劃有助提昇導遊的專業水平及服務質素。議會並成立了「導遊審核委員會」及「訓練委員會」，前者負責一切有關導遊違反守則的紀律事宜；後者則負責一切有關導遊的培訓、提升專業技能和持續進修等事項。現時，已經有專業導遊參與該兩個委員會，議會現正積極考慮加強該兩個委員會內專業導遊的比重。此外，議會亦正考慮邀請專業導遊加入新設立的規條委員會。
- (三) 旅遊事務署一直與導遊組織及旅遊業其他有關界別保持溝通，共同商討大家關注的議題。最近，旅遊事務署亦與導遊組織舉行會議，特別就「零團費」有關的問題作出深入討論，研究改善辦法。旅遊事務署將會不時與旅遊業議會，導遊組織，及入境旅行社組織共同商討業界關注的事項。