

立法會：署理商務及經濟發展局局長就「建議成立旅遊局專責處理旅遊事宜」議案總結發言（只有中文）

\*\*\*\*\*

以下為署理商務及經濟發展局局長蘇錦樑今日（五月十三日）在立法會會議上就「建議成立旅遊局專責處理旅遊事宜」議案的總結發言全文：

主席：

我認為今日我們的辯論是非常值得的，因為雖然議員的角度或觀點不相同，但大家對旅遊業的發展都非常關心，所以我很感謝各位議員就促進香港旅遊業發展的架構安排及政府發展旅遊的策略提出寶貴意見。

正如我在開場發言中所指出，本港有關旅遊政策、宣傳及監管的架構，多年來一直根據市場趨勢及業界和社會的共識在演變。現時旅遊事務署、旅發局和旅遊業議會都有各自的角色，在政策規劃、旅遊推廣及業界規管方面有清晰的分工，在角色上並無重疊。三個機構發揮各自的功能，保持緊密溝通和協調，共同為旅遊業長遠發展作出貢獻，致力落實各項發展策略和政策。

很多議員關注政府及有關機構在制定及落實旅遊策略時是否有充分諮詢業界意見。旅遊事務署一直與旅發局、旅遊業議會和旅遊業界保持緊密溝通，在制定政策和發展策略時，充分聽取他們的意見。

旅發局每年制訂來年的推廣策略和工作項目，亦會邀請業界不同持分者提供意見。該局在推行重要推廣工作和大型活動前，亦有諮詢旅遊業界和非旅遊業界夥伴的意見，如商會等。

旅遊策略

— — — —

剛才多位議員提到多項發展旅遊的策略性建議。旅遊事務署的政策是要鞏固香港作為家庭旅遊、會展旅遊、郵輪旅遊理想目的地的地位，以及吸引更多盛事在香港舉行，以強化我們「盛事之都」的形象。

除此之外，我們也注重宣傳本土特色的旅遊，剛才劉秀成議員、陳淑莊議員和梁美芬議員都提出很多寶貴意見，怎樣更好地推廣長洲、淺水灣、大澳和米埔等，我們會跟旅發局仔細研究，在推廣工作方面作出更適當的調整。事實上，旅發局已經在這方面做了很多工作，包括研究電車沿線以旅遊特色作介紹，亦在推廣本地美食和傳統節慶方面，積極與相關的民政事務專員和地區組織保持緊密聯絡。

## 郵輪旅遊

---

剛才有議員提及郵輪旅遊，政府一直留意郵輪市場的發展潛力。爲了進一步了解郵輪市場的需求，我們曾聘請郵輪專家作顧問研究，結果顯示，香港需要增加郵輪泊位，方可持續發展成爲區內的郵輪中心。因此，我們決定全速推動新郵輪碼頭的發展計劃，充分發揮香港的優勢，開拓本港的郵輪市場。

旅遊事務專員主持一個跨部門的工作小組，專責統籌新郵輪碼頭的發展計劃。小組工作範圍廣泛，涵蓋郵輪碼頭計劃各項工程細節，以及日後的租賃事宜，並由多個部門的專家組成。工作小組一方面不斷檢討工程進展，壓縮工程時間表，盡早啓用郵輪碼頭，另一方面，和業界保持緊密聯繫，確保碼頭符合市場用家需要。

小組自成立後，積極推動郵輪碼頭發展的工作，我們預計地盤平整工程將在年底前展開，而郵輪碼頭的首個泊位將在二〇一三年年中投入服務。這些都是透過多個部門充分協調所得的成果。

## 旅遊業賠償基金

---

多位議員亦提及旅遊業賠償基金的課題。該基金對因旅行代理商倒閉而蒙受旅費損失的外遊旅客提供特惠賠償，以及爲參加外遊旅行團途中遇上意外的旅客提供實報實銷特惠賠償，以支付醫療、親屬探視及殯殮費用。賠償基金自成立以來，根據法例一直由旅遊業賠償基金管理委員會（委員會）負責持有、管理和運用。委員會成員來自銀行業、旅遊業、法律、會計等不同行業以及消費者委員會。旅行代理商註冊主任爲委員會的當然委員及秘書。委員會現時每五年委託專業精算顧問檢討賠償基金的儲備水平，以確保賠償基金在發生大型旅行社倒閉時，有足夠能力支付所需的特惠賠償。

## 旅遊業政策及推廣架構

---

剛才議員提出的意見涉及的範疇相當廣泛，包括出入境政策、航空交通、酒店發牌機制等。這些不同的工作已經納入有關政策局的職權範圍之內。例如民政事務總署轄下的牌照事務處根據《旅館業條例》負責規管酒店或旅館的樓宇及消防安全事宜、運輸及房屋局負責航運交通政策、保安局負責港人在外求助，並正檢討旅遊忠告的發放機制等。這個分工顧及到政策的完整和連貫性，以及部門處理相關政策的經驗和所需的專業支援。

就海陸交通為例，雖然與旅遊業息息相關，但同時對市民的日常生活和運輸、物流業的發展有莫大的關係，絕不能將「旅遊業為主的海陸交通」政策分割出來讓專責部門處理，我相信更有效的方法是由相關政策局，即運輸及房屋局處理所有航空、海事、道路、公共交通服務、物流發展等政策，方便政策局全面地作出政策協調，加強香港作為亞洲首選國際運輸及物流樞紐和航運中心的地位，並確保市民有便捷及多選擇的交通模式，而這最終也對旅遊業的發展有幫助。

主席，商務及經濟發展局固然負責旅遊事務的政策，但需要跨部門處理的事項，政府一貫的做法是由相關的政策局緊密合作，確保政策順利推行，在旅遊政策方面亦不例外。我不認為把所有與旅遊有關的政策強行分割、歸納到一個政策局負責，是有效的做法。第一，旅遊事務的連接面相當廣闊，根本難以由一個政策局包攬。第二，有關建議對其他政策，如保安、交通政策等，會造成深遠的影響，不可輕率處理。

至於現時的旅遊業監管及推廣架構，包括旅遊業議會和旅行代理商註冊處對旅行代理商的雙層規管，以及旅發局在旅遊推廣的角色，都是因應市場需要及發展而演變出來的。

根據《旅行代理商條例》，所有經營外遊及到港旅遊業務的旅行代理商均須領取牌照。由於旅遊業市場變化迅速，旅遊產品推陳出新，為了確保消費者的利益及業界的長遠健康發展，政府於一九八八年修訂該條例，規定任何旅行代理商必須先成為一間認可機構的成員，才可申領旅行代理商牌照。香港旅遊業議會於同年成為該條例下的認可機構，負責為業界制定業務守則，以確保旅遊行業的專業服務水平，保障消費者的利益，而政府的旅行代理商註冊處則專注於旅行代理商的財政審核工作及牌照的簽發。有關雙層規管制度自推行以來，歷時廿載，整體上運作暢順，獲得社會上普遍認同。

陳鑑林議員提及在二〇〇七年市場上有因內地「零負團費」旅行團衍生的不良市場行為，事實上雙層規管制度在這件事上充分顯示了靈活性。議會在短時間內推出了一系列針對性措施，包括規定接待旅行社必須向每名內地團隊旅客派發在港旅遊期間的行程表，詳列每日行程及議會的投訴熱線，加重向違規旅行社的懲罰及提供六個月購物退款保障期等等，有效地遏止了問題惡化，並迅速使內地旅客重拾到港旅遊消費的信心，成績有目共睹。

旅發局自二〇〇一年成立以來，在全球推廣香港和吸引遊客來港方面取得卓越成績。面對經濟放緩及長途市場旅客減少，為確保資源用得其所，旅發局在二〇〇八年九月已迅速調整策略，將資源重新調配，集中投放內地及有增長潛力的短途市場，以及開拓新的推廣時段，務求吸引旅客來港，令旅遊業繼續有發展空間。

世界上的主要旅遊目的地，大部分在負責旅遊的政策局外，都設立專責的前線旅遊推廣機構，更靈活地進行推廣活動。這與香港的架構不謀而合。

## 議會和旅發局的資源運用

-----

李華明議員、湯家驊議員及多位議員都提及香港旅遊業議會是自己人管自己人，運作上非常封閉。但事實上議會營運及資源運用由議會理事會負責。理事會除來自業界的主席外，共有二十八名理事。除了十六名為業內理事之外，十二名為非業界獨立理事，他們來自社會各界，包括會計、法律、保險、學術界、代表消費者權益人士等，由商務及經濟發展局局長委任。此外，我們現時有五名負責涉及旅行代理商懲處事宜的召集人，都是由非業界的獨立理事出任，而委員會成員超過半數是非業界人士，可見「自己人管自己人」或封閉的說法並不反映事實。

根據《旅行代理商條例》，議會須每年向商務及經濟發展局局長遞送下一個財政年度的收支預算。在年度結束時，議會須聘請核數師就每年的實際收支帳目進行審核，並將審核的帳目交由會員大會通過。議會亦向每名會員寄出包含審核過的帳目的年報。有關安排確保議會在運用資源方面的成效及透明度。旅遊事務署亦會監察議會的規管工作和有關資源運用的成效。

在監察旅發局運用公共資源方面，我們一直透過旅發局理事會及各委員會監察旅發局的運作，促請旅發局檢討運用資源的政策、指引及程序。

旅發局已經落實全部七十五項審計署報告中的跟進措施，政府和旅發局已引進新程序，自去年九月起，旅發局定期每個季度向管制人員提交該局的工作和運用資助金的報告。旅發局亦已檢討理事會屬下委員會的運作，加強企業管治和各委員會向理事會提供意見的機制。

## 酒店評級機制

-----

有議員關注酒店評級的安排。在酒店質素方面，旅發局現時設有優質旅遊服務計劃，獲得認證的酒店或賓館每年均須通過嚴謹評審，為旅客提供更稱心的保障。旅發局現時亦按酒店或賓館房租，設施及地點等，把酒店或賓館分類，方便統計酒店及賓館各類別的整體入住率及房價。至於應否強制為所有酒店及賓館引入更全面的評級制度，我們相信業界對此會有意見。我們可以將議員的意見，向酒店及賓館業商會反映，探討可行方案。

## 景點監管及評級機制

-----

剛才有意議員提到景點監管的課題。香港景點公司的持股和管理模式都各有不同，有一些景點如濕地公園屬政府物業，一些景點如挪亞方舟屬私人擁有。不論是私人或政府擁有的景點，旅遊事務署與它們都保持密切聯繫。旅發局亦與各個景點積極合作，共同打造香港為多姿多彩的旅遊目的地。我很高興指出各個景點也很支持政府的工作，例如響應政府的呼籲，為一些受影響的旅客提供門票優惠，展示香港的好客文化。在景點評級機制方面，不同客源市場、以至不同客群的興趣均各有不同，旅客的選擇亦牽涉很多個人而且主觀的判斷，旅發局一向透過不同的市場推廣活動及宣傳途徑（如網站、刊物、旅客資訊服務中心等）對海外及在港旅客推介香港不同的旅遊體驗。設立景點評級機制未必能真正幫助旅客選擇適合自己的景點，幫助旅客提升他們的旅遊體驗，或提高他們的訪港意欲。

## 議會徵費

-----

有議員提出撤銷議會徵費和調低旅遊代理商牌照費的建議。議會是《旅行代理商條例》下的認可機構，肩負着規管和協調旅行代理商的重要工作，包括制定旅遊業良好作業守則，及處理投訴和違規事宜，以提升旅行代理商的專業服務水平。《旅行代理商條例》第 32I 條設定議會徵費，目的是確保議會可妥善執行這些有利於社會、業界和消費者的工作。議會除了徵費收入外，亦積極開拓其他收入來源，包括開辦培訓課程等。在過去三年，議會徵費以外的收入約佔議會每年總開支 40%。

## 總結

---

主席，事實上世界各地的政府都不斷討論利用哪一個架構最有利政策的推行。在旅遊政策方面很多國家例如澳洲、日本、英國等都採用與香港相類似的安排，即是由政策局負責策略及規劃，並由專責旅遊推廣機構負責宣傳及推廣的工作，每個地方的架構當然也有些微差異以切合當地的情況。

特區政府高度重視旅遊業的發展。旅遊業是香港四大經濟支柱之一，在現行的架構下，政府聯同旅遊業監管及推廣機構，近年來做了大量工作，為旅遊業界創造良好及健康的營商環境。我們會朝着這個方向繼續努力，為香港旅遊業的持續發展打好基礎，鞏固香港作為亞洲首選旅遊目的地的地位。

正如我剛才指出，策略性及規劃的問題可能涉及不同政策局的範疇，和眾多持分者的利益，所以由政府負責能事半功倍。由旅發局及旅遊業議會處理前線推

廣及行業規管，能使推廣及規管工作更有彈性，有利相關機構根據最新情況作出即時反應。我們相信現時的架構能有效處理有關旅遊的各個課題，包括旅遊政策的制定、與本地業界及世界各旅遊組織的溝通、保障旅客消費權益、吸引旅遊盛事在香港舉行等等。因此，我們不支持成立旅遊局或新法定機構的建議。

主席，我謹此陳辭。

完

2009年5月13日（星期三）

香港時間21時37分