

2009年7月16日會議 資料文件

立法會經濟發展事務委員會

香港旅遊業議會的運作

目的

本文件介紹香港旅遊業議會（下稱議會）的組成和運作，以及政府監察議會工作和資源運用的安排。

議會組成及運作

2. 議會在1978年成立，當時以保障旅行社利益為宗旨。在1988年，議會根據《公司條例》(第32章)註冊為有限公司，規管旅行代理商的外遊業務。議會的角色隨旅遊業不斷發展而擴充，現時的目標是提升香港旅遊業界的專業水平，促進業界的整體發展以及保障外遊及入境旅客的消費權益。議會按其組織章程大綱及細則執行職務，包括制定旅行代理商良好作業守則，及處理投訴和違規事宜。根據《旅行代理商條例》（第218章），本港所有持牌旅行代理商均須為議會會員。

3. 議會的營運及資源運用由議會理事會負責。現時理事會包括來自業界的主席和28名理事。8名理事為議會屬會代表，8名由會員旅行代理商在會員大會上選出，其餘是12名非業界獨立理事，來自不同界別，包括法律界、會計界等專業人士及代表消費者權益的人士，由商務及經濟發展局局長委任。議會亦設有17個委員會，3個小組委員會，以及1個上訴委員會，負責不同範疇的工作。議會在秉承自我規管及自律的原則下，在執行日常實務工作時，致力確保其獨立性、公正性及透明度。

4. 議會的日常事務由議會辦事處負責處理。辦事處共有約50名職員，負責不同的工作範疇，包括外遊及入境旅遊事務、提供會員服務、處理內地旅行團隊登記資料、出版議會刊物、網頁設立及更新、訓練及行政工作、以及處理消費者對旅

行代理商的投訴等。辦事處負責執行議會理事會的各项決定(包括規管外遊及入境旅遊的各项指引等)，並為會員旅行代理商提供多項服務，包括審批會籍、調解旅客和會員旅行代理商之間的糾紛、提供培訓(例如為業界舉辦多元化課程，包括票務、外遊領隊、導遊、普通話、處理投訴等)，務求貼近市場需要，更為會員安排各種講座、聚會或其他活動，及與相關行業保持緊密聯繫，向業界提供最新的資訊。辦事處亦協助提高旅客對旅遊保障和安全的認識。

議會徵費

5. 議會作為《旅行代理商條例》下的認可機構，肩負規管和協調旅行代理商的重要工作。《旅行代理商條例》第32I條設定“議會徵費”，給予議會資源執行這些工作。

6. 議會徵費自1993年根據《旅行代理商條例》設立至今，徵費率一直為每筆外遊團費的0.15%，由旅行代理商繳付。議會徵費是議會的主要收入來源，在2007-08財政年度達1,620萬元，佔議會整體開支的70%。議會其他收入包括會員旅行社繳交的會費、舉辦培訓課程的收入等。

7. 除議會徵費外，議會亦獲旅遊業賠償基金管理委員會授權，向旅行代理商徵收賠償基金徵費¹。

議會工作問責及透明度

8. 議會的工作及財政由議會理事會負責，如上文第3段所述，其成員包括業界代表和獨立人士。為吸納更多社會其他界別人士的經驗和知識，及提高議會運作的透明度，議會在2007年11月通過將非業界獨立理事的數目由8名增至12名，有關委任安排在2008年1月落實。

9. 議會有5個負責涉及旅行代理商及導遊和領隊懲處事宜的委員會，即規條委員會、購物事宜委員會、消費者關係委員會、內地來港旅行團規條委員會，以及導遊及領隊審核委員會。這5個委員會的召集人均由理事會內非業界獨立理事出

1. 徵費於1993年設立，最初徵費為0.35%，在1997年減至0.15%。我們在徵得立法會經濟發展事務委員會同意後，再將其減至0%，並在2009年7月3日刊登憲報後即時生效。

任，而委員會成員則超過半數為非業界人士，以確保委員會的工作不偏不倚。

10. 為增加議會工作的透明度，議會亦會將懲處事宜(包括旅行社違規個案、被撤銷或暫停的導遊證、被撤銷或暫停的領隊證、登記店舖記分紀錄、被暫停或撤銷的登記店舖等)上載至其網站，供會員及公眾查閱。議會也將議會理事會每月會議的重要決定和報告，上載至其網站，供會員旅行代理商參考。

11. 根據議會的組織章程大綱及細則，議會設有上訴委員會，處理會員就懲處事宜的上訴。上訴委員會的聆訊必須包括3名獨立委員及2名業界委員。主席由獨立委員中選出。

12. 議會每年須聘請核數師就實際收支帳目進行審核，並將審核的帳目由理事會審議，及交由會員大會通過。議會亦向每名會員寄出年報。年報包括了已審核的帳目。

13. 上述各項安排旨在提高議會在執行業界規管工作及紀律處分方面的獨立公正性及高透明度。

監察議會工作

14. 議會雖然不是法定或受政府資助的機構，但其會員業務涉及外遊市民及海外旅客的利益，政府因此在財政及日常工作中均對議會工作進行監察。財政方面，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提交下一個財政年度的收支預算。日常工作方面，旅遊事務署的代表參加或列席議會理事會及其轄下多個小組委員會會議，亦與議會就旅遊市場及旅遊業的發展、旅行代理商的經營環境及狀況、保障旅客及議會財政狀況等事宜保持溝通，提出意見及協助，以利議會執行其規管工作及有效使用其資源。

15. 議會在1990年已被指明為《防止賄賂條例》(第201章)下的公共機構，因此其理事會成員乃「公職人員」，一律受該條例的規管。議會亦在廉政公署的協助下，頒布了《理事一般守則》，確理事能忠誠信實地履行議會的工作，以旅遊業整體利益和保障消費者為大前提。

總結

16. 議會作為現時旅行代理商雙層規管制度的重要組成部分，致力在促進旅遊業整體穩健發展和保障消費者權益方面取得平衡。有關制度實施了 20 多年，整體上運作暢順，獲得社會上普遍認同。政府歡迎業界及相關人士對如何完善有關架構提出意見和建議。政府和議會亦經常交換意見，以確保議會的運作符合旅遊業的需要及公眾期望。旅行代理商作為議會會員，亦可隨時向議會就其運作提出意見和建議，共同促進業界整體發展。

17. 請委員會備悉上述內容。

商務及經濟發展局
旅遊事務署
2009 年 7 月