

立法會十六題：「優質旅遊服務」計劃處理旅客投訴機制

以下為商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭今日（五月五日）在立法會會議上就謝偉俊議員的提問的書面答覆：

問題：

近日有旅客向本人反映，表示他們對獲香港旅遊發展局（旅發局）設立的優質旅遊服務計劃（計劃）的認證商戶的服務不滿。他們向旅發局作出投訴卻不得要領，旅發局員工的態度亦不友善。就此，政府可否告知本會：

（一）自計劃推出至今，每年共有多少間商戶獲認證為優質旅遊服務商戶；旅發局每年接到多少宗與計劃有關的投訴，以及有多少間優質旅遊服務商戶因被投訴或被評審其服務水平未達標而被終止其資格；

（二）當旅客不滿旅發局對關於上述商戶的投訴的處理時，有何途徑要求進行覆檢；及

（三）現時哪個政府部門負責監管計劃；具體監管措施為何；當局有否因應旅客對計劃作出的投訴要求旅發局檢討計劃的成效；若有，詳情為何？

答覆：

主席：

香港旅遊發展局（旅發局）推出的「優質旅遊服務」計劃，旨在幫助旅客選擇服務良好的商戶，並鼓勵商戶提高服務水平。該計劃目前涵蓋零售、餐飲、旅客住宿服務設施及美髮等行業。

旅發局有嚴謹的機制，評審和監察獲得「優質旅遊服務」認證的商戶。該計劃的秘書處（秘書處）設有專責小組，處理旅客對認證商戶的投訴。專責小組收到投訴後，會分別向投訴人及商戶了解事件和進行調查，並尋求雙方可接受的處理方法。

如果投訴成立，秘書處會根據個案的性質和商戶是否重犯等因素，向旅發局轄下的「優質旅遊服務」小組委員會建議對商戶扣分，由小組委員會作出裁決。商戶積累被扣若干分數後，會收到警告，更嚴重者則會被取消認證。此外，專責小組會去信被投訴商戶的管理層，提醒他們注意投訴內容，改善服務質素。秘書處每月亦向小組委員會匯報投訴個案的調查進度或結果等。

現就分項提問答覆如下：

(一)「優質旅遊服務」認證工作自二〇〇〇年開始至今，每年認證的商戶、旅發局接獲的投訴及被處分的商戶數目載於附件。

(二)旅客如不滿投訴的處理方法，可向旅發局理事會提出要求或申訴，也可向消費者委員會尋求協助。優質旅遊服務計劃實施以來，旅發局並無收到旅客對該局處理投訴不滿而要求覆檢，或表示投訴不得要領和員工態度不友善等。事實上，旅發局一向提醒員工，提供服務時必須要有禮貌及持專業態度。

一直以來，秘書處都能成功調解所有成立的投訴。至於不成立的個案，旅發局亦會盡力協調，不少商戶在以客為先的前提下，也會盡量滿足旅客的要求。

(三)由於「優質旅遊服務」計劃由旅發局推行，屬旅遊事務署監察範圍。如有需要，該署會與旅發局理事會商討計劃可以改善之處。

完

2010年5月5日(星期三)

香港時間15時11分