

立法會十九題：優質旅遊服務計劃

以下為署理商務及經濟發展局局長蘇錦樑今日（六月一日）在立法會會議上就謝偉俊議員的提問的書面答覆：

問題：

香港旅遊發展局（旅發局）於二〇一〇年十二月外判「優質旅遊服務計劃」（計劃）的日常營運工作，並於本年二月開始，交由消費者委員會（消委會）統一處理所有涉及計劃認證商戶的投訴之調解工作。有曾參與計劃的商戶向本人投訴，旅發局將計劃的營運工作外判後，計劃的質素每況愈下，旅發局對有商戶涉嫌長期「盜用」計劃的標誌視若無睹，該作出投訴的商戶最後決定退出計劃。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉，旅發局外判計劃的原因為何；節省了多少開支；外判後對計劃的監控政策為何；外判前後有否徵詢計劃的註冊商戶對外判計劃的意見；

（二）鑑於根據上述投訴，有商戶「盜用」計劃的標誌長達半年，旅發局仍視若無睹，是否知悉原因為何，以及還有多少宗類似的投訴個案；

（三）是否知悉，由消委會統一處理所有涉及計劃認證商戶投訴的調解工作，是否建基於要提高處理投訴效率的考量；以及有何數據反映該項措施的成效；及

（四）是否知悉，消委會是否需要額外預留撥款和人力資源，以處理上述「外判」安排導致增加的投訴個案？

答覆：

主席：

「優質旅遊服務」計劃於一九九九年成立，現時涵蓋零售、飲食、旅客住宿設施及美髮等行業，共有超過七千三百家商鋪獲認證。「優質旅遊服務」計劃設有嚴謹的認證、評審與監控機制，確保獲認證商鋪能維持優良的服務水平。

就問題的四個部分，我的回覆如下：

（一）香港旅遊發展局（旅發局）作為專責推廣訪港旅遊的法定機構，會不時檢討其運作，務求以最具成本效益的方式運用資源，執行其職權範圍內的各項工作。

旅發局去年十二月委聘服務承辦商，負責營運「優質旅遊服務」的日常運作，旅發局則集中資源推廣這項計劃。旅發局透過是次外判，每年可節省約二百萬元開支，有關款項正用於加強推廣「優質旅遊服務」計劃，具體推廣活動包括：

- * 今年四月至五月，與優質旅遊服務協會合作，聯同二十一家「優質旅遊服務」計劃的認證商戶，於上海、重慶、長沙及廣州等四個內地大城市進行「香港優質旅遊服務品牌中國巡迴展」的大型路演，向內地消費者推廣計劃；

- * 與內地媒體合作，邀請認證商戶參與今年五月舉行的「國內網選最受歡迎香港優質商戶」活動，由消費者在網上投票選出最受歡迎的優質商戶，首十名商戶將於今年六月獲得嘉獎，增加這些商戶在內地曝光的機會；以及

- * 今年六月會向認證商戶頒發「傑出優質商戶獎項」、「十年資深優質商戶嘉許」等多個獎項，藉此為商戶帶來媒體報道機會，提升商戶品牌形象。

旅發局一直與「優質旅遊服務」計劃的認證商戶保持聯繫，並就外判的安排知會各商戶，務求新安排不會影響計劃的質素和給予商戶的支援。

(二) 旅發局一直嚴謹監控「優質旅遊服務」計劃的整體運作及商戶的服務質素，防止該計劃的標貼被盜用。如發現非認證商戶貼上「優質旅遊服務」計劃標貼，旅發局會向這些商戶發出警告信，要求商戶即時移除標貼。若商戶堅持不肯移除標貼，旅發局會對商戶採取法律行動。旅發局去年十二月至今的巡查中，發現有兩宗個案不正確使用「優質旅遊服務」計劃的標誌，有關商戶收到旅發局警告信後，已經把標誌移除。

較早前，媒體報道有商戶「盜用」「優質旅遊服務」計劃標誌達半年的個案，旅發局接獲投訴後，隨即向商戶發信警告，該商戶亦已經移除有關標誌。今年以來，除了此個案以外，旅發局曾接獲另外一宗據稱盜用計劃標誌的投訴，巡查後證實被投訴的商舖並未展示計劃的標誌。

(三) 過去，旅發局一直把該局收到旅客在港消費的投訴，但與「優質旅遊服務」計劃商戶無關者，轉介消費者委員會（消委會）處理。今年二月起，經消委會同意，旅發局收到旅客在港消費的任何投訴，包括涉及「優質旅遊服務」計劃認證商戶的投訴，均會轉介消委會統一處理。

透過上述安排，旅發局可更集中資源，分析投訴個案，並更針對性地協助有關商戶，改善服務質素。旅發局亦會進行神秘訪查，如發現有商戶的服務有改善

餘地，旅發局會直接聯絡商戶，提供改善的意見。

（四）消委會運用現有資源實施上述新的工作安排，包括處理「優質旅遊服務」計劃認證商戶的投訴，這方面的工作不涉額外開支。

完

2011年6月1日（星期三）

香港時間12時20分