

立法會四題：規管旅行社及導遊

以下為今日（三月二十日）在立法會會議上黃定光議員的提問和商務及經濟發展局局長蘇錦樑的答覆：

問題：

有旅遊業人士指出，政府積極發展旅遊業，但旅行社良莠不齊，近年亦發生多宗損害旅遊業的利益及聲譽的事件。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉在過去三年，香港旅遊業議會（議會）接獲遊客投訴旅行社及導遊的數字為何，並按投訴內容（例如強迫購物及行程貨不對辦）列出分項數字；當中向違規旅行社或導遊作出懲處的個案有多少宗，並按處罰列出分項數字；

（二）政府及議會有否檢討在二〇一一年推出的十項加強規管措施（包括記分制）的成效；若有，檢討的結果為何；若否，原因為何；及

（三）鑑於獨立的旅遊業監管局預計最快要到二〇一四年才成立，在該局成立前，當局會如何加強監管工作；鑑於來港的內地旅行團一般由兩地的旅行社合作接待，當局會否與內地有關當局進一步聯繫及合作，以加強監管兩地的旅行社；若會，詳情為何；若否，原因為何？

答覆：

主席：

旅遊業是香港經濟的重要支柱，政府一向十分重視旅遊業的健康運作和發展。現時，香港旅遊業議會（旅議會）負責行業自我規管，工作包括發布作業守則和指引，以及設立紀律處分機制，處理會員違規個案；旅遊事務署轄下的旅行代理商註冊處（註冊處）則負責簽發旅行代理商牌照及相關工作，包括根據《旅行代理商條例》（218章）監察旅行代理商的財務狀況。

就議員提問，現在回覆如下：

（一）旅議會在二〇一〇年接獲牽涉旅行代理商的五十三項投訴事項中，二十二項涉及行程安排；九項有關住宿安排；三項有關膳食或交通安排；十九項有關其他事宜。在二〇一一年，五十二項投訴事項中，十八項有關行程安排；四項有關住宿安排；十五項有關膳食或交通安排；十五項有關其他事宜。二〇一二年四十

四項投訴事項中，十一項有關行程安排；二十一項有關住宿安排；七項有關膳食或交通安排；五項有關其他事宜。

牽涉導遊的投訴方面，二〇一〇年一百四十五項投訴事項當中，六十四項有關導遊服務態度；七十二項有關購物安排；九項有關其他事宜。二〇一一年九十九項投訴事項中，四十項有關導遊服務態度；五十四項有關購物安排；五項有關其他事宜。二〇一二年，一百四十八項投訴事項中，二十五項有關導遊服務態度；一百一十三項有關購物安排；十項有關其他事宜。

旅議會過去三年懲處違規旅行代理商的個案分別為五十三宗、一百零三宗及九十四宗。二〇一〇年五十三宗個案中，有四宗被發警告信；四十八宗被判罰款；一宗被判暫停會籍和罰款。二〇一一年的一百零三宗懲處個案全判罰款，二十六宗同時被記分。二〇一二年的九十四宗個案全判罰款，四十宗同時被記分。

旅議會在過去三年懲處違規導遊的個案分別有五十五宗、二十六宗及二十三宗。在二〇一〇年的五十五宗個案中，三十三位導遊被發勸喻信；十位被發警告信；十三位被判暫停導遊證。二〇一一年二十六宗個案中，十八位被發勸喻信；七位被發警告信，兩位同時被記分；一位被判暫停導遊證。二〇一二年二十三宗個案中，六位被發勸喻信，一位同時被記分；十四位被發警告信，六位同時被記分；三位被判暫停導遊證，全部同時被記分。

(二) 旅議會在二〇一一年二月起實施十項措施改善內地來港團的運作及加強保障內地旅客的權益，措施包括加強資料上報、宣傳來港旅客消費權益，及加強巡查等。自十項措施實施後，旅議會在二〇一一年收到內地團隊旅客的投訴（二百六十宗）比二〇一〇年（三百六十宗）大幅減少近三成，而二〇一二年的投訴數字（二百六十六宗）亦維持平穩。

旅議會的「檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組」將於稍後開會研究加強內地來港團的規管，旅遊事務專員會參與會議。鑑於最近的「世通」事件，我們已正式要求旅議會深入研究加強十項措施，包括強化對旅行團住宿安排的規管、加入團隊確認書抽查機制等。

(三) 政府於二〇一一年年底宣布將成立旅遊業監管局（旅監局），處理現時旅議會和註冊處負責的規管及發牌工作，監管對象包括旅行社、領隊和導遊。過去一年，我們一直積極進行成立旅監局的準備工作，今年年中會向立法會經濟發展事務委員會匯報進展，我們預計大約於二〇一四年年中向立法會提交成立旅監局的條例草案。

在新法例實施前，《旅行代理商條例》及現行的規管架構依然生效，旅行代理商違規須受旅議會監管和處罰。在過渡期間，旅議會會繼續以嚴肅認真的態度處理違規個案，註冊處亦會加強規管工作，確保行業運作如常。

至於與內地合作方面，特區政府一直與國家旅遊局及各省市旅遊部門緊密合作。我們於二〇一〇年七月與國家旅遊局就加強赴港旅遊市場的規管達成五點共識，同意共同研究規範內地赴港旅遊市場秩序，及增加旅客權益透明度等。二〇一一年年初，旅遊事務署及國家旅遊局共同編訂「內地居民赴港旅遊組團社與地接社合同要點」，要求內地組團社委託香港地接社接待團隊時按「要點」擬定委託合同。如上所述，旅議會將會研究加強十項措施，在敲定新規管措施後，我們會向國家旅遊局通報及請相關旅遊部門配合。

以「世通」事件為例，遇上重大事故，特區政府與國家旅遊局會互通信息，內地旅遊部門在得悉事件後迅速跟進，於短時間內通報初步調查結果，協助香港方面的調查工作。

我們會繼續與內地旅遊部門緊密合作，進一步提升旅遊服務質量，並密切注視各項措施的推行及成效。

多謝主席。

完

2013年3月20日（星期三）

香港時間16時05分