

商務及經濟發展局局長談旅遊業監管

以下為商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭今日（七月二十二日）與香港旅遊業議會理事會成員舉行會議後，會見新聞界時的發言全文：

商務及經濟發展局局長：近日有關內地旅客在香港遇到不禮貌對待和強迫購物的事件，引起廣泛關注。事件打擊了旅遊業界辛苦經營而得來不易的行業聲譽，更打擊了香港的旅遊聲譽，必需嚴正處理，盡快採取補救措施，挽回及重建遊客對香港作為優質旅遊城市的信心。

我今日特地邀請了香港旅遊業議會理事會的成員和立法會旅遊功能界別議員謝偉俊會面，共同商討這些事件所引申的問題。今日的會面時間雖然不長，但討論範圍相當全面。我們特別集中討論如何在短期，這亦是首要任務，盡快採取措施重建內地旅客來港旅遊的信心，我們亦特別針對兩個問題作較深入的討論，這兩個問題是零負團費 — 或者更準確的描述是零接待費，和加強導遊的規管。

當前急務是盡快挽回內地旅客對香港旅遊業的信心，重建他們對香港的良好印象。旅遊業議會會即時在主要旅遊景點、定點購物商鋪和陸路入境口岸加強對內地團體遊客宣傳「以誠待人，優質服務」是我們服務的標準，將此信息帶給內地旅客，和提醒他們在港的消費權益。旅遊發展局即將於下周在北京展開宣傳活動，加強推廣「優質誠信香港遊」，並將宣傳工作伸展到網上平台，讓信息傳達至內地每一個省市。

為確保旅客得到適時協助，我已要求議會由八月一日起延長現有電話服務至午夜十二時，下一步是要盡快設立二十四小時運作的服務熱線。

議會亦會推出一些其他措施，以提高旅客的意識，稍後胡兆英主席會向各位介紹措施。

在針對性措施方面，於近期兩宗事件發生後，旅遊業議會已即時採取多項即時措施，包括透過明查暗察方式打擊違規行為，確保不可讓內地遊客受到屈辱或被違規方法對待。如旅遊業議會發現有任何違規情況，一定會嚴正追究責任到底，並以最嚴正的態度去懲處違規的行為，政府會全力協助旅遊業議會落實這方面的工作。

我認為要解決近日發生的連串事件和問題，必須從行業長遠發展的角度去思考，不能「治標不治本」。其中，零接待費和導遊規管是我們必須優先處理的事項。我和議會同意專責小組要加快工作以優先處理這兩個關鍵課題。我已要求專責小組在九月底前完成有關方面的研究，並向政府提交報告及建議。旅遊事務專

員和同事會積極參與，而且會由我局常任秘書長（工商及旅遊）親身督師，監察工作進度。

零接待費是結構性的問題，涉及整個行業鏈，一環緊扣一環，不單涉及香港地接社，也與內地旅行社轉售旅客的做法直接有關，所以我們必須從源頭入手，加強和內地部門和行業組織的溝通合作，找出合理、可行的措施。在這方面，我想強調兩點：（一）政府無意介入或干預旅行社去設定團費價格，即價格訂定必須交由市場決定；（二）香港是一個自由開放的社會，業界應該可以繼續自由運作、經營，但必須合法、合理、合情。

就與內地合作溝通的工作，我已計劃與業界和旅遊業議會的代表聯袂到北京與國家旅遊局邵琪偉局長會面。

另一個影響旅遊業界的關鍵問題當然是導遊的規管。導遊的表現直接影響旅客對香港的印象，所以他們的質素、服務態度和水平必須受到嚴格的規範。我希望專責小組就導遊規管方面要從制度入手，包括入職資歷、發證條件、在職進修、續證要求、操守，以至懲處制度等，要全面檢討，為提升導遊的質素下工夫。

我們會研究最合適的制度，政府不會排除需要立法規管。

最後，為香港旅遊業的長遠和健康的發展，我和議會及業界全人會共同努力為旅遊業發展加勁，使業界能以健康及良好的發展模式去營運。

記者：這次會議後，有哪些重要的措施出台？

商務及經濟發展局局長：剛才我已經介紹了兩項我認為必須優先處理的事項，第一是零接待費的問題，甚至有些是負接待費的問題。這問題是非常關鍵的，而且涉及香港地接的旅行社處理這些旅行團的問題，所以必須要從各方面，在一環扣一環的情況下去徹底處理，而且要尋求一個比較長遠的方法解決這方面的問題，我們對此是非常重視的。

另外一個是導遊服務水平的問題。香港是一個服務型的經濟體系，我們服務的水平是現代的，而且是非常專業的。旅遊業議會對導遊服務水平及其個人操守的問題，有非常明確的要求。這次是一個令人非常氣憤的個案，所以我們必須要尋求一個方案，在制度上怎麼可以把我們的導遊管理、規管，要全面的研究，然後以一個比較深入和徹底的方式，提升導遊服務旅客的水平。

記者：你剛才提到零接待費是問題根源，以及不能治標不治本，亦表示因為這是自由市場，不能設定一個價錢，那如何解決？因為內地接待社不是香港旅遊業議會的管轄範圍，香港的角色是否很被動，如何解決這個問題？

商務及經濟發展局局長：這正是專責小組需要深入研究、探討的課題，亦需要時間徵詢業界意見，因為這是行業的問題。所以希望透過專責小組去集思，及透過與業界討論尋求一個徹底解決問題的方案。我們亦須要從源頭着手，所以要和內地加強溝通和合作。我期望專責小組可於九月底向政府提交全面的報告及建議。

記者：甚麼情況下才會監管導遊？是否再發生類似事件政府才會考慮立法？

商務及經濟發展局局長：我們現已有制度監管導遊。如果有個別違反情況，當然要做好執法的工作。執法應該要嚴正，懲處要反映事態或違法行為的嚴重性，要嚴懲及以儆效尤。

記者：就服務費或接待費，業界其實在零六年曾訂立協議，希望令導遊有底薪以解決問題。但過了一兩年這個協議就不了了之，會否擔心如果小組再訂立服務費或近似制度，成效始終有限？另外，現時旅遊業界由旅遊業議會規管，長遠來說，政府會否考慮介入規管？

商務及經濟發展局局長：回應你第一個問題，我們可以再覆檢該協議的基礎和元素，看現時是否仍然適用，以及在哪方面需要作改善，專責小組會就這方面作研究。

監管旅遊業可以從幾方面去做。旅遊業議會自我規管形式是有其必要性。我們看到議會過去在監管外遊團方面取得成績，在累積經驗後，是否要在接待內地旅行團方面做些改善措施，這正是我們要研究和尋求改善方法的。至於以甚麼形式監管，我認為一定要切合需要。這個行業有其獨特和專業性的運作和操作模式，制定市場規管架構不能忽視業界現時的運作模式，但我們也要兼顧行業整體對香港社會、旅客、消費者等各方面的影響。所以政府須責無旁貸地監督整件事情。在專責小組完成報告後，我們會非常審慎研究，到底政府是否需要透過其他途徑如立法規管導遊制度，然後要設定最理想的監管模式。現時旅遊業議會作為監管者的角色，可以給我們一個很大的參考，最終是一個全新的監管模式，還是從旅遊業議會已經建立的良好基礎上發展下去，這都是我們需要研究的課題。

（請同時參閱發言全文的英文部分。）

完

2010年7月22日（星期四）

香港時間16時45分