

優質旅遊服務協會第十二屆週年會員大會
二零零六年十二月十一日
旅遊事務專員致辭

李子良主席、執委會成員、周梁淑怡主席、各位零售、餐飲界朋友：

今天我很榮幸出席優質旅遊服務協會第十二屆週年會員大會，與各位同業聚首一堂。

2. 協會在過去數年不斷革新及發展，香港旅遊業的發展亦同時一日千里。2005年訪港旅客數字再創新高，超過2,300萬人次，較2004年上升7%。大部份長途及短途市場如美、歐、澳紐及東南亞市場均錄得雙位數字增長。截至今年10月，訪港旅客數字已超過2,100萬，較去年同期上升8.7%，當中內地繼續成為香港的最大市場，旅客數字已突破1,100萬，比同期增長近10%。

3. 香港的旅遊景點體驗亦越趨多元化。近年落成的大型景點包括迪士尼樂園、濕地公園、昂坪360等，相信對不論熱愛奇幻多姿的體驗或享受大自然風光的旅客，都具有一定吸引力。還有最近剛開始動工的海洋公園重新發展計劃，和剛公佈在舊機場跑道的新郵輪碼頭發展計劃，這些新旅遊發展項目都有助推動旅遊業。

4. 香港旅遊業為零售、餐飲業帶來商機。要令本港的旅遊業持續發展，除了要提供優良的硬件，軟件的配合至為重要。在這方面，我們必須倚靠業界發揮專業精神，用心以誠提供優質服務，吸引旅客一來再來。在座各位都是零售及餐飲業界優質服務的表表者，也是促進旅遊業發展的主要動力。我知道協會一直力求進步，在多方的努力下，在11月更把優質服務擴展至旅客住宿，推出了「優質旅遊服務旅客住宿服務計劃」，照顧不同旅客的需要，有助旅遊業界精益求精。

5. 近日旅遊業界一小撮不注重服務質素的旅行社、導遊和零售商號，通過一些不良市場手法，向「零團費」內地遊客埋手，引起社會關注。我們明白這些負面消息對零售業帶來衝擊，對有關的不良行為深惡痛絕。我們正從多方面着手，透過與旅遊業界、旅發局、零售業界、消委會等攜手努力，加強對旅客消費的保障，以維持香港作為購物天堂的地位。

6. 我想趁此機會向各位匯報我們連同業界在這方面的工作。首先，香港旅遊業議會已採取多項措施加強監管工作，包括增加違規旅行社的罰款，由最高十萬元增加至二十萬元，又會成立新的委員會去加速處理內地旅程違規事件，及制定措施改善內地來港旅行團的服務質素。議會亦會加強「十四天百分百退款保證計劃」登記店舖的監管及懲罰機制。

7. 第二，我們正加強與內地有關當局在消費者宣傳教育及在規管上的合作。我們與國家旅游局已有共識，國家旅游局將會推行「合同範本」，通過引進組團社與旅客之間的「合同範本」，將有助增加產品透明度，讓旅客在選購旅行團服務時，清楚知道有關行程細節包括購物安排等，和他們享有的消費權益。配合內地的「合同範本」，我們亦會要求香港的地接社及導遊在旅行團行程開始前，提供詳細的行程表給內地訪港旅客。

8. 第三，香港消委會與中國消費者協會正通力合作，透過內地的網絡，向內地居民加強保障消費者權益教育，鼓勵精明消費及宣傳有關保障。我們又會在羅湖及落馬洲口岸加強宣傳工作。香港旅遊發展局亦與內地公安局合作，在申請「個人遊」簽注的地點派發宣傳香港的資料，包括印有精明消費資訊的宣傳物品等。

9. 第四，為了確立香港的優質品牌及加強旅客來港

的信心，我們積極推廣「品質遊」供旅客選擇，例如剛在北京推出了「優質誠信香港遊」，行程集中觀光，亦會讓旅客享受自由購物的樂趣。稍後旅發局將把「品質遊」推廣至其他城市，包括上海、中山、深圳等。

10. 第五，我們與各導遊組織，均認為需要提升導遊的專業質素。為此，旅遊業議會正研究推動導遊持續進修計劃，以確保導遊在知識、技能及其他領域，與時並進，為來自不同地區的旅客提供高質素「以客為本」的導遊服務。

11. 我們希望透過以上多方面的工作，令香港的旅遊業健康發展，令旅客來旅遊購物時，能有更安心更愉快的體驗。

12. 最後，我希望各位能與政府攜手協力，繼續發揮專業的服務精神，令香港繼續旅客心中的購物天堂和最受歡迎的旅遊目的地。

13. 謝謝。

旅遊事務署

2006年12月