



香港旅遊及文化發展協進會  
 新界荃灣青山公路123號紅棉大廈一樓C室  
 電話：6734 7422 傳真：2430 7997  
 電郵：tcda@ymail.com  
 圖片集：http://www.flickr.com/tcdahk

香港中環下亞厘畢道  
 中區政府合署東座2樓  
 香港特區政府旅遊事務署  
 容偉雄專員

敬啟者：

### 支持政府部門全面監管旅遊業

改革旅遊業的諮詢文件中，提及4個不同的方案，當然每個方案都有利與弊。本會認為1 & 2號方案弊多於利；3號方案比1 & 2方案有進步，但令人擔心的換湯不換藥，相信在被委任的成員有旅遊業的人士在內，難免令人質疑施相授受的情況出現，再者他們的行為操守的受監督總比不上公務員。當然在處理某些事件上的效率及應變力可能較快，但是能否有效地依法執行呢？正如旅議會在處理內地旅行團投訴的事件上，都很迅速地發出改善問題的指引，結果如何？如果是良好的話，今天我們就不會坐在立法會討論改革的問題啦。

因此，本會是支持第4號改革方案，由政府部門全面依法直接監管旅遊業(旅行社、導遊及領隊)，直接發出旅行社牌照時，不應是旅議會會員為先決條件；直接發出導遊及領隊牌，不應是由一個商會發出導遊及領隊証。今天的旅遊業改革的重點是重建監管架構的公信力及執行法例的有效性，只有第4號方案才可以做得到，同時在處理投訴個案時，可以做到公平、公正、公開、客觀、獨立。在編制法例時，寫得詳細，減少灰色地帶，並具彈性度，便能彌補不足之處。本會強烈表達有關的行政管理成本，不應如實地轉嫁給旅行社，也不應巧立名目以印花徵費來達到收支平衡。旅行社已繳付利得稅及牌照費了，不應再有其他營運上的繳費。

如欲查詢，歡迎來電：

或傳真

香港旅遊及文化發展協進會  
 會長



李錦添

2011年7月12日

Tourism & Culture Development Association, Hong Kong  
 Flat C, 1/F, Kapok Mansion, 123 Castle Peak Road,  
 Tsuen Wan, New Territories, Hong Kong SAR  
 Tel : (852) 6734 7422 Fax : (852) 2430 7997  
 E-mail : tcda@ymail.com Photos : http://www.flickr.com/tcdahk

改革旅遊業 4 個方案比較 2011

序	第 4 號方案 (政府部門監管)	第 3 號方案 (法定機構監管)	第 1 & 2 方案 (旅議會的角色存在)
1	政府部門執行的是法例，乃民主法治。	法定機構執行的是法例賦予的權力與責任	旅議會執行的是商會會規，乃封閉式管理。
2	沒有商業交易成份，獨立、客觀、公平、公開，具有公信力。	沒有商業交易成份，頗為獨立、客觀、公平、公開，公信力不足。	有商業交易成份，理事會及轄下之委員會成員是旅行社的投資者，或是旅行社的高層管理人員，在討論及決定政策時，難以做到客觀公平，言則不具公信力。
3	政府官員執行職務時，是受公務員事務局管理，公務員操守守則及相關法例所約束，同時亦受市民監督。	機構職員執行職務時，是以香港法例第 57 章僱傭條例為主導下簽署的合約來安排，合約內容是管理委員會制定，可能有所偏差，例如：旅發局莊明華事件可見一斑。	旅議會理事會及轄下之委員會成員遵守的是商會制定的協議，政府、市民、商會會員難以監察他們的操守。
4	政府官員依法處理旅遊業事務，法律面前人人平等，違例個案資料公開，公眾也可以到庭旁聽。	職員依照守則處理旅遊業事務時，遇上投訴或是違反守則的個案時，其透明度是否有選擇性，難免以某些利益作考慮而不公開，有黑箱作業之嫌。	旅議會所執行的是會規或是政策式的指引等，並非法例。旅議會理事會及轄下之委員會成員在處理議案及投訴時，難免融入個人情感，處事有所偏差。即使他們 100% 公平、公正、客觀去處理案件，也欠缺說服力，令人質疑以權謀私。
5	有關開支是公帑，財務帳目受審計處監管，若有損公眾利益，立法會可提出議案查核有關財務資料。	較大部份收入可能源於旅行社、導遊及領隊的繳費來平衡開支，令他們的財務狀況構成壓力。此外，雖然財務帳目受審計處監管，若有損公眾利益，立法會可提出議案查核有關財務資料，但是為時已晚，例如：旅發局莊明華事件可見一斑。	旅議會的收入大部份來源於會員，並非公帑。政府審計處，立法會均沒有權力去查核有關開支有否失當；會員要集合某百分比去核查帳目有相當大的難度。
6	政府若成立相關的諮詢委員會，其委任程序有一定的審核，並刊憲讓市民知悉及有否反對。被政府委任進入諮詢委員會(沒有	政府若成立管理委員會(是有執行權力的)，相信其成員比例會以行外專業人士為主，當然也會有旅遊業人士參與。而有關管理委員會業界成員，	旅議會的理事會成員組合源於 3 大範疇： 1. 會員投票選舉產生 8 位 - 每年參選理事的候選人，或其支持的旅議會屬會，或其友好旅行社

	<p>執行權)的成員,均具有專業知識、高學歷水平、業界經驗豐富及社會賢達,委員會成員受市民監察。</p>	<p>將成為利益必爭之地,航空公司、酒店、內地旅行社定必利益輸送。管理委員會成員難於受市民監察之外,他們將很少向公眾表達不同聲音,而漠視公眾或是旅遊業內的權益,因為他們要"表現"去拿取榮譽頒章,例如:MH、JP、SBS等。</p>	<p>為該候選人拉票,提供低於成本,甚至免費的本地旅行一天遊、快樂時光茶聚、豪華晚宴等... 為得選票不設選舉經費上限,卻沒有政府機構可以監察。</p> <p>2. 8個旅議會屬會派出代表為當然理事 - 其代表每隔2-3年穿梭各屬會出任要職,他們相互交替續任旅議會理事一職;8個屬會會員重重疊疊,屬會的功能大同小異,而且有商會會員人數少而不具代表性;有屬會的理事年事已高,但高居不下超過10年,這樣的理事代表是否有代表性?</p> <p>3. 12位獨立理事 - 旅議會說是政府委任的,但根據香港法例第218章"旅行代理商條例",該法例沒有賦予政府有權委任任何人士進入旅議會出任理事,這些獨立理事的任命是沒有刊憲的。其實政府只是中介人介紹一些專業人士以個人身份為旅議做義工。旅議會誤導公眾!</p> <p>旅議會是一個業界商會,理事會及轄下之委員會成員的行為操守,政府、市民、會員均難以監察。</p>
7	<p>從事旅遊業內的企業營商及個人行為操守受法例監督,若有違反法例者,有既定的司法程序去處理案件,有公平、公正、公開、客觀、獨立的審理過程。</p>	<p>處理投訴或是違規個案時,未必有具認授性和具公信力的程序及審理過程。</p>	<p>旅議會的投訴案件均為閉門審理,會員、市民、傳媒均不列席能旁聽。</p>
8	<p>公務員是以獨立身份去執行職務,著眼於公眾利益去平衡業界營商,沒有利益衝突及角色重疊。</p>	<p>管理委員會業界成員有利益衝突及角色重疊,處理難免有偏差,他們會較早獲得政府及海外訊息,來為本身的旅行社未來發展早作打算。</p>	<p>旅議會理事會業界成員及轄下之委員會成員均從事旅遊商業活動,不能以獨立身份去討論、議決、執行、接受投訴、處理投訴。他們存在利益衝突及角色重疊。令人質疑處事的公平客觀性不足,難以</p>

			平衡各方利益。
9	公務員在執法時若有所偏差，將接受市民及傳媒的批評，可能需要承擔政治責任。	管理委員會成員處事上若有所偏差，只要辭職使沒有什麼責任要承擔了。	旅議會理事會成員及轄下之委員會成員若有行為失當，均沒有政治責任的承擔。 根據 TIC 季刊資料顯示，違反作業守則的會員往往是旅議會理事會業界成員及轄下之委員會成員。
10	訂立法例去釐清導遊及領隊的權利與責任，由政府發出牌照，大大地提升導遊及領隊的專業地位，受社會認同及得到社會的尊重，往國際水平看齊。	訂立法例去釐清導遊及領隊的權利與責任，由法定機構發出牌照，也會提升導遊及領隊的專業地位，但是比起政府部門發出導遊及領隊牌稍為遜色。	導遊及領隊不是旅議會的會員，不享有會員的權利，只是附屬品。
11	增強政府、企業、導遊及領隊等旅遊從業員對社會的承擔，對於鞏固香港的國際大都會形象有正面影響。	對整個社會的忠誠度可能不足，導遊及領隊等旅遊從業員對社會的承擔欠全面性。	旅行社違反作業守則時，往往將導遊拿來作犧牲品，旅議會理事會業界成員及轄下之委員會成員往往就是這方面的表表者。
12	旅行社領取牌照、導遊領取導遊証、領隊領取領隊証，均不應是旅議會的會員，可避免旅議會從中產生的不良影響。	旅行社領取牌照、導遊領取導遊証、領隊領取領隊証，均不應是旅議會的會員，可避免旅議會從中產生的不良影響。	旅行社領取牌照均是旅議會的會員，對於某些有不同聲音的會員，常以會籍與牌照掛鉤加以恐嚇，要那些會員就範。