



香港旅遊業的運作和規管架構

不能修修補補進行改良

商務及經濟發展局 旅遊事務署諮詢文件《香港旅遊業的運作和規管架構檢討》，這關係着香港旅遊業的發展，關係着業界從業員的工作與生活。香港導遊總工會非常重視，將有關訊息即時向成千名會員、旅遊業前線導遊宣傳，徵集大家的意見。

諮詢文件提出四個方案，大家支持贊成【方案四】，即由政府成立《香港旅遊局》。旅遊業是香港經濟四大支柱之一，關係着 19 萬人的就業，不能再就原架構修修補補進行改良；如似「溫水煮蛙」那樣，逐漸加溫窒礙香港旅遊業發展。在市民的傳統印象中，旅議會只是個商會，即使提升為「公共組織機構」，也缺欠公信力。不徹底更新舊衣鉢，旅遊業是沒得救。古曰：『若此道不改，求其糾世，難矣。』（附件一）

偉大的孫中山說：『政治，是管理眾人的事。』政府是管理眾人的機構（機器），應該擔負起旅遊業的管理、民生、發展。工業機器生產的產品都是不會說話的，旅遊業面對着都是會說話的旅客，客觀上是較難予駕馭的『燙手山芋』。旅遊業涉及的範疇，包括着社會各個層面；政府不管誰管？推給旅議會能行嗎？不是已有數十年的(1978-2011)的過去嗎。（附件二）

政府若從管理好香港大局着想，就應該義不容辭地執起這個『燙手山芋』，迅速地、革命性地取代原監管架構，一杆子到底，徹底改革。現時政府在旅遊方面的機構分成多個部門——

- 1 旅遊發展局（附件三）
- 2 旅行代理商註冊處
- 3 商務及經濟發展局 旅遊事務署

因為諮詢文件是商務及經濟發展局 旅遊事務署提出來的，並沒有涉及到《旅遊發展局》。從整個政府體制架構，應該將《旅遊發展局》包含在內加予探討，不能將《旅遊發展局》分開的。旅遊發展局每年拿數億元，花費在單純對外



香港導遊總工會

Hong Kong Tour Guides General Union

<http://www.hktggu.org.hk>

Email : info@hktggu.org.hk

電話 : +852 3111 3018

傳真 : +852 3111 1808

的香港宣傳(被坊間稱為香港大花筒);不參予旅遊業內部的規管。成效歷年都被質疑,近幾年來,內部紕漏百出,旅發局的宣傳不都成了空話廢話了嗎?將每年抵港人數寫在旅發局的功勞簿上,亦是不切合實際的。因此,我們認為,政府若成立香港旅遊局,應該而且必須把《旅遊發展局》包括在內,成為《香港旅遊局》的一個部門,對外宣傳與內部管理同時並行。內部的建設,管理的完善,比對外宣傳更為重要。『禮外必先安內』,內部不行,打腫臉充胖子去對外宣傳又有甚麼用?

諮詢文件多處提到【方案一】費用多少?【方案二】費用多少?.....比較起來【方案四】費用最大,是不附合「用者自付」原則。管理是須要費用的,新成立一個部門更須要費用,我們明白。我們不明白的是,旅遊業營業者、從業者是不是不要繳納政府稅?他們繳的稅,就不是「用者自付」?再一說,每年用在《旅遊發展局》的多少億公帑,「多少挪用一個尾數」轉用在《香港旅遊局》,用來建設內部管理,完善加強規管,應該綽綽有餘。因此,我們認為在探討業界管理架構方案中,應該摒棄「費用」的檢討。政府在管理社會(管理眾人的事),該用的就要用,不該用的、亂花錢的「大花筒」用法才是應該摒棄的,才會遭到人民的反對和唾棄。

諮詢文件用很大篇幅介紹旅遊業議會,我們明白,旅遊業議會(1978-2011)對香港旅遊業的角色是舉足輕重的,許多年做了許多工作,功不可沒,一個商會,能做到這樣,是非常難能可貴的。我們對董耀中與胡兆英的努力是欽佩的,但這不是個人能力的問題,而是管治架構的問題。在探討業界旅遊架構,我們不能埋沒旅遊業議會所做的功績。為了香港旅遊業更好更完美的將來,須要我們共同的智慧,出謀獻策,共同建築旅遊業大廈,這是我們爭取幸福生活、美好將來的根基。

為了讓政府收集整理意見,就諮詢文件提出的『主要諮詢問題』,逐一提出我們的意見。文中「標楷體」為諮詢文件『主要諮詢問題』。

旅行代理商的規管安排

- (1) 你認為現行規管旅行代理商的安排應否改變?原因為何?
- (2) 如認為應該改變,在考慮各改革方案的利弊、影響及成本效益時,除了上文第 4.2 段所列的主要因素外,是否還應考慮其他因素?如是,請說明有關因素。



香港導遊總工會

Hong Kong Tour Guides General Union

<http://www.hktggu.org.hk>

Email: info@hktggu.org.hk

電話: +852 3111 3018

傳真: +852 3111 1808

- (3) 你認為諮詢文件所列的四個方案，哪一個最切合香港的情況和需要？請加以解釋。【方案一】保留雙軌規管制度，改革旅議會並訂明其公共組織的角色(第 4.3-4.11 段)。【方案二】採納方案一有關改革旅議會的建議，並把旅議會的規管職能轉移至政府部門(第 4.12-4.19 段)。【方案三】成立法定獨立機構負責旅遊業的規管工作(第 4.20-4.35 段)。【方案四】由政府部門取代旅議會負責旅遊業的整體規管(第 4.36-4.48 段)。
- (4) 你對選取方案的具體安排(例如職能、權力、組成、管治和制衡措施)有沒有其他意見？

規管架構的雙軌制度，把發牌，規管分開的雙軌制度，是延續不得的死胡同。其實，政府現行對旅遊業豈止是「雙軌」，而是「多軌」：對外宣傳是旅發局，發牌的是註冊處，規劃新景點建設的是旅遊事務署，規管監管讓給了旅議會。多軌制分散管治，是最沒有成效的管治。旅遊業出了問題，一單又一單，沒有一個人出來承擔責任，亦沒有一個問題能夠處理好；然而，功勞卻爭著要。國務院為著支持香港，不斷開放更多省市，這個龐大市場一開，香港遊年年創新高，誰都搶著這功勞，旅發局還把這作為總幹事計算浮動薪酬呢！雙軌、多軌都已逐漸被歷史淘汰，要換上更現代化的單軌制。政制發展與鐵路建設(子彈火車)一樣，不要再走回頭路，要實施更快速更科學的單軌制，與時併進。雙軌制度其實是兩個中心、兩個中心亦是無中心。最切合香港的情況和需要是一元化、一個中心。作為一個政治體制，最好的管治架構是一杆子插到底，政制集中，統一管治。香港是個蕞爾小島，資訊發展的年代，不必也不須搞那麼多制。說句唐突難聽的話，雙軌制實質就是「不想負起責任的代名詞」，亦是「擔心燙手山芋那把火燒到身上」；支取的薪金來自公帑，應為市民多辦點事，秉公辦事一碗水端平，旅遊業發展了，就會得到人民的感謝和擁戴。

諮詢文件提出四個方案，歸根究底是兩個方案。我們支持贊成方案四，由政府成立《香港旅遊局》規管旅遊業。《香港旅遊局》的架構、組成、職能、管治和制衡措施，可以借鑒各國各地的經驗，可以借鑒旅議會多年的經驗。旅議會過往的經驗，也就是方案一、方案二，好的可以保留，不好的可以不要。一張白紙，好寫最新最美的文章，好劃最新最美的圖畫。我們檢討旅遊業架構，並沒有否認旅議會的功績，旅議會規管旅遊業，所積累的經驗是一種財富，正面的經驗是財富，負面的經驗更是財富，都是香港的寶貴財富。我們為孩子洗身，倒掉面盆的



香港導遊總工會

Hong Kong Tour Guides General Union

<http://www.hktggu.org.hk>

Email : info@hktggu.org.hk

電話 : +852 3111 3018

傳真 : +852 3111 1808

水, 沒理由把孩子一起倒掉, 要養大孩子將來成為香港的棟樑。

現行規管旅行社代理商的安排可以保留, 旅行社代理商註冊處可以例屬作為《香港旅遊局》一個專責部門, 繼續運作。

導遊的規管(第五章)

(5) 你認為由旅議會設立的現行導遊核證制度能否有效規管導遊?

在保留雙軌規管制度(即方案一或方案二)下, 有哪方面可作出改善, 以加強規管導遊的成效?

(6) 若由法定獨立機構或政府全面規管旅遊業(即方案三或方案四), 應否透過立法設立導遊發牌制度?

如認為應該的話, 是否需要設立過渡期及過渡期的時限為何?

(7) 你認為應否針對內地入境團出現的問題, 另設導遊證或牌照, 進一步規範接待內地入境團的導遊的資歷要求?(第 6.3 段)

(8) 如認為應為接待內地入境團的導遊另設導遊證或牌照, 申請這個導遊證或牌照的導遊應符合哪些額外的要求?

如這些要求較現行的導遊嚴格, 是否對接待內地入境團的導遊不公平?

香港導遊工會 對上述問題的提出, 是對內地入境團導遊的歧視, 我們表示憤慨。問題的提出, 嚴重觸犯人權條例的『選擇性執法』。外語團導遊, 日本語導遊, 與內地入境團導遊, 都是導遊。為何要針對內地入境團導遊另設導遊證或牌照。一部國家憲法, 下層小民, 上至總統一視同仁; 在國家法律面前, 國民人人平等。台灣前總統陳水扁貪污, 犯罪坐獄不是變成『阿扁』了嗎? 道理一樣的, 一部對導遊規管條例面前, 人人平等, 不管你是外語導遊, 日語導遊, 內地入境團導遊, 觸犯條例就得接受罰則。難道因為諸多問題出現在內地入境團導遊身上, 就針對性立法規管, 這不是極端愚蠢的『腳痛醫腳頭痛醫頭』的做法嗎? 如果我說『我不會殺人, 所有規定殺人的法律不適合我。』可以嗎? 說這話是極端片面, 作為諮詢文件, 提這樣問題是很不應該的。如果針對內地入境團導遊規定『不能強逼客人購物』, 那麼, 英語導遊是不是就可以『強逼客人購物』?

至於詢問「旅議會設立的現行導遊核證制度能否有效規管導遊」? 旅議會設立的導遊核證制度, 規定導遊工作守則, 是為著做好導遊工作。我們工會亦有一套會員守則, 因為會員都是持牌導遊, 實質也是導遊工作守則, 也是為著做好導遊工作。所有這些導遊守則, 或規定的導遊核證制度, 都是為著做好導遊工作。

香港九龍紅磡蕪湖街 69 號 A 南安商業大廈 802-803 室

4

Rm 802-803, 8/F, Nam On Comm Bldg, 69A Wuhu St., HungHom, Kowloon, HK.



香港導遊總工會

Hong Kong Tour Guides General Union

<http://www.hktggu.org.hk>

Email : info@hktggu.org.hk

電話 : +852 3111 3018

傳真 : +852 3111 1808

香港旅遊業近年來暴光率最多的行業，有時候被人議論得多地方，反而證明那裡蘊藏著價值連城的財富！政府全面規管旅遊業，應設立導遊發牌制度。導遊發牌、規管全部交由政府主理，參照旅議會的做法，參照工會的做法，參照各國各地的做法，廣泛徵求業界的意見，運用集體智慧集思廣益，與時併進不斷完善，香港明天會更好。保留現狀固步自封，明天就很可悲。

為與從現時旅議會規管過渡，是須要設立過渡期及過渡期的時限。在這裏討論過渡的時限似無必要，以順利過渡為大前提，召集人才成立機構，條件成熟，過渡也就瓜熟蒂落了。

旅行代理商的發牌制度(第六章)

- (9) 你認為應否設立不同牌照並制定不同規定，以規管經營出境及入境旅遊業務的旅行代理商？
- (10) 你認為應否針對內地入境團出現的問題，為經營接待內地入境團的旅行代理商另設牌照？
- (11) 如認為應該為經營內地入境團另設旅遊代理商牌照，這個牌照有哪些額外的要求？
如這些要求較現行的牌照嚴格，是否對經營接待內地入境團的旅行代理商不公平？

旅行代理商的發牌制度，應該一視同仁，「針對內地入境團」提出「設立不同牌照並制定不同規定」，含有歧視與不公平。西洋人信奉耶穌基督的多，中國人佛教信徒多，有些香港人就認為信奉耶穌基督比信奉佛教的高貴。這其實與「月亮還是外國的大，還是外國的圓」這謬論的翻版。如果讓提這一問題的那些人們大行其道，經營內地入境團的旅行代理商不出聲，國家旅遊局也會出聲。還記得大約是1980年，在北京體育館舉行的一場足球賽，香港隊贏了國家隊，遂引起北京市民的不滿和暴動。中國旅遊事業剛起步，方興未艾，香港旅遊業年年屢創高峰，得益於國內居民熱衷於「香港遊」。我們找不出為什麼要針對內地入境團而提出種種含有歧視的方案，是因為「內地入境團出現的問題」，表面上是提出問題，實質包含著對國內同胞歧視的藉口。為了打擊「黑店」，出籠了「180天退貨」的國際大笑話，還自以為是佔領了道德高地，到頭來自取其辱，到處不討好。

香港仍是中西文化薈萃的繁華之都，承認人權公約，全球最開放的自由貿易港，所推行的政策，所訂立的發牌制度，不能有中國與外國之分，香港是中國的



香港導遊總工會 Hong Kong Tour Guides General Union

<http://www.hktggu.org.hk>

Email : info@hktggu.org.hk

電話 : +852 3111 3018

傳真 : +852 3111 1808

一部份，香港人亦是中國人，在地球上生活的人，卻要拔著自己頭髮離開地球，離開中國。內地入境團都是我們的同胞，他們來到香港，應與美國人，英國人，日本人，各國各地的客人一樣，都是我們香港的客人，作為旅行代理商，作為接待的導遊，都應該誠懇熱情的接待。

財務安排

(12) 無論你選取哪一個方案，你是否贊成根據用者自付和收回成本原則設定財務安排？如是，你是否同意應考慮合理的開源方法？

你認為哪一個開源方法較為合適？(第 4.33 段)

(13) 若成立法定獨立機構，你認為政府向該機構提供一次過撥款或貸款，以應付初期開支，是否合理？如認為不合理，有什麼其他建議？(第 4.33 段)

管理是要費用的，新成立《香港旅遊局》，須要開辦與運作的費用。作為一個官方機構，徵集合理合法的費用還不是一件簡單容易過借火的事。旅議會辦事處由 56 名職員組成，所收的費用尚足夠開支。為什麼換成政府機構就不成了呢？將來的《香港旅遊局》，如果大官多，辦事人少；或是拿大錢的人多，工作人員少，毫無節制地建立臃腫機構，所徵集的費用，就會大量流入「只當官，不幹事」的人腰包口袋，是不行的。我們要求政府精簡機構，提高效率，體諒旅遊從業員的苦況，不能因此提高(高於)現時旅議會的各項收費水平。

意見書開頭提到，政府成立香港旅遊局，應包括旅遊發展局；包括旅行代理商註冊處；包括商務及經濟發展局旅遊事務署。或從商務及經濟發展局獨立出來，自成一個香港政府旅遊局，集中管理與施政，實際上已精簡了機構。向該機構提供一次過撥款，以應付初期開支，是合理的。理由重複開頭說的話：「政府在管理社會(管理眾人的事中)，該用的就要用，不該用的、亂花錢的「大花筒」用法才是應該摒棄的，才會遭到人民的反對和唾棄。」

本意見書可以公開，意見書代表本工會成千名導遊。在諮詢期限限期未到，工會還會不斷地把旅遊業前線從業員的意見，反映給你們，希望政府官員能聽到我們的聲音。

香港導遊總工會

2011 年 5 月 12 日

附件專頁

香港報刊傳媒，及許多社會人士，多年來對香港旅遊業的運作和規管架構，發表了很多精闢的論述，摘錄在本「意見書」後面，很有啟示作用，作為附件，供其參考。

〔附件一〕

關於香港旅遊業的運作和規管架構的改革，不能靠修修補補的改良，不能是小打小鬧的「變臉」，這都解決不了問題。小手術只能割掉個小膿瘡，實不能解決病已膏肓的旅遊業，而應迅速地、革命性取代。

2007年4月9日《文匯報》『扭轉旅業歪風 不能僅靠修修補補』

我們認為，如果本港旅遊業仍然依靠旅遊業議會的自律機制，只作出一些無關宏旨的修修補補，根本不能扭轉旅遊業「欺客」、「宰客」的歪風。政府應全面檢討本港旅遊業存在的弊端，參照國外的做法，盡快成立專門的旅遊行政管理部門，承擔起監管責任，才能扭轉業內歪風，化解「誠信危機」。

正如央視記者指出，內地遊客購物受騙，已不是一種簡單的行為，而是一個鏈條、一項系統工程。……政府部門長期以來對旅遊業歪風袖手旁觀，沒有設立專門的旅遊行政管理部門。政府的旅遊事務署，主責發展旅遊設施；作為公共機構的旅發局，主力推廣宣傳；旅遊業議會原來是保障旅行社利益的同業團體，政府後來擴大議會職能，並完全依靠議會的自律機制監管旅遊業。但多年的實踐顯示，議會的作用是維護業界利益多過維護遊客權益。在此情況下，政府再不能推卸對旅遊業的監管責任，而應研究對旅遊事務署與旅發局合併，成立專門的旅遊行政管理部門。同時，借鑒外國的監管機制，對旅遊業建立重大事項申報制度、遊客評價制度和投訴制度，旅遊行政部門接到投訴後，要責令被投訴旅行社和商戶給予解釋，如果投訴屬實，將給予相應的處分。

旅遊業是本港支柱產業之一，與本港的零售、酒店、交通、飲食和娛樂等多個行業息息相關，它的發展，既是本港綜合形象的體現，也影響整體經濟表現。對本港旅遊業面臨的空前「誠信危機」，當局應以危機意識處理，若希望靠修修補補「過關」，只會隱藏和遺留下無窮禍害。

2006年11月1日《文匯報》『「溫水煮蛙」的香港旅遊業』

香港旅遊業的運作和規管架構的改革，將之譬喻為溫水煮蛙。寫得很好很透徹：

『在清涼的水裏放一隻青蛙，然後在盆的底下點火，水的溫度在逐漸升高，青蛙感覺到水的溫度在升高，水有點熱，青蛙想不要緊，溫水浴也很舒服嗎，於是它在溫水中還在游泳，可是由於火不斷加大，水的溫度在提高，它感覺有點燙了，這時它又說，只要堅持一下就會過去，我不信我堅持不到底，但等到60-70度的時候它說壞了，我可能要被燙死了，這時它再也跳不起來了，這就是煮青蛙的故事。這個故事能說明很多的社會現象，現在的旅遊業的管理機制，這就像煮青蛙似的，早解決就會沒事了。』

立法會職員 李華明『旅遊業的結構性問題』文匯報 2006年4月19日

筆者在立法會已多次提出整個旅遊業存在的根本問題，由業界自律，自我監管的機制已失去作用。自從數年前成功地修改法例，將接待內地的監管工作交給旅遊業議會後，筆者已預計今天的問題將會惡化及更加嚴重。果然不幸而言中。當時筆者再提醒政府要開始研究一套監管旅遊業的架構，因為用一個商會組織——旅遊業議會來訂立規則、懲罰同行及保障消費者權益等皆像緣木求魚。筆者十分欣賞董耀中及何柏靈主席的努力，但問題不是個人的因素，而是結構性的缺陷。……世界各地很多國家監管旅遊業的工作是由政府或法定機構負責，甚少交給業界以自律形式監管，難怪以往一直存在的問題，為甚麼到今天才認真去面對，但憑三分鐘熱度及業界自律便可徹底糾正旅遊業的毛病嗎？筆者深信現時香港監管旅遊業的方式已落伍，已到非改不可的地步了！

（附件二）

對旅遊業議會的規管提出質疑。

2007年4月7日《文匯報》『讓香港旅遊業重回正軌』

香港旅遊的特色，是兼具觀光、遊玩和購物三大樂趣。香港「購物天堂」和「正貨之都」的美譽，是20年來逐步建立和積累的巨大資產，它不僅包括法治和消費權益，還包括商業道德和信譽。旅遊業對香港經濟的重要性已毋庸置疑。過去，旅遊業與金融、地產、建造業並列為香港經濟「四大支柱」；今天，特首曾蔭權在競選政綱中明確提出，旅遊中心與金融中心、貿易中心、物流中心並列為香港「四大中心」。香港要維持旅遊中心的地位，就必須不斷加強旅遊業的競爭力。如今，連國家的中央電視台也擔起傳媒監察的角色，銳意保護內地同胞的權益，這對香港旅遊業響起了怎樣的警號？無論是旅遊業議會、半官方的旅發局或官方的旅遊事務署，就此應該有怎樣的對策？

2007年4月13日《文匯報》

中央政策組非全職顧問 楊志強『不法之徒推毀了香港的根基』

問題正正是旅遊業根本不能自我規管，自我監控，而政府又對這行業過份縱容。……保存香港的旅遊之都美譽，要維護香港的法治之都聲譽，政府必然要盡力向那些高危行業主動調查，而非等到有了投訴，或是出了事故，方才介入。事實上，要「打假」、要除去害群之馬，是不怎麼困難的事，問題只在有否決心而已！

2007年5月4日《東方日報》『旅遊業一沉百踩 懶政府自取其辱』

琴國費割客，誠信國又割客；檸檬國呢人，交流國仲呢人。旅遊業的救亡圖存，完全失敗。咁政府又點算？政府把口就識得話旅遊業如何重要，耗資數億元打造甚麼精彩年，但旅客出事，問題層出不窮時，又束手無策，腳痛醫腳頭痛醫頭，完全治標不治本，賊過才興兵，搞到旅遊業的

窟愈補愈大，四處漏水，冇淡好食。呢個政府管治無能，點樣做好呢份工呢？

2007年4月24日《東方日報》『見棺方流淚 有病亂求醫』

為遊客提供180天保證退貨期，可以說是矯枉過正的做法，因為，即使是全世界最講究譽的地區，也鮮有如此長的退款保證，……我們需要的是一根鞭子而不是一本聖經。今日香港的問題，並非是法例不足，專業水平不高，而是政府無能，有關部門失職，所以，只是針對無良商店和旅行社是不足夠的，若類似問題日後再發生，那政府的有關負責官員便該自摘烏紗，兼向全港市民道慫！

（附件三）

香港旅遊發展局，是個花帑公帑的大花筒。香港市民早就對其不但沒有絲毫好感，進而產生對政府的施政失去信心。

2007年3月2日《蘋果日報》『投資100萬 收入300元』

這個「身遊使」產物，原來花了納稅人100萬元去研製。說到這裏，大家應該對旅發局每年花上幾億元有些眉目了吧。「身遊使」的效用有多大，到底有幾多人受惠？「身遊使」最讓大家發怒必定是這一環，聽說半年來只賣出五大張Sim，盛惠300元，大家要記得300元不是盈利，是top line，是revenue。用100萬投資去換取300元的收入，這就是我們的旅發局。

2007年4月10日《蘋果日報》專欄作者 畢仁『央視出招 煲吹被迫要「做嘢」』

除了旅發局，不少人也對旅遊業議會表現十分不滿，有立法會議員對畢仁說，零團費、購物團問題已非一朝一夕之事，旅議會搞了多年業界自我規管，卻把問題越搞越糟，早年曾有人建議規管旅行社交由政府負責，又或改組旅議會，全面由公眾人士主導，以免出現業界相讓的情況，該立法會議員說，今天政府應否重新考慮這些建議？

近年來，香港旅遊業出現的問題接連不斷，零團費、負團費、離團費；或街頭放團，或冒牌假貨，……等等，等等，嚴重影響香港聲譽，「東方之珠」的美譽嚴重損害，「購物天堂」嚴重蒙污。事故一個又一個，沒有一個政府高官出來承擔責任。責任沒人承擔，功勞卻搶著要。計算入境抵港人數，搶著記在自己的名下，譬如，旅遊發展局總幹事的浮薪津貼，就是計算抵港人數作為受之無愧的浮薪。

2007年5月1日《蘋果日報》『遊客增加是旅發局功勞？』

旅發局剛公佈的〇五/〇六年度年報示，其總幹事的浮動薪酬高達五十九萬元，比前一年大幅增加近四倍。〇五年度訪港旅客只比前一年輕微增加百分之七，緣何浮薪可以大增？據報章報導，前旅發局主席周梁淑怡解釋這個數額，是反映總幹事再之前一年的工作表現。其實〇四/〇五年度並沒有發放浮薪，但因沙士另外發放十二萬五千元（難道這不是浮薪）；發現五十九萬浮薪，是因為沙士後旅客迅速回升。旅發局果然是一個令人覺得匪夷所思的機構。