

## 旅遊業的運作和規管架構檢討意見書

民主黨 2011 年 7 月 15 日

1. 現行規管旅行代理商的安排應該要徹底改變，因為目前的規管架構已經過時及追不上目前市場發展的趨勢，以致不時出現問題和發生事故，損害本港的聲譽和妨礙旅遊業長遠發展。就諮詢文件中提出的四個方案民主黨會逐一回應：

### 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

2. 雖然方案一建議增加旅遊業議會(旅議會)理事會的非業界成員成為大多數，委任領隊及導遊代表加入理事會，及主席可由全體理事會成員互選產生或由政府委任非業界人士出任，但民主黨認為上述措施仍然擺脫不了旅遊業「自己人管自己人」的模式。
3. 因為旅議會業界代表是旅行社的東主，這方案維持由旅議會制訂作業守則及指引以規管旅行代理商和從業員，守則和指引是監管制度的主要部份，這安排不能徹底解決業界欠缺獨立監管的問題，旅議會的公信力會繼續受質疑。
4. 因此我們並不贊成方案一。

### 方案二：旅議會部分規管職能轉移至政府部門

5. 方案二亦建議由旅議會繼續負責制訂守則和指引，雖然旅議會須要徵得商務及經濟發展局局長同意才可執行守則和指引，但仍然

不能解決公眾擔心對業界人士藉著制訂守則和指引繼續「自己人管自己人」的問題。

6. 方案二建議旅議會繼續負責為導遊和領隊發證和相關的監管，以及巡查入境旅行團等工作。我們認為目前旅議會在這三方面工作的表現強差人意，以致近年發生多宗負面的旅遊事件。所以除非旅議會可保證大幅改善這三方面的表現，確保本港旅遊業和香港的聲譽不再受損害，否則我們不贊成旅議會繼續負責這三項工作。
7. 所以我們十分質疑方案二的成效。

### 方案三：成立法定獨立機構負責旅遊業規管工作

8. 現時本港旅遊業的規管和發展架構包括：旅議會監管旅遊代理商，香港旅遊發展局專責市場推廣，旅遊事務署負責改善本港的旅遊設施，和旅遊代理商註冊處負責監察旅行社的財務狀況及處理旅行社牌照事務。
9. 這架構已經在廿多年前開始形成及逐步發展。至今天民主黨認為這架構缺乏整體管理和長遠發展旅遊業的概念，近年發生的旅遊事故亦凸顯這個制度存在很多問題。
10. 旅議會始終是一個業界的商會，在旅行社和消費者之間的利益很難取得平衡，這是旅議會欠缺公信力根源。

11. 旅遊業是本港四大經濟支柱之一，我們認為它的重要性難以由其他行業取代，政府實在需要把握這機會，為旅遊業長遠發展打好基礎及迎接鄰近城市的競爭。因此香港有需要從根本改變旅遊業的運作和規管，而成立法定獨立機構負責旅遊業規管工作是最佳的選擇。
12. 我們建議按「地產代理監管局」的模式成立一個獨立法定機構，將現時旅議會的監管業界工作和旅遊代理商註冊處的功能，編入法定機構之內。法定機構會負責向導遊簽發從業執照。旅議會繼續擔任旅行代理商行業商會，為業界謀取利益。
13. 領導法定機構的理事會由政府委任，非業界成員佔大多數，徹底根治目前「自己人管自己人」而引申缺乏獨立性和公信力的問題。
14. 因此我們建議採用方案三。

#### 方案四：政府部門取代旅議會負責規管

15. 方案四可提供獨立於業界的監管機構，同樣可解決業界自我監管缺乏公信力的問題，因此我們對方案四持開放態度。這方案與方案三相似，政府部門會負起旅議會的監管業界工作，以及向導遊簽發從業執照。旅議會繼續擔任旅行代理商行業商會。

#### 推行時間

16. 所有方案皆涉及相關法例的修訂，立法所需時間由 1 年至 3½ 年。

毫無疑問方案三和方案四需要的時間比較方案一和方案二長，但旅遊業的發展關乎香港的長遠經濟發展和利益，所以用較多時間來成立獨立法定機構或政府部門徹底改革本港旅遊業規管和發展架構是值得的。

17. 民主黨在本年 2 月曾就旅遊業規管進行民意調查，其結果清楚反映市民支持由政府或法定機構規管旅遊業。詳情請參考附件 1。

—完—

〈旅遊業監管問卷調查〉

民主黨研究中心  
二〇一一年二月

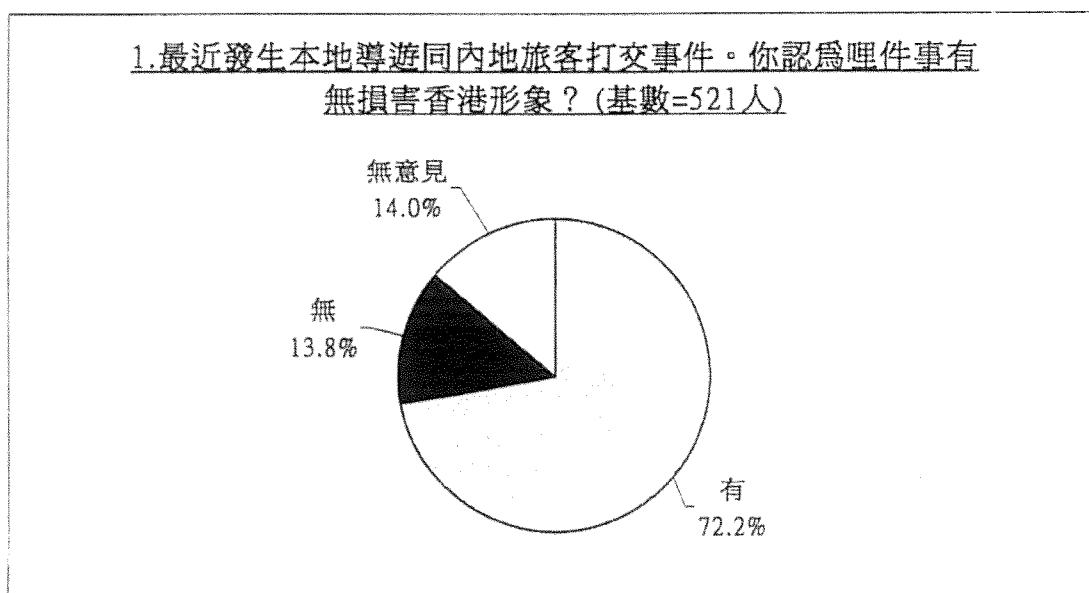
(一)調查及回收資料

1. 調查日期：2011年2月11日-17日
2. 調查時間：下午6：00至下午10：30
3. 調查方法：主動打出式電腦語音電話調查，在致電被訪者及讀出問題錄音後，讓被訪者以按鍵作出回覆。
4. 抽樣方法：電腦隨機選出電話字頭後，再由電腦隨機製造剩餘號碼，在接聽後不作第二層隨機抽樣。

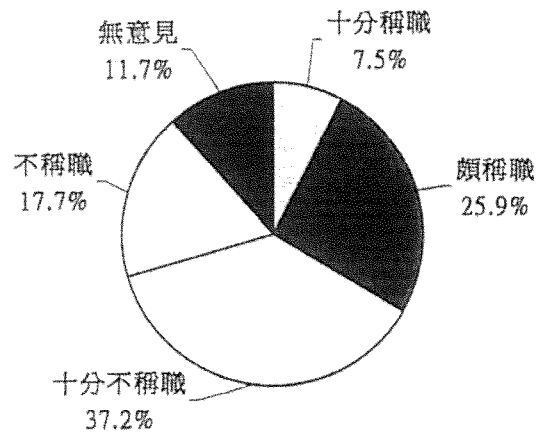
(二)回收情況

- |           |   |       |
|-----------|---|-------|
| 1. 電話數目   | : | 23878 |
| 2. 接通率    | : | 49.3% |
| 3. 成功回收率  | : | 4.4%  |
| 4. 成功問卷數目 | : | 521人  |

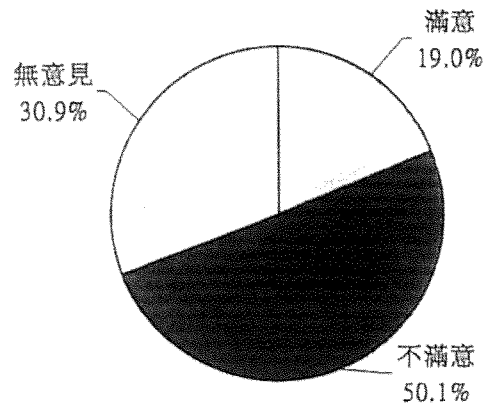
(三)問卷結果:



2. 你認為政府o係監管旅遊業方面o既表現如何？  
(基數=521人)



3. 官家監管香港旅行社o既工作由香港旅遊業議會負責。你是  
否滿意旅遊業議會的工作表現？(基數=521人)



4. 政府正檢討旅遊業監管制度。你認為採用以下邊個方案監管旅遊業係最好？(基數=521人)

