

## 會員論壇：香港旅遊業的運作和規管架構檢討

議會 2011 年 5 月 12 日於尖沙嘴舉行會員論壇，邀請不同界別的講者講述他們對旅遊業的運作和規管架構的看法，並且聽取會員的意見。會員論壇共有 81 名會員代表及 17 名理事出席，他們發表的意見如下：

### I. 講者意見

#### 1. 香港中文大學酒店及旅遊管理學院院長、議會獨立理事李金漢教授

- ◆ 衡量規管架構，考慮的因素包括對行業的理解、運作成本、形象是否公正。
- ◆ 以 2008 至 2010 年的每年平均數字而言，每 100 萬名內地入境團體旅客有 22.6 個違規個案，每 100 萬名非內地入境團體旅客有 6.7 個違規個案，而每 100 萬名出境團體旅客有 6.7 個違規個案。
- ◆ 講品質控制，現在一般以六西格瑪(Six Sigma)為努力目標，就是在每 100 萬次的工作中，務求不能有多於 3.4 次差錯。用這標準衡量上述三個市場，非內地入境團市場及出境團市場已經很接近標準，而內地入境團市場則相距較遠。
- ◆ 新的架構必須考慮如何能最有效解決內地入境團市場的問題。

#### 2. 立法會議員謝偉俊先生(旅遊界功能界別)

- ◆ 目前內地入境團的操作模式和過往的經營模式大為不同，加上大部份政黨和傳媒都傾向於支持政府收回監管權，繼續由議會監管業界似乎並非公眾接受的方案。
- ◆ 業界的參與及意見應在改革後的規管架構中繼續保留。
- ◆ 由於內地入境團的經營模式背後牽涉很多複雜的因素，如經營者的價值觀及旅客的文化背景等，議會在有限的資源下規管內地入境團難免吃力不討好。
- ◆ 實行自律監管的首要條件，是業者在專業水平、操守等方面要達到一定水平。目前業界良莠不齊，需要大量資源去監管。若把規管工作交由政府去做，對旅遊業的發展可能更為有利。
- ◆ 改革監管架構既然會使旅遊業的長遠發展得益，政府應撥款應付改革後所需的開支。

#### 3. 香港保險業聯會行政總監譚仲豪先生

- ◆ 政府已公佈於 2013 年成立獨立的保險業監管局，以取代現行的自律

監管制度，旅遊業面對的處境與保險業甚為相似。

- ◆ 保險業現在的規管模式與政府改革旅遊業諮詢文件所開列的方案二相近。
- ◆ 保險業界原則上支持成立獨立的保險業監管局，但要求參與董事會，日後的監管模式需要保留自律監管的精髓，讓業界能積極參與，從而使監管與發展並行。

#### 4. 明報副執行總編輯劉進圖先生

- ◆ 內地入境團市場目前面對的是行業結構的問題，主要由強迫旅客購物所引致。但其實只要不是強迫購物，旅客也沒有損失，定點購物及購物回佣本身並沒有問題。
- ◆ 中國有十三億人口，經營內地入境團的旅行社不需要吸引回頭客，因此不用理會強迫旅客購物對商譽造成的影響。
- ◆ 規管越來越嚴，內地傳媒廣泛報導內地旅客在香港被強迫購物的新聞，加上旅客現在可以隨時隨地發佈旅行社和導遊違規的圖片或錄像，旅行社繼續以目前的模式經營內地團的風險越來越高，也不利持續發展。
- ◆ 若能找到一個新的經營模式，讓旅行社及導遊合法地賺取購物回佣，內地入境團的問題或許可以根治。
- ◆ 成立獨立機構是大勢所趨，也得到差不多所有政黨和傳媒的支持，業界應致力爭取積極參與日後很大機會成立的獨立機構。

## II. 會員意見

1. 政府的檢討由內地入境團的不良經營手法而起，其他市場的運作雖然向來沒有大問題，卻被牽連在內。
2. 自律監管模式在外遊及中國以外入境團的市場一直行之有效，沒有理由只因為一百多家經營內地入境團的旅行社而改變。議會應把內地入境團的市場交由政府監管。
3. 業界所面對的問題，大部份是因為內地旅行團旅客被強迫購物所致。要簡單而又治標治本地解決問題，政府應與國家旅遊局商討，由源頭着手，把定點購物從行程中剔除，而非貿然改革香港旅遊業的監管架構。
4. 改革應以能減低旅客的投訴為其中一個重要考慮。
5. 除非政府保證實施方案四後能杜絕所有因內地入境團而衍生的問題，否則應給予議會自我完善的機會，讓它繼續自律監管的工作。

6. 外界對議會的批評並不公道，議會為業界做了很多工作，卻沒有實權。
7. 長遠來說，政府應成立專責旅遊的政策局，實行規管工作及制定旅遊業的長遠發展政策。
8. 由於考取導遊資格並不困難，有些導遊不大珍惜工作機會，抱着一旦被議會處罰便轉行的心態。有鑒於此，政府需要設立導遊發牌制度，加強對導遊的監管。
9. 政府若進一步加強旅遊業界的監管，必定會窒礙業界的發展。
10. 內地入境團的旅客在遊覽香港期間若有任何投訴，議會就會即時處理，這樣無疑會鼓勵旅客投訴並把小事化大。若要真正解決問題，應從內地組團社入手：若內地組團社要求接待社不可強迫購物，接待社就不得不跟從。

### III. 其他意見

1. 衡量四個方案的利弊，除了獨立性、公信力、代表性、成效、成本、時間六方面外，其他因素如風險及成功機會也不容忽視。
2. 政府若要檢討香港旅遊業的運作和監管架構，應以切合業界未來面對的挑戰及具前瞻性為前提，而非單單為解決目前所面對的問題而進行改革。
3. 與國家旅遊局合作，把定點購物從行程中剔除，這方向雖然正確，但難以清楚界定何謂「定點購物」，實際執行上會有困難。
4. 把內地入境團市場與其他市場分開監管的想法不切實際。假如真的要分層而治，或可由一個體系監管旅行社，另由政府以發牌方式規管導遊。
5. 雖然政府不可能保證由它來監管旅遊業會比議會更稱職，但這不等於政府不用回應社會的訴求，容許目前的規管架構原地踏步。把責任歸咎於經營內地入境團的旅行社，並不能化解政府和議會目前面對的壓力。
6. 業界應正面看待將面臨的改革，爭取在重要議題上與政府不斷溝通。
7. 政府或可透過設立不同的牌照去規管不同的旅遊業務市場。
8. 業界應配合政府的改革，有效利用政府的資源，以促進旅遊業的長遠發展為目標，並且以社會的整體利益為依歸。
9. 政府一直都在背後推動議會的監管工作，但議會在現行的雙軌規管制度下，卻得不到政府提供資源。