

旅業自我監管機制需改革

雖然泛民主派議員有關要求政府成立新法定監管機構，以取代旅遊業議會「自己人監管自己人」的提案，在上周三立法會大會上被否決，但我們仍堅持設立獨立及有政府官員在內的監管機構，是最有效保障旅客權益和香港旅遊業形象的方法。

自從中央電視台派出「臥底」記者參與來港的旅行團，揭發數間專門接待內地旅行團的商店欺騙遊客，引起軒然大波後，香港旅遊業議會迅速提出數招，予以補救，包括(一)收緊專門接待團體客的商號，延長十四天的「百分百全數退款保證期」到六個月；(二)禁止設在同一地址的登記商店，在一年內改名繼續經營；(三)加強處理內地旅客的投訴等。可惜，這些補救招數只是治標不治本，亦只是「頭痛醫頭，腳痛醫腳」。

整個問題的核心，是旅遊業界的經營模式，以及在這個經營模式下，旅遊業界的自我監管機制，所造成的可能利益衝突。這個結構性問題，是旅遊業議會那些招數解決不了的。

成員乏政府官員

不少接待內地旅行團的旅行社，都會帶領遊客前往一些指定的商店購物，並獲得這些商店提供回佣。久而久之，旅行社和這些商店之間，就建立了千絲萬縷的關係。但同時，主要由旅行社和業界商會組成的香港旅遊業議會又負責監管這些商店，這樣一來，因利益關係而「隻眼開，隻眼閉」的問題長期存在。

更大的問題，就是不少旅行社以低價接待內地旅行團，出現「零團費」情況，到頭來就需要依賴商店的回佣作補貼，拉上補下。當然，旅遊業議會已明確表示反對旅行社以這種方式經營，不過，單憑一個由「自己人監管自己人」的監管機制，可以確保旅行社的質素嗎？可以確保香港辛苦建立的「購物天堂」美譽，不會受到損害嗎？

較早前，一間旅行社的導遊因為團友不肯在指定的商店購物，把團友遺棄街頭。旅遊業議會高調處理此事，結果涉及違規的旅行社被「重

判」罰款十萬元及停牌一個月，但卻獲得緩刑。這樣的判決有阻嚇作用嗎？旅遊業的自我監管機制，能夠讓人信服嗎？

現時，旅遊業議會的理事會由二十五名理事組成。除主席外，包括八名由業界選出的理事、八名屬會代表和八名政府委任的獨立理事。理事會內並無政府官員。

考慮擴大旅發局職能

今天，即使是不同的專業界別，都已經沒有純粹的「自己人管自己人」局面。舉個例，香港會計師公會作為香港會計業界的監管機構，其理事會有政府兩位官員作為當然理事，分別是財政司司長的代表和庫務署署長，確保政府得悉業界自我監管的情況。會計師作為專業人士，尚且不可能完全由自己人管自己人，更何況主要由旅行社老闆和旅遊商會代表組成的旅遊業議會？

我們需要的，是一個獨立、透明的旅遊業監管機制，哪怕是改組現時的旅遊業議會，引入更多業外人士、立法會議員和政府人員，或者由政府設立一個新的法定旅遊業監管機構，甚至是賦予現時的旅遊發展局監管旅遊業的權力和職能，總之，現時的旅遊業監管機制，一定要作出根本性的改變。

內地遊客是訪港旅客中比例最大的一群，而旅遊業是香港經濟四大支柱之一，所以，我們必須從速從根本着手，加強監管旅遊業界和零售商舖，避免內地遊客在香港遭遇不愉快的經驗。可是，暫時不見政府改革旅遊業的決心，我必須指出，旅遊業監管不足的問題，不單會損害香港作為國際都會的形象，更損害香港與內地關係。若主管旅遊事務的政府官員，繼續掉以輕心，繼續不正視根源問題，損害香港聲譽的旅客投訴事件，只會陸續有來。