

## 以下為周梁淑怡議員在 07 年 5 月 30 日就立法會「支持本港旅遊業發展」議案發言全文：

主席女士：

近年公眾一般都覺得我們的旅遊業很蓬勃，而單看數據亦的確如此：訪港旅客總人數由 00 年的 1306 萬上升近一倍至 06 年的 2525 萬；當中內地旅客更由 00 年的 378 萬飆升 3.6 倍至去年的 1359 萬！

可是，為什麼業界卻積壓了這麼多苦水呢？尤其辦境外團的小型旅行社更怨聲載道，究竟出了什麼問題呢？這點是很值得大家理性探討的。像今天林健鋒議員提出動議，在立法會討論業界所面對的危機和憂慮，探討當中的深層原因，才是挽救旅遊業的良方，而非不斷打壓業界，以外行和權貴來加劇行業內的矛盾，這是於事無補的。這並不單純是爲了業界利益著想。旅遊業是本港四大支柱行業之一，對經濟貢獻很大。可是，要旅遊業興旺，我們就必須有一個健全的業界來支持，要有好的旅行社、好的導遊、好的接待員，由業界主導，政府從旁協助，才能水到渠成。

我早前和一些資深業內人士傾談過，大家集思廣益，對解決旅遊業當前問題總結出一些共同見解，打算在這裡論述一下。

現時「旅遊業賠償基金」是前立法局在 89 年通過《旅行代理商(修訂)條例》後設立的。記得我當年作爲消委會主席，曾經參與過基金的籌組，至今基金已經滾存了約 4 億 8 千萬元。

這筆款項是從本港所有合資格出境團團費中抽取 0.3% 的印花費，當中一半會注入賠償基金，一半則撥給旅遊業議會作日常行政開支，而入境旅客則毋須支付。「基金」當初設立的原意是向跟團外遊的市民提供消費保障。可是近年，尤其自從內地開放港澳旅遊經營權和「個人遊」實施以來，旅遊業議會有七成的資源已經用來處理內地旅客的投訴和問題，一來對議會構成很大壓力，二來也令本地同業有怨言，認爲議會花了太多時間和資源在內地旅客上，形成顧此失彼，忽視了本地業界的需要。既然時移勢逆，那麼現行賠償基金的構成和功能是否應該相應地作出檢討呢？例如，應否考慮議會提出的，同時在出境

和內地入境旅客的團費中抽取印花費呢？而從中撥給旅遊業議會作為行政開支的比例又是否應提高呢？

另一方面，現時旅遊業議會轄下 1,400 多間會員當中，大部分均為小本經營的中小型旅行社，像那類提供票務服務的旅行社為多。近年他們的經營愈來愈困難，例如受到航空公司網上訂票的威脅；而今年四月一日起正式實施的「同日取消機票」新規定，取消了過往訂機票的 15 日「賒數期」；如果在訂票當日後要更改甚至取消機票，更要付手續費，大大加重他們的成本。誠然這是國際大趨勢，不過我們至少應給業界一點時間去適應。

其實小型旅行社本身亦是本港約 30 萬間中小企的一份子，但政府過去有沒有把它們視為中小企而給予足夠的支援呢？我認為當局不管是出錢也好，或是採用特惠貸款的形式也好，都應該加強對這類中小型旅行社的協助，像提供培訓或協助他們提升資訊科技的設備，加強其競爭力。

最後我想談一談導遊的問題。過去帶團，團友需要什麼幾乎都要依賴導遊一個人去安排，其實這是很不專業的。從前導遊都有些副手，或稱「導遊助理」，他們將來「滿師」後也會成為導遊。不過，自從旅遊業議會在 04 年 7 月起規定所有接待入境團的導遊都要考取「導遊証」後，這塊踏腳石也就行人止步了。這其實也反映了一個問題，就是入行的「門路」收窄了，變了一入行就要考導遊牌，而缺少了這一類「預備班」式的培訓職位，限制了新人加入，也令行內缺乏一個清楚的晉升前景。現時當局在各行各業都搞資歷架構，但偏偏旅遊從業員卻沒有一個明確的升遷路綫圖，這對行業的逐步專業化和正規化是不利的。政府應該聽取業界意見，協助提供培訓，讓業內各級都有不同的專業培養，一級級逐步上；屆時助理可以晉升為導遊，導遊可以晉升為管理層，管理層他日能成為合夥人等等，逐漸建立起架構，讓有志入行者能清楚知道自己將來的前景。

主席女士，我謹此陳詞。