

出國報告（出國類別：考察）

考察香港旅賓館業管理制度報告書

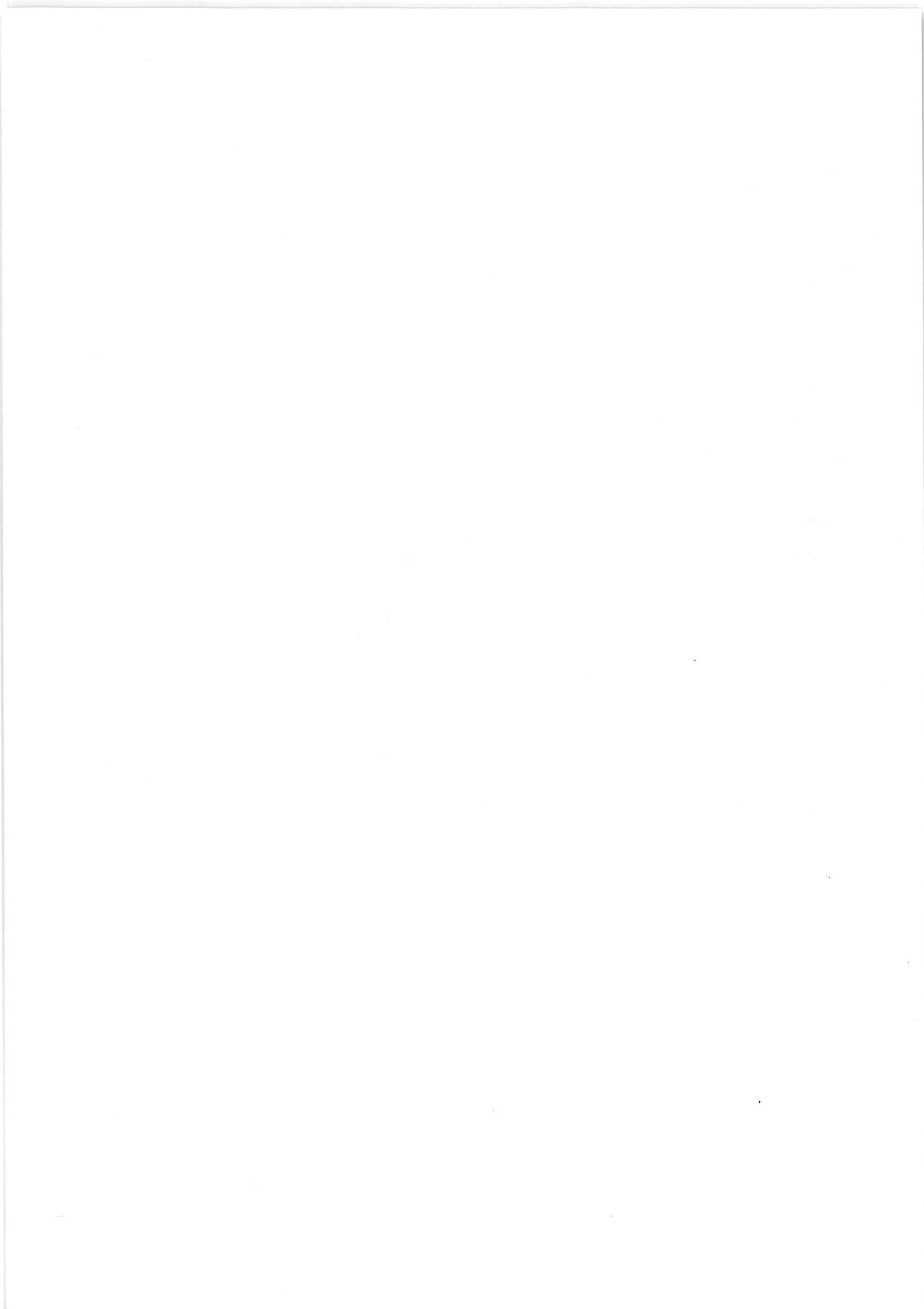
服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：劉士銘主任、李中彥專員

派赴地區：香港

出國期間：104年12月7日至12月11日

報告日期：105年3月2日



目 錄

壹、前言.....	2
貳、過程.....	3
參、心得與建議.....	7
肆、照片.....	9

考察香港旅賓館業管理制度

壹、前言

香港地處中國與鄰近亞洲國家的樞紐，位於珠江三角洲入口，且在亞洲太平洋的中心，總面積為 1,104 平方公里，人口約 700 萬的高人口密度城市，因面積不大，國內旅遊地點有限，故造就該國人民旅遊習慣以出國居多。香港距離台灣飛機航程只需 90 分鐘，加上同樣為華人，語言與風土民情亦相近，常利用週末假期來台旅遊，重遊比率高，且自由行比率高達 7 成。近年來因為偶像劇的播出，帶動年輕族群來台造訪偶像劇拍攝景點，加上香港人樂意嘗試新事物，對於台灣的文化、夜店、KTV、書店、休閒農場都有濃厚興趣。

近年來觀光產業蓬勃發展，境外旅客來臺旅遊及國人渡假風氣日盛，國內旅宿需求量大增，住宿產業亦呈現特色化及多元化，住宿不再只為了休憩睡眠，更是一種體驗、一種趣味，部分業者也投入心力結合相關資源營造特色，以吸引旅客。

臺灣都會區人口稠密，不是每處土地都能興建旅館，都市計畫訂有土地使用管制規定，各行業場所之設置地點須符合該規定，為先決條件，其次考量建築物及消防安全、服務品質，而旅館業屬上述規範之一環，設置地點須符合土地使用規範及各相關法規。但有業者利之所趨，在未取得合法登記前即提供住宿服務，旅客安全無法獲得保障，同時也影響合法業者權益。

觀光局打擊非法旅宿不遺餘力，但仍未能完全禁絕，這在比臺灣更地狹人稠的香港，也面臨同樣的問題，香港是以建築及消防之專業公署擔當查緝的主政機關，以住宿安全來看待旅館業之管理，這與臺灣由觀光主管機關主導旅宿業管理，且由地方政府實際執行稽查及裁罰工作，其思維及角度完全不同，香港如何從事旅館業管理，有無值得借鏡之處，希望通過實地考察獲得啟發。

貳、過程

一、行程概要

12月7日 上午啟程搭機至香港入住旅館，下午與本局駐香港辦事處會合，首站考察銅鑼灣利景酒店。

12月8日 上午參訪麗星郵輪-雙魚星號，下午勘查香港非法日租套房（無牌旅館）：重慶大廈。

12月9日 上午拜訪香港旅遊發展局，下午與香港旅遊業議會座談。

12月10日 上午參訪青年旅舍-YHA 美荷樓，下午參訪古蹟改建旅館-水警 1881。

12月11日 離境返臺。

二、考察旅館情形

（一）銅鑼灣利景酒店

1. 概述：香港銅鑼灣利景酒店位處繁華的銅鑼灣及灣仔之間，毗鄰香港主要商業區域及購物娛樂中心；步行往返時代廣場、銅鑼灣地鐵站及香港會議展覽中心只需數分鐘，來香港旅遊或出差，交通均便捷。另外提供機場巴士安排及穿梭巴士服務，酒店內設施，則包括：中西餐廳、酒吧、健身室及洗衣服務。酒店內所有區域均設免費無線上網服務，供住客使用。

2. 過程：

（1）本次參訪，由酒店葉經理為我們介紹，據她表示，該酒店是老舊建築物改建而成，所以房間比較小，但是很乾淨，屬中上價位，這幾年香港積極行銷旅遊，新酒店以每年幾千客房的速度增加，競爭十分激烈，弱者自然淘汰，該酒店不分淡、旺季，住房率皆可達到 9 成 5 以上，葉經理更表示，如住房率持續低於 9 成，她的 BOSS 就會叫她走人，這讓在台灣從事旅館輔導的我們，頗感意外。

（2）在公部門的安全檢查方面，據葉經理表示，每年都會做建管消防設施的例行檢查，每 5 年更會做一次大型檢查，有不合格者，如未能限期

改善完成者，就會裁罰，這與台灣現行制度類似。但是當我們向她告知台灣觀光局針對旅館業相關補助措施，包括提供硬體更新經費補助、從業人員之培訓、行銷推廣等，她驚訝之餘也顯露羨慕表情地表示，香港這些都沒有，認為香港政府應該向我們學習，我們不置可否。

- (3) 在取締無牌旅館方面，葉經理表示，因客層不同，無牌旅館對她們影響不大，也不會要求香港政府強力取締，她更自信地表示，只要酒店夠優，不怕沒客人，也不怕無牌旅館搶客人。我們認為，對應前述 9 成 5 以上住房率，她確實夠資格說這話，台灣旅館業應該向香港旅館業學習這自我提升的作為。

(二) 參訪麗星郵輪-雙魚星號

由雲頂香港有限公司經營麗星郵輪（Star Cruises），是全世界第三大的郵輪公司，主要是以亞太地區作為經營領域，2011 年起，總排水量 40,000 噸的雙魚星號全面翻新後，以香港為母港，提供由香港出發到南中國海的郵輪體驗。郵輪設施：10 間餐廳及酒吧、戶外游泳池、按摩池、理髮及美容服務、緩跑徑、桑拿浴、健身中心、推拿、足部按摩服務、室內泳池及按摩池、免稅店。

引導我們參訪的經理 Amanda 表示，郵輪旅遊近年成為新旅遊趨勢，可以享受海上旅程，配合靠灣進港，搭配陸上行程，郵輪旅遊會比一般參團的旅遊更加豐富！旅客可選擇參加郵輪公司已安排好的陸上行程，或者自行下船走走逛逛，甚至你不下船，待在船上也有多樣化娛樂設施。另外在郵輪上，付了團費後，一切吃的喝的玩的，全部的費用都包括了，不需要額外掏錢而煩惱，除了賭場、網路、以及更高級的餐廳外，其餘的秀場、餐廳、電影、游泳池等，大部分的娛樂設施都是不需付費的。

亞洲的旅遊市場還有無限的發展空間，台灣也是未來推廣重點之一。

(三) 探訪重慶大廈：香港非法日租套房

1. 在香港經營旅館必須依據《旅館業條例》，向民政事務總署轄下的牌照事務處（牌照處）申請牌照，通過樓宇結構及消防安全等相關檢查，始得營業，否則即屬非法，稱無牌旅館。在香港，無牌經營旅館屬刑事罪行，一經定罪可被判罰款及監禁，並會留有案底。
2. 牌照處會在旅客住宿的熱點進行執法，掃蕩無牌旅館，其具體作法為不定期展開突擊巡查、大規模跨部門聯合行動和喬裝顧客（一般稱為「放蛇行動」），當搜集足夠證據，牌照處便會立即採取檢控行動。無牌經營旅館屬刑事罪行，一經定罪可被判監禁並留有案底，最高罰款 20 萬元（港幣，以下同）及監禁 2 年，並可就罪行持續期間的每 1 天另處罰款 2 萬元。
3. 雖然牌照處持續掃蕩無牌旅館，但欲透過檢控而定罪卻愈不容易，原因在牌照處必須依據《證據條例》搜集可被法庭採納的證據，並舉證至毫無合理疑點，才能定罪。而在大部分「放蛇行動」中，由於無牌經營者已變得十分警覺，執法人員往往受阻撓，未能成功進入處所，而且除非當場逮着旅館的擁有人或經營者，便很難對該等人士提出檢控。這點與台灣取締日租套房困境頗為類似，不過牌照處正研議修法以利執法及檢控。
4. 重慶大廈是香港九龍尖沙咀的一座樓宇，位於彌敦道 36-44 號，樓高 17 層，共 770 個單位的混合型大廈，擁有很多廉價賓館、商店、餐廳、外匯兌換店及其他服務行業。據說大廈住客中，多半不是旅遊者、而是打工族，因為廉價而投宿，主要是香港的少數族裔人士，以印度和巴基斯坦等南亞裔人士、以及來自不同非洲國家的人士最多。
5. 我們小心地進入這棟大廈，發現內有形形色色、意圖不明、表情異樣的人，向我們招攬住宿，考量避免誤會、造成困擾及自身安全，未能詢問招攬者有關價格、設施等情況，也未敢逗留太久。這裏可能是香港住宿最便宜的地方，但大多數無牌旅館，聽說最貴不過才約 200 元的標準套房，50 元港幣一晚的床鋪，也有空調、公用的淋浴間和廚房等設施。
6. 這次探訪重慶大廈的經驗，感到內部陰暗、通道狹窄、管線老舊的無牌旅館

有安全隱憂，而族裔複雜、神秘的氛圍，推測這讓一般背包客不會只因廉價而投宿，雖同樣非法，香港無牌旅館對背包客的吸引力，似乎是不如台灣的日租套房。

(四) 拜訪香港旅遊發展局

1. 由經理 Michelle 出面接待我們，她說香港旅遊發展局（簡稱：旅發局）並非公署，是由政府資助的旅遊推廣機構，主要職能是在世界各地宣傳和推廣香港為旅遊勝地，以及豐富旅客在香港的旅遊體驗。
2. Michelle 說道，旅發局會在旅遊淡季（4-5 月）號召酒店參與各項主題及餐飲之促銷及優惠方案，結合景點吸引力，但儘量不涉及價格，惟近期競爭激烈，價格略有鬆動趨勢，不過尚未達到惡性削價之競爭。
3. 旅發局同時負責實施酒店評級，此評級反映質素及服務的指標，一般情況不會公開酒店的分類名單，但仍會通知個別酒店所得的級別。業者可參照該局公布的酒店業研究報告，可自行決定是否公開其酒店評級。

(五) 香港旅遊業議會座談

1. 香港旅遊業議會成立於 1978 年，獲香港政府承認的業界自我監督組織，外遊或入境旅行社須為業議會會員並接受監督，方可獲發旅行代理商牌照。另規定所有外遊領隊必須領取由其發出的領隊證，且接待入境旅客的導遊必須領取由其發出的導遊證。
2. 拜訪議會當天，係由剛獲當選為議會新主席的黃進達先生親自出席，他說該議會主要保障旅遊業者與出入境旅客雙方的利益，有關旅遊消費糾紛之個案調解委員會，均由業內及業外專業人士組成，務求結果公正不倚。
3. 新主席黃進達先生另外表示，很期待有機會能與台灣互相推廣優質旅遊套裝行程。

(六) 參訪青年旅舍-YHA 美荷樓

經理 Fiona 向我們介紹，美荷樓的誕生源於 1953 年在石硤尾發生的一場大

火，使山邊寮屋區 5 萬多人喪失家園，為了提供災民長期的房屋設施，包括美荷樓在內的首批 8 座六層高的徙置大廈應運而生。隔年落成的美荷樓，標誌著香港公共房屋政策的開端，在原址設立生活館展示社區歷史、公屋環境以至市民生活習慣的轉變。

這是老舊建築活化及改建成青年旅舍之成功案例，有 129 個房間及各項現代化設施，旅客在此可體驗深水埗區昔日的社區歷史與香港獨特文化傳統。

(七) 參訪古蹟改建旅館-水警 1881

與 YHA 美荷樓相同，水警 1881 是古蹟改建旅館之成功案例，其前身為水警總區總部，位於香港尖沙咀，於 2009 年改建成為酒店，設有小型商場，多個國際級名牌進駐。建築物具維多利亞時代的風味，旁邊設有與舊尖沙咀警署共用的馬房，原水警總部內的羈押牢房仍然保留，極具特色。

參、心得與建議

一、制度面

(一) 香港政府針對合法旅館，發出以下 4 類不同的牌照：酒店牌照：批准作酒店用途的處所／樓宇、賓館（一般）：位於住宅樓宇、賓館（度假營）：位於營地、賓館（度假屋），位於新界鄉村式屋宇。這是依據其建築形態及所在地區做分類，與我國依據其經營屬性為營利事業或家庭副業，區分為旅館業及民宿 2 種牌照，香港對於牌照分類有無值得借鏡之處，建議可依臺灣現況需要，就整體旅宿業架構未來走向、涉及土地建築等法規，配合多元化住宿體系，一併來探討。

(二) 香港政府雖訂有《旅館業條例》據以執行牌照審批與後續管理，但與臺灣極大不同的是，香港是由民政事務總署牌照事務處執行，該處不只權管旅館業，其他娛樂場所之牌照審批與管理（例：麻將／天九館、

舞廳、卡拉 OK、遊戲機中心)，也是由該處主政，確保場域安全為其管理之唯一要務，不負責協助各業之補助與行銷等輔導工作。簡言之，香港政府對於旅宿業只有管理、沒有輔導作為，對於競爭力較差的旅館，讓市場機制決定其能否生存，香港政府原則上不會對其投入資源；而香港旅館業者也會自謀生存之道，不會過度倚賴政府，相較之下，臺灣旅館業者仍有進步空間。

二、執行面

- (一) 香港政府會呼籲旅客入住持牌旅館，具體作法包含在電視、電台、巴士、網站，播放宣傳片及聲帶，及在入境口岸張貼海報和派發宣傳單張，臺灣也有類似宣傳作為，建議未來仍應持續。
- (二) 香港政府取締非法旅館，是展開大規模跨部門聯合掃蕩行動，2015 年底曾經在四星期內共巡查 286 個處所，相較臺灣由各縣市政府實施之查緝行動，因投入人力不足，致查緝及開罰比例過低，未來可考慮適度補助縣市政府相關人力及資源。
- (三) 香港政府在執行「放蛇行動」中，由於違法業者之阻撓而蒐證不易，除了研議修法以利執法及檢控外，也呼籲旅客舉報，向牌照處提供無牌旅館的資料。臺灣在取締日租套房也遇到類似困境，建議參考香港政府做法，採取鼓勵旅客檢舉之相關措施。
- (四) 從香港 YHA 美荷樓是老舊建築活化及改建成青年旅舍之成功案例，其實臺灣也有古蹟或歷史建築具有故事的，能吸引從事深度旅遊之旅客，建議透過法規修正或輔導作為，鼓勵老舊建築活化或改建旅宿。

三、其他

- (一) 香港的旅宿消費糾紛，是由香港旅遊業議會處理，該議會是個自我監督組織，而非公部門，所以政府公權力儘量不干預、不介入，讓市場機制決定一切，對消費者不友善的旅宿自然淘汰，這與臺灣由主管機

關必須站在消費者立場，積極維護消費權益，其介入之深，偶引發業者反彈，應該是國情不同致民眾對政府期待不同，倒是沒有孰優孰劣之分。

(二) 臺灣由縣市政府執行非法旅宿之取締工作，從訪談基層人員得知，偶有民意代表「關切」個案之裁處情形，造成執法困擾，而訪談香港從業人員則稱，很少聽聞香港議員為非法業者關說，因為如果傳出去，該議員將遭輿論指謫，這或許該歸因於香港的法治觀念深入人心，將「法」擺在「情與理」之前吧。

肆、照片



考察銅鑼灣利景酒店（1）



考察銅鑼灣利景酒店（2）



參訪麗星郵輪-雙魚星號（1），內部設施



參訪麗星郵輪-雙魚星號（2），甲板設施



勘查香港非法日租套房（1）：重慶大廈



勘查香港非法日租套房（2）：重慶大廈



與香港旅遊發展局及港辦巫主任合影（1）



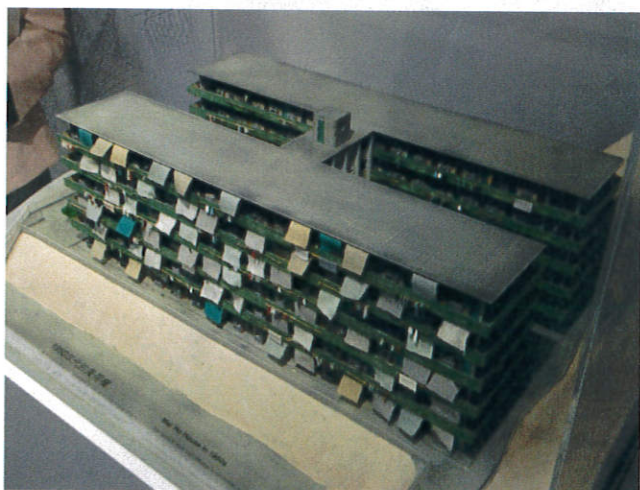
拜訪香港旅遊發展局（2）



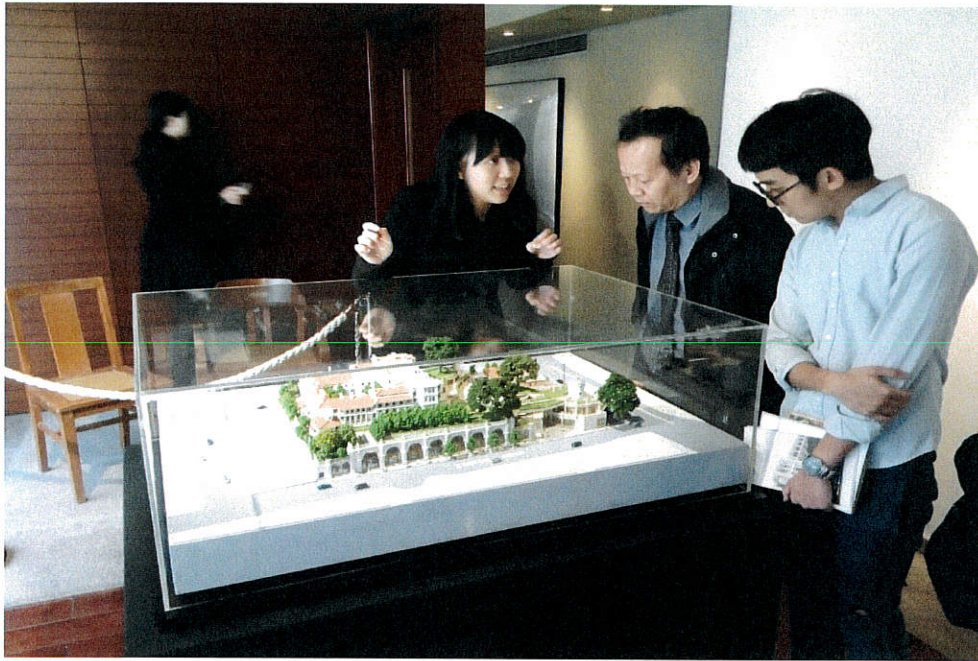
與香港旅遊業議會座談（1）



與香港旅遊業議會合影（2）



青年旅舍-YHA 美荷樓-改建前（模型）與現況（與經理 Fiona 合影）



參訪古蹟改建旅館-水警 1881 模型 (1)



參訪古蹟改建旅館-水警 1881 外觀 (2)

