

# 《審計署署長第四十七號報告書》 — 第 8 章

## 酒店及賓館的發牌

### 撮要

1. 《旅館業條例》(第 349 章)在一九九一年五月制定，就旅館業提供一個法定發牌制度。《旅館業條例》指定民政事務局局長為旅館業監督。民政事務總署轄下的牌照事務處負責推行發牌制度，包括實施及執行《旅館業條例》。截至二零零六年六月三十日，根據《旅館業條例》獲發牌照的場所有 1 142 間。審計署最近進行帳目審查，探討牌照事務處推行旅館業發牌制度的節省程度、效率和效益。

#### 審批牌照申請

2. 審計署審查了 40 項牌照申請(樣本 A)，以確定審批牌照申請的程序是否有改善空間。

3. **需要確保完成改善工程** 審計署注意到，在樣本 A 中有四宗個案，雖然所需改善工程尚未完成，但牌照事務處依然批准續期申請。審計署建議民政事務總署署長，應確保在所需改善工程完成後，才批准牌照續期。

4. **需要就特殊要求提供補充資料** 在樣本 A 中有 11 項新牌照申請，由於工程項目未能妥為完成，致使改善工程需要長時間才能完成。這 11 宗個案當中，10 宗涉及特殊要求(例如拆除實心牆)。審計署建議民政事務總署署長，應考慮如何就改善工程的要求，向申請人提供補充資料，以便申請人遵從這些要求。

5. **覆檢遲遲未完成的個案** 牌照事務處的審查委員會每月舉行會議，覆檢自申請日起計 12 個月內仍未完成的新牌照申請。審計署注意到，在樣本 A 中有一項新牌照申請符合以上準則，但

沒有提交審查委員會。審計署建議民政事務總署署長應：  
(a)確保覆檢申請的規定獲得遵守；以及(b)考慮把遲遲未完成的牌照續期申請，包括在覆檢規定範圍之內。

6. **需要遵守牌照續期的申請限期** 根據《旅館業條例》第 9(1)條，申請人須在限期前（即現有牌照有效期屆滿前三個月以前），提交牌照續期申請。審計署注意到，2005-06 年度獲批的 634 項牌照續期申請當中，在限期之後提交的佔 349 項(55%)。審計署建議民政事務總署署長應：  
(a)確保申請人在限期前提交牌照續期申請；以及(b)就旅館業監督是否有權批准不在限期前提交的牌照續期申請，徵詢法律意見。

### 執行發牌規定

7. **持有附加條件牌照的旅館** 一些酒店未能完全符合發牌規定，自一九九三年九月開始，這些酒店(稱為附加條件牌照酒店)獲發附有工程時間表的牌照(稱為附加條件牌照)。工程時間表訂明必須在指定限期內完成的樓宇安全和消防安全改善工程。附加條件牌照酒店的改善工程的預計完工日期為二零零二年八月。截至二零零六年六月，仍然有 18 間酒店和 2 間度假營持有附加條件牌照。

8. **需要密切監察未完成工程的進度** 附加條件牌照酒店須每兩個月向牌照事務處提交工程計劃，以及每季提交進度報告。不過，審計署注意到，附加條件牌照酒店不定期提交工程計劃和進度報告(往往遲遲未提交)，而且格式不同，所載的工程資料各異。審計署建議民政事務總署署長，應密切監察未完成工程的進度，包括要求附加條件牌照持有人按照商定時間，以標準格式提交工程計劃和進度報告。

### 對無牌場所的執法行動

9. 牌照事務處的執法組負責對無牌場所採取執法行動。審計署審查了 40 宗懷疑無牌場所個案(樣本 B)，以確定執法行動是否有改善空間。

10. **需要密切監察執法行動的進度** 審計署注意到，就一些個案而言，執法行動沒有及時地進行。在樣本 B 的三宗個案中，執法組在收到個案超過 100 日後才進行首次初步視察。在七宗個案中，執法組在超過 200 日後才完成初步視察。在四宗個案中，執法組在超過 300 日後才完成深入視察。審計署建議民政事務總署署長，應密切監察執法組的行動，以確保沒有延誤。

11. **需要在適當時間進行視察** 根據牌照事務處一項常務指令，假如對懷疑無牌場所的首數次視察並不收效，便應因應有關場所業務的運作模式，在一天的某個時段進行進一步的視察(例如對無牌賓館的視察，應在晚間進行)。在樣本 B 的七宗無牌賓館個案中，進一步的視察並非在晚間進行。審計署建議民政事務總署署長，應確保在懷疑無牌場所有業務運作的時段，才進行視察工作。

12. **需要制定指引以便引用第19(1)及20(1)條** 《旅館業條例》第 19(1)條訂明，民政事務局局長可就任何旅館作出指示，目的之一是確保《旅館業條例》的條文獲得遵守。《旅館業條例》第 20(1)條進一步訂明，倘若：(a) 旅館內任何住客遇到危險或可能遇到危險；或 (b) 根據第 19(1)條作出的指示未獲遵從，區域法院須藉命令指示該旅館須予封閉。審計署建議民政事務總署署長，應考慮徵詢律政司的意見，以便制定指引，訂明在什麼情況下牌照事務處可引用《旅館業條例》第 19(1)及 20(1)條。

## 收回成本

13. **尚未達到收回全部成本的目標** 政府收取的費用，一般應定於足以收回提供有關貨品或服務全部成本的水平。審計署注意到，在根據《旅館業條例》發出牌照方面，收回全部成本的目標尚未達到。審計署建議民政事務總署署長，應確保定期調整《旅館業條例》之下的牌照收費，以收回全部成本。

## 推廣持牌場所

14. **持牌場所識別標誌** 供遊客和本地人士租住的賓館和度假屋，均有標誌以資識別。牌照事務處要求經營者把標誌展示於持牌場所的顯眼位置。審計署注意到，牌照事務處沒有關於展示

標誌的持牌場所數目的資料。審計署建議民政事務總署署長應考慮：(a)評估標誌的成效；以及(b)在標準發牌條件內，加入如何在持牌處所展示標誌的指引。

15. **在互聯網推廣** 牌照事務處在其網站提供持牌場所的資料。審計署認為，如其他旅遊網站與牌照事務處網站連結，可以增加瀏覽該網站的途徑。審計署建議民政事務總署署長應考慮：(a)定期評估牌照事務處網站的普及程度；以及(b)怎樣增加瀏覽該網站的途徑。

## 服務表現的管理

16. **制訂衡量服務表現準則** 根據財經事務及庫務局的指引，牌照事務處需要考慮就發牌及執法工作，制訂服務表現目標。審計署建議民政事務總署署長應：(a)制訂更具意義的衡量服務表現準則，例如採取執法行動的次數；以及(b)考慮就根據《旅館業條例》進行的各種發牌及執法工作，制訂服務表現目標，包括衡量發牌計劃效益的目標。

## 當局的回應

17. 當局認同牌照事務處的發牌工作有改善空間，並大致上同意審計署的所有建議。

二零零六年十一月