

香港旅遊業的運作和規管架構檢討

諮詢文件意見書

提交意見者：蔡臣

前言

近年的一些導遊與旅客的不愉快事件，是引發本諮詢和檢討的主因。而這些事件發生的原因，除了個別旅行代理商的經營問題和個別導遊的個人操守問題外，最根本的是旅客購物回佣的問題。這份意見書將會探討這個購物回佣的機制，並提出一個可行的方案，為旅遊業營造一個導遊、旅客和旅行代理商等多方共贏的局面。

現時旅行團購物後商戶給導遊回佣的情況與弊端

首先，回佣的多少與導遊工作付出的多少沒有必然關係。例如某導遊好運帶了一團肯花錢的旅客，很輕鬆便獲得了可觀的回佣；而這時他的同事帶了一團不肯花錢的旅客，花了很多心思可能會大失所望。在這情況，對不公的不滿乃人之常情；失望和不滿的心情不一定發泄出來，卻無可避免會影響服務素質。

第二，商舖要求購物滿一定金額才有回佣。於是導遊傾向把團員留在同一商舖很長時間，以求達到那個「目標」。很多時，只要旅客買多一點，導遊就有回佣；否則一點回佣也沒有。這可以稱為導遊被商戶剝削，因為導遊帶團為商戶帶來收入，而自己薪金的重要一部分——回佣，沒有絲毫增加。

這些就是香港旅遊業最前線員工——導遊所面對的問題。這些問題的根本原因是，這是一個不透明、不公開的制度。任何的這樣一個制度都注定導致不公和剝削。

解決方案

鼓勵商戶參與這樣的一個計劃：給予帶團的導遊固定的介紹費，帶團到商舖半小時、一小時、一個半小時等，都有不同的固定報酬；旅客購物達到一定金額再額外按比例有回佣。價碼由商戶自行決定，並在旅遊發展局的網站上公開和更新。

可行性在於資料的公開透明所營造的市場壓力。首先，必有商戶加入。然後，必定有些導遊選擇給他們固定收入的商戶。於是沒有加入的商戶也會考慮。由於價碼公開，一段時間後價碼就會變得公平。當然會有一些商戶——尤其大的——不屑加入，但市場會作出平衡，使兩者共存。

方案優點

導遊為增加收入，會帶旅客到多些不同商舖，每處逗留短些時間，因為逗留半小時、一小時後大概不會再有人買東西（視乎什麼商舖）。導遊收入可以一定程度上自己控制到，不快心情減少；旅客可到多些地方，不會呆在一處沒事兒幹，導遊亦難抱怨他們不買東西；商戶有多些客人，尤其小商戶會考慮薄利多銷，給予的固定酬勞可能很少但也足以吸引客人（如這波鞋店給而那間不，導遊會選哪家？）

其他注意事項

遵從公開原則，只給回佣的商戶，回佣的計算方法應該在同一網站公開，以供公眾監察及防止商戶隨意更改回佣計算方法而對導遊利益造成損害。旅客對導遊收了多少錢也有知情權。

結語

購物是旅遊時必然會做的事，這事上出了問題不可忽視。除了規管導遊和旅行代理商外，接待旅客的商戶與導遊間的金錢交易也該規管，此事關係到香港的聲譽。政府的角色只須把制度透明化，無損自由市場原則，卻可利用市場自動調節功能，創造多方共贏的局面。所用資源甚少而功效超卓。唯愚所慮不周，有待各方賢士對此方案加以優化。

望有關方面認真考慮，俾令各方得益。