

(此乃拟稿，请以当场发言作准)

**立法会问题第四条**

(口头答复)

提问者：刘江华议员      会议日期：二零零六年五月十七日

作答者：经济发展及劳工局局长

问题：

有关内地游客访港，政府可否告知本会：

- (一) 今年春节假期及五一黄金周期间，分别有多少内地游客访港，当中，个人游和参加旅行团的游客各有多少人；这些数字与过去两年的相关数字如何比较；
- (二) 在上述两段假期期间，本港酒店房间的价格与去年同期如何比较；当局有没有评估酒店房间价格与内地游客人数的关系；及
- (三) 过去两年的每一年以及今年的首 4 个月，有关当局分别接获多少宗内地游客的投诉，指本港导游强迫他们购物或商户以不诚实方式促销等，请按投诉内容提供分项数字；有关当局有没有新措施遏止这些行为？

答复：

主席女士：

- (一)及(二) 今年春节黄金周,香港共接待 56 万 2 千多名内地旅客,打破了历年黄金周的纪录,较去年同期上升接近两成。其中「个人游」旅客升幅尤为显著,达 30.8%;「个人游」和团体客分别占内地旅客总数 59.1%及 12.7%。

至于在刚过去的劳动节黄金周十天内,香港共接待 41 万 5 千 4 百多名内地旅客,较去年同期增长 6%,而与 2004 年比较则上升 11.3%。「个人游」旅客和团体客的比例为 54.8%及 7.5%。根据过去数年的经验,劳动节一向都是每年三个黄金周假期中录得较少内地旅客的一个黄金周。

这些数据显示香港对内地旅客仍具吸引力。随着「个人游」越趋普及,占内地旅客来港人数超过一半,而团体旅客数目相应减少,显示内地旅客的外游模式已开始改变,「黄金周效应」相信亦会逐渐淡化。单以广东省的旅客为例,他们会较多选择于一般周末来港,以避开人潮及旺季附加费。以三月及四月头两个星期这段并非特别假期为例,内地旅客人数较去年同期分别上升 20% 及 15%。另一方面,内地已大幅开放出境旅游目的地,由 2000 年的 14 个国家上升至 2006 年 3 月的 81 个国家,内地旅客外游地点有更多选择。香港要面对其它旅游目的地积极争取内地旅客的竞争。详细的旅客数字及与过去两年同期的比较,载列于附件供议员参阅。

至于酒店价格方面,根据香港酒店业协会的资料,今年春节及劳动节黄金周假期的平均酒店价格与去年同期比较分别增加约 13.5%和 15%。酒店房间价格在旺季有所调整,反映市场供求情况,而有关的价格升幅,亦与过去黄金周这些旅游高峰期的升

幅相若。从今年春节及劳动节黄金周访港内地旅客增加的数字来看，酒店房间价格对内地旅客访港的数目并没有太大影响。但面对其它旅游目的地的竞争，香港的酒店业有需要提高其竞争力。

- (三) 根据香港旅游业议会(议会)的资料，在过去两年及今年的首四个月入境团体旅客的有关购物的投诉数目如下：

	有关购物安排的投诉
2004 年	437
2005 年	473
2006 年 1-4 月	233

此外，消费者委员会于过去两年及今年首四个月接获旅客投诉有关销售手法的数目如下：

	有关销售手法的旅客投诉
2004 年	633
2005 年	765
2006 年 1-4 月	246

为保障团体旅客在本港旅行代理商安排下购物的消费权益，议会于 2002 年 2 月开始实施「十四天百分百退款保障」计划。根据议会的指引，旅行代理商必须先向议会登记安排旅客前往购物的店铺成为「登记店铺」，才可安排旅客前往购物。同时，这些「登记店铺」亦须承诺提供「十四天百分百退款保障」。团体旅客在旅行代理商安排下购物，如有任何不满而需要退货，只要(一)该货品没有任何损坏及保持在购买或取货时的包装，(二)并在购物后的 14 天内提出要求，有关店铺必须作出百分百退款。

为了完善「十四天百分百退款保障」计划，及加强对入境团队旅客的购物保障，议会在 2005 年 4 月推出「登记店铺记分制度」，对违反承诺的店铺作出记分。当有关店铺被记分累积至指定数额，议会将暂停或取消其登记。根据议会的指引，任何旅行代理商均不准安排团体旅客到已被暂停或取消登记的店铺购物。

本港旅行代理商如有违反议会在购物安排上的指引及作业守则，可被议会警告及罚款，屡犯者更可被暂停或撤销会籍，其牌照亦会因此而被旅行代理商注册主任暂时吊销或撤销。

议会亦于 2003 年中颁布了导游作业守则，指导他们的工作及专业操守，其中亦提及安排购物活动的原则，强调导游不能因旅客拒绝购物或购物的多寡而影响其服务态度。此外，导游亦有责任让旅客明了他们所享有的消费权益；例如，于其安排的商店购物前要先提醒旅客「十四天百分百退款保障」的保障安排。违规的导游会被议会惩处，屡犯者可被拒发或撤销「导游证」，其所属的旅行代理商亦可以被警告及罚款，严重的则会被取消议会的会员资格。

为协助旅客识别值得信赖的零售商户及餐馆，香港旅游发展局(旅发局)亦会继续加强推广「优质旅游服务」计划。认可的商户必须通过每年的严谨评审，以确保达到优质服务标准。为加强旅客消费保障，旅发局将会扩展「优质旅游服务」计划，以涵盖更多旅游相关行业；以及加强在主要客源市场的宣传推广，加深旅客对计划的认识。

此外，为进一步提高旅客及消费者在香港购物的信心及加强香港售卖正版正货的「购物天堂」的地位，知识产权署自 1998 年推行「正版正货」承诺计划，旨在建立和保持零售商正当经营手法，让消费者识别售卖正版正货的诚实商户。

政府会密切注意旅客投诉的情况，并与消委会、旅发局和业界共同努力，加强保障旅客的消费权益。

附件

日期	内地旅客总数	个人游	团体游
2006 年春节 (1 月 27 日至 2 月 5 日)	562,350	332,463(59.1%)	71,220 (12.7%)
与 2005 年比较	469,039 +19.9%	254,217 +30.8%	67,482 +5.5%
与 2004 年比较	409,933 +37.2%	160,182 +107.6%	49,593 +43.6%
2006 年劳动节 (4 月 29 日至 5 月 8 日)	415,446	227,624(54.8%)	31,349(7.5%)
与 2005 年比较	391,993 +6.0%	203,506 +11.9%	34,328 -8.7%
与 2004 年比较	373,263 +11.3%	149,825 +51.9%	34,981 -10.4%

( )内的数字显示该类别的旅客占内地旅客总数的百分比  
资料来源：入境处