

资料文件

立法会经济发展事务委员会 「内地入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划」

目的

在2008年11月24日的会议上，有委员建议当局检讨是否继续推行内地团体游客在香港旅游业议会（议会）登记店舖购物可享六个月内百分百退款的安排。本文件就此提供资料。

加强保障旅客消费权益

2. 在2007年4月上旬，有内地传媒报导内地旅客在港购物时怀疑被骗，事件引起内地及香港社会广泛关注。香港特区政府高度关注有关问题。就此，政府多个部门联同议会、香港旅游发展局(旅发局)及消费者委员会(消委会)，立即采取了一系列措施，包括进一步完善法例对消费者的保障、加强打击欺骗和售卖冒牌货的不法行为、推广「优质诚信香港游」、引导旅客「精明消费」以及加强与内地有关当局合作等，打击误导和不良销售手法，及致力推广「诚信旅游」。

「内地入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划」

3. 在行业规管方面，旅游事务署与议会、旅发局和消委会共同磋商后，就加强业界监管措施达成共识。议会推出的其中一项措施是将「十四天百分百退款保证计划」的退款期延长至六个月，给予内地旅客充足时间退款。该措施于2007年6月15日生效。在新的「内地入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划」（「计划」）下，内地入境旅行团旅客购物后如有不满，并于六个月内凭单据正本提出退款要求，可获全数退款。但有关货品必须没有损坏，亦没有出现因使用而导致的损耗。「计划」得到公众、特区政府、本港相关机构和内地旅游部门的大力支持。

4. 根据议会的资料，「计划」实施一年半来，内地赴港团体游客在港购物的投诉大幅减少¹，显示有关措施对保障内地旅客消费者权益作用显著。

5. 在「计划」实施初期，曾有店铺忧虑「计划」容易被游客滥用而令他们经营困难。议会已及时与他们沟通，解释在订定「计划」条款时，已考虑如何防止「计划」被滥用，例如有关货品必须没有出现因使用而导致的损耗。

6. 自「计划」推出以来，议会辖下的购物事宜委员会(委员会)一直跟进「计划」的运作及成效，并定期进行检讨。鉴于旅客投诉数字大幅下降，社会普遍的支持，而「计划」的准则和执行亦可杜绝滥用情况，委员会确定应继续实施。

未来方向

7. 这项「计划」是旅游业界推广「诚信旅游」，保障内地来港旅客的消费权益的主要措施。特区政府及业界在推广「诚信旅游」方面的工作，得到国家旅游局高度赞赏及大力支持。我们支持议会继续实施这项「计划」，以保持香港作为「购物天堂」的美誉。

8. 请委员会备悉上述内容。

商务及经济发展局
旅游事务署
2009年1月

¹ 「计划」在 2007 年 6 月 15 日实施，议会在 2006 年 1 月 1 日至 2007 年 6 月 14 日收到内地赴港团体游客在港购物的投诉共 905 宗。在「计划」实施后，即 2007 年 6 月 15 日至 2008 年 12 月 31 日，议会共收到 97 宗内地赴港团体游客在港购物的投诉。