

2010年6月28日会议  
资料文件

## 立法会经济发展事务委员会

### 规管入境旅游业界

#### 目的

今年5月22日，一名湖南旅客参加旅行团到香港旅游，于购物活动的登记店铺不幸去世，政府和香港旅游议会(议会)对事件极度关注。本文件介绍现时针对接待内地入境旅行团的规管工作，以及事件发生后政府和议会采取进一步加强规管的措施。

#### 针对内地入境团的规管工作

2. 旅游事务署和议会一直密切监察内地来港旅行团的接待情况，不时检讨规管制度，并多次作出改善，例如引入登记店铺记分制和购物退款保证，以及要求旅行代理商向议会登记行程确认书并向旅客派发行程表等措施，从多方面保障旅客。

3. 议会于2002年推行「入境团购物商店登记制度」，规定旅行代理商如安排团体旅客到店铺购物，必须先向议会登记有关店铺。登记店铺须作出多项承诺，包括如旅客对其购买的货物不满并在14天内向店铺提出，店铺须向旅客全数退款。为了确保登记店铺遵守承诺，议会于2005年实施「登记店铺记分制」，被记分数累计达30分的店铺，议会会考虑取消其登记，有关店铺便不能再接待团体旅客。

4. 2007年，议会再推出一系列措施，包括延长内地团体旅客百分百退款保证期至六个月、收紧记分制、公开被记分店铺的资料，以及要求接待内地团体旅客的旅行代理商必须向议会登记行程确认书和向旅客派发行程表等。消费者委员会亦进行提升消费者知情权的工作，执法部门

也加强了巡查。

5. 除加强规管外，我们亦推广「优质诚信香港游」产品，向内地旅客提供不同选择。虽然该等产品团费相对较高，但不设定点购物、自费项目，亦不会索取附加费。我们同时推动本港导游专业持续发展计划，提升入境团导游的质素。

6. 除在本港进行规管及相关工作外，与源头市场旅游当局合作规管亦很重要。旅游事务署定期与内地旅游部门就诚信旅游的课题沟通，相互配合对方的监管工作。内地于去年5月起实施《旅行社条例》，就内地旅行社经营状况作出新的规定，亦同时加强旅游市场监管，并有多项打击零负团费旅行团的措施，提高消费者权益的保障。这些措施包括要求旅行社与旅客签订合约，列出行程、旅行社安排购物次数、停留时间，以及规定旅行社如将旅游业务委托给其他旅行社，应向接受委托的旅行社支付不低于接待服务成本的费用等。

### 就事件的即时跟进工作

7. 5月22日，一名湖南旅客参加一个香港四天团，在登记店铺晕倒，送往医院后证实死亡。事件涉及旅行代理商服务质素、导游态度和安排旅行团定点购物等问题。事件发生后，议会即时进行调查。当议会根据旅行社所提供的资料向有关导游查询时，导游却表示该团并非由她负责，并怀疑身份被盗用。警方正调查事件是否涉及有人冒用他人身份之刑事罪行。

8. 政府极度关注事件。旅行代理商注册主任分别在6月1日及6月7日约见经营内地来港团体游的旅行代理商，告诫他们必须在接待旅行团时注意服务质素，并时刻保持诚信。

9. 议会经调查后，认为相关旅行代理商有三项违规行为，包括委派无证导游接待入境旅客，没有核实导游是持有效导游证的导游以履行保障顾客利益的责任，以及作

出令人怀疑操守的行为，令香港旅游业的声誉和形象严重受损。议会就这些违规行为决定终止该旅行代理商的会籍，是议会历来对旅行代理商违规行为最严厉的惩处。该旅行代理商可于7月5日前提出上诉。如上诉委员会维持决定，而旅行代理商不服裁决，可以进一步向旅行代理商注册主任提出上诉。旅行代理商注册主任在议会上诉程序完结后，会因应旅行代理商的会籍状况考虑撤销其牌照。

10. 此外，鉴于事件十分严重，旅行代理商注册主任亦已根据《旅行代理商条例》(第218章)第21条所赋予的监管权力，调查该旅行代理商是否在违反公众利益下经营旅行代理商业务。

### 加强业界监管

11. 在业界规管方面，议会已通过短期措施，进一步加紧监管旅行代理商、导游及登记店铺。

12. 为方便旅客了解他们的权益，议会已发出指引，规定旅行代理商在派发给旅客的行程表上，必须列明导游不得强迫旅客购物，亦不可强留旅客在登记店铺之内。此外，议会亦会要求旅行代理商在向议会登记的内地入境团确认书和派发给旅客的行程表上，提供导游的详细资料(例如导游的姓名和导游证编号)，以及每一家登记店铺的名称和逗留时间，让旅客更清楚各项安排。

13. 在规管方面，议会在调查涉嫌强迫购物投诉个案时，将要求旅行代理商提供团队的接待费和团员所支付的全部团费资料，方便内地旅游局与港方联手打击违规行为。议会还会抽查旅行代理商在内地入境团确认书所提供的导游姓名及导游证编号，确保资料属实。就聘用导游方面，议会已向旅行代理商发出通告，提醒他们雇用非法劳工及伪造导游证均属刑事罪行。

14. 在登记店铺方面，议会将要求登记店铺重新签署承诺书。增加的承诺包括记录每一个旅行团进入及离开店铺的时间；核对并记录带团前往购物的每一名导游的资料；

于店内当眼处贴上由议会提供有关购物退款保障计划的海报，宣传议会的入境旅客服务热线，让旅客在有需要时可向议会求助等。议会已加强对店铺的巡查，亦将大幅收紧登记店铺记分制，店铺如强迫旅客购物，即使初犯，亦可被记最高分数并取消店铺登记。

15. 在导游操守方面，议会相关委员会通过修订《导游作业守则》，以更清晰的字眼，表明导游不得以任何形式强迫或误导旅客购物，亦不得强留旅客于登记店铺内。议会已加强对导游的巡查，确保他们持有议会发出的有效导游证。

16. 在增加透明度方面，议会相关委员会决定把会员旅行代理商的违规纪录、导游证被撤销和暂停的资料，在议会网站上张贴两年，供旅客和同业参考。

17. 议会理事会将在6月29日的理事会特别会议上讨论上述措施和涉及需要修改的多个议会指引及有关作业守则，通过后便会实施。

18. 议会亦已成立专责小组，由议会主席担任召集人，成员包括议会各相关委员会的召集人及多名独立理事。专责小组将全面检讨内地来港旅行团的营运，如接待内地团的经营模式、导游与旅行代理商之间的带团安排及薪酬制度、应否规定香港旅行代理商不可以低于成本的费用接待旅行团等，务求保障香港旅游业的良好声誉。该小组会参考各方提出的意见，希望在三个月内提出改善建议。

### 与内地合作

19. 事件发生后，旅游事务署已即时与国家旅游局、广东省旅游局及深圳市文体旅游局会面，要求他们在源头市场彻查组团社及中介旅行社责任，加强业界监管，合作打击不良市场行为，共同推广诚信旅游，保障内地旅客的消费权益。内地方面支持港方的工作，其中深圳市文体旅游局已召集深圳旅行社和中转社，重申有关诚信旅游及规范市场手法的要求，并进行专项检查，加强处罚违规旅行

社。该局还会与议会互通香港游团队更多资料，便利监管，并加强巡查暗访工作，包括与香港合作增加暗访工作的密度及覆盖面。

20. 议会会继续与内地旅游当局加强讯息交流，包括通报在接待内地团体游时屡次违规的香港旅行代理商资料，让旅客选择旅行团时掌握更多资讯，使双方能更有效打击违规行为。

21. 香港旅游发展局(旅发局)亦会加强在内地推广不设定点购物及附加费的优质诚信香港游产品。旅发局自2006年起在内地推出有关产品，现已拓展至18个城市共59家大型旅行社代理该产品。该局并在内地受欢迎的旅游网站设立专页，让全国各地旅客都能取得有关资料，鼓励他们选择优质的香港游产品。新一轮在内地的推广活动将在今年7月中展开，该局将与更多内地旅行社合作并加强网上宣传。

## 总结

22. 香港一直是旅游购物和美食天堂，旅游业亦刚从去年的金融风暴及疫症的低谷走出来，全赖整体旅游及相关行业从业员殷实经营手法及专业服务的不懈努力。政府和议会决不容许一小撮业界人士的不良经营手法损害我们多年来建立的声誉，必定严惩违规行为，保障来港旅客的消费权益，并会继续积极研究长远措施解决有关问题。

商务及经济发展局  
旅游事务署  
2010年6月