

立法会十四题：旅游业监管

以下为商务及经济发展局局长刘吴惠兰今日（二月二十三日）在立法会会议上就林大辉议员的提问的书面答复：

问题：

有市民向本人反映，本港近年揭发多宗有内地旅客被强逼购物或在购物时受欺骗的事件，严重损害本港旅游业及香港的形象和声誉。就此，政府可否告知本会：

（一）过去三年，当局每年分别接获多少宗有关内地旅客被强逼购物或受骗的投诉，并表列每宗投诉的内容摘要和当局的跟进行动；

（二）是否知悉，过去三年，每年共有多少个来港的内地旅行团及旅客、有关当局进行的公开巡查及暗中监察行动的数目、发现违规的宗数，以及就每宗违规的个案施加的惩罚为何；

（三）有否评估上述连串事件会否对本港的旅游、餐饮、酒店、零售和运输等行业及香港的国际形象和整体经济构成负面影响；如有评估，详情为何；如没有评估，原因为何；

（四）为何政府未有对导游和旅行社进行直接监管，或设立独立的法定机构，专责处理业内的监管、培训及发牌等事宜；

（五）为何当局一直未有强制规定导游必须是旅行社雇员并享有合理的底薪和待遇，以提升和保证导游的服务质素；

（六）有否评估香港与内地当局合作取缔零团费及负团费等问题的成效；如有评估，详情为何；如没有评估，原因为何；

（七）鉴于有报道指出，在一宗发生于本年二月五日涉及导游与旅客打架的事件中，有关旅行社事后表示，因受到香港旅游业议会的压力而向有关旅客作出赔偿，当局有否就此进行深入调查（包括调查当中的实情和各方的责任、以及有否涉及妨碍司法公正和不当赔偿或索偿等刑事罪行）；如有调查，详情为何；如否，原因为何；及

（八）当局有否评估第（七）项的赔偿做法会否带来负面的影响；如有评估，详

情为何；如没有评估，原因为何？

答复：

主席：

旅游业是香港经济的重要支柱，我们在二〇一〇年共接待了超过三千六百万名旅客，其中二千二百六十八万名为内地旅客，占全部旅客的百分之六十三，内地旅客中有约百分之十（约二百三十万）参加旅行团来港。现时香港旅游业议会（旅议会）在规管行业运作担当重要角色，旅议会透过制订作业守则和指引，以及设立纪律处分机制，规管会员代理商及持证导游；另一方面，旅游事务署辖下旅行代理商注册处作为发牌当局，负责签发旅行代理商牌照及相关工作，包括根据《旅行代理商条例》监察旅行代理商的财务状况。

绝大部分旅行代理商和从业员一向以来都本着专业精神向旅客提供良好服务。但只要发生一些罔顾旅客利益以不良手法经营业务的事件，便足以损害香港旅游业的整体形象。政府和旅议会有决心整顿歪风，加强对旅客的保障。旅议会自去年七月推出一系列措施加强对接待内地入境团的规管，内地团访港游客投诉已见大幅减少。本年一月，内地团访港游客向旅议会作出的投诉为十四宗，较去年同月大幅减少近百分之七十。

现就分项提问答复如下：

（一）在过去三年（即二〇〇八、二〇〇九和二〇一〇年），旅议会接获内地团旅客有关购物的投诉分别有七十一宗、六十五宗和八十宗。投诉内容包括在定点购物店铺的停留时间过长、在指定行程以外加插购物点、售卖纪念品的手法、误导或强逼购物等。

旅议会办事处收到投诉后，会按既定程序处理旅客投诉，联络投诉人搜集具体资料，若个案不涉及违反旅议会规则，旅议会办事处会先作调解，如果调解不果，会交由旅议会辖下的消费者关系委员会处理。如投诉内容显示有旅行代理商或导游涉嫌违反旅议会规则，有关个案会交由旅议会辖下的规条委员会处理。规条委员会主席为非业界人士，委员会成员也以非业界人士为多数。

（二）过去三年，旅议会登记内地入境团、巡查及暗中监察和处理违规事项的数字载于附件一。

旅议会规条委员会在处理违规事项时（包括投诉成立个案或透过巡查发现的

违规情况），会考虑个案的严重性、有关人士是否有违规纪录、有关人士的解释等以厘定惩处。旅议会在过去三年对违规事项的惩处载于附件二。

（三）近年内地来港旅客数目持续上升，带动本港旅游、餐饮、酒店、零售和运输等行业的增长。近月数宗有关导游服务质素的事件，无可否认会影响本港旅游业的整体形象。虽然这些事件未有导致团体或个人游旅客访港数字下跌的情况，但旅议会已推出一系列措施，加强规管内地入境旅行团的接待，并严肃处理任何损害旅客利益的行为。我们也积极宣传精明消费和推广优质诚信香港游产品，让旅客能在香港安心消费。由于影响旅游及相关行业表现的因素众多，我们无法评估个别事件对旅游和相关行业的实质影响。

（四）香港旅游业的规管架构、旅议会的功能和角色一直因应旅游业的发展而演变。在旅行代理方面，政府于一九八五年规定所有外游旅行代理商均须向旅行代理商注册处领取牌照。一九八八年，政府设立双轨规管制度，规定所有外游旅行代理商如要申领牌照，必须先成为旅议会会员，由旅议会负责行业自我规管。一九九九年，旅议会设立领队核证制度。二〇〇二年，政府把所有来港旅行代理商纳入双轨规管制度。在导游方面，旅议会于二〇〇四年设立导游核证制度，以提高导游的知识、技巧及专业操守。在该制度下，旅行代理商只可指派持有由旅议会发出的有效导游证的导游接待到港旅客。申请导游证人士须达到旅议会规定的学历要求、持有旅议会认可的证书并通过相关考试。持证导游亦须符合旅议会持续专业进修计划的要求。规管架构一直因应市场的需要而发展，每次引入改革，均经过业界和其它持份者的广泛讨论而落实。

为确保旅游业健全及持续发展，行政长官在去年十月的施政报告中指出，政府会检讨整个旅游业的运作和规管架构，包括旅议会的角色、权责、运作及与旅行代理商注册处的工作关系等范畴。我们已就检讨方向、范畴及工作计划有了初步构想，本月底与立法会经济发展事务委员会交换意见后，我们会撰写咨询文件并展开公众及业界咨询。

（五）旅游行业的运作有一定的季节性，旅行代理商需要在旺季时增聘兼职或自雇导游提供服务。不少导游为提高就业机会，会为多间旅行代理商提供服务，长期受雇于一间旅行代理商的情况并不普遍。

政府一直关注旅游业前线员工的待遇。旅议会在今年二月一日实施十项措施的其中一项，是要求接待内地团的本港旅行代理商（地接社）必须向导游支薪并与导游签署协议，订明与导游经磋商后订定的薪酬，不论聘用的导游为雇员或自雇人士，均须遵守上述规定，此举有助保障导游得到可预期的收入，减低导游只靠佣金的依赖。另一项新措施是禁止地接社要求导游分担或不合理地垫支费用，

进一步加强对导游的保障。

（六）政府一直与国家旅游局及内地旅游部门就发展两地旅游和规管事宜保持紧密联系。二〇一〇年七月，我们与国家旅游局达成共识，由国家旅游局要求内地有关部门进一步加强对赴港旅游团的管理，强化领队职责，支持和配合香港共同规范旅游市场秩序。国家旅游局已于去年八月九日向内地各地旅游部门发出工作通知，要求各部门按内地《旅行社条例》等法规，加强监管内地赴港旅游市场。《旅行社条例》规定，旅行社不得以低于成本的报价招徕旅客，此外如旅行社将业务委托其它旅行社，应向接受委托的旅行社支付不低于接待服务成本的费用。

内地旅游部门一直支持特区的监管工作，并积极配合旅议会推出的十项措施，包括协助在内地宣传来港旅客的消费权益、规范内地组团社与香港地接社签署合同的内容等，政府亦会继续与内地有关部门联系，互相配合加强规管。

（七）及（八）我们非常关注春节黄金周期间发生导游与内地旅客争执的事件。旅议会正调查这宗事件，并要求有关旅行代理商提交报告。政府的立场是必须严肃处理事件，若查明有关人士及旅行代理商违反规则，将按旅议会所定规条，加以惩处。调查发现若涉及刑事或违反香港法例的情况，会转介执法部门处理。

完

2011年2月23日（星期三）

香港时间17时07分