

立法会九题：规管内地入境旅行团

以下为今日（十一月十一日）在立法会会议上李慧琼议员的提问和商务及经济发展局局长苏锦梁的书面答覆：

问题：

访港内地旅客的人数近期呈下降趋势。在政府和旅游业人士设法吸引更多旅客访港之际，近日发生一名访港内地旅客怀疑因购物问题与人发生争执而遇袭不治的事件。据报，有内地旅行社派人冒充游客参加其举办的旅行团（俗称「影子团友」），而该等人士以游说甚至武力的方式威迫其他团友在港购物，以赚取回佣。由於「影子团友」表面上与内地旅行社无关，内地当局亦难以规管他们的行为。有旅游业人士向本人反映，近年的访港内地低价团和定点购物团产生不少问题。除了屡次发生团友因被迫购物而与导游发生冲突的事件外，该等旅行团亦对购物点附近的居民造成滋扰，令居民极度不满。该等情况既破坏香港的好客形象及旅游业的声誉，亦打击内地旅客来港的信心。就此，政府可否告知本会：

（一）过去三年，当局每年接获多少宗由访港内地旅行团团友作出的投诉，以及当中分别有多少宗涉及团友被迫购物及在定点购物商铺购物后发现货不对办；

（二）会否与国家旅游局研究措施处理「影子团友」的问题，包括（i）建议内地参考本港的导游核证制度，规定内地旅行社在旅行团出发前向内地当局登记领队资料，以及（ii）将被投诉的访港内地团团友名单交予内地当局作跟进，并考虑限制他们再次进入香港；若会，详情为何；若否，原因为何；

（三）鑑於有旅游业人士反映，内地当局在二〇一三年推出《旅游法》，以停业和重罚等手段遏止旅游业的乱象，但该等法规的效用随着旅游业的最新经营情况已逐渐减弱，政府会否与内地当局商讨，加强力度打击访港低价团；若会，详情为何；若否，原因为何；

（四）会否研究以消费者权益的角度，采取措施打击定点购物团，包括在定点购物商铺外加派警员或海关人员巡逻，以加强阻吓作用；若会，详情为何；若否，原因为何；

（五）过去三年，当局每年接获多少宗有关访港内地旅行团对本地居民造成滋扰的投诉，以及涉及的滋扰情况为何，并按区议会分区列出分项数字；当局有何措施跟进该等投诉；及

(六) 鑒於市民希望政府尽快成立旅游业监管局，以加强监管访港内地旅行团，而政府在二〇一五年《施政纲领》表示，会争取於本届立法会任期完结前，通过法例以成立该局，草拟相关条例草案的工作目前进展为何；预计何时向本会提交有关的条例草案？

答覆：

主席：

特区政府高度重视上月旅客在港死亡的不幸事件。警方在事后迅速进行调查，并拘捕多名涉案者，调查工作正继续进行。与此同时，旅游事务署亦已要求香港旅游业议会（旅议会）调查事件有否涉及违反旅议会规条的情况。因应今次事件，特区政府於上星期公布了多项加强规管内地入境旅行团的措施，务求多管齐下，减少由零／负团费和强迫购物而衍生的问题。

就李慧琼议员所提问各项，现回覆如下：

(一) 过去三年，旅议会接获内地入境旅行团旅客的投诉数字载於附件一：

(二) 为打击近期出现的「影子团友」问题，我们已要求旅议会尽快落实额外规管措施，包括要求香港地接社向旅议会登记接待内地入境旅行团时，如旅行团包含登记店铺行程，必须事先提供团队名单（包括领队姓名）供旅议会抽查。旅议会如在抽查过程中发现有内地旅客的名字於短时间内重复出现於不同旅行团的团队名单，便有理由怀疑该些旅客是被安排渗透入旅行团内强迫旅客购物的「影子团友」，旅议会会据此通报内地相关的旅游部门，以便内地当局作出适当的跟进。此外，旅议会如接获团友投诉，可协助通知内地有关单位查核身分。

(三) 特区政府一直与国家旅游局就监管两地旅游市场保持紧密的沟通和联系，定期通报香港旅游业的情况，内地部门亦一直支持我们的监管工作。旅游事务署及旅议会会将在本港发生的涉嫌违规个案通报国家旅游局，以便该局对相关的内地组团社进行调查和跟进。因应今次事件，商务及经济发展局联同旅议会今天（十一月十一日）在北京与国家旅游局举行会议，商讨加强规管两地旅游市场的可行措施。

(四) 我们一向重视保障旅客的消费权益。旅议会有指引规定旅行社及导游不得以任何形式强迫或误导旅客购物或强留旅客於登记店铺内。此外，旅行社在安排团队旅客前往指定店铺购物前，必须先向旅议会登记店铺的资料，而登记店铺则必须向旅议会作出一些承诺，当中包括履行「入境旅行团（登记店铺）购物退款

保障计划」(购物退款保障计划)内的要求。按照「购物退款保障计划」,内地旅客购物后如有不满,而有关货品没有损坏,也没有因使用而导致的损耗,只要於六个月内凭单据正本办理退款要求,均可获全数退款。如登记店铺违背承诺,旅议会可以按情况惩处相关店铺,包括撤销有关店铺的登记。

另一方面,《商品说明条例》禁止商户对消费者使用一些常见不良营商手法,包括具威吓性的营业行为。香港海关(海关)作为主要的执法机关,采取的策略包括合规推广、执法行动及公众教育。就旅游业界而言,海关不时举行有关条例规定的讲座,并与业界及旅议会保持密切联系。海关亦一直积极处理市民和旅客有关条例的查询和投诉,并在市面进行巡查和宣传。

海关亦会在多个登记店铺林立的地区,包括红磡、土瓜湾、尖沙咀、观塘及九龙湾、大角咀及荔枝角,展开对登记店铺的巡查行动,打击店铺违反《商品说明条例》的行为。我们亦要求旅议会加强对内地入境团的突击巡查,相信有助打击强迫购物等涉及不良营商手法的问题,保障消费者权益。

除执法外,我们希望能做到预防不良营商行为的发生。为此,海关将会设立关于诚信购物的计划,邀请有关购物店铺参加,务求做好市场自律,帮助预防违法行为的发生。

(五)过去三年,旅游事务署接获有关内地旅行团产生滋扰的投诉数字载於附件二:

食物环境卫生署(食环署)、运输署和香港警察并没有备存涉及内地旅行团的投诉分项数字。

旅游事务署会就内地旅行团产生滋扰的投诉与旅游业界及相关部门保持联系。在交通阻塞问题方面,警方及有关部门会因应违例情况,采取执法行动,以改善问题。一直以来,旅游事务署均与旅议会就各区旅游景点的交通情况保持紧密联系。旅议会不时向其会员发出通告,呼吁各旅行社确保旅游车前往景点时须遵守交通规例停车,及因应交通情况调整行程,以避免出现景点附近交通过分挤迫的情况,并应尽量减少对其他道路使用者造成不便。此外,我们亦透过旅议会与业界联系,以加强维持现场秩序及协助疏导交通。

就旅游巴士违例泊车的情况,运输署一直密切监察全港各区旅游巴士泊位的供求情况。多年来,在不影响道路安全和其他道路使用者的前提下,运输署一直配合旅游事务署在合适地点(包括旅游及购物热点)增设路旁上/落客点和停泊位供旅游巴士使用,亦透过批出短期租约停车场,供旅游巴士停泊。政府也会要

求发展商在合适的新发展用地提供合适数量的旅游巴士泊位。

为改善旅游热点的旅游巴士停泊设施，运输署在本年九月底在北角海裕街开设了一个旅游巴士停车收费表停泊区，共提供约三十个泊位。此外，路政署正进行工程，在尖沙咀梳士巴利道的现有旅游巴士上落客处增设三个旅游巴士泊位，预计工程会在本年十二月底完成。

至於环境卫生问题，食环署会留意街道环境卫生情况，除安排洁净服务承办商每日提供街道清扫服务外，亦定期清洗街道。如发现经常有游客聚集街道而影响环境卫生，食环署会向旅行团领队派发宣传单张，劝吁旅客不要随地乱抛垃圾及吐痰，否则会被检控。同时，食环署亦按情况在合适地点增设废屑箱及在当眼处张贴告示，以提醒公众切勿乱抛垃圾。食环署亦不时派员突击巡查有关注的地点，若发现有人士违反洁净法例，便会采取执法行动。

(六) 特区政府一向十分重视旅游业的健康发展。有关规管旅游业运作方面，政府已宣布会成立旅游业监管局(旅监局)，处理现时旅议会和旅行代理商注册处负责的规管及发牌工作，监管对象包括旅行社、领队和导游。过去两年，政府继续与业界积极讨论有关立法建议的详细安排及旅议会日后的角色。其间，我们需要因应业界的意见，就早前的建议作出适切的修改，当中的工作需时甚多。我们现正加紧进行成立旅监局及推行旅游业新规管架构的法例草拟工作，而法例草拟的时间亦较原先预计为长。旅游事务署会继续与律政司紧密合作，争取尽快完成法例草拟工作，向立法会提交相关的条例草案。

完

2015年11月11日(星期三)

香港时间12时30分