

## 立法会十一题：规管内地访港旅行团

\*\*\*\*\*

以下是今日（十一月一日）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邱腾华的书面答复：

问题：

据报，香港是内地居民的热门旅游地点之一，单在刚过去的「十一黄金周」，访港的内地旅行团数目便比去年同期上升一倍。为打击内地访港旅行团（内地团）零团费及团友被迫购物等问题，内地当局在二〇一三年推出《旅游法》以遏止旅游业乱象。然而有业界人士指出，随着旅游业的经营情况改变，该法规的效用已逐渐减弱，低价及有定点购物的内地团更有死灰复燃迹象。此外，由于该等旅行团团费低廉，团友一般会被安排到土瓜湾、红磡、北角及香港仔等地区的指定食肆和店铺用膳及购物，以致该等地区出现大量旅游巴停泊和上落客，导致交通严重挤塞，以及区内居民的日常生活大受影响。就此，政府可否告知本会：

（一）过去三年，每年当局接获多少宗访港内地团团友的投诉，以及当中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；当局就有关投诉个案进行调查及采取执法行动的次数为何；

（二）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；

（三）会否与内地当局商讨，加强力度打击访港低价内地团；若会，详情为何；若否，原因为何；

（四）过去三年，每年当局接获多少宗有关访港内地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；

（五）有否评估上述地区的旅游配套设施是否足以应付未来三年的需求；若有，详情为何；若否，原因为何；及

（六）会否研究透过立法订立记分制，如旅行代理商被投诉对地区造成滋扰而投诉查明属实会被记分，而被记满分的旅行代理商将被停牌？

答复：

主席：

政府一直十分重视旅游业平稳、健康及持续发展，致力平衡行业对香港经济及民生的影响。就李慧琼议员的提问，经征询相关政策局及部门后，现综合回复如下。

(一) 过去三年，香港旅游业议会（旅议会）接获内地赴港旅行团旅客的投诉数字及处理情况载于附件一。

(二) 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代理商及导游不得以任何形式强迫或误导旅客购物或强留旅客于登记店铺内。此外，旅行代理商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）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，只要于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有关店铺。旅议会亦会派员巡查登记店铺，确保店铺、旅行代理商及导游符合议会相关规定。

此外，《商品说明条例》（《条例》）禁止商户对消费者使用不良营商手法，其中包括具威吓性的营业行为。香港海关（海关）作为执法机关，采取的策略包括执法行动、合规推广，以及宣传教育。就旅游业界而言，海关一直与业界及旅议会保持紧密联系，并不时举办关于《条例》的讲座。海关亦一直积极处理市民及旅客关于《条例》的查询及举报，并在市面进行巡查及宣传。

海关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、九龙湾、大角咀、荔枝角），展开大规模的巡查行动，提醒登记店铺负责人诚实营商的原则。海关如发现违反《条例》的行为，会果断执法，严厉打击违例行为。在内地长假期期间，海关会加强执法及巡查行动，例如在今年国庆黄金周，海关展开名为「神盾」的行动，加强巡查旅行团购物点及旅游购物区的店铺，向旅客及导游派发传单，宣传精明消费及呼吁商户遵守《条例》的规定。

(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联系，定期通报香港旅游业的情况，内地部门亦一直支持特区政府的监管工作。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。此外，特区政府与国家旅游局于二〇一七年八月签署《关

于进一步深化内地与香港旅游合作协议》，双方会加强旅游监管合作，共同打击以不合理低价组织的团队游和其他违法违规行为，推动内地与香港旅游市场健康有序发展。

(四)至(六)过去三年，旅游事务署接获关于内地赴港旅行团造成滋扰的投诉数字载于附件二。运输署和香港警务处并没有备存涉及内地赴港旅行团的投诉分项数字。

政府各相关部门一直采取不同措施，致力减低旅行团对社区带来的影响。处理旅游巴阻塞交通方面，警方一直因应旅游巴违例泊车的情况，采取执法行动。运输署及其他相关部门亦一直研究及推出不同措施，鼓励更多旅游巴使用正规泊位。在不影响道路安全和其他道路使用者的前提下，政府一直在合适地点（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使用，并透过批出短期租约停车场，供旅游巴停泊。举例而言，自二〇一五年起，运输署在北角海裕街开设一个提供约三十个泊位的旅游巴停车收费表停泊区。地政总署于二〇一六年以短期租约方式出租两幅位于红磡华信街、以及庇利街与崇平街交界的政府空置用地，分别提供约二十个和七十个旅游巴泊位，以纾缓九龙城区旅游巴泊位不足的问题。地政总署现时正为该两个短期租约停车场安排再招标的工作。另外，政府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泊位。

旅游事务署连同旅议会一直与接待内地赴港旅行团的旅行社、食肆及商铺保持沟通，呼吁他们接待旅行团时应注意秩序，以免影响社区民生。旅议会不时向其旅行代理商会员发出通告，敦促其确保旅游巴前往景点时须遵守交通规例停车，并尽量减少对其他道路使用者造成不便。旅游事务署会继续透过旅议会提醒旅行代理商及导游在安排旅客前往购物及用膳时，加强人流管理，留意目的地的实时情况，尽量避免集中在同一时段到访个别食肆及商铺。旅游事务署亦会鼓励业界利用资讯科技加强与店铺、食肆、导游及旅游巴司机等沟通，改善旅客分流。

为加强各政策局及部门相互合作与协调，财政司司长已于二〇一七年十月初召开旅游事务高层统筹会议。会上相关政策局及部门同意加强各项应对措施，包括就旅游巴违例泊车情况加强执法，以及探讨鼓励更多旅游巴使用正规泊位的措施，例如增设临时旅游巴收费表停车位、批出设有旅游巴短期泊位的停车场等，以期进一步减少由赴港旅行团引起的人流和车流而对有关地区造成的影响。政府未来会继续密切留意各区旅游配套设施的情况，并与旅游业界及其他持份者保持沟通，务求以适切可行的措施减轻赴港旅行团对社区带来的不便。

政府已于二〇一七年三月向立法会提交《旅游业条例草案》，以成立法定机构旅游业监管局（旅监局），全面规管旅行代理商、导游及领队。政府在拟订旅

监局人手需要时会确保其有足够人员，巡查旅行代理商有否有序处理赴港旅行团的接待安排。如有需要，日后旅监局可考虑制订合适行政措施处理有关问题。我们会继续争取立法会尽快通过《旅游业条例草案》，使旅游业新规管制度可早日实施，加强规管内地赴港旅行团市场。

完

2017年11月1日（星期三）

香港时间 16 时 05 分