

报告摘要

1. 2010年6月，因应香港发生数宗涉及强迫内地来港团旅客购物的事件，香港旅游业议会(议会)决定成立「检讨内地来港团经营模式与规管措施专责小组」(专责小组)，研究改善接待内地来港团的中长期规管措施。7月中，导游李巧珍强迫旅客购物事件引起社会广泛关注，商务及经济发展局局长责成专责小组重点研究零/负接待费及导游规管事宜，并于两个月内向政府提出改善建议。
2. 专责小组共举行了五次会议，检视了内地来港团作业链的各个环节。其间，专责小组广泛谘询了业界各个范畴的持份者。
3. 专责小组在检讨和订定建议措施时，以旅游业持续健康发展为主要原则，强调建议的措施须针对零/负接待费和导游操守问题，务求既能合法、合理和合情地保障旅客的消费权益，亦能给予旅游业界自由运作和经营的空间。
4. 专责小组分析，零/负接待费问题集中在「购物团」出现。「购物团」在组办过程中，可能涉及多个内地中介旅行社，形成外判及并团的情况，致令部分香港地接社未能取得合乎成本的接待费，该等地接社及部分导游会因而寻找其他方法弥补成本，形成强迫购物的问题。

专责小组建议的措施

5. 旅游业界过去数年已采取连串措施打击不良经营手法。专责小组订定进一步的建议措施时，以四个方向为基础，即加强议会规管制度；提升惩处的阻吓力和透明度；厘清内地组团社、香港地接社和导游之间的关系、责任和权利；以及提高旅客的知情权和消费意识。主要措施如下 –

旅行代理商规管

- 规定内地组团社与香港地接社签署合约厘清双方权责，确保来港旅行团的组办符合内地法规。
- 引入地接社违规记分制。
- 规定地接社须指派同一名导游全程接待内地来港团，以确保服务质素。

导游规管

- 要求地接社与导游签署指定协议，订明双方责任，规定地接社必须向导游提供出团费，保障导游收入。
- 引入导游违规记分制，集中打击与强迫购物有关的违规行为。
- 提升申领及续发导游证的要求，加强导游进修课程中有关操守及诚信方面的培训。

登记店铺规管

- 收紧现行的登记店铺记分制，并鼓励登记店铺加入「优质旅游服务」计划。
- 要求如旅行代理商的股东和董事或其直属亲属部分或全资拥有任何登记店铺，或为任何登记店铺的董事，须向议会申报，由议会透过网页发放有关资料。

加强宣传来港团旅客消费权益

- 广泛宣传「旅客须知」，并规定导游在内地团体旅客抵港后，必须向旅客读出行程表上指定的内容。

加强巡查

- 加强日常巡查及研究扩大暗访行动，并建议在议会内

设立专责执行议会规条的部门。

6. 议会和特区政府一直与内地旅游部门保持紧密的合作和联系。专责小组的部分建议措施，已由特区政府通报内地，并得到积极回应。

完