

(此乃擬稿，請以當場發言為準)

### 立法會問題第四條

(口頭答覆)

提問者：劉江華議員      會議日期：二零零六年五月十七日

作答者：經濟發展及勞工局局長

問題：

有關內地遊客訪港，政府可否告知本會：

- (一) 今年春節假期及五一黃金周期間，分別有多少內地遊客訪港，當中，個人遊和參加旅行團的遊客各有多少人；這些數字與過去兩年的相關數字如何比較；
- (二) 在上述兩段假期期間，本港酒店房間的價格與去年同期如何比較；當局有沒有評估酒店房間價格與內地遊客人數的關係；及
- (三) 過去兩年的每一年以及今年的首 4 個月，有關當局分別接獲多少宗內地遊客的投訴，指本港導遊強迫他們購物或商戶以不誠實方式促銷等，請按投訴內容提供分項數字；有關當局有沒有新措施遏止這些行為？

答覆：

主席女士：

- (一)及(二) 今年春節黃金周，香港共接待 56 萬 2 千多名內地旅客，打破了歷年黃金周的紀錄，較去年同期上升接近兩成。其中「個人遊」旅客升幅尤為顯著，達 30.8%；「個人遊」和團體客分別佔內地旅客總數 59.1% 及 12.7%。

至於在剛過去的勞動節黃金周十天內，香港共接待 41 萬 5 千 4 百多名內地旅客，較去年同期增長 6%，而與 2004 年比較則上升 11.3%。「個人遊」旅客和團體客的比例為 54.8% 及 7.5%。根據過去數年的經驗，勞動節一向都是每年三個黃金周假期中錄得較少內地旅客的一個黃金周。

這些數據顯示香港對內地旅客仍具吸引力。隨「個人遊」越趨普及，佔內地旅客來港人數超過一半，而團體旅客數目相應減少，顯示內地旅客的外遊模式已開始改變，「黃金周效應」相信亦會逐漸淡化。單以廣東省的旅客為例，他們會較多選擇於一般週末來港，以避開人潮及旺季附加費。以三月及四月頭兩個星期這段並非特別假期為例，內地旅客人數較去年同期分別上升 20% 及 15%。另一方面，內地已大幅開放出境旅遊目的地，由 2000 年的 14 個國家上升至 2006 年 3 月的 81 個國家，內地旅客外遊地點有更多選擇。香港要面對其他旅遊目的地積極爭取內地旅客的競爭。詳細的旅客數字及與過去兩年同期的比較，載列於附件供議員參閱。

至於酒店價格方面，根據香港酒店業協會的資料，今年春節及勞動節黃金周假期的平均酒店價格與去年同期比較分別增加約 13.5% 和 15%。酒店房間價格在旺季有所調整，反映市場供求情況，而有關的價格升幅，亦與過去黃金周這些旅遊高峰期的升

幅相若。從今年春節及勞動節黃金周訪港內地旅客增加的數字來看，酒店房間價格對內地旅客訪港的數目並沒有太大影響。但面對其他旅遊目的地的競爭，香港的酒店業有需要提高其競爭力。

- (三) 根據香港旅遊業議會(議會)的資料，在過去兩年及今年的首四個月入境團體旅客的有關購物的投訴數目如下：

	有關購物安排的投訴
2004 年	437
2005 年	473
2006 年 1-4 月	233

此外，消費者委員會於過去兩年及今年首四個月接獲旅客投訴有關銷售手法的數目如下：

	有關銷售手法的旅客投訴
2004 年	633
2005 年	765
2006 年 1-4 月	246

為保障團體旅客在本港旅行代理商安排下購物的消費權益，議會於 2002 年 2 月開始實施「十四天百分百退款保障」計劃。根據議會的指引，旅行代理商必須先向議會登記安排旅客前往購物的店舖成為「登記店舖」，才可安排旅客前往購物。同時，這些「登記店舖」亦須承諾提供「十四天百分百退款保障」。團體旅客在旅行代理商安排下購物，如有任何不滿而需要退貨，只要(一)該貨品沒有任何損壞及保持在購買或取貨時的包裝，(二)並在購物後的 14 天內提出要求，有關店舖必須作出百分百退款。

為了完善「十四天百分百退款保障」計劃，及加強對入境團隊旅客的購物保障，議會在 2005 年 4 月推出「登記店舖記分制度」，對違反承諾的店舖作出記分。當有關店舖被記分累積至指定數額，議會將暫停或取消其登記。根據議會的指引，任何旅行代理商均不准安排團體旅客到已被暫停或取消登記的店舖購物。

本港旅行代理商如有違反議會在購物安排上的指引及作業守則，可被議會警告及罰款，屢犯者更可被暫停或撤銷會籍，其牌照亦會因此而被旅行代理商註冊主任暫時吊銷或撤銷。

議會亦於 2003 年中頒布了導遊作業守則，指導他們的工作及專業操守，其中亦提及安排購物活動的原則，強調導遊不能因旅客拒絕購物或購物的多寡而影響其服務態度。此外，導遊亦有責任讓旅客明瞭他們所享有的消費權益；例如，於其安排的商店購物前要先提醒旅客「十四天百分百退款保障」的保障安排。違規的導遊會被議會懲處，屢犯者可被拒發或撤銷「導遊證」，其所屬的旅行代理商亦可以被警告及罰款，嚴重的則會被取消議會的會員資格。

為協助旅客識別值得信賴的零售商戶及餐館，香港旅遊發展局(旅發局)亦會繼續加強推廣「優質旅遊服務」計劃。認可的商戶必須通過每年的嚴謹評審，以確保達到優質服務的標準。為加強旅客消費保障，旅發局將會擴展「優質旅遊服務」計劃，以涵蓋更多旅遊相關行業；以及加強在主要客源市場的宣傳推廣，加深旅客對計劃的認識。

此外，為進一步提高旅客及消費者在香港購物的信心及加強香港售賣正版正貨的「購物天堂」的地位，知識產權署自 1998 年推行「正版正貨」承諾計劃，旨在建立和保持零售商正當經營手法，讓消費者識別售賣正版正貨的誠實商戶。

政府會密切注意旅客投訴的情況，並與消委會、旅發局和業界共同努力，加強保障旅客的消費權益。

附件

日期	內地旅客總數	個人遊	團體遊
2006年春節 (1月27日至2月5日)	562,350	332,463(59.1%)	71,220 (12.7%)
與2005年比較	469,039 +19.9%	254,217 +30.8%	67,482 +5.5%
與2004年比較	409,933 +37.2%	160,182 +107.6%	49,593 +43.6%
2006年勞動節 (4月29日至5月8日)	415,446	227,624(54.8%)	31,349(7.5%)
與2005年比較	391,993 +6.0%	203,506 +11.9%	34,328 -8.7%
與2004年比較	373,263 +11.3%	149,825 +51.9%	34,981 -10.4%

( )內的數字顯示該類別的旅客佔內地旅客總數的百分比  
資料來源：入境處