

資料文件

立法會經濟發展事務委員會 「內地入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃」

目的

在2008年11月24日的會議上，有委員建議當局檢討是否繼續推行內地團體遊客在香港旅遊業議會（議會）登記店舖購物可享六個月內百分百退款的安排。本文件就此提供資料。

加強保障旅客消費權益

2. 在2007年4月上旬，有內地傳媒報導內地旅客在港購物時懷疑被騙，事件引起內地及香港社會廣泛關注。香港特區政府高度關注有關問題。就此，政府多個部門聯同議會、香港旅遊發展局（旅發局）及消費者委員會（消委會），立即採取了一系列措施，包括進一步完善法例對消費者的保障、加強打擊欺騙和售賣冒牌貨的不法行為、推廣「優質誠信香港遊」、引導旅客「精明消費」以及加強與內地有關當局合作等，打擊誤導和不良銷售手法，及致力推廣「誠信旅遊」。

「內地入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃」

3. 在行業規管方面，旅遊事務署與議會、旅發局和消委會共同磋商後，就加強業界監管措施達成共識。議會推出的其中一項措施是將「十四天百分百退款保證計劃」的退款期延長至六個月，給予內地旅客充足時間退款。該措施於2007年6月15日生效。在新的「內地入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃」（「計劃」）下，內地入境旅行團旅客購物後如有不滿，並於六個月內憑單據正本提出退款要求，可獲全數退款。但有關貨品必須沒有損壞，亦沒有出現因使用而導致的損耗。「計劃」得到公眾、特區政府、本港相關機構和內地旅遊部門的大力支持。

4. 根據議會的資料，「計劃」實施一年半來，內地赴港團體遊客在港購物的投訴大幅減少¹，顯示有關措施對保障內地旅客消費者權益作用顯著。

5. 在「計劃」實施初期，曾有店鋪憂慮「計劃」容易被遊客濫用而令他們經營困難。議會已及時與他們溝通，解釋在訂定「計劃」條款時，已考慮如何防止「計劃」被濫用，例如有關貨品必須沒有出現因使用而導致的損耗。

6. 自「計劃」推出以來，議會轄下的購物事宜委員會(委員會)一直跟進「計劃」的運作及成效，並定期進行檢討。鑒於旅客投訴數字大幅下降，社會普遍的支持，而「計劃」的準則和執行亦可杜絕濫用情況，委員會確定應繼續實施。

未來方向

7. 這項「計劃」是旅遊業界推廣「誠信旅遊」，保障內地來港旅客的消費權益的主要措施。特區政府及業界在推廣「誠信旅遊」方面的工作，得到國家旅遊局高度讚賞及大力支持。我們支持議會繼續實施這項「計劃」，以保持香港作為「購物天堂」的美譽。

8. 請委員會備悉上述內容。

商務及經濟發展局
旅遊事務署
2009年1月

¹ 「計劃」在2007年6月15日實施，議會在2006年1月1日至2007年6月14日收到內地赴港團體遊客在港購物的投訴共905宗。在「計劃」實施後，即2007年6月15日至2008年12月31日，議會共收到97宗內地赴港團體遊客在港購物的投訴。