

立法會十四題：旅遊業監管

以下為商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭今日（二月二十三日）在立法會會議上就林大輝議員的提問的書面答覆：

問題：

有市民向本人反映，本港近年揭發多宗有內地旅客被強逼購物或在購物時受欺騙的事件，嚴重損害本港旅遊業及香港的形象和聲譽。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，當局每年分別接獲多少宗有關內地旅客被強逼購物或受騙的投訴，並表列每宗投訴的內容摘要和當局的跟進行動；

（二）是否知悉，過去三年，每年共有多少個來港的內地旅行團及旅客、有關當局進行的公開巡查及暗中監察行動的數目、發現違規的宗數，以及就每宗違規的個案施加的懲罰為何；

（三）有否評估上述連串事件會否對本港的旅遊、餐飲、酒店、零售和運輸等行業及香港的國際形象和整體經濟構成負面影響；如有評估，詳情為何；如沒有評估，原因為何；

（四）為何政府未有對導遊和旅行社進行直接監管，或設立獨立的法定機構，專責處理業內的監管、培訓及發牌等事宜；

（五）為何當局一直未有強制規定導遊必須是旅行社僱員並享有合理的底薪和待遇，以提升和保證導遊的服務質素；

（六）有否評估香港與內地當局合作取締零團費及負團費等問題的成效；如有評估，詳情為何；如沒有評估，原因為何；

（七）鑑於有報道指出，在一宗發生於本年二月五日涉及導遊與旅客打架的事件中，有關旅行社事後表示，因受到香港旅遊業議會的壓力而向有關旅客作出賠償，當局有否就此進行深入調查（包括調查當中的實情和各方的責任、以及有否涉及妨礙司法公正和不當賠償或索償等刑事罪行）；如有調查，詳情為何；如否，原因為何；及

（八）當局有否評估第（七）項的賠償做法會否帶來負面的影響；如有評估，詳

情為何；如沒有評估，原因為何？

答覆：

主席：

旅遊業是香港經濟的重要支柱，我們在二〇一〇年共接待了超過三千六百萬名旅客，其中二千二百六十八萬名為內地旅客，佔全部旅客的百分之六十三，內地旅客中有約百分之十（約二百三十萬）參加旅行團來港。現時香港旅遊業議會（旅議會）在規管行業運作擔當重要角色，旅議會透過制訂作業守則和指引，以及設立紀律處分機制，規管會員代理商及持證導遊；另一方面，旅遊事務署轄下旅行代理商註冊處作為發牌當局，負責簽發旅行代理商牌照及相關工作，包括根據《旅行代理商條例》監察旅行代理商的財務狀況。

絕大部分旅行代理商和從業員一向以來都本着專業精神向旅客提供良好服務。但只要發生一些罔顧旅客利益以不良手法經營業務的事件，便足以損害香港旅遊業的整體形象。政府和旅議會有決心整頓歪風，加強對旅客的保障。旅議會自去年七月推出一系列措施加強對接待內地入境團的規管，內地團訪港遊客投訴已見大幅減少。本年一月，內地團訪港遊客向旅議會作出的投訴為十四宗，較去年同月大幅減少近百分之七十。

現就分項提問答覆如下：

（一）在過去三年（即二〇〇八、二〇〇九和二〇一〇年），旅議會接獲內地團旅客有關購物的投訴分別有七十一宗、六十五宗和八十宗。投訴內容包括在定點購物店鋪的停留時間過長、在指定行程以外加插購物點、售賣紀念品的手法、誤導或強逼購物等。

旅議會辦事處收到投訴後，會按既定程序處理旅客投訴，聯絡投訴人搜集具體資料，若個案不涉及違反旅議會規則，旅議會辦事處會先作調解，如果調解不果，會交由旅議會轄下的消費者關係委員會處理。如投訴內容顯示有旅行代理商或導遊涉嫌違反旅議會規則，有關個案會交由旅議會轄下的規條委員會處理。規條委員會主席為非業界人士，委員會成員也以非業界人士為多數。

（二）過去三年，旅議會登記內地入境團、巡查及暗中監察和處理違規事項的數字載於附件一。

旅議會規條委員會在處理違規事項時（包括投訴成立個案或透過巡查發現的

違規情況），會考慮個案的嚴重性、有關人士是否有違規紀錄、有關人士的解釋等以釐定懲處。旅議會在過去三年對違規事項的懲處載於附件二。

（三）近年內地來港旅客數目持續上升，帶動本港旅遊、餐飲、酒店、零售和運輸等行業的增長。近月數宗有關導遊服務質素的事件，無可否認會影響本港旅遊業的整體形象。雖然這些事件未有導致團體或個人遊旅客訪港數字下跌的情況，但旅議會已推出一系列措施，加強規管內地入境旅行團的接待，並嚴肅處理任何損害旅客利益的行為。我們也積極宣傳精明消費和推廣優質誠信香港遊產品，讓旅客能在香港安心消費。由於影響旅遊及相關行業表現的因素眾多，我們無法評估個別事件對旅遊和相關行業的實質影響。

（四）香港旅遊業的規管架構、旅議會的功能和角色一直因應旅遊業的發展而演變。在旅行代理方面，政府於一九八五年規定所有外遊旅行代理商均須向旅行代理商註冊處領取牌照。一九八八年，政府設立雙軌規管制度，規定所有外遊旅行代理商如要申領牌照，必須先成為旅議會會員，由旅議會負責行業自我規管。一九九九年，旅議會設立領隊核證制度。二〇〇二年，政府把所有來港旅行代理商納入雙軌規管制度。在導遊方面，旅議會於二〇〇四年設立導遊核證制度，以提高導遊的知識、技巧及專業操守。在該制度下，旅行代理商只可指派持有由旅議會發出的有效導遊證的導遊接待到港旅客。申請導遊證人士須達到旅議會規定的學歷要求、持有旅議會認可的證書並通過相關考試。持證導遊亦須符合旅議會持續專業進修計劃的要求。規管架構一直因應市場的需要而發展，每次引入改革，均經過業界和其他持份者的廣泛討論而落實。

為確保旅遊業健全及持續發展，行政長官在去年十月的施政報告中指出，政府會檢討整個旅遊業的運作和規管架構，包括旅議會的角色、權責、運作及與旅行代理商註冊處的工作關係等範疇。我們已就檢討方向、範疇及工作計劃有了初步構想，本月底與立法會經濟發展事務委員會交換意見後，我們會撰寫諮詢文件並展開公眾及業界諮詢。

（五）旅遊行業的運作有一定的季節性，旅行代理商需要在旺季時增聘兼職或自僱導遊提供服務。不少導遊為提高就業機會，會為多間旅行代理商提供服務，長期受僱於一間旅行代理商的情況並不普遍。

政府一直關注旅遊業前線員工的待遇。旅議會在今年二月一日實施十項措施的其中一項，是要求接待內地團的本港旅行代理商（地接社）必須向導遊支薪並與導遊簽署協議，訂明與導遊經磋商後訂定的薪酬，不論聘用的導遊為僱員或自僱人士，均須遵守上述規定，此舉有助保障導遊得到可預期的收入，減低導遊只靠佣金的依賴。另一項新措施是禁止地接社要求導遊分擔或不合理地墊支費用，

進一步加強對導遊的保障。

(六)政府一直與國家旅遊局及內地旅遊部門就發展兩地旅遊和規管事宜保持緊密聯繫。二〇一〇年七月，我們與國家旅遊局達成共識，由國家旅遊局要求內地有關部門進一步加強對赴港旅遊團的管理，強化領隊職責，支持和配合香港共同規範旅遊市場秩序。國家旅遊局已於去年八月九日向內地各地旅遊部門發出工作通知，要求各部門按內地《旅行社條例》等法規，加強監管內地赴港旅遊市場。《旅行社條例》規定，旅行社不得以低於成本的報價招徠旅客，此外如旅行社將業務委託其他旅行社，應向接受委託的旅行社支付不低於接待服務成本的費用。

內地旅遊部門一直支持特區的監管工作，並積極配合旅議會推出的十項措施，包括協助在內地宣傳來港旅客的消費權益、規範內地組團社與香港地接社簽署合同的內容等，政府亦會繼續與內地有關部門聯繫，互相配合加強規管。

(七)及(八)我們非常關注春節黃金周期間發生導遊與內地旅客爭執的事件。旅議會正調查這宗事件，並要求有關旅行代理商提交報告。政府的立場是必須嚴肅處理事件，若查明有關人士及旅行代理商違反規則，將按旅議會所定規條，加以懲處。調查發現若涉及刑事或違反香港法例的情況，會轉介執法部門處理。

完

2011年2月23日(星期三)

香港時間17時07分