

立法會九題：規管內地入境旅行團

\*\*\*\*\*

以下為今日（十一月十一日）在立法會會議上李慧琼議員的提問和商務及經濟發展局局長蘇錦樑的書面答覆：

問題：

訪港內地旅客的人數近期呈下降趨勢。在政府和旅遊業人士設法吸引更多旅客訪港之際，近日發生一名訪港內地旅客懷疑因購物問題與人發生爭執而遇襲不治的事件。據報，有內地旅行社派人冒充遊客參加其舉辦的旅行團（俗稱「影子團友」），而該等人士以游說甚至武力的方式威迫其他團友在港購物，以賺取回佣。由於「影子團友」表面上與內地旅行社無關，內地當局亦難以規管他們的行為。有旅遊業人士向本人反映，近年的訪港內地低價團和定點購物團產生不少問題。除了屢次發生團友因被迫購物而與導遊發生衝突的事件外，該等旅行團亦對購物點附近的居民造成滋擾，令居民極度不滿。該等情況既破壞香港的好客形象及旅遊業的聲譽，亦打擊內地旅客來港的信心。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，當局每年接獲多少宗由訪港內地旅行團團友作出的投訴，以及當中分別有多少宗涉及團友被迫購物及在定點購物商鋪購物後發現貨不對辦；

（二）會否與國家旅遊局研究措施處理「影子團友」的問題，包括（i）建議內地參考本港的導遊核證制度，規定內地旅行社在旅行團出發前向內地當局登記領隊資料，以及（ii）將被投訴的訪港內地團團友名單交予內地當局作跟進，並考慮限制他們再次進入香港；若會，詳情為何；若否，原因為何；

（三）鑑於有旅遊業人士反映，內地當局在二〇一三年推出《旅遊法》，以停業和重罰等手段遏止旅遊業的亂象，但該等法規的效用隨□旅遊業的最新經營情況已逐漸減弱，政府會否與內地當局商討，加強力度打擊訪港低價團；若會，詳情為何；若否，原因為何；

（四）會否研究以消費者權益的角度，採取措施打擊定點購物團，包括在定點購物商鋪外加派警員或海關人員巡邏，以加強阻嚇作用；若會，詳情為何；若否，原因為何；

（五）過去三年，當局每年接獲多少宗有關訪港內地旅行團對本地居民造成滋擾的投訴，以及涉及的滋擾情況為何，並按區議會分區列出分項數字；當局有何措施跟進該等投訴；及

(六) 鑑於市民希望政府盡快成立旅遊業監管局，以加強監管訪港內地旅行團，而政府在二〇一五年《施政綱領》表示，會爭取於本屆立法會任期完結前，通過法例以成立該局，草擬相關條例草案的工作目前進展為何；預計何時向本會提交有關的條例草案？

答覆：

主席：

特區政府高度重視上月旅客在港死亡的不幸事件。警方在事後迅速進行調查，並拘捕多名涉案者，調查工作正繼續進行。與此同時，旅遊事務署亦已要求香港旅遊業議會（旅議會）調查事件有否涉及違反旅議會規條的情況。因應今次事件，特區政府於上星期公布了多項加強規管內地入境旅行團的措施，務求多管齊下，減少由零／負團費和強迫購物而衍生的問題。

就李慧琼議員所提問各項，現回覆如下：

(一) 過去三年，旅議會接獲內地入境旅行團旅客的投訴數字載於附件一：

(二) 為打擊近期出現的「影子團友」問題，我們已要求旅議會盡快落實額外規管措施，包括要求香港地接社向旅議會登記接待內地入境旅行團時，如旅行團包含登記店鋪行程，必須事先提供團隊名單（包括領隊姓名）供旅議會抽查。旅議會如在抽查過程中發現有內地旅客的名字於短時間內重複出現於不同旅行團的團隊名單，便有理由懷疑該些旅客是被安排滲透入旅行團內強迫旅客購物的「影子團友」，旅議會會據此通報內地相關的旅遊部門，以便內地當局作出適當的跟進。此外，旅議會如接獲團友投訴，可協助通知內地有關單位查核身分。

(三) 特區政府一直與國家旅遊局就監管兩地旅遊市場保持緊密的溝通和聯繫，定期通報香港旅遊業的情況，內地部門亦一直支持我們的監管工作。旅遊事務署及旅議會會將在本港發生的涉嫌違規個案通報國家旅遊局，以便該局對相關的內地組團社進行調查和跟進。因應今次事件，商務及經濟發展局聯同旅議會今天（十一月十一日）在北京與國家旅遊局舉行會議，商討加強規管兩地旅遊市場的可行措施。

(四) 我們一向重視保障旅客的消費權益。旅議會有指引規定旅行社及導遊不得以任何形式強迫或誤導旅客購物或強留旅客於登記店鋪內。此外，旅行社在安排團隊旅客前往指定店鋪購物前，必須先向旅議會登記店鋪的資料，而登記店鋪則必須向旅議會作出一些承諾，當中包括履行「入境旅行團（登記店鋪）購物退款

保障計劃」(購物退款保障計劃)內的要求。按照「購物退款保障計劃」,內地旅客購物後如有不滿,而有關貨品沒有損壞,也沒有因使用而導致的損耗,只要於六個月內憑單據正本辦理退款要求,均可獲全數退款。如登記店鋪違背承諾,旅議會可以按情況懲處相關店鋪,包括撤銷有關店鋪的登記。

另一方面,《商品說明條例》禁止商戶對消費者使用一些常見不良營商手法,包括具威嚇性的營業行為。香港海關(海關)作為主要的執法機關,採取的策略包括合規推廣、執法行動及公眾教育。就旅遊業界而言,海關不時舉行有關條例規定的講座,並與業界及旅議會保持密切聯繫。海關亦一直積極處理市民和旅客有關條例的查詢和投訴,並在市面進行巡查和宣傳。

海關亦會在多個登記店鋪林立的地區,包括紅磡、土瓜灣、尖沙咀、觀塘及九龍灣、大角咀及荔枝角,展開對登記店鋪的巡查行動,打擊店鋪違反《商品說明條例》的行為。我們亦要求旅議會加強對內地入境團的突擊巡查,相信有助打擊強迫購物等涉及不良營商手法的問題,保障消費者權益。

除執法外,我們希望能做到預防不良營商行為的發生。為此,海關將會設立關於誠信購物的計劃,邀請有關購物店鋪參加,務求做好市場自律,幫助預防違法行為的發生。

(五)過去三年,旅遊事務署接獲有關內地旅行團產生滋擾的投訴數字載於附件二:

食物環境衛生署(食環署)、運輸署和香港警察並沒有備存涉及內地旅行團的投訴分項數字。

旅遊事務署會就內地旅行團產生滋擾的投訴與旅遊業界及相關部門保持聯繫。在交通阻塞問題方面,警方及有關部門會因應違例情況,採取執法行動,以改善問題。一直以來,旅遊事務署均與旅議會就各區旅遊景點的交通情況保持緊密聯繫。旅議會不時向其會員發出通告,呼籲各旅行社確保旅遊車前往景點時須遵守交通規例停車,及因應交通情況調整行程,以避免出現景點附近交通過分擠迫的情況,並應盡量減少對其他道路使用者造成不便。此外,我們亦透過旅議會與業界聯繫,以加強維持現場秩序及協助疏導交通。

就旅遊巴士違例泊車的情況,運輸署一直密切監察全港各區旅遊巴士泊位的供求情況。多年來,在不影響道路安全和其他道路使用者的前提下,運輸署一直配合旅遊事務署在合適地點(包括旅遊及購物熱點)增設路旁上/落客點和停泊位供旅遊巴士使用,亦透過批出短期租約停車場,供旅遊巴士停泊。政府也會要

求發展商在合適的新發展用地提供合適數量的旅遊巴士泊位。

為改善旅遊熱點的旅遊巴士停泊設施，運輸署在本年九月底在北角海裕街開設了一個旅遊巴士停車收費錶停泊區，共提供約三十個泊位。此外，路政署正進行工程，在尖沙咀梳士巴利道的現有旅遊巴士上落客處增設三個旅遊巴士泊位，預計工程會在本年十二月底完成。

至於環境衛生問題，食環署會留意街道環境衛生情況，除安排潔淨服務承辦商每日提供街道清掃服務外，亦定期清洗街道。如發現經常有遊客聚集街道而影響環境衛生，食環署會向旅行團領隊派發宣傳單張，勸籲旅客不要隨地亂拋垃圾及吐痰，否則會被檢控。同時，食環署亦按情況在合適地點增設廢屑箱及在當眼處張貼告示，以提醒公眾切勿亂拋垃圾。食環署亦不時派員突擊巡查有關的地點，若發現有人士違反潔淨法例，便會採取執法行動。

(六) 特區政府一向十分重視旅遊業的健康發展。有關規管旅遊業運作方面，政府已宣布會成立旅遊業監管局（旅監局），處理現時旅議會和旅行代理商註冊處負責的規管及發牌工作，監管對象包括旅行社、領隊和導遊。過去兩年，政府繼續與業界積極討論有關立法建議的詳細安排及旅議會日後的角色。其間，我們需要因應業界的意見，就早前的建議作出適切的修改，當中的工作需時甚多。我們現正加緊進行成立旅監局及推行旅遊業新規管架構的法例草擬工作，而法例草擬的時間亦較原先預計為長。旅遊事務署會繼續與律政司緊密合作，爭取盡快完成法例草擬工作，向立法會提交相關的條例草案。

完

2015年11月11日（星期三）

香港時間12時30分