

立法會十一題：規管內地訪港旅行團

以下是今日（十一月一日）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邱騰華的書面答覆：

問題：

據報，香港是內地居民的熱門旅遊地點之一，單在剛過去的「十一黃金周」，訪港的內地旅行團數目便比去年同期上升一倍。為打擊內地訪港旅行團（內地團）零團費及團友被迫購物等問題，內地當局在二〇一三年推出《旅遊法》以遏止旅遊業亂象。然而有業界人士指出，隨着旅遊業的經營情況改變，該法規的效用已逐漸減弱，低價及有定點購物的內地團更有死灰復燃跡象。此外，由於該等旅行團團費低廉，團友一般會被安排到土瓜灣、紅磡、北角及香港仔等地區的指定食肆和店鋪用膳及購物，以致該等地區出現大量旅遊巴停泊和上落客，導致交通嚴重擠塞，以及區內居民的日常生活大受影響。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，每年當局接獲多少宗訪港內地團團友的投訴，以及當中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；當局就有關投訴個案進行調查及採取執法行動的次數為何；

（二）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；

（三）會否與內地當局商討，加強力度打擊訪港低價內地團；若會，詳情為何；若否，原因為何；

（四）過去三年，每年當局接獲多少宗有關訪港內地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；

（五）有否評估上述地區的旅遊配套設施是否足以應付未來三年的需求；若有，詳情為何；若否，原因為何；及

（六）會否研究透過立法訂立記分制，如旅行代理商被投訴對地區造成滋擾而投訴查明屬實會被記分，而被記滿分的旅行代理商將被停牌？

答覆：

主席：

政府一直十分重視旅遊業平穩、健康及持續發展，致力平衡行業對香港經濟及民生的影響。就李慧琼議員的提問，經徵詢相關政策局及部門後，現綜合回覆如下。

(一) 過去三年，香港旅遊業議會（旅議會）接獲內地赴港旅行團旅客的投訴數字及處理情況載於附件一。

(二) 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代理商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，旅行代理商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）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有關店鋪。旅議會亦會派員巡查登記店鋪，確保店鋪、旅行代理商及導遊符合議會相關規定。

此外，《商品說明條例》（《條例》）禁止商戶對消費者使用不良營商手法，其中包括具威嚇性的營業行為。香港海關（海關）作為執法機關，採取的策略包括執法行動、合規推廣，以及宣傳教育。就旅遊業界而言，海關一直與業界及旅議會保持緊密聯繫，並不時舉辦關於《條例》的講座。海關亦一直積極處理市民及旅客關於《條例》的查詢及舉報，並在市面進行巡查及宣傳。

海關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、九龍灣、大角咀、荔枝角），展開大規模的巡查行動，提醒登記店鋪負責人誠實營商的原則。海關如發現違反《條例》的行為，會果斷執法，嚴厲打擊違例行為。在內地長假期期間，海關會加強執法及巡查行動，例如在今年國慶黃金周，海關展開名為「神盾」的行動，加強巡查旅行團購物點及旅遊購物區的店鋪，向旅客及導遊派發傳單，宣傳精明消費及呼籲商戶遵守《條例》的規定。

(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聯繫，定期通報香港旅遊業的情況，內地部門亦一直支持特區政府的監管工作。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。此外，特區政府與國家旅遊局於二〇一七年八月簽署《關

於進一步深化內地與香港旅遊合作協議》，雙方會加強旅遊監管合作，共同打擊以不合理低價組織的團隊遊和其他違法違規行為，推動內地與香港旅遊市場健康有序發展。

(四)至(六)過去三年，旅遊事務署接獲關於內地赴港旅行團造成滋擾的投訴數字載於附件二。運輸署和香港警務處並沒有備存涉及內地赴港旅行團的投訴分項數字。

政府各相關部門一直採取不同措施，致力減低旅行團對社區帶來的影響。處理旅遊巴阻塞交通方面，警方一直因應旅遊巴違例泊車的情況，採取執法行動。運輸署及其他相關部門亦一直研究及推出不同措施，鼓勵更多旅遊巴使用正規泊位。在不影響道路安全和其他道路使用者的前提下，政府一直在合適地點（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使用，並透過批出短期租約停車場，供旅遊巴停泊。舉例而言，自二〇一五年起，運輸署在北角海裕街開設一個提供約三十個泊位的旅遊巴停車收費錶停泊區。地政總署於二〇一六年以短期租約方式出租兩幅位於紅磡華信街、以及庇利街與崇平街交界的政府空置用地，分別提供約二十個和七十個旅遊巴泊位，以紓緩九龍城區旅遊巴泊位不足的問題。地政總署現時正為該兩個短期租約停車場安排再招標的工作。另外，政府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泊位。

旅遊事務署連同旅議會一直與接待內地赴港旅行團的旅行社、食肆及商鋪保持溝通，呼籲他們接待旅行團時應注意秩序，以免影響社區民生。旅議會不時向其旅行代理商會員發出通告，敦促其確保旅遊巴前往景點時須遵守交通規例停車，並盡量減少對其他道路使用者造成不便。旅遊事務署會繼續透過旅議會提醒旅行代理商及導遊在安排旅客前往購物及用膳時，加強人流管理，留意目的地的實時情況，盡量避免集中在同一時段到訪個別食肆及商鋪。旅遊事務署亦會鼓勵業界利用資訊科技加強與店鋪、食肆、導遊及旅遊巴司機等溝通，改善旅客分流。

為加強各政策局及部門相互合作與協調，財政司司長已於二〇一七年十月初召開旅遊事務高層統籌會議。會上相關政策局及部門同意加強各項應對措施，包括就旅遊巴違例泊車情況加強執法，以及探討鼓勵更多旅遊巴使用正規泊位的措施，例如增設臨時旅遊巴收費錶停車位、批出設有旅遊巴短期泊位的停車場等，以期進一步減少由赴港旅行團引起的人流和車流而對有關地區造成的影響。政府未來會繼續密切留意各區旅遊配套設施的情況，並與旅遊業界及其他持份者保持溝通，務求以適切可行的措施減輕赴港旅行團對社區帶來的不便。

政府已於二〇一七年三月向立法會提交《旅遊業條例草案》，以成立法定機構旅遊業監管局（旅監局），全面規管旅行代理商、導遊及領隊。政府在擬訂旅

監局人手需要時會確保其有足夠人員，巡查旅行代理商有否有序處理赴港旅行團的接待安排。如有需要，日後旅監局可考慮制訂合適行政措施處理有關問題。我們會繼續爭取立法會盡快通過《旅遊業條例草案》，使旅遊業新規管制度可早日實施，加強規管內地赴港旅行團市場。

完

2017年11月1日（星期三）

香港時間 16時 05分