

立法會三題：接待訪港內地旅行團的活動對居民造成的滋擾

以下是今日（三月二十一日）在立法會會議上李慧琼議員的提問和署理商務及經濟發展局局長陳百里博士的答覆：

問題：

每年內地五一勞動節假期（俗稱五一黃金周）期間，訪港內地旅行團（內地團）的數目均會較平日大幅增加，當中有不少屬低價及設有定點購物的旅行團。據悉，此類旅行團一般會安排團友到舊區的指定食肆和店鋪用膳及購物，以致該等地區因有大量旅遊巴停泊和上落客而交通嚴重擠塞，區內居民的日常生活因而大受影響。另一方面，香港旅遊業議會（旅議會）設有不同的紀律委員會，負責處理涉及會員旅行社及「登記店鋪」（即已向旅議會登記並專門接待團體旅客的店鋪）的違規個案及投訴。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉，過去三年每年旅議會轄下各紀律委員會共接獲多少宗涉及內地團的投訴、該等投訴按性質分類的數目、有多少宗投訴查明屬實，以及違規者被施加甚麼懲處；

（二）是否知悉，過去三年旅議會轄下各紀律委員會有否受理登記店鋪及旅行社接待內地團的活動對居民造成滋擾的投訴；若有，詳情為何；若否，政府會否促請旅議會受理該類投訴；及

（三）有何新措施減少即將來臨的五一黃金周期間，內地團對舊區居民可能造成的滋擾；鑑於政府會在《旅遊業條例草案》獲本會通過後設立關於旅行社、導遊及領隊的法定發牌及規管制度，政府會否考慮把接待旅行團的活動對居民造成的影響列為審批有關牌照申請的考慮因素之一；在有關法例生效之前，有何中期措施可以減低接待旅行團的活動對上述地區居民造成的滋擾？

答覆：

主席：

政府一直與香港旅遊業議會（旅議會）保持緊密聯繫，確保本港旅遊業運作有序。旅議會負責行業自我規管，透過制訂作業守則及指引，並設立紀律處分機制，規管旅行代理商、導遊及領隊。此外，旅議會推行「入境旅行團（登記店鋪）購物退款保障計劃」（「退款保障計劃」）。旅行代理商安排旅客前往登記店鋪購物

前，須先向旅議會登記店鋪資料，而有關店鋪須向旅議會作出承諾，包括向旅客提供退款保障、不強迫旅客購物等。

就李慧琼議員問題的三個部分，我回覆如下：

(一) 旅議會在二〇一五年、二〇一六年及二〇一七年分別從內地入境旅行團旅客接獲 260 宗、161 宗及 195 宗投訴。每宗投訴或涉及多於一個事項，按性質分類，二〇一五年的投訴共涉及 301 個事項，當中 148 個關於購物事宜、143 個關於導遊服務，以及 10 個關於旅行代理商安排；二〇一六年共涉及 177 個事項，當中 110 個關於購物事宜、58 個關於導遊服務，以及 9 個關於旅行代理商安排；而二〇一七年共涉及 224 個事項，當中 140 個關於購物事宜、72 個關於導遊服務，以及 12 個關於旅行代理商安排。

如投訴涉及旅行代理商或導遊違反旅議會的作業守則或指引，旅議會完成調查後會提交個案予其轄下的規條委員會處理；如投訴涉及店鋪違反「退款保障計劃」下的承諾，旅議會完成調查後則會提交個案予其轄下的購物事宜委員會處理。

自二〇一五年起計，每年涉及內地入境旅行團而被規條委員會裁定成立的個案分別有 139 宗、186 宗及 134 宗。違規旅行代理商或導遊被施加的處分由發出勸喻信至終止旅行代理商會籍或撤銷導遊證不等。有關個案主要涉及沒有向旅議會登記內地入境旅行團或登記資料不符規定、沒有指派同一名導遊全程接待旅行團、沒有向旅客派發行程表或行程表不符規定，以及強迫旅客購物。在同一期間，每年涉及內地入境旅行團而被購物事宜委員會裁定成立的個案則分別有 4 宗、5 宗及 4 宗，違諾店鋪被施加的處分由發出勸喻信至記分不等。有關個案主要涉及未有按規定在收據上列出商品或商戶的相關資料、未有遵守退款規定，以及未經准許以旅議會名義作宣傳或推廣。

(二)及(三)就入境旅行團為地區帶來影響方面，政府及旅議會一直十分關注，並已經採取多項應對措施。旅議會不時實地巡視及交由其轄下相關委員會商討對策，並與涉事業界朋友跟進，包括發出勸喻信、安排會面等。旅議會亦不時向旅行代理商發出通告，敦促其確保旅遊巴士前往景點時須遵守交通規例停車，減少對其他道路使用者造成不便，更不時透過講座呼籲導遊妥善管理入境旅行團。

要有序管理入境旅行團到訪地區的食肆及店鋪，需要旅行代理商、導遊、食肆、店鋪及旅遊巴士司機等相關業界朋友通力合作與協調。就此，旅遊事務署連同旅議會及其他相關政府部門，不時與有關業界代表會面，跟進其接待入境旅行團的情況。鑑於今年五一黃金周將至，我們亦已多次會面。政府及旅議會再三促

請業界接待入境旅行團時應注意秩序，並呼籲他們善用資訊科技加強人流車流管理。正在實行的措施包括：利用即時通訊軟件，設立群組聊天室，以加強各相關業界朋友之間的溝通；以及試點在一間接待入境旅行團的餐廳門外裝設攝錄機，好讓業界掌握現場實時情況，以免多個旅行團同時到訪。

此外，在財政司司長於二〇一七年十月召開旅遊事務高層統籌會議後，相關政府部門正就旅遊巴士違例停泊情況加強執法，並研究及推出不同措施，鼓勵更多旅遊巴士使用正規泊位。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士使用、透過批出短期租約停車場以供旅遊巴士停泊，以及在一個短期租約停車場試點提供半小時優惠泊位，增加旅遊巴士使用停車場的誘因。

政府會繼續密切留意業界有否持續採取措施，以減少入境旅行團為地區帶來不便。如有關情況持續未見改善，政府會建議將來成立的旅遊業監管局加派人員到場巡查，並制訂合適行政措施，針對屢勸不改、故意不合作及缺乏有秩序管理入境旅行團到訪店鋪及餐廳的安排的持牌人，進行調查及紀律程序，並作出紀律制裁命令。

完

2018年3月21日（星期三）

香港時間 12時 55分