

報告摘要

1. 2010年6月，因應香港發生數宗涉及強迫內地來港團旅客購物的事件，香港旅遊業議會(議會)決定成立「檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組」(專責小組)，研究改善接待內地來港團的中長期規管措施。7月中，導遊李巧珍強迫旅客購物事件引起社會廣泛關注，商務及經濟發展局局長責成專責小組重點研究零/負接待費及導遊規管事宜，並於兩個月內向政府提出改善建議。
2. 專責小組共舉行了五次會議，檢視了內地來港團作業鏈的各個環節。其間，專責小組廣泛諮詢了業界各個範疇的持份者。
3. 專責小組在檢討和訂定建議措施時，以旅遊業持續健康發展為主要原則，強調建議的措施須針對零/負接待費和導遊操守問題，務求既能合法、合理和合情地保障旅客的消費權益，亦能給予旅遊業界自由運作和經營的空間。
4. 專責小組分析，零/負接待費問題集中在「購物團」出現。「購物團」在組辦過程中，可能涉及多個內地中介旅行社，形成外判及併團的情況，致令部分香港地接社未能取得合乎成本的接待費，該等地接社及部分導遊會因而尋找其他方法彌補成本，形成強迫購物的問題。

專責小組建議的措施

5. 旅遊業界過去數年已採取連串措施打擊不良經營手法。專責小組訂定進一步的建議措施時，以四個方向為基礎，即加強議會規管制度；提升懲處的阻嚇力和透明度；釐清內地組團社、香港地接社和導遊之間的關係、責任和權利；以及提高旅客的知情權和消費意識。主要措施如下 –

旅行代理商規管

- 規定內地組團社與香港地接社簽署合約釐清雙方權責，確保來港旅行團的組辦符合內地法規。
- 引入地接社違規記分制。

- 規定地接社須指派同一名導遊全程接待內地來港團，以確保服務質素。

導遊規管

- 要求地接社與導遊簽署指定協議，訂明雙方責任，規定地接社必須向導遊提供出團費，保障導遊收入。
- 引入導遊違規記分制，集中打擊與強迫購物有關的違規行爲。
- 提升申領及續發導遊證的要求，加強導遊進修課程中有關操守及誠信方面的培訓。

登記店舖規管

- 收緊現行的登記店舖記分制，並鼓勵登記店舖加入「優質旅遊服務」計劃。
- 要求如旅行代理商的股東和董事或其直屬親屬部分或全資擁有任何登記店舖，或爲任何登記店舖的董事，須向議會申報，由議會透過網頁發放有關資料。

加強宣傳來港團旅客消費權益

- 廣泛宣傳「旅客須知」，並規定導遊在內地團體旅客抵港後，必須向旅客讀出行程表上指定的內容。

加強巡查

- 加強日常巡查及研究擴大暗訪行動，並建議在議會內設立專責執行議會規條的部門。

6. 議會和特區政府一直與內地旅遊部門保持緊密的合作和聯繫。專責小組的部分建議措施，已由特區政府通報內地，並得到積極回應。

完