

二零零七年四月二十三日會議
討論文件

立法會經濟事務委員會
進一步保障內地旅客在港的消費權益

目的

本文件旨在闡釋政府、旅遊業和相關業界為保持香港作為優質購物旅遊目的地，以及進一步保障內地旅客在港的消費權益，而採取的最新措施。

背景

2. 在 4 月上旬，有內地傳媒報導內地團體旅客在港購物時懷疑被騙，事件引起內地及香港社會廣泛關注。香港特區政府高度關注有關問題，對誤導及欺騙旅客的不良銷售手法和行為絕不姑息。就此，政府多個部門聯同香港旅遊業議會(議會)、香港旅遊發展局(旅發局)及消費者委員會(消委會)，立即在多方面採取措施，以打擊有關行為。

現行機制

3. 現時政府多個部門、消委會、議會及旅發局已在多方面採取措施，根據現行的法規及已設立的機制，透過執法、業界監管及宣傳和教育保障旅客在港的消費權益。當中包括警方及海關會不時根據現行法例巡查旅遊區內的零售店舖，打擊冒牌貨活動及查察欺騙旅客的行為。在業界監察方面，為針對內地團體遊客被旅行社安排到指定商店購物，議會於 2002 年實施要求所有專門接待團體遊客的店舖承諾「十四天百分百退款保證」。議會更設有「記分制」，懲處違反承諾的店舖，亦有機制要求旅行社負責及導遊帶旅客購物所須遵守的指引。旅發局推行了「優質旅遊服務計劃」，在餐飲、零售及旅客賓館的界別推廣優質服

務，並透過大型宣傳，向旅客推廣讓他們容易識別優質的服務提供者，為他們提供消費保障。消委會則在消費者教育及宣傳方面，在本港及在內地透過與中國消費者協會的合作，向內地旅客宣傳在港的消費權益，並協助處理他們在港的投訴。

加強措施

加強執法

4. 海關與警方緊密合作，加強執法，打擊違法的欺騙及誤導消費者行為。自本年 4 月 2 日至 16 日期間，海關突擊巡查超過 57 間專門接待內地團體旅客的鐘錶、影音及珠寶店舖，打擊冒牌貨活動，及查察有否違反《商品說明條例》的銷售手法。海關已於 4 月 13 日落案起訴其中一間售賣珠寶店舖。海關亦會派員到內地直接向懷疑受騙旅客取證，加強調查問題店舖。海關高度重視打假，因此會繼續加強巡查專門接待內地團體旅客的店舖，亦會對違法商舖採取行動。旅發局亦配合安排，加緊巡查「優質旅遊服務」商戶，防止冒用「優質旅遊服務」標誌，及確保有關店舖提供優良品質和卓越服務。

5. 警方、議會、消委會與海關已建立了迅速通報機制，令各方可盡快跟進投訴，按本身職能，懲處有關誤導商標、冒牌貨品、失實商品說明、欺詐和不良銷售等行為。

檢討保障消費者法例

6. 經濟發展及勞工局正聯同消委會、議會、旅發局、警方和海關全速檢討有關保障消費者的法例，以加強法例基礎，打擊誤導和不良銷售手法。經濟發展及勞工局會盡快完成檢討。我們會研究是否需要引入營商手法法例，禁止例如以餌誘方式或強迫銷售的手法。

業界規管

7. 在業界規管方面，旅遊事務署通過與旅發局、消委會和議會共同磋商，就加強監管措施達成共識。為此，議會已於 4 月 17 日通過有關措施，主要如下－

- (a) 收緊商號登記加入「十四天百分百退款保證計劃」的條件及其記分制，包括－
 - (i) 延長十四天的退款期至六個月，給予旅客充足時間退款；
 - (ii) 要求店舖開放予公眾人士入內，以增加店舖營運的透明度；
 - (iii) 任何店舖的登記地址及董事如與另一間已被取消登記店舖一樣(以十二個月為限)，則不會被接受登記，以防止有人輕易透過轉名以成立新公司繼續經營；
 - (iv) 增加對違規店舖記分的分數和增加屢犯同一事項的分數，以打擊違規店舖；
 - (v) 放寬向消費者百分百退款的條件，例如團體旅客無須保存產品包裝可獲得退款；
 - (vi) 參考「優質旅遊服務」計劃的原則及規則，和《商品說明條例》的條款，要求店舖必須在單據上清楚列明商品的詳細資料等；
- (b) 將屢次違規和屢被投訴店舖的資料上載於議會的網頁上，並連結消委會及旅發局網頁，讓消費者及內地旅客知悉有關店舖；
- (c) 加強巡查內地來港團體遊的定點購物店舖，以確保店舖嚴格遵守「百分百退款保證計劃」要求；
- (d) 向旅行社和導遊發出有關「定點購物」的指引，以加強監管；
- (e) 向旅行社發出通告/指引，要求他們在向旅客派發的行程表中，向旅客發出明確提示，在購物時應索取清楚列明商品詳細資料的單據；及

- (f) 規定香港旅行社只能接待由國家旅游局核准的組團社所營辦的內地旅行團。

宣傳教育

8. 在內地宣傳教育方面 -

- (a) 旅發局、消委會及內地有關部門如中國消費者協會(中消協)等會合作加強透過不同媒體，包括超連結網頁，向內地的消費者宣傳教育；
- (b) 旅發局會加強與內地旅遊當局(包括國家旅游局及深圳旅游局)的合作，透過在內地派發宣傳品及其他活動推廣消費者權益的宣傳教育；及
- (c) 消委會已透過中消協在 4 月 10 日向內地傳媒及全國的消費者組織網絡，發出有關內地旅客在港購物建議，及在香港消費者保障須知。我們得知有關資訊廣受內地居民注意，在宣傳教育上有一定成效。

9. 在本地宣傳方面 -

- (a) 海關會與議會合作，為已向議會登記的店舖舉辦講座，解釋《商品說明條例》的規定和商戶的法律責任，令商戶更清楚有關要求及鼓勵他們遵守。首次講座已於 4 月 13 日舉行，參加商戶超過 40 間；
- (b) 警方及旅遊事務署分別在 4 月 5 日及 4 月 7 日開始在尖沙咀旅遊區及落馬洲入境口岸，向訪港內地旅客派發單張，宣傳精明消費；及
- (c) 旅遊事務署正製作更多宣傳品，並將於五一黃金周期間在多個地點，包括口岸及定點購物商店附近派發。

優質旅遊產品

10. 在提供優質選擇方面，自去年第四季開始，旅發局已在多個「個人遊」城市，包括北京、上海、南京、杭州、廣州及深圳等推出「優質誠信香港遊」，並於這些城市設立「優質誠信香港遊」專櫃。這些專櫃只受理「優質誠信香港遊」高品質產品的業務，由旅發局與合作的旅行社安排專人專線提供消費者服務，介紹「優質誠信香港遊」行程和解答消費者有關的查詢。「優質誠信香港遊」是強調誠信和高品質的訪港行程，強調「自由購物」，絕不會強迫旅客購物、無附加費用、或任何自費活動。今年，旅發局會繼續把優質旅行團推廣至更多“個人遊”城市。旅發局並會繼續在內地進行一系列推廣活動，分別加強推廣「優質誠信香港遊」和「優質旅遊服務」計劃，為香港建立正面的形象。

導遊服務水準

11. 導遊是接觸旅客的前線人員，也是提供優質服務關鍵的一環。旅遊事務署倡議提升導遊的專業質素，提供更多培訓機會，讓導遊改善服務技巧、加深對景點的認識，和加強對專業操守的認同等，尤其誠信旅遊的重要性，並已獲得各導遊組織的認同。議會和導遊工會加強向導遊提供有關「誠信旅遊」的教育。議會將聯絡各導遊工會，並會在新修訂的「職前導遊培訓課程」及籌辦中的「導遊持續進修計劃」加入「誠信旅遊」的課題。此外，議會會考慮研究改善導遊的行業發展，例如僱傭薪酬制度、專業培訓、持續進修等課題。

與國家旅游局互相配合

12. 就上述多項措施，特區政府已與國家旅游局取得共識。國家旅游局大力支持和認同我們上述的措施，並承諾在內地全面配合。雙方均認同良好的市場規範有利於內地和本港旅遊業的持續穩定發展，少數業界的不良營商手法在短期內可能帶來經營利潤，但長期來說對市場有害無益，應予以嚴加取締。雙方亦同意「零負團費」所引伸的不良市場行為，必須由兩地攜手合作才能有效打擊，恢復市場正常秩序。對此，國家旅游局將加強在內地宣傳和推廣誠信旅遊計劃，並會推出整治「零負團費」的措施。為配合這方面的合作，議會已通過發出新指引，規定所有香

港地接社只能接待由國家旅游局核准的組團社所營辦的內地訪港旅行團；而國家旅游局亦會把有關核准營辦「出境遊」的旅行社的最新的資訊通報議會。我們亦將於 4 月 24 日到北京與國家旅游局討論有關事宜。

總結

13. 我們絕不會姑息任何誤導或欺騙旅客的行為，並會聯同所有有關機構及團體，落實以上各項措施。該些措施進一步鞏固我們現有的法規及機制，嚴打店舖誤導或欺騙旅客購物的不良行為，在致力保障旅客的同時，亦維持香港購物天堂的聲譽。我們會繼續留意市場情況，與有關機構及業界緊密溝通，不時檢討新措施的落實情況，以及按需要引進新措施。

經濟發展及勞工局
旅遊事務署
二零零七年四月二十日