

## 進一步保障內地旅客在港的消費權益

香港素有「購物天堂」的美譽，絕大多數的商戶，都是以誠實和公道的手法營商。近日，有專門接待內地團體旅客的店舖誤導或欺騙內地旅客。對於他們的行爲，政府會嚴厲對付，絕不姑息。政府多個部門包括旅遊事務署、海關及警方等，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）等，已積極推行多項措施，打擊黑店。而近期事件更成爲一個契機，讓政府及各有關機構及業界同心協力，打擊黑店，轉危爲機，加強保障旅客及消費者。

### 執法

2. 在執法方面，海關在四月突擊巡查了數十間專門接待內地團體旅客的鐘錶、影音及珠寶店舖，並進行了多次「放蛇」行動，嚴厲打擊違規行爲。此外，警方、海關、消費者委員會及旅遊業議會，亦特別設立了迅速通報機制，令各方可盡快同時跟進投訴，按本身職能，懲處售賣冒牌貨品、失實商品說明，欺詐及其他不良銷售行爲。

3. 若有證據顯示違法行爲，有關部門一定會提出檢控，務求將違規人士繩之於法。例如，海關已於四月十三日落案起訴其中一間珠寶店。執法部門正積極跟進一些懷疑違規個案，包括海關派員到內地直接向懷疑受騙旅客取證；若有足夠證據，執法部門將會繼續積極進行有關的執法工作，嚴厲打擊違規行爲。

### 檢討法例

4. 在增加執法力度的同時，我們亦正致力改善現時保障消費者權益的法例基礎。財政司司長在今年的財政預算案中表示，要檢討現時保障消費者的法例，目的是要令旅客及市民對在香港購物更有保障和信心。我們正聯同消費者委員

會、海關、警方、旅遊發展局及旅遊業議會全力落實這項重要工作。

5. 我們打算將修改法例的工作分兩階段進行。在第一階段，我們會集中研究對付一些誤導及帶有欺騙成份的商品陳述，例如不確的商品說明。我們亦會關注那些滋擾或強迫消費者購物的銷售手法。經濟發展及勞工局已成立工作小組，成員包括：消費者委員會、海關、警方、律政司、旅遊事務署、旅遊發展局、旅遊業議會的代表。小組會因應前線部門及機構收到的投訴個案和執法經驗，找出需要迫切處理的問題，並提出修改法例建議，令有關部門能更有效執法，為消費者提供更好的保障。在檢討過程中，小組會參考其他地方保障消費者的法例，亦會顧及商戶的實際運作需要。政府會在未來數個月內提出具體修例建議，諮詢公眾及立法會。至於第二階段，政府有關部門會聯同消委會及有關機構全面檢討現行保障消費者權益的措施。

## 業界規管

6. 在業界規管方面，根據現有機制，作為香港旅遊業議會會員，旅行代理商受議會《組織及章程大綱》的約束及須遵守議會根據《組織及章程大綱》而制訂的守則及指引。旅行代理商如違反這些指引及業務守則，會遭受議會的處分，包括被暫停及撤銷議會會籍，最終可能會引致被旅行代理商註冊處撤銷牌照。至於在「購物退款保證計劃」下的店舖，由於他們專門接待團體旅客，所以需要向議會登記，並且需要為團體旅客提供百分百退款服務。假如他們違反協定會被記分，被記滿分的登記店舖會被除名，旅行代理商不得再帶旅客到被除名的登記店舖進行購物。為嚴打不良銷售手法，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，議會已於四月通過以下措施：

(一) 收緊專門接待團體旅客的商號登記加入「百分百購物退款保證計劃」的條件及其記分制，包括延長十四天的退款期至六個月，給予旅客充足時間提出退款要求等，有關規定會在二零零七年六月十五日實施；

(二) 要求登記店舖開放予公眾人士，以增加店舖營運的透明度；

(三) 增加對違規登記店舖記分的分數和增加屢犯同一事項被扣的分數，以打擊違規店舖；

(四) 任何登記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，則不會被接受登記，此規例以十二個月為限，以防有人輕易透過轉名成立新公司繼續經營；

(五) 將違規和屢被投訴登記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；及

(六) 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來港旅行團。

7. 此外，議會已發出指引禁止旅行社向團隊旅客收取離團費，違者會受懲處；議會於四月底與導遊組織就導遊出團費問題已達成共識，並已於五月十一日就此發出指引。這項措施有助導遊減低對購物佣金的依賴，長遠有助提升內地旅行團服務質素。

8. 在處理旅客投訴方面，議會現在設有專門接受旅客投訴的熱線電話。此外，旅客亦可透過傳真及網上遞交有關投訴的資料。議會會積極跟進旅客的投訴。

## 宣傳教育

9. 在宣傳教育方面，我們會繼續在內地透過相關的對口單位例如中國消費者協會和國家旅游局，和不同媒體，加強向內地旅客宣傳在港的消費權益；而在香港，當旅客抵港後，我們更直接在口岸或購物點派發單張，宣傳精明消費及投訴途徑。

10. 為爭取內地市場，旅發局一直以多元化的策略、媒介和渠道，在內地推廣香港的品牌形象。除了電視、報章刊物和內地互聯網站外，旅發局經常運用不同宣傳手法向目標客群推廣，例如與內地教育部門聯手，向當地學生及家長宣傳香港特色；亦與負責簽發「個人遊」簽注的公安廳合作，向「個人遊」客群推廣；又與信用卡公司合辦宣傳活動等。

## 提供優質選擇

11. 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」，強調誠信和高品質的訪港行程，包括「自由購物」，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，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。

## 導遊訓練

12. 為加強導遊對專業操守的認同，尤其誠信旅遊的重要性，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「導遊持續專業發展計劃」加入「誠信旅遊」的課題。

## 與國家旅游局配合

13. 國家旅游局支持和認同我們上述的措施，並承諾在內地全面配合。旅發局主席和旅遊事務專員以及議會和消委會代表於四月二十五日到北京，與國家旅游局舉行會議，詳細商討在內地宣傳和推廣「誠信旅遊」計劃，及進一步整治「零負團費」的措施。國家旅游局在會後隨即公布與香港旅遊業界共同規範旅遊市場秩序的八項措施：

（一） 率先在「優質誠信香港遊」這高質素旅行團產品推廣「中國公民出境遊合同」示範文本，詳細規定「出境遊」到香港旅遊的行程說明，令旅客清楚了解有關細節；

（二） 設立內地與香港的聯動和處罰機制，通過多種形式監察市場違規行爲，包括暗訪的安排；並加強兩地溝通，共同作出處罰；

（三） 重新確認赴港旅遊的組團社及地接社名單，以打擊非法經營或以掛靠承包方式赴港旅遊的單位；

（四） 向內地旅客透過不同媒體大力推廣宣傳理性消費；

（五） 共同推廣「優質誠信香港遊」這類高質素的旅行團；

（六） 加強兩地規管部門的合作，建立信息溝通機制和完善投訴處理機制，有效處理旅客投訴及違法違規的旅行社和從業員；

（七） 加強中國消費者協會及香港消委會的溝通及合作；以及

（八） 國家旅游局將由五月開始以半年時間開展「打擊零負團費，規範旅遊市場秩序」的專項行動。

我們會全力配合上述國家旅游局的八項規管措施。

14. 香港旅遊業議會由二月中旬起強制旅行社派發行程表予內地入境團體旅客，清楚交待在港期間的行程住宿安排，包括定點購物安排和消費者權益。我們在四月二十五日於北京舉行的聯席會議上向國家旅游局提出，內地組團社亦應向旅客提供出境遊行程說明書，讓旅客了解和比較產品的內容和價格，作出選擇適合他們的旅遊行程，以便在源頭市場解決問題。配合這要求，香港消委會已建議中國消費者協會提醒內地消費者參加旅行團時，須留意組團社素質，以及在參加前注意以下事項：

- (一) 組團社應屬於國家旅游局認可的組團社；
- (二) 組團社應向旅客提供出境遊行程計劃或價錢，以方便消費者比較；及
- (三) 組團社須向旅客提供指定購物地點及所佔時段、在港負責接待旅行社及牌照號碼等資料。

15. 旅遊業議會、旅發局、消委會更與國家旅游局合作，將有關機構的網頁組成超連結，並將屢次違規的旅行社及店舖資料上網，令內地及香港的旅客得知有關資料，以增加透明度。

16. 就加速引入本港有信譽的旅行社到廣東省開辦港澳遊業務方面，經過我們多次與國家旅游局溝通，國家旅游局已公布有關的落實細節。我們相信這措施不但可為香港旅行社帶來發展機遇，亦可藉此引入良性競爭，透過香港旅行社在內地營辦高質素的旅行團，提升內地旅遊業的服務質素，改善我們面對的問題。

### 持續工作

17. 我們會繼續與有關政府部門、旅發局、消委會、議會及旅遊業界嚴打不良銷售手法，以增加旅客來港購物信心。事實上，在剛過去的「五一黃金周」中，內地來港旅客共有五十四萬，比去年同期上升百分之三十，其中「個人遊」旅

客上升超過五成。這些數字亦顯示內地旅客認同我們打擊黑店的決心。

18. 我們非常重視香港「購物天堂」的美譽。我們決心保護和加強香港作為首選旅遊目的地的地位，絕不會姑息任何危害香港作為優質品牌的不良市場行爲。我們會繼續聯同各有關機構及業界致力保障本地及旅客的消費權益。我們相信近期推出的各項措施可以改善有關問題，但我們當然會不斷檢討及改進，與各界通力合作，加強旅客及本地消費者的信心。

經濟發展及勞工局  
旅遊事務署  
二零零七年五月