

Panel on Economic Services
Meeting on 27 November 2006
Written Submission by Quality Tourism Services Association

優質旅遊服務協會對於陸續出現有「零團費」，導遊遺棄旅客於街頭，強迫旅客購物的負面新聞表示非常關注，認為除有損本地旅遊業健康發展及購物天堂之美譽外，亦嚴重損害本地零售業的名聲，所以協會成立工作小組，嚴正注視此問題。工作小組成員來自零售及飲食界別，多月以來積極研究解決方案，亦主動聯絡旅遊業不同機構，包括旅遊事務署、旅遊發展局、旅遊業議會，以反映本會之關注及共商對策。

對於特區政府亦高度重視「零團費」問題，研究及推出多項積極措施以遏止「零團費」對本港旅遊業之禍害，優質旅遊服務協會不但表示支持，並會籍著本會超過1,200會員商號的強大網絡，及橫跨多個零售、飲食行業之獨特優勢，為特區政府提供多方面配合，並樂意安排有豐富經驗之業內人士，提供意見。

本會對打擊「零團費」問題，有以下意見：

1. **合同範本應盡早落實，提高消費者的知情權**

本會對特區政府與國家旅遊局正在製訂合同範本表示熱烈支持，並要求提高旅客對行程的透明度，消費項目及購物安排。

2. **加強旅客教育及宣傳**

建議特區政府與國內部門加強在本港及重點城市正面宣傳香港旅遊，同時亦不斷提升本地旅遊服務業之質素，以挽回國內旅客對香港之信心及提高對香港遊之滿意程度：

於國內

- 建議國家旅遊局向中央電視台爭取免費廣播時段，播放有關「優質旅遊服務」計劃，「出國旅遊須知」之宣傳短片
- 建議國家旅遊局定期向旅遊機關及旅行社推廣「優質旅遊服務」計劃，並需向報名前往香港之旅客作出介紹，以正面強化香港購物、飲食之都的美譽

於香港

- 建議與電話網絡供應商合作，向到港旅客發出短訊，短訊內詳列香港消費者委員會、香港旅遊發展局及香港旅遊業議會的熱線電話，讓旅客在有需要時致電查詢或求助
- 建議在入境口岸、旅客途經熱點等，繼續向旅客廣泛宣傳在港之購物保障，重點建議可放於香港為優質旅遊城市及對消費者提供完善保障等正面訊息
- 與此同時，亦建議設立巨型宣傳海報及接駁互聯網的終端機，方便旅客取得「優質旅遊服務」計劃認證商戶及他們提供之購物優惠資訊
- 建議加強業界培訓以不斷提升商號及個人質素，「優質旅遊服務協會」樂意協助，向業界宣揚優質文化及鞏固本地零售及飲食業之美好形象

3. **拓展優質誠信旅遊 挽回購物天堂之美譽**

除支持特區政府拓展「優質誠信旅遊」外，本會可聯結各優質商戶合力推動「優質誠信旅遊」，向「優質誠信旅遊」及其他國內旅客介紹優質店舖作為來港購物及飲食之選擇，以增強「優質誠信旅遊」之賣點及成效。

4. **檢討及改善現行規章**

上述事件的發生，證明旅遊業之自律性不強，特區政府必需要求業內改善現行監管措施，儘快展開全面檢討工作：

- 改善旅遊業議會的規章、制度，以至懲處方法，包括扣分制，十四天百分百購物保障，旅行社及導遊專業守則等。必需加強罰則，嚴懲及取締違規之旅行社及導遊
- 建議增大香港旅遊業議會內，非選舉產生理事的比率，增設與旅遊業相關的商會代表出任理事，例如：香港零售管理協會、優質旅遊服務協會、香港珠石玉器金銀首飾業商會、香港鐘表業總會、港九電器商聯會、香港化妝品同業協會、香港餐飲聯業協會等，以彌補旅遊業議會對其他旅遊服務業知識的不足，及增強旅遊業議會之公信力，對大眾利益及旅遊業之持續發展，起長期、正面之效