

致：立法會經濟事務委員會

主席先生，各位議員：

所謂“冰凍三尺非一日之寒”，“青海團”事件背後隱藏著香港入境旅遊團，尤其是內地團各種鮮為人知的嚴重問題。至今天為止零、負接待團費的問題不但沒有改善，而是變本加厲，上海退-350、天津退-400 蘇南退-600，強逼自費，購物點增至 6-7 站，根本難以提供有質素的服務，業者怕投訴拒絕接團，團量下降，導遊沒飯吃，處境日益惡化。作為一位資深超過 10 年的從業員，及香港導遊總工會的會長，代表超過 1000 名會員，我今天想同大家分享我們導遊從業員的心聲：

### 1. 導遊與旅行社的關係

因零、負接待團費旅行社要依靠佣金收入填補虧損，旅行社的宗旨就是購物補團費，旅行社把旗下的導遊按購物成績分為四等；導遊必須執行旅行社的指令，承受每位旅客購物額沉重指標的壓力，十之八九的旅遊投訴與購物相關。

### 2. 產生零、負接待費的原因是眾所周知的：

- (1). 政府及旅遊監管機構對問題無解決的決心，撒手不管；*少說多怪 但未嘗過*
- (2). 酒店包房、炒房問題，旅行社必須降價充團填房；
- (3). 最被忽略的一點是購物店和導遊成為旅行社的財源；
- (4). 旅行社與客人：本地接待旅行社抱著做得成生意就有機會的賭博心態，殺雞取卵；旅客希望團費愈低愈好，國內旅行社利用國內城鄉訊息的真空段（旅遊宣傳不足），模糊合約誤導客人參團；

### 3. 解決零負團費參考方式：

- (1). 加強監管：訂立最低團費，管理機構與前線導遊工會聯手監管；重點懲罰經常重犯違規者（估計相關機構已有詳細統計數字），採取公佈短期停業懲罰；監控包房、炒房行為；
- (2). 堵塞負團費的經濟來源：
  - i. 目前購物店佣金 20%~6X%，平均 50%，包人頭（珠寶 100~500/人，手錶 150/人，百貨 200/人等），加上包自費（300-70-30=200/人），平均合計超過 \$800，或購物店向旅行社提供大額預支貸款及提供酒店房間；已分擔旅行社 8、9 成風險；全面降低購物店的佣金至 30% 或以下，全面取消任何形式的包頭；
  - ii. 落實【八一協議書】取消買人頭、買信封、交押金等，清付欠導遊的墊支，估計這行導遊欠款金額不下幾千萬，可通過旅行代理商註冊處在審核旅行社財務的同時加予監管；
- (3). 規範出團社：取締國內個體營業點，管理出團社資格，嚴格管理出團社的領隊資格（有牌照的），訂定合約，每個旅遊團必須有行程合約，包括團費、行程表（景點）、酒店、購物點及停留時間，宣傳推廣優質旅遊；
- (4). 提高業者質數：舉辦導遊增值課程，尤其是優質服務，投訴和危機處理；舉辦業者或旅行社管理人員訓練課程

2006 年 11 月 27 日