

立法會經濟事務委員會

2006年11月27日

打擊與「零團費」內地訪港團有關
的市場不良行爲

現時市場情況

(1) 何謂「零團費」旅行團？

- 凡指香港旅行社(地接社)在為內地來港旅行團提供接待服務時不收分文
- 在極端情況下，香港地接社反過來向內地組團社交付買團費
- 地接社和導遊選擇靠賺取佣金以彌補接待成本和賺取利潤

現時市場情況

(2) 「零團費」衍生的現象和問題

➤ 香港地接社

- ✓ 偏重購物活動
- ✓ 藉自費活動或售賣紀念品賺取利潤
- ✓ 要求導遊墊支接待費

➤ 導遊

- ✓ 向旅客促銷商品以賺取佣金

改善措施

- (一) 改善香港旅遊業議會監管機制
 - (i) 罰則
 - (ii) 審理違規事宜的機制

- (二) 與國家旅游局的合作
 - (i) 增加產品透明度
 - (ii) 加強規管訊息通報機制

- (三) 消費者宣傳教育工作
 - (i) 內地公安廳、旅發局的旅客服務中心
 - (ii) 本港邊境口岸

- (四) 推廣「品質遊」

- (五) 為導遊提供更多培訓

(一) 改善香港旅遊業議會監管機制

(i) 罰則

- 議會現時已設有機制和具備權力，調查和懲處違規的旅行代理商、導遊及登記店舖：
 - 旅行代理商
 - ✓ 警告信、罰款、暫停及撤銷議會會籍
 - ✓ 強調旅行社亦須為導遊及登記店舖的違規行為負責
 - 導遊
 - ✓ 警告信、暫停及撤銷「導遊證」
 - 「登記店舖記分制」
 - ✓ 記分滿30分或以上可暫停或取消店舖的登記

(i) 罰則

- 加強懲處力度：
 - 增加針對旅行社的罰款金額
 - ✓ 由一萬至十萬元增至五萬至二十萬元
 - 上網公布違規旅行社
 - 考慮禁止旅行社安排團隊到被嚴重投訴的登記店舖進行購物活動

(一) 改善香港旅遊業議會監管機制

(ii) 議會審理違規事宜機制

- 成立兩個新的委員會
 - 內地來港旅行團事務委員會
 - ✓ 由議會主席兼任委員會主席，針對內地來港旅行團的營運制訂指引
 - ✓ 成員由業界和非業界人士組成
 - 內地來港旅行團規條委員會
 - ✓ 由議會獨立非業界理事任委員會主席，專責處理內地來港旅行團違規事宜
 - ✓ 成員以非業界人士佔多數

(二) 與國家旅游局合作

- 支持「誠信旅遊」
- 推動「合同範本」
 - 包括「旅遊行程說明書」
 - 如： 組團社及地接社名稱
 - 行程的細節如觀光和購物點及時間分佈
- 聯合推廣精明消費
 - 如在黃金周期間，聯合派發「在港購物須知」
- 議會向國家旅游局定期通報接獲的內地旅客投訴及有關的組團社、地接社資料及投訴事項性質
- 國家旅游局考慮把投訴數據及牽涉的組團社和地接社上網，加強內地居民的資訊

(三)消費者宣傳教育工作

■ 議會方面：

- 規定香港旅行社及導遊向內地來港旅行團派發行程資料
- 提供購物點及有關「十四天百分百退款保證計劃」的資料和投訴熱線
- 消委會與中國消費者協會合作，透過內地網絡加強向內地消費者的宣傳教育工作。

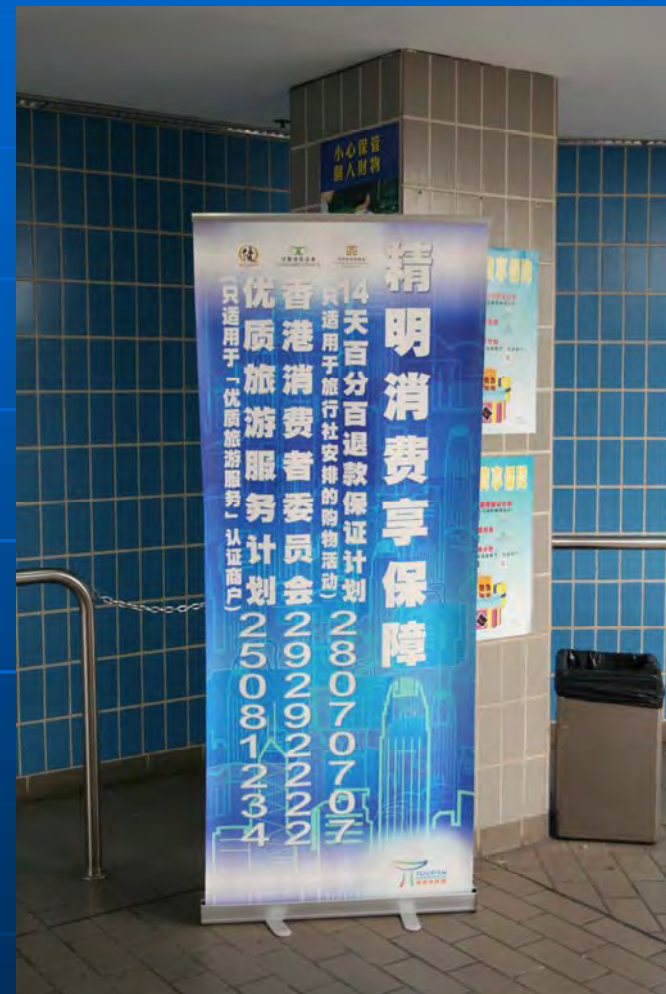
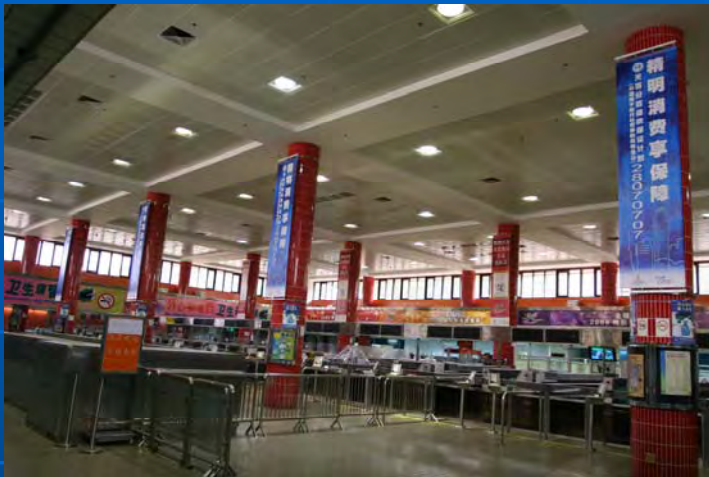
(三)消費者宣傳教育工作

- 在入境陸路口岸，採取一系列措施，加強宣傳「精明購物」。
 - 落馬洲管制站



(三) 消費者宣傳教育工作

■ 羅湖管制站



■ 公安廳及旅發局的旅客服務中心

(四) 推廣「香港品質遊」

- 香港旅遊發展局的「優質誠信香港遊」
- 議會到內地個別二線城市推廣優質香港遊



(五) 為導遊提供更多專業培訓

- 議會推動導遊持續進修計劃，並列為續證條件
- 政府計劃透過「技能提升計劃」提供資助，減輕導遊負擔
- 議會邀請更多資深導遊人士加入其「訓練委員會」，就導遊的訓練及發展事宜共同制定方向
- 旅遊事務署會不時與議會及各導遊組織舉行會議，加強交流。

謝謝！