

2010年6月28日會議 資料文件

立法會經濟發展事務委員會 規管入境旅遊業界

目的

今年5月22日，一名湖南旅客參加旅行團到香港旅遊，於購物活動的登記店舖不幸去世，政府和香港旅遊業議會(議會)對事件極度關注。本文件介紹現時針對接待內地入境旅行團的規管工作，以及事件發生後政府和議會採取進一步加強規管的措施。

針對內地入境團的規管工作

2. 旅遊事務署和議會一直密切監察內地來港旅行團的接待情況，不時檢討規管理制度，並多次作出改善，例如引入登記店舖記分制和購物退款保證，以及要求旅行代理商向議會登記行程確認書並向旅客派發行程表等措施，從多方面保障旅客。

3. 議會於2002年推行「入境團購物商店登記制度」，規定旅行代理商如安排團體旅客到店舖購物，必須先向議會登記有關店舖。登記店舖須作出多項承諾，包括如旅客對其購買的貨物不滿並在14天內向店舖提出，店舖須向旅客全數退款。為了確保登記店舖遵守承諾，議會於2005年實施「登記店舖記分制」，被記分數累計達30分的店舖，議會會考慮取消其登記，有關店舖便不能再接待團體旅客。

4. 2007年，議會再推出一系列措施，包括延長內地團體旅客百分百退款保證期至六個月、收緊記分制、公開被記分店舖的資料，以及要求接待內地團體旅客的旅行代理商必須向議會登記行程確認書和向旅客派發行程表等。消費者委員會亦進行提升消費者知情權的工作，執法部門

也加強了巡查。

5. 除加強規管外，我們亦推廣「優質誠信香港遊」產品，向內地旅客提供不同選擇。雖然該等產品團費相對較高，但不設定點購物、自費項目，亦不會索取附加費。我們同時推動本港導遊專業持續發展計劃，提升入境團導遊的質素。

6. 除在本港進行規管及相關工作外，與源頭市場旅遊當局合作規管亦很重要。旅遊事務署定期與內地旅遊部門就誠信旅遊的課題溝通，相互配合對方的監管工作。內地於去年5月起實施《旅行社條例》，就內地旅行社經營狀況作出新的規定，亦同時加強旅遊市場監管，並有多項打擊零負團費旅行團的措施，提高消費者權益的保障。這些措施包括要求旅行社與旅客簽訂合約，列出行程、旅行社安排購物次數、停留時間，以及規定旅行社如將旅遊業務委託給其他旅行社，應向接受委託的旅行社支付不低於接待服務成本的費用等。

就事件的即時跟進工作

7. 5月22日，一名湖南旅客參加一個香港四天團，在登記店舖暈倒，送往醫院後證實死亡。事件涉及旅行代理商服務質素、導遊態度和安排旅行團定點購物等問題。事件發生後，議會即時進行調查。當議會根據旅行社所提供的資料向有關導遊查詢時，導遊卻表示該團並非由她負責，並懷疑身份被盜用。警方正調查事件是否涉及有人冒用他人身份之刑事罪行。

8. 政府極度關注事件。旅行代理商註冊主任分別在6月1日及6月7日約見經營內地來港團體遊的旅行代理商，告誡他們必須在接待旅行團時注意服務質素，並時刻保持誠信。

9. 議會經調查後，認為相關旅行代理商有三項違規行為，包括委派無證導遊接待入境旅客，沒有核實導遊是持有效導遊證的導遊以履行保障顧客利益的責任，以及作

出令人懷疑操守的行為，令香港旅遊業的聲譽和形象嚴重受損。議會就這些違規行為決定終止該旅行代理商的會籍，是議會歷來對旅行代理商違規行為最嚴厲的懲處。該旅行代理商可於7月5日前提出上訴。如上訴委員會維持決定，而旅行代理商不服裁決，可以進一步向旅行代理商註冊主任提出上訴。旅行代理商註冊主任在議會上訴程序完結後，會因應旅行代理商的會籍狀況考慮撤銷其牌照。

10. 此外，鑑於事件十分嚴重，旅行代理商註冊主任亦已根據《旅行代理商條例》(第218章)第21條所賦予的監管權力，調查該旅行代理商是否在違反公眾利益下經營旅行代理商業務。

加強業界監管

11. 在業界規管方面，議會已通過短期措施，進一步加緊監管旅行代理商、導遊及登記店舖。

12. 為方便旅客了解他們的權益，議會已發出指引，規定旅行代理商在派發給旅客的行程表上，必須列明導遊不得強迫旅客購物，亦不可強留旅客在登記店舖之內。此外，議會亦會要求旅行代理商在向議會登記的內地入境團確認書和派發給旅客的行程表上，提供導遊的詳細資料(例如導遊的姓名和導遊證編號)，以及每一家登記店舖的名稱和逗留時間，讓旅客更清楚各項安排。

13. 在規管方面，議會在調查涉嫌強迫購物投訴個案時，將要求旅行代理商提供團隊的接待費和團員所支付的全部團費資料，方便內地旅遊局與港方聯手打擊違規行為。議會還會抽查旅行代理商在內地入境團確認書所提供的導遊姓名及導遊證編號，確保資料屬實。就聘用導遊方面，議會已向旅行代理商發出通告，提醒他們僱用非法勞工及偽造導遊證均屬刑事罪行。

14. 在登記店舖方面，議會將要求登記店舖重新簽署承諾書。增加的承諾包括記錄每一個旅行團進入及離開店舖的時間；核對並記錄帶團前往購物的每一名導遊的資

料；於店內當眼處貼上由議會提供有關購物退款保障計劃的海報，宣傳議會的入境旅客服務熱線，讓旅客在有需要時可向議會求助等。議會已加強對店舖的巡查，亦將大幅收緊登記店舖記分制，店舖如強迫旅客購物，即使初犯，亦可被記最高分數並取消店舖登記。

15. 在導遊操守方面，議會相關委員會通過修訂《導遊作業守則》，以更清晰的字眼，表明導遊不得以任何形式強迫或誤導旅客購物，亦不得強留旅客於登記店舖內。議會已加強對導遊的巡查，確保他們持有議會發出的有效導遊證。

16. 在增加透明度方面，議會相關委員會決定把會員旅行代理商的違規紀錄、導遊證被撤銷和暫停的資料，在議會網站上張貼兩年，供旅客和同業參考。

17. 議會理事會將在6月29日的理事會特別會議上討論上述措施和涉及需要修改的多個議會指引及有關作業守則，通過後便會實施。

18. 議會亦已成立專責小組，由議會主席擔任召集人，成員包括議會各相關委員會的召集人及多名獨立理事。專責小組將全面檢討內地來港旅行團的營運，如接待內地團的經營模式、導遊與旅行代理商之間的帶團安排及薪酬制度、應否規定香港旅行代理商不可以低於成本的費用接待旅行團等，務求保障香港旅遊業的良好聲譽。該小組會參考各方提出的意見，希望在三個月內提出改善建議。

與內地合作

19. 事件發生後，旅遊事務署已即時與國家旅遊局、廣東省旅遊局及深圳市文體旅遊局會面，要求他們在源頭市場徹查組團社及中介旅行社責任，加強業界監管，合作打擊不良市場行為，共同推廣誠信旅遊，保障內地旅客的消費權益。內地方面支持港方的工作，其中深圳市文體旅遊局已召集深圳旅行社和中轉社，重申有關誠信旅遊及規範市場手法的要求，並進行專項檢查，加強處罰違規旅行

社。該局還會與議會互通香港遊團隊更多資料，便利監管，並加強巡查暗訪工作，包括與香港合作增加暗訪工作的密度及覆蓋面。

20. 議會會繼續與內地旅遊當局加強訊息交流，包括通報在接待內地團體遊時屢次違規的香港旅行代理商資料，讓旅客選擇旅行團時掌握更多資訊，使雙方能更有效打擊違規行為。

21. 香港旅遊發展局(旅發局)亦會加強在內地推廣不設定點購物及附加費的優質誠信香港遊產品。旅發局自2006年起在內地推出有關產品，現已拓展至18個城市共59家大型旅行社代理該產品。該局並在內地受歡迎的旅遊網站設立專頁，讓全國各地旅客都能取得有關資料，鼓勵他們選擇優質的香港遊產品。新一輪在內地的推廣活動將在今年7月中展開，該局將與更多內地旅行社合作並加強網上宣傳。

總結

22. 香港一直是旅遊購物和美食天堂，旅遊業亦剛從去年的金融風暴及疫症的低谷走出來，全賴整體旅遊及相關行業從業員殷實經營手法及專業服務的不懈努力。政府和議會決不容許一小撮業界人士的不良經營手法損害我們多年來建立的聲譽，必定嚴懲違規行為，保障來港旅客的消費權益，並會繼續積極研究長遠措施解決有關問題。

商務及經濟發展局
旅遊事務署
2010年6月