

**2010 年 11 月 22 日會議  
資料文件**

**立法會經濟發展事務委員會**

**加強規管內地旅行團來港的接待安排  
及檢討香港旅遊業議會的運作**

**目的**

當局在 2010 年 10 月 11 日收到由香港旅遊業議會(議會)「檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組」(專責小組)就檢討內地來港旅行團零/負接待費及導遊規管事宜提交的報告。本文件介紹有關加強規管內地來港團接待安排的建議措施。

2. 本文亦會介紹有關檢討議會運作的工作進展。

**專責小組的工作**

3. 內地來港旅行團在香港的接待安排早前接連發生問題。因應今年 5 月發生一名湖南旅客在議會登記店舖暈倒，其後死亡的事件，議會自 6 月起，已採取了多項即時措施回應問題（詳情見第 6 段）。

4. 為研究改善接待內地來港團的中長期規管措施，議會於 2010 年 6 月成立專責小組處理這項工作。今年 7 月，專責小組應商務及經濟發展局局長的要求，以零/負接待費及導遊規管為工作重點，研究針對性措施。專責小組檢視了內地來港團作業鏈的各個環節，並廣泛諮詢了業界各個範疇的持份者，包括旅行代理商、導遊工會、登記店舖、與旅遊有關的諮詢委員會和組織、旅遊界別的立法會議員以及內地旅遊機構等。

5. 專責小組向政府表明，在檢討和制訂建議措施時，是以旅遊業持續健康發展為主要原則，同時務求措施實際可行，並加強懲罰，希望增加對違規者的阻嚇作用。與此同時，小組亦希望在保持旅遊業界自由運作和經營的空間，以及合法、合理和合情地保障旅客的消費權益之間取得平衡。

### 專責小組建議措施

6. 議會自今年 6 月起已即時採取了一系列措施，包括 -

- 增加巡查旅遊景點工作的次數和覆蓋面；
- 修訂指引更明確規定導遊不得以任何形式強迫或誤導旅客購物，亦不得強留旅客在登記店舖之內；
- 要求登記店舖記錄每一個旅行團進入及離開店舖的時間；核對並記錄所有帶團前往購物的導遊的資料；
- 加強宣傳議會的入境旅客服務熱線；及
- 議會於今年 8 月延長熱線服務時間至午夜 12 時，讓旅客在有需要時可向議會求助。

無可置疑，以上措施能收到一定效果，但仍需研究如何進一步更有效遏止業界的不良經營手法。故此，專責小組決定從四個方向入手，即加強議會規管制度；提升懲處的阻嚇力和透明度；釐清內地組團社、香港地接社和導遊之間的關係、責任和權利；以及提高旅客的知情權和消費意識。專責小組於今年 9 月底完成工作，建議引入 10 項措施。議會在 10 月 8 日的理事會緊急會議上通過了專責小組的報告，並於 10 月 11 日提交商務及經濟發展局局長考慮。專責小組報告的摘要載於附件，報告全文則存放於秘書處供委員參閱，並可於議會的網站

[http://www.tichk.org/public/website/b5/news/2010\\_10\\_11\\_b/html](http://www.tichk.org/public/website/b5/news/2010_10_11_b/html) 下載。

7. 下文根據第 6 段所列的四個方向，扼要敘述專責小組的 10 項建議措施 –

### 加強規管

#### *指派同一名導遊全程接待*

8. 專責小組建議，參考出境旅行團及內地以外其他入境團的慣常做法，規定地接社必須指派同一名持證導遊，為內地來港團全程提供接待服務，以確保服務質素，並同時杜絕專責游說旅客購物的導遊跳團(即僅在購物時現身主導購物安排)的不良經營行為。專責小組亦考慮到部分導遊工會認為有關建議可能會令導遊工時過長的意見。專責小組認為在過渡期間如因導遊在接團當天工時過長，地接社可指派另一持證導遊負責接團工作。

9. 專責小組發表報告後，雖然有個別導遊工會對措施的具體執行方法表示憂慮，但總體來說，導遊行業對引入此措施改善服務質素持正面態度，部分工會更促請政府及議會從速落實此項措施。

### 加強巡查

10. 專責小組建議議會加強日常巡查，以及不定時進行大規模巡查行動，並研究擴大暗訪行動，增加巡查的專業性和覆蓋面。在剛過去的國慶黃金周期間，議會一連三天安排穿著制服的巡查員同時在不同景點檢查導遊證，並在議會登記店舖觀察銷售和購物情況，保障旅客權益，其間只發現輕微的違規事項(例如導遊證過期)，並無發現嚴重違規的情況。

### 提升導遊證的專業要求

11. 為提升導遊質素，專責小組建議要求導遊每次續證時(即每三年)，均須達到「導遊持續專業進修計劃」的要求，方可符合續證的基本條件。另外，議會亦會在導遊進修課程中增加專業操守方面的培訓要求，以及在審核導遊續證

申請時考慮其記分記錄。

## 提升懲處

### *地接社違規記分制*

12. 專責小組建議實施記分制，針對在接待內地來港團時有發生的強迫購物違規行爲。地接社如違反指定的規例，除現有罰則外，議會會處以記分以加強阻嚇力。若地接社於兩年內累積記分達30分，議會會暫停或取消其會籍。議會亦會延長於議會網站張貼旅行代理商涉及內地來港團的違規記錄的時間至一年。

### *導遊違規記分制*

13. 專責小組建議實施導遊記分制，導遊如違反有關的規例，除現有罰則外，議會會處以記分；若導遊於兩年內被記滿30分，議會會暫停或取消其導遊資格。議會亦會延長網站張貼導遊因涉及內地來港團的違規而被處分的名單的時間至一年。

### *收緊登記店舖記分制*

14. 爲了加強規管登記店舖及提升其服務水平，專責小組建議收緊現行的登記店舖記分制。議會亦會鼓勵店舖加入由香港旅遊發展局推行的「優質旅遊服務」計劃，以提升服務質素。

## 釐清關係

### *內地組團社與香港地接社簽署合約*

15. 專責小組建議，規定地接社須與內地組團社簽署合約，一方面確保內地來港團的組辦符合內地法規，另一方面釐清組團社和地接社之間的關係、責任和權利。擬議合約要點包括組團社承諾遵守內地《旅行社條例》的要求，不得以低於接待服務成本的價格招徠或要求地接社接團；

地接社承諾不向組團社提供低於接待服務成本的團價等。我們正與內地商定合約要點，期間會聽取業界的意見。

### *地接社與導遊簽署指定協議*

16. 專責小組建議，地接社指派導遊接待內地來港旅行團，必須先與導遊簽署議會指定的範本協議，訂明地接社必須向導遊支付帶團的薪酬並訂明雙方責任。

### 提高消費意識

#### *加強對內地旅客宣傳消費權益*

17. 為加強對內地來港團旅客的消費權益宣傳，專責小組建議，規定導遊於旅客抵港後，必須向旅客讀出行程表上的指定內容，保障旅客的知情權。由議會編訂的「旅客須知」資料也會在內地發布和上載議會、香港旅遊發展局及消費者委員會的網站，供旅客隨時查閱。

#### *公布店舖與地接社股權關係*

18. 為提高透明度，專責小組建議，如旅行代理商的股東和董事或其直屬親屬部分或全資擁有任何登記店舖，或為任何登記店舖的董事，須向議會申報。議會會透過網站發放有關資料。

### **最新情況**

19. 我們認為專責小組所提出的建議能針對內地來港旅行團市場的特性和所衍生的問題，應該有助打擊業內不良經營手法。我們支持這些建議，並期望議會能盡快敲定實施細則，落實執行。我們同時注意到業界持份者及社會人士亦大致認為這些建議會有一定效用，應該盡快執行。據我們了解，議會將於11月19日召開理事會緊急會議，討論為執行專責小組建議措施所需制訂的指引。

## 檢討議會的運作

20. 我們在今年5月的經濟發展事務委員會向委員報告了檢討議會運作的結果，並聽取了委員有關現行旅遊業規管架構的成效，政府在監察議會及旅行代理商方面所擔當的角色，及旅遊業規管架構的未來路向的意見。當時政府已經表示會修改《旅行代理商條例》(第218章)，明確表述議會在規管架構中作為公共組織的角色。

21. 因應近期涉及內地來港旅行團所衍生的問題，政府注意到公眾意見期望政府及業界考慮改革議會理事會的組成，改善議會的內部運作，發牌規管導遊以至成立法定組織，加強旅遊業監管的公信力和認受性等。一如行政長官於施政報告所述，商務及經濟發展局會就整個旅遊業的運作和規管架構，包括議會的角色、權責、運作及與旅行代理商註冊處的工作關係等範疇展開全面檢討。

22. 有關檢討涉及的範圍十分廣泛，需要研究的課題也相當多，因此我們在現階段正制訂具體工作計劃，以期在今年年底前訂定檢討的具體範疇和重點。我們在檢討過程中會小心考慮各方面持份者及社會人士所提出的意見，以期定出最有利促進旅遊業健康發展的安排。

23. 由於檢討的內容廣泛及複雜，檢討結果亦會對旅遊政策的制訂及旅遊業的運作和發展帶來深遠的影響，因此政府需時進行檢討，所以我們認為有必要盡快落實專責小組的建議措施，以達到中短期加強規管內地來港旅行團的效果。

24. 請委員察悉上文內容。

商務及經濟發展局  
旅遊事務署  
2010年11月

## 「檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組」 報告摘要

1. 2010年6月，因應香港發生數宗涉及強迫內地來港團旅客購物的事件，香港旅遊業議會(議會)決定成立「檢討內地來港團經營模式與規管措施專責小組」(專責小組)，研究改善接待內地來港團的中長期規管措施。7月中，導遊李巧珍強迫旅客購物事件引起社會廣泛關注，商務及經濟發展局局長責成專責小組重點研究零/負接待費及導遊規管事宜，並於兩個月內向政府提出改善建議。

2. 專責小組共舉行了五次會議，檢視了內地來港團作業鏈的各個環節。其間，專責小組廣泛諮詢了業界各個範疇的持份者。

3. 專責小組在檢討和訂定建議措施時，以旅遊業持續健康發展為主要原則，強調建議的措施須針對零/負接待費和導遊操守問題，務求既能合法、合理和合情地保障旅客的消費權益，亦能給予旅遊業界自由運作和經營的空間。

4. 專責小組分析，零/負接待費問題集中在「購物團」出現。「購物團」在組辦過程中，可能涉及多個內地中介旅行社，形成外判及併團的情況，致令部分香港地接社未能取得合乎成本的接待費，該等地接社及部分導遊會因而尋找其他方法彌補成本，形成強迫購物的問題。

### 專責小組建議的措施

5. 旅遊業界過去數年已採取連串措施打擊不良經營手法。專責小組訂定進一步的建議措施時，以四個方向為基礎，即加強議會規管制度；提升懲處的阻嚇力和透明度；釐清內地組團社、香港地接社和導遊之間的關係、責任和權利；以及提高旅客的知情權和消費意識。主要措施如下 -

## 旅行代理商規管

- 規定內地組團社與香港地接社簽署合約釐清雙方權責，確保來港旅行團的組辦符合內地法規。
- 引入地接社違規記分制。
- 規定地接社須指派同一名導遊全程接待內地來港團，以確保服務質素。

## 導遊規管

- 要求地接社與導遊簽署指定協議，訂明雙方責任，規定地接社必須向導遊提供出團費，保障導遊收入。
- 引入導遊違規記分制，集中打擊與強迫購物有關的違規行爲。
- 提升申領及續發導遊證的要求，加強導遊進修課程中有關操守及誠信方面的培訓。

## 登記店舖規管

- 收緊現行的登記店舖記分制，並鼓勵登記店舖加入「優質旅遊服務」計劃。
- 要求如旅行代理商的股東和董事或其直屬親屬部分或全資擁有任何登記店舖，或爲任何登記店舖的董事，須向議會申報，由議會透過網站發放有關資料。

## 加強宣傳來港團旅客消費權益

- 廣泛宣傳「旅客須知」，並規定導遊在內地團體旅客抵港後，必須向旅客讀出行程表上指定的內容。

## 加強巡查

- 加強日常巡查及研究擴大暗訪行動，並建議在議會內設立專責執行議會規條的部門。
6. 議會和特區政府一直與內地旅遊部門保持緊密的合作和聯繫。專責小組的部分建議措施，已由特區政府通報內地，並得到積極回應。