

立法会三题：接待访港内地旅行团的活动对居民造成的滋扰

以下是今日（三月二十一日）在立法会会议上李慧琼议员的提问和署理商务及经济发展局局长陈百里博士的答复：

问题：

每年内地五一劳动节假期（俗称五一黄金周）期间，访港内地旅行团（内地团）的数目均会较平日大幅增加，当中有不少属低价及设有定点购物的旅行团。据悉，此类旅行团一般会安排团友到旧区的指定食肆和店铺用膳及购物，以致该等地区因有大量旅游巴停泊和上落客而交通严重挤塞，区内居民的日常生活因而大受影响。另一方面，香港旅游业议会（旅议会）设有不同的纪律委员会，负责处理涉及会员旅行社及「登记店铺」（即已向旅议会登记并专门接待团体旅客的店铺）的违规个案及投诉。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，过去三年每年旅议会辖下各纪律委员会共接获多少宗涉及内地团的投诉、该等投诉按性质分类的数目、有多少宗投诉查明属实，以及违规者被施加什么惩处；

（二）是否知悉，过去三年旅议会辖下各纪律委员会有否受理登记店铺及旅行社接待内地团的活动对居民造成滋扰的投诉；若有，详情为何；若否，政府会否促请旅议会受理该类投诉；及

（三）有何新措施减少即将来临的五一黄金周期间，内地团对旧区居民可能造成的滋扰；鉴于政府会在《旅游业条例草案》获本会通过设立关于旅行社、导游及领队的法定发牌及规管制度，政府会否考虑把接待旅行团的活动对居民造成的影响列为审批有关牌照申请的考虑因素之一；在有关法例生效之前，有何中期措施可以减低接待旅行团的活动对上述地区居民造成的滋扰？

答复：

主席：

政府一直与香港旅游业议会（旅议会）保持紧密联系，确保本港旅游业运作有序。旅议会负责行业自我规管，透过制订作业守则及指引，并设立纪律处分机制，规管旅行代理商、导游及领队。此外，旅议会推行「入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划」（「退款保障计划」）。旅行代理商安排旅客前往登记店铺购物

前，须先向旅议会登记店铺资料，而有关店铺须向旅议会作出承诺，包括向旅客提供退款保障、不强迫旅客购物等。

就李慧琼议员问题的三个部分，我回复如下：

(一) 旅议会在二〇一五年、二〇一六年及二〇一七年分别从内地入境旅行团旅客接获 260 宗、161 宗及 195 宗投诉。每宗投诉或涉及多于一个事项，按性质分类，二〇一五年的投诉共涉及 301 个事项，当中 148 个关于购物事宜、143 个关于导游服务，以及 10 个关于旅行代理商安排；二〇一六年共涉及 177 个事项，当中 110 个关于购物事宜、58 个关于导游服务，以及 9 个关于旅行代理商安排；而二〇一七年共涉及 224 个事项，当中 140 个关于购物事宜、72 个关于导游服务，以及 12 个关于旅行代理商安排。

如投诉涉及旅行代理商或导游违反旅议会的作业守则或指引，旅议会完成调查后会提交个案予其辖下的规条委员会处理；如投诉涉及店铺违反「退款保障计划」下的承诺，旅议会完成调查后则会提交个案予其辖下的购物事宜委员会处理。

自二〇一五年起计，每年涉及内地入境旅行团而被规条委员会裁定成立的个案分别有 139 宗、186 宗及 134 宗。违规旅行代理商或导游被施加的处分由发出劝喻信至终止旅行代理商会籍或撤销导游证不等。有关个案主要涉及没有向旅议会登记内地入境旅行团或登记资料不符规定、没有指派同一名导游全程接待旅行团、没有向旅客派发行程表或行程表不符规定，以及强迫旅客购物。在同一期间，每年涉及内地入境旅行团而被购物事宜委员会裁定成立的个案则分别有 4 宗、5 宗及 4 宗，违诺店铺被施加的处分由发出劝喻信至记分不等。有关个案主要涉及未有按规定在收据上列出商品或商户的相关资料、未有遵守退款规定，以及未经准许以旅议会名义作宣传或推广。

(二)及(三)就入境旅行团为地区带来影响方面，政府及旅议会一直十分关注，并已经采取多项应对措施。旅议会不时实地巡视及交由其辖下相关委员会商讨对策，并与涉事业界朋友跟进，包括发出劝喻信、安排会面等。旅议会亦不时向旅行代理商发出通告，敦促其确保旅游巴士前往景点时须遵守交通规例停车，减少对其他道路使用者造成不便，更不时透过讲座呼吁导游妥善管理入境旅行团。

要有序管理入境旅行团到访地区的食肆及店铺，需要旅行代理商、导游、食肆、店铺及旅游巴士司机等相关业界朋友通力合作与协调。就此，旅游事务署连同旅议会及其他相关政府部门，不时与有关业界代表会面，跟进其接待入境旅行团的情况。鉴于今年五一黄金周将至，我们亦已多次会面。政府及旅议会再三促

请业界接待入境旅行团时应注意秩序，并呼吁他们善用资讯科技加强人流车流管理。正在实行的措施包括：利用即时通讯软件，设立群组聊天室，以加强各相关业界朋友之间的沟通；以及试点在一间接待入境旅行团的餐厅门外装设摄录机，好让业界掌握现场实时情况，以免多个旅行团同时到访。

此外，在财政司司长于二〇一七年十月召开旅游事务高层统筹会议后，相关政府部门正就旅游巴士违例停泊情况加强执法，并研究及推出不同措施，鼓励更多旅游巴士使用正规泊位。在不影响道路安全和其他道路使用者的前提下，政府一直在合适地点（包括旅游及购物热点）增设路旁上落客点和停泊位供旅游巴士使用、透过批出短期租约停车场以供旅游巴士停泊，以及在一个短期租约停车场试点提供半小时优惠泊位，增加旅游巴士使用停车场的诱因。

政府会继续密切留意业界有否持续采取措施，以减少入境旅行团为地区带来不便。如有关情况持续未见改善，政府会建议将来成立的旅游业监管局加派人员到场巡查，并制订合适行政措施，针对屡劝不改、故意不合作及缺乏有秩序管理入境旅行团到访店铺及餐厅的安排的持牌人，进行调查及纪律程序，并作出纪律制裁命令。

完

2018年3月21日（星期三）

香港时间 12 时 55 分