

# 導遊醜行令香江蒙羞

# 各界狠批 促加強監管



▲本港女導遊李巧珍(箭咀所示)辱罵及強迫內地旅客購物的片段被放上網

香港「購物天堂」形象近月屢被無良導遊醜行玷污，各界齊聲譴責，要求當局加強監管。因辱罵旅客不購物而「紅爆」內地的本港女導遊，昨日遭所屬的金凱國際旅遊解僱並力圖劃清界線。旅遊事務專員容偉雄認為本次事件嚴重違規，旅遊業議應認真考慮吊銷該導遊牌照。

本報記者 張書  
實習記者 李健昊 羅媛婷

網上流傳片段中，辱罵及強迫內地旅客購物的本港女導遊，名為李巧珍，從內地來港，有八年帶團經驗，為自僱導遊，並於三月起受聘於金凱國際旅遊。金凱承認聘用她帶團，稱將永不錄用她。旅遊業議會表示，李巧珍數年前曾因強迫團友購物，被暫停牌照一個月。

## 旅遊專員責成旅議會調查

旅遊業議會昨午與旅遊事務署開會，旅遊事務專員容偉雄認為，事件中女導遊嚴重違規，旅遊業議會應該認真考慮撤銷其導遊資格，又指旅行社亦不能推卸責任，已責成議會調查，有任何違規情況，應嚴肅處理。他又說，議會已成立專責小組，三個月內將提出中長期措施，當局又會與內地有關部門在檢舉方面加強合作，以及推廣誠信旅遊。

旅遊業議會主席胡兆英重申，不容許違法事情發生，個別導遊操守有問題，影響整個本港旅遊業形象，議會、政府及旅遊業界都不能容忍如此惡劣態度對待旅客。他表示，規條委員會將盡快處理事件，嚴肅處罰該導遊。

旅遊業議會總幹事董耀中說，已要求涉事導遊李巧珍於十四日內交代事件，相信對其除牌機會非常高。另外，旅遊業議會將於今日與導遊工會、店舖及旅行社開會商討對策，看看如何盡快挽回旅客信心，與以研究可行的導遊出團費及小費的標準。

旅遊發展局主席田北俊承認事件打擊本港旅遊業，對此感到失望。他說：「現在受損不單是少了遊客的可能性，任何一個香港人看完片段後，都覺得作為香港人會很不開心，很沒有面子。」他批評議會監管不力，亦留意到近年多了新移民做導遊，質素參差衍生問題。

## 議員倡檢討導遊發牌制度

旅遊界立法會議員謝偉俊表示，再發生有關事件，對香港旅遊業形象影響很大，他認為應檢討導遊發牌制度，包括要考慮對方的道德操守，又建議成立法定組織規管旅行社。即使現時嚴懲違規導遊，亦不能長遠改善導遊質素，建議嚴格

執行導遊發牌條件，以及提高考取導遊牌照的資格。

消委會主席張炳良認為，事件對本港的聲譽可能構成嚴重影響，根據消委會的投訴數字，有關旅行社不良營商的問題持續，他認為這是行業中的結構性問題。

香港(內地入境團)導遊總會主席謝北拱指，該女導遊「自私自利」，令業界蒙羞之餘，亦醜化香港導遊的形象，希望其他導遊引以為戒。但他強調，今次是個別事件，不代表本港導遊的素質。

香港註冊導遊協會主席王維永稱，今次事件造成極大負面影響，一小撮害群之馬讓內地人覺得所有香港導遊都沒有職業操守，他絕對贊成嚴懲違規導遊，撤銷其牌照，讓其以後都不能再執導遊。

香港旅遊及文化發展協會會長李錦添認為，事件對香港形象影響非常嚴重，又顯示議會起不到有效監管作用，部分人不將其放在眼內，胡作非為，建議由政府接手監察行業及發牌事宜。

▼謝北拱批評涉事的女導遊醜化了香港導遊的形象，希望其他導遊引以為戒



本報攝

▲容偉雄(中)表示，已責成旅遊業議會調查事件。左為胡兆英，右為董耀中 杜漢生攝



## 涉事旅社改口 願意接受處分

【本報訊】兇惡女導遊李巧珍在車上辱罵內地遊客，僱用她的金凱國際旅遊，在否認事件不足二十四小時內，終於承認涉及的是該公司接侍的旅行團。金凱國際旅遊副總經理崔錦銘昨日表示，若證實管理層失誤，願意接受旅遊業議會任何處分，而為挽回香港旅遊聲譽，公司願意免費招待有關遊客再來港旅遊。

崔錦銘前晚接受傳媒查詢時，聲稱該公司並無發生此事，反更質疑有關旅客為何不在三月事發時投訴。不過，他於昨日上午再接受傳媒查詢時，改口承認該名被指是涉事的女導遊，曾受聘該公司帶團，但聲稱片段影像模糊，未能確定正在鬧人的導遊的身份，但該公司會追查，「要翻查舊紀錄，這段時間(她)有否帶過我們的團」，並稱：「好耐好耐之前的事，

我又無收到投訴。」

不過，在旅遊事務署與旅遊業議會高調回應事件後，金凱國際終於昨午五時四十五分開記者會，承認查明被狂罵的確是該公司接侍的旅行團。崔錦銘稱對事件深表遺憾，承認事件嚴重影響香港在旅遊上的聲譽。

## 聲稱永不錄用該導遊

崔錦銘聲稱經過一日調查後，證實李巧珍是自僱導遊，公司於旅行團增多時，便聘請她當臨時帶團，按照導遊協會的指引決定底薪。他形容李巧珍的表現「令人失望」，管理層已將她解僱，決定永不錄用，稍後向旅遊業議會提交報告要求進一步處分她。他稱事後，同事曾多次嘗試聯絡李巧珍，希望她提交報告交代事件，但暫時未聯絡得上。

崔錦銘稱公司一直多方面監察導遊，要求他們遵守旅遊業議會的導遊作業守則，並多次發出聲明，指示每位導遊都不可以強迫旅客購物。他並羅列公司過往發出的監管指引，包括〇七年四月二十七日向導遊頒布「十大規條」，每月例會均提醒導遊，帶團時依守則辦事，重視個人職業操守；今年六月二日及七月十四日兩次例會中，公司都發指引清楚指明「絕不容許任何強迫旅客購物事件，嚴重者會被即時解僱」，並確認所有導遊都得悉有關通告。

## 願免費招待有關旅客

「如果證實管理層出現失誤，公司願意接受旅遊業議會的任何處分。」崔錦銘揚言從未接獲該旅行團的投訴，會調查事件，並稱為表歉意，公司會邀請該團旅客來港，免費接待他們再次遊覽，以維護香港旅遊業的聲譽。

▼崔錦銘稱公司一直從多方面監察導遊 本報攝



## 業界矛頭直指「零負團費」

【本報訊】導遊強迫購物事件屢禁不止，旅遊業界將矛頭直指「零團費」和「負團費」，並認為導遊發牌門檻太低，以及旅行社在聘請導遊時沒有嚴格評核導遊質素。

香港旅遊業僱員總會副理事長林志挺指出，問題關鍵在於「零團費」及「負團費」的旅行團，這些旅行團並非完全免費，而是香港旅行社不收任何費用。他說：「本來一個由團要五千幾蚊，依家淨係內地旅行社就得，甚至發展到要導遊「買團」。即係唔止無導遊費，仲要畀番人頭費旅行社。但唔係購物賺錢，咪即係貼錢。」他表示，一般「買團」的人頭費由五十至一百元不等，部分旅行社更會收取三百元。林志挺續稱，因為要繳付人頭費，業界衍生出一群「刀手」，今次事件中的導遊李巧珍便是其中一位。「佢梗係慶嘍，畀咗咁多錢，收返返本，不過亦都搵食咁解導遊死都要旅客買嘢。」

## 旅社有責任確保導遊質素

香港(內地入境團)導遊總會主席謝北拱坦言，所有導遊都有購物回佣，佣金一般佔導遊薪水的一半到三分之一。他認為，業界若重新推行導遊服務費計劃，確保他們帶團有一定收入，有助解決導遊的生計問題。另外，旅遊業議會應該公布違規導遊的紀錄，讓旅行社參考，聘請一些優質的導遊。

香港旅遊及文化發展協會會長李錦添稱，根本難以杜絕「零團費」的問題，原因是國內市場競爭大，沒有這個「着數」難以吸引顧客。他又指，導遊考核極易通過，「是份筆試同口試，

筆試有晒答案，死背就得，口試就仲易，你講得出個景點個個都可以合格。」

註冊導遊協會主席王維永承認考導遊牌照並不困難，但認為導遊質素與發牌制度無關。他說，導遊考到牌不代表其可以帶團，要視乎旅行社是否聘用。本次事件旅行社本身都需要負好大責任，因其沒有認真評核導遊質素，而導遊直接影響公司形象。他表示，對於反覆違規的導遊，因將其加入黑名單，以後都不能再入行。

入境團旅行社協會主席侯叔祺稱，本港現時有約五千二百名導遊，估計超過一半是內地移民，導遊大多以自僱形式運作，監管較鬆散，建議強制導遊受僱於旅行社或中介機構，以改善管理。



▲內地遊港團屢次「出事」，業界認為與「零負團費」有關 資料圖片

## 金凱旅遊 早有前科

【本報訊】金凱國際旅遊涉嫌強迫內地旅客購物已非首次，本月初，由金凱接侍的河南旅行團，四名團友因不滿被導遊強迫購物，中途離團，被遺棄廣州機場。

金凱旅行社的董事周文偉，是旅遊業議會轄下內地來港旅行團事務委員會委員之一，該委員會負責規管內地來港旅行團的經營方式及推廣良好作業手法。但金凱接侍的遊行團就接二連三涉嫌強迫遊客購物，今次聘請的帶團導遊李巧珍，卻曾強迫購物，被旅遊業議會暫停牌照一個月。

本月初，金凱接侍的一個河南旅行團來港首日，就因不購物被施導遊嚴詞責罵及威脅，其中四名洛陽團友不滿，第二日早上離團，被領隊取消回程機票，滯留廣州機場，最後團友要報警求助。上月，金凱因未按要求向旅客派發行程表，以及今年年初因另一單涉及強迫購物的投訴，被議會裁定違規，未能確保導遊遵守作業守則，作罰款處分。公司註冊處資料顯示，周文偉同時是多間旅行社的董事。

## 內地旅社嫌缺乏購物能力

## 遊港老少團友須畀「附加費」

【本報訊】接二連三出現導遊強迫內地遊客購物事件，令旅客人心惶惶。事實上，內地旅行社向來頗多以低團費優惠吸引旅客，不過對象僅限於「年富力強」者，未成年及年長旅客被視為消費能力較低，不單未能「享受」低團費，更要支付近千元「年齡附加費」，還被限制在一定佔團比例內，可謂「飽受歧視」。

據報，網上一間內地旅行社開辦港澳五天團，從湖南來港再轉遊澳門，團費一千五百八十元，如此「廉價」並不是所有人都可以享受，年齡低於二十一歲或高於五十五歲人士，都要額外支付一千元附加費，是團費六成價錢。該

內地旅行社職員解釋有關做法是「理所當然」，稱其合乎地方接待規程規定，因旅行團純屬購物性質，要收取附加費來維持經濟成本。

另一間內地旅行社亦舉辦港澳五天團，其團費更低至八百元，亦要向二十一歲以下及五十五歲以上旅客收取五百二十元附加費，旅行社職員說得更直接，因此類旅客沒有足夠消費能力，行規指定收取額外附加費。此外，旅行社更將此類「低消費」旅客人數限制在不可佔整團人數五成或以上。

香港旅遊業議會稱，無論內地或本港都沒有指引收取「年齡附加費」，旅客若被無理收費，可向兩地有關當局投訴。