



# 旅發局倡議 議會工會歡迎

# 政府須發牌管導遊

劣質導遊公然欺壓遊客，反映業界規管粗疏。旅遊發展局建議，改由政府負責向導遊發牌，業界亦表歡迎。旅發局主席田北俊質疑，旅遊業議會沒有足夠人手規管導遊操守，又促請會方禁止「零團費」內地團訪港。而業界亦提醒，旅行社對導遊的惡行不能卸責，因兩者存有僱傭關係。

國家旅遊局發出赴港旅遊服務警示，提示遊客出行旅遊要簽訂合同、謹防購物陷阱，要理性消費、合理維權。本報記者 陳耀強 陳耀麟

胡兆英(右一)及董耀中(左一)關注導遊發牌問題。圖為旅遊業界昨日舉行集思會，與會人士紛紛簽名承諾以禮待客

田北俊建議改由政府負責向導遊發牌



現時香港導遊的牌照乃由旅遊業議會簽發，但接連發生多宗導遊無法無天，踐踏遊客、限制自由的惡行。田北俊昨日出席一個電台節目時建議，應由政府負責簽發導遊牌照。他解釋，現時部分導遊素質良莠不齊，即使發現導遊操守有問題，政府亦不能除牌，必需交議會負責，而現時的士業和飲食業的牌照，均由政府發出。他亦質疑，議會是否有足夠人手對導遊作規管，認為議會需加強監管。

## 質疑旅議會乏人手作監管

旅遊業界亦歡迎政府監管。旅遊業議會總幹事董耀中說，「任何建議都歡迎，但要等當局研究清楚，我哋持開放態度，邊個部門監管完全接受」。但董強調，當前會責無旁貸「做好呢份工」。旅遊業議會主席胡兆英出席電台節目時說，已經成立專責小組，在三個月內全面檢討導遊發牌等制度，並表示議會有關的導遊考核及制度。

香港註冊導遊協會主席王維永出席同一活動時亦稱，不反對由政府發放導遊牌照。他指出，一旦導遊被指因「零團費」而強迫旅客購物時，旅行社亦不能獨善其身而推卸責任，因兩者之間存在僱傭關係。而旅行社協會主席梁耀霖則對事件感到

氣憤及奇怪。梁說，旅遊是「開心行業」，不應存在威迫利誘。

## 促禁旅社接廉價內地團

田北俊說，「誠信遊」運作多年，但並不成功，在內地訪港旅客中，一成人隨團來港，大部分為非廣東省旅客，又以華北華東為主，但當中僅一成半為參加「誠信遊」，他承認這或與宣傳不足有關。他認為，大部分低團費及負團費旅行團，或會強迫旅客購物補貼，促請議會加強監管，禁止旅行社接待「零團費」和團費過低的內地團。

田北俊認為，多次劣質導遊事件令香港聲譽受損，身為港人亦感到「無面」，更非個別事件。田說：「對我們的形象被人廣播或宣揚之後，覺得香港所有導遊都係，就好唔掂。」田又提到，近期多宗事件都源起自新移民導遊，情況需予關注。梁耀霖則指，本港約三千個活躍的導遊當中，逾七成是新移民，難以禁止來自新移民導遊帶團。

今次被揭陽行的女導遊李巧珍來自金凱國際旅遊，該公司是議會的內地來港旅行團事務委員會成員，被問及涉事旅行社日後應否參與討論工作時，董耀中表示，該小組包含業內及非業內人士，而議會辦事處身居獨立，就算主席及委員亦難以干預，亦希望每個委員會亦可給予各種意見，委員會的職能亦非監管。他又說，如果處理的個案嚴重，一定依據罰則作最嚴重處分，現時正等待相關人士在十四天內作回覆，然後會作嚴肅處理。

# 港區人代願反映「零團費」問題

【本報訊】為挽救本港瀕臨「破產」的旅遊聲譽，旅遊業議會將請四名港區全國人大代表，包括盧瑞安、馬逢國、廖長江及馬豪輝，向內地反映「零團費」問題。議會或要求旅行社報告團費成本，以及與工會訂定團費及為導遊制訂收入水平，從源頭解決問題。

香港現時有多達一千五百間旅行社，但近來爆多宗遊客遭導遊強迫購物的事件，令本港國際形象受到損害，旅行社生意更響起警號。為此，旅遊業議會主席胡兆英、總幹事董耀中，以及一百多個旅行社、工會及業界人士昨日出席集思會，主要集中討論如何挽回旅客對香港旅遊的信心，並向四

名港區全國人大代表求助。胡兆英表示，會去信盧瑞安、馬逢國、廖長江及馬豪輝四名人大代表，希望他們可幫助將「零團費」旅行團問題向內地反映，作文字提案。

本身是旅遊業議會董事的港區全國人大代表馬逢國，接受本報記者查詢時表示，願意就事件幫忙，將事件向國家旅遊局反映，希望有更多溝通。另一名港區全國人大代表、香港中旅集團執行董事盧瑞安亦回應說，事件涉及國內事務，會與其他人大代表研究，可否向國家旅遊局反映問題。對於接連的強迫購物事件，盧說，「大家聽到都好唔高興，唔開心有害群之馬。」

## 胡兆英冀從源頭解決問題

旅遊業議會主席胡兆英亦提出，會考慮要求旅行社提供接待團費成本，再移交內地當局，以杜絕「零團費」問題，以求從源頭解決問題，亦加強與內地溝通。胡表示，「我覺得我哋要同國內有關單位合作……零團費係香港的問題，導遊工會理事黃嘉毅表示，今次事件應從制度上着手，徹底解決問題，建議規定旅行社要向導遊支服務費作底薪。」

胡兆英亦透露，最快本周將與四個工

會第二次開會，制訂團費及導遊收入水平，「導遊做工作應該有工資」，希望達成共識。旅遊發展局主席田北俊則認為，現時「誠信遊」團費高達四千至五千元，部分人寧願參加低團費或負團費團，建議業界推出二千至三千元的平價團，確保導遊收入及質素。

## 旅界喊口號承諾以禮待客

胡兆英又表示，集思會上提及以誠待人及優質服務，是指可能在導遊工作前，派發溫馨提示，期望導遊注意工作上所有細節。胡兆英說，現時亦有很多公司已承諾，在店舖營業前，會提示職員如何做到以禮待人，「希望界旅客人知業界以禮待人的服務態度。」出席集思會的業界人士昨日紛紛簽名承諾以禮待客。當集思會完結時，一眾業界人士更於會場內多次高呼「香港歡迎你，以誠待人，優質服務」的口號，期望共同努力，拯救香港旅遊業。



# 內地客遊港權益保障 國家旅遊局高度關注

【本報訊】據新華社北京消息，內地旅行團在香港遊覽期間受到香港導遊強迫購物的視頻在互聯網上傳播後，媒體廣泛報道，引起國家旅遊局高度關注。對此，國家旅遊局新聞發言人昨日發表談話。

國家旅遊局新聞發言人表示，國家旅遊局對內地遊客在香港旅遊權益保障高度重視，關注香港旅遊主管部門針對此事採取有效措施。國家旅遊局歡迎遊客積極參與旅遊服務品質監督，遇有侵害遊客利益時，要保存好有關證據，及時向有關地方旅遊品質監督管理部門投訴。國家旅遊局在官方網站上再一次公布了各地旅遊投訴電話。

這位發言人說，國家旅遊局迅速與香港旅遊主管部門進行工作溝通，了解有關情況。同時要求內地有關省市旅遊部門和旅行社，認真調查處理此事。

發言人表示，國家旅遊局質監所已經發出赴港旅遊服務警示，提示遊客出行旅遊要簽訂合同、謹防購物陷阱，要理性消費、合理維權。發言人說，國家旅遊局一直高度關注旅遊服務品質和市場秩序問題，採取了一系列措施，提升旅遊服務品質。針對此事情，國家旅遊局和各地地方旅遊局將繼續採取措施，堅決打擊侵害遊客權益的行為，維護市場秩序。

# 廉價團充斥 導遊靠購物回佣

## 特稿

香港接待內地遊客旅行社競爭激烈，業界指出平價團因此相繼出現，甚至更出現「零團費」及「負團費」旅行團搶客；旅行社以平價收費向內地旅行社投標，扣除酒店及飲食支出後出現重大虧蝕，而且有部分導遊零收入，故需要向遊客「開刀」，在遊客購物時向商店收取回佣以維生。

據了解，內地旅行社以低價接受旅客報名後，先抽取大筆款項作購買機票，再向香港接待旅行社以低價者得的形式招標，以一個五天旅行團為例，香港接待旅行社只能獲得每人約五百元團費，但酒店及飲食交通等支出龐大，令接待旅行社接團後便會出現虧蝕，需要靠旅客向商店購物後收取回佣賺錢。昨日與會出席旅遊界集思會的商戶代表均不贊成改變現行做法：「我覺得現時做法適當，旅客以低團費來港旅遊，而商戶亦可獲得穩定客源，互惠互利。」雖然導遊強迫旅客購物情況接連出現，但這些平價團仍然存在，以深旅國際旅行社有限公司推出七天六夜的超值精品遊為例，到港澳旅遊七天，當中包括入場到海洋公園及迪士尼樂園遊玩，團費亦只需一千三百多元，但其間亦表明需要到珠寶展示中心、國際名表行及免稅百貨商場等地購物。

專教院榮灣分校的酒店、服務及旅遊學系高級講師林舜華解釋指，這些平價團早於

上世紀八十年代已經存在，當時有不少台灣團來港，亦是以平價團費作招徠，其後旅行團再從旅客在指定購物點購物後收取回佣，與現時情況相若：「中國經濟開放，令中國旅客的購買力增加，從而吸引香港旅遊業以平價吸引國內旅客，留住他們在港消費。」林舜華說，早年內地遊客來港，必先經部分指定旅行社帶團，但現時經濟轉變，業界為留住旅客不惜以低價吸引旅客。

事實上，有旅遊巴士司機昨日在電台節目上便「大爆」，十團「零團費」旅行團當中即有三至四團會有導遊與旅客爭執，司機為「搵食」亦只敢默不作聲。至於香港旅遊業總工會理事長黃嘉毅更透露，「業界導遊八成完全靠佣金收入」。黃說，當導遊帶客人進入店舖，如果客人不購物，便等同「白做」，更虧蝕每日整支六百至八百元的代支司機薪金及隧道費用，而一般購物佣金是百分之三至七。黃說，有九成公司會將導遊服務費全數扣起，僅不足一成會與導遊分享。

三年的沙士事件嚴重打擊香港零售業和香港旅遊業，當年七月二十八日，第一期內地人遊對廣東省四個指定城市的居民率先實施，香港旅遊業僱員總會公關主任周錦標認為個人遊開放後，香港旅行社更趨競爭激烈，有部分更不向內地旅行社收取團費以爭取帶團，目的亦希望在其他方面達收支平衡。