

# 旅業7招 嚴防宰客

旅議會建議的  
7項措施

## 1 導遊設底薪

● 設立保障導遊收入機制，旅行社必須給予導遊底薪及分拆小費，但水平交予旅行社與導遊商議，避免導遊過度倚賴旅客購物佣金。

## 2 一團一導遊

● 現時有導遊接送旅客觀光，另外亦有導遊負責帶旅客購物，議會規定觀光和購物都由同一導遊負責，避免出現「判上判」。

## 3 廣行扣分制

● 設立導遊及旅行社三十分扣分制，制度主要以服務質素及強迫購物為主，假如違規事件嚴重影響本港旅遊業聲譽，可即時被停牌。

## 4 白武士計劃

● 議會設立「白武士」計劃，假如有多家旅行社違規帶團，議會在自願參加「白武士」計劃的旅行社中，按次序選擇旅行社，安排對方在兩小時內派人接手旅行團餘下行程。

## 5 暗訪查違規

● 旅遊業議會財委會撥款五萬元，會於年底前透過內地機構派員來港進行至少五次暗訪，查察旅行社有否出現違規情況。

## 6 簽合約行程

● 內地現時規定，組團社須與旅客簽訂合約，新措施則規定內地組團社及本港接待社要簽訂合約行程，行程貨不對辦可依合約追究責任，並要求導遊向旅客讀出行程，以免發生爭拗。

## 7 繼加強巡查

● 旅遊業議會將繼續加強派員到旅遊點及購物點進行巡查。

2010年7月28日.....

■ 本報記者從西安出發跟隨一隊散客團，親身體驗價值僅一千九百八十元人民幣的「港澳優質直飛五天遊」，當日上午隨團到一家珠寶店，團友被困在珠寶店內不准離開，其中一名團友趙先生被導遊阿花曾六次催迫他買東西，並曾與趙先生口角，其後團友向香港旅遊部門投訴，最後一天行程時導遊及司機均已換人。

2010年5月22日.....

■ 前乒乓國手陳佑銘和妻子隨旅行團從湖南來港，當日約中午時分抵達位於紅磡半島廣場的一間珠寶店，陳拒絕購物並與導遊發生爭執，其後陳突然心臟不適暈倒，更在送院途中死亡，最終導遊被發現無牌，而接待旅行社永盛亦被旅遊業議會判處「釘牌」。

2010年4月23日.....

■ 一名女導遊受金凱旅遊委託接待由上海來港的五十多人旅行團，其中三十一人由該名導遊帶團，導遊在首天行程便帶團友到指定地點購物，但有部分團友指購物點貨品售價較貴而拒絕，其後該名導遊在車上向旅客「訓示」，她與旅客的對話被一名旅客的錄音，最終該名導遊被判停牌三個月。

2010年3月25日.....

■ 網上流傳一段旅客在旅遊巴上錄下的片段，女導遊李巧珍帶領二十四人的內地購物團到一間珠寶店購物後上車，阿珍在車上不斷指責團友只買了一萬三千元的東西，令她沒有面子。事件被媒體公開後阿珍受旅遊業議會處分，由於阿珍在〇六年亦有類似投訴並被停牌一個月，故今次再犯最終被議會判處「釘牌」。

今年內地團被強迫購物事件

▼ 新推出的措施有望確保旅客可以在港愉快購物  
林雨榮攝



▲ 旅遊業議會近日派員巡查旅遊點和店舖  
蔡文豪攝

► 董耀中希望加強旅客到香港旅遊的信心



▲ 大批內地旅客趁着國慶黃金周來港購物  
蔡文豪攝

自從發生強迫購物激死前國手及阿珍事件後，香港旅遊業致力打擊「零團費」宰客歪風。旅遊業議會計劃最快於本月初向政府提交整頓旅遊業的報告，措施包括一團一導遊、實施扣分制等措施，以及設立保障導遊收入機制，避免導遊過度倚賴旅客購物佣金，並期望今年年底可全部實施。

對於新措施，導遊業界表示歡迎，不過他們擔心一團一導遊會增加導遊工作量，認為議會需要時間檢討細節。

本報記者 陳耀麟

旅遊業議會專責小組將於本周內舉行特別理事會，在聽取業界聲音後，最快可於本周內向政府提交整頓旅遊業措施報告。據了解，措施將分階段實施，其中旅行社扣分制將可望於本月中率先實行，並期望合共至少七項措施（見表）可在年底全部落實。

## 導遊旅行社扣滿30分即釘牌

旅遊業議會主席胡兆英昨日出席電台節目時說，專責小組建議的扣分制中，每間旅行社以及每位註冊導遊都有三十分，假如未有派發行程表等輕微違規可被扣五分，但不排除會嚴懲，「如果行為有嚴重影響香港旅遊業聲譽，我們會一次過扣三十分。」胡兆英表示，屆時有關旅行社和導遊會被即時「釘牌」，希望提高阻嚇性以打擊強迫購物。

另外，將向政府提交的建議中還包括一團一導遊機制。由於現時帶團觀光及購物分別由兩名不同的導遊負責，胡兆英認為，一個旅遊團由一名導遊全程帶領，除了可防止有個別旅行社在旅行團抵港後安排專責強迫團友購物的導遊外，亦希望藉此增加團友對導遊的歸屬感。「我們期望這個機制，用時間培養與旅客的感情。」胡兆英認為，此舉避兔判上刑，亦可減低團友與導遊間的摩擦。

## 帶團觀光及購物須同一人

自阿珍事件曝光後，導遊工會均將問題歸咎於「零團費」、「負團費」，需由導遊墊支團費，令導遊必須靠旅客購物佣金賺取收入。這次其中一項新建議是因應這個情況，除了規定旅行社要跟導遊簽合約，內文列明不能要求導遊墊支帶團外，新措施亦規定旅行社要確保導遊要有基本收入。現時旅客向導遊繳付小費大部分均由旅行社全數收取，新建議則規定小費應全數由導遊收取，至於基本收入金額則由導遊跟旅行社協議，確保導遊受到保障。

工會對報告內容表示歡迎，但香港註冊導遊協會主席王維永表示，擔心「一團一導遊」機制會令導遊工作量大增，「如果一個人要接客過關，或者已經要花四五個小時，之後到港後為他們在酒店安頓後亦要繼續帶團，他們的工作量會大增。」王維永希望議會聽取業界更多意見，從而制訂出一個各方滿意的措施。

## 「白武士」候命 隨時頂替違規者

【本報訊】除了實施扣分制及一團一導遊，旅遊業議會亦作出多項安排應付旅行社違規事件，包括在議會財委會撥款五萬元，在今年內至少進行五次「放蛇」行動外，並設立「白武士」計劃，假如旅行社違規被發現，議會即時啓動機制，由其他旅行社接手餘下行程，確保旅客可獲優質服務。

## 年底前將「放蛇」五次

旅遊業議會總幹事董耀中表示，旅遊業議會作出多項變革，目的為讓旅客增加對到港旅遊的信心。「我們希望給予旅客訊息，叫他們放心，令他們知道如果有什麼問題，亦有旅遊業議會（解決）。」董耀中承認，阿珍事件給旅遊業界一個很大的教訓，所以須致力打擊宰客行為，因此除了針對議會及導遊的新措施外，還將透過內地機構在內地報團來港進行「放蛇」行動，查察會否再有旅行社或導遊違規。「我們初步的計劃是五次（放蛇），我們打算由現在至年底的三個月，我們亦要透過財務委員會撥款，基本上他們已撥了五萬元來做這行動。」董耀中說，假如效果顯著，不排除會常規執行。

除此之外，假如有旅客投訴，並發現帶團導遊和旅行社違規，便即時啓動相應機制，由參與「白武士」計劃的旅行社接手。議會主席胡兆英說，大部分業界均希望重建香港旅遊業形象，所以現時已有二十間旅行社自願報名參加。「『白武士』候命制度反映很多旅遊業界人士努力維護聲譽，候命名單都有十多二十間，他們本身亦有經營旅行社業務，只不過當有事發生時，他們便會抽調人手。」胡兆英表示，由於自願參與的旅行社均需在兩小時內派員接手，因此議會將為參與旅行社進行排序，假如首間旅行社未能派員接手，便邀請第二間旅行社，以確保當事故發生後會有旅行社接手以提供優質服務。

## 黃金周內地客料增逾5%

【本報訊】前日國慶日有逾三十八萬人入境，當中超過二十四萬旅客經羅湖及落馬洲管制站過關，雖然旅遊業議會表示「十一」黃金周的內地旅行團由往年的二百多團減三成五至今年的一百四十團，但由於香港消費品較內地便宜，因此議會估計今年內地訪港旅客整體數字仍有近一成增加。

旅遊業議會在今年「十一」黃金周假期已派人巡查各旅遊購物點和六十個旅行團的情況，暫時未發現無證導遊和接獲強迫購物的投訴。另外，議會亦派最少四隊共八人，在未來數天繼續到旅遊景點巡查，預計將到十五間商店和一百個旅行團，巡查導遊



大公報

本報經香港特區政府指定刊登法律性質廣告有效

Ta Kung Pao

網址：<http://www.taungpao.com>

2010年10月

3 星期日

庚寅年八月廿六日

4 1897001186668

第38451號

今日出紙三疊七張半

零售每份六元

督印·承印

大公報（香港）有限公司

地址：香港健康東街39號樹達大廈3座3樓

電話總機：25757181-7

採訪部：28311741 傳真：28345104

廣告部：28310522 傳真：28381171

發行部：25733194 傳真：25729929

責任編輯：梁曉斌

美術編輯：劉國光