

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，避免出现「判上判」。

3 厲行扣分制

●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 續加強巡查

●旅遊業議會將繼續加強派人員到旅遊點及購物點進行巡查。

▼新推出的措施有望確保旅客可以在港愉快購物
林雨燊攝



▲旅遊業議會近日派員巡查旅遊點和店舖
蔡文豪攝

►董耀中希望能增強旅客到香港旅遊的信心



▲大批內地旅客趁着國慶黃金周末來港購物
蔡文豪攝



「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，假如有旅行社違規被發現，議會即時啟動機制，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，便即時啟動相應機制，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，預計將到十五間店舖和一百個旅行團，巡查導遊

和旅行團的接待情況，普遍旅客對這個做法都歡迎。

阿珍事件加上內地旅客訪港旅遊模式轉變，據旅遊業議會的數字顯示，今年黃金周的購物團下跌兩成半，但優質誠信遊旅行團就上升，佔整體旅行團的兩成。旅遊業議會主席胡兆英表示，由於自由行來港的內地旅客增加，預計黃金周整體內地旅客數字仍會上升百分之五至十。

內地旅客未受購物團醜聞影響繼續湧港購物，有商場更在深圳設立直達商場的跨境直通巴士，黃金周首日載客量較去年同期上升一成二，令商場要增加行車班次以疏導人流。



今年內地團被強迫購物事件

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促他買東西，並曾與趙先生生口角，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.....

■前乒乓球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購物，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士線下的片段，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○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」。