

2016 年 3 月 17 日九龍城區議會會議
有關要求監管紅磡區內店舖的不良營銷手法事宜

政府一向重視香港旅遊業的服務水平及訪港旅客的權益。因應去年 10 月有旅客在港死亡的不幸事件，政府於去年 11 月初公布了多項加強規管內地入境旅行團的措施，務求多管齊下，減少由零/負團費和強迫購物而衍生的問題。在政府公布加強規管措施後，香港旅遊業議會（旅議會）的專責小組已於去年 11 月召開會議，研究及擬訂相關措施的執行細節。其中部分措施已獲落實進行，例如規定旅行社在旅議會發出提交合同通知書的兩天內提交合同、加強與內地部門合作，鼓勵營辦「優質誠信香港遊」等。政府會就有關措施的執行情況與旅議會及相關執法機構繼續密切聯繫，並適時檢討相關措施。

2. 特區政府一直與國家旅遊局就監管兩地旅遊市場保持緊密的溝通和聯繫，定期通報香港旅遊業的情況，內地部門亦一直支持我們的監管工作。旅遊事務署及旅議會會將在本港發生的涉嫌違規個案通報國家旅遊局，以便該局對相關的內地組團社進行調查和跟進。

3. 商務及經濟發展局亦聯同旅議會於 2015 年 11 月 11 日在北京與國家旅遊局舉行會議，向國家旅遊局通報香港方面的新措施和討論兩地旅遊市場的情況。國家旅遊局高度肯定特區政府迅速推出加強規管內地入境團的措施，亦支持有關工作。

4. 我們一向重視保障旅客的消費權益。旅議會有指引規定旅行社及導遊不得以任何形式強迫或誤導旅客購物或強留旅客於登記店舖內。旅議會亦已修訂「入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃」（「購物退款保障計劃」）並於 2016 年 1 月 1 日起生效。新修訂包括要求登記店舖須承諾在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況不會違反香港法例，也不會作出任何違反《商品說明條例》或其他香港法例的作為或不作為。如登記店舖違背「購物退款保障計劃」內的承諾，旅議會可按既有程序調查及懲處相關店舖，包括撤銷有關店舖的登記。

5. 此外，為進一步保障旅客的權益，旅議會於農曆新年期間於團體旅客經常前往的景點和定點購物區派駐「流動旅客服務車」，並安排人員向團體旅客派發旅客權益保障宣傳單張及有需要時為旅客提供協助。

6. 為預防不良營商行為的發生，香港海關（海關）正與旅議會研究設立「信譽營商計劃」，並邀請有關登記店舖參加。在「信譽營商計劃」下，海關除了加強巡查和處理投訴的機制外，亦會提高店舖對《商品說明條例》的認識，提倡良好的銷售手法和促進優質的營商行為，從而加強消費者的信心，保障內地入境團旅客的購物權益。

7. 一直以來，政府十分重視旅遊業的健康發展。有關規管旅遊業運作方面，政府已宣布會成立法定機構「旅遊業監管局」（旅監局），處理現時旅議會和旅行代理商註冊處負責的規管及發牌工作，監管對象包括旅行社、領隊和導遊。我們現正加緊進行成立旅監局及推行旅遊業新規管架構的法例草擬工作，並預計於今屆政府任期內提交立法會。

商務及經濟發展局
旅遊事務署
2016 年 3 月



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

郵寄

檔案編號：ED648/11032016/FY

九龍紅磡底利街 42 號
九龍城政府合署 7 樓
九龍城民政事務處
區議會秘書處(九龍城民政事務處)
潘國華主席

潘主席：

就九龍城區議員張仁康先生函件查詢，香港旅遊業議會(議會)得悉有關內容將於 2016 年 3 月 17 日九龍城區議會會議上討論，現謹回覆如下：

1. 有關宣傳及教導旅客購物權益事宜，議會將透過消費者委員會及其他渠道，包括由旅行社所派發的行程表向內地入境團隊的旅客宣傳。另外議會於農曆新年期間於內地入境團隊常到的購物點，向旅客派發權益保障宣傳單張，藉以向他們宣傳購物保障及提供求助方式。
2. 就強制張貼告示一事，議會理解由於非所有會員旅行社擁有自家的旅遊車隊，一般都是向旅遊車公司租賃車輛接載旅客。考慮到旅遊車公司並非議會會員，議會無權要求或強制旅遊車公司張貼議會所規定的告示或海報。
3. 至於提醒登記店舖有關海關執法事宜，議會早於 2007 年已發出指引，要求所有登記店舖承諾遵守一系列的規定，包括不得強迫旅客購物及如得悉登記店舖違反法例，可能會撤銷其登記店舖資格等規定。其間議會不斷檢討，並於 2016 年修訂指引，包括要求登記店舖必須承諾在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況下不會違反香港法例，也

不會作出任何違反《商品說明條例》或其他香港法例的作為或不作為。同時議會亦與海關保持聯絡，以保障旅客的購物權益。

本人因事未能出席貴會於3月17日會議，深表抱歉，在此感謝貴會邀請。

香港旅遊業議會
總幹事



董耀中 謹啟

2016年3月11日