# 疑拒購物被罵「狗」 內地客導遊扭打

## 3人被落案起訴打架 揭旅社違1團1導遊

■被指出言侮辱旅客的導遊林小姐。



■來自安徽的團友張先生展示胸前傷勢。(無綫電視畫面)

**香港文匯報訊（記者 陳寶瑤）香港旅遊業議會規管業界10招剛於本月實施，昨日即發生疑因強迫購物導致肢體衝突。一對參加港澳遊的內地夫婦，昨晨在土瓜灣新碼頭街，懷疑因不滿被強迫購物，與37歲女導遊碰撞，4人報稱被打，警方拘捕4人，當中2人送院治理，內地女領隊其後獲釋，3人控以公眾場所打架罪，明日九龍城裁判法院提訊。團員「踢爆」該旅行團僅展開兩天行程卻涉及3名導遊，涉嫌違反「一團一導遊」指引，又表示涉事女導遊出言侮辱，「她罵我們是狗，說我們內地人是窮人，只會吃泡麵，消費不起。又說如果這幾天不開心，全年都不會開心。」旅議會表示，會了解事件並要求旅行社提交報告；旅行社暫時未有回應。**

■安徽旅客張先生不滿導遊強迫購物，更出言侮辱他們。

■有團友表示不覺得林姓女導遊有罵人，認為雖然不太友善但還可以。

■「旅客代表」陳小姐（右）說事件導致她們的行程受影響，要求旅行社賠償。

該個由「友佳旅遊香港國際有限公司」負責接待的旅行團，全團30多人，在深圳組團來港，部分團員來港5日4夜，亦有團員只留港3日。昨晨11時許，由林姓女導遊接待，安排團員到土瓜灣新碼頭街的兩間珠寶店參觀購物，又要求旅客在其中一間金飾店逗留超過2小時。一家5口參加該團的安徽張姓家庭，包括年約40歲的夫婦、兩名10多歲的子女，以及小姨柴小姐，因張太感不適，未有進入珠寶店，未料引起林姓導遊不滿，在旅遊巴上指摘他們。

### 「大陸人是窮人，只會吃泡麵」

柴小姐引述稱，該女導遊語帶侮辱：「她罵我們是狗，說我們大陸人是窮人，只會吃泡麵，消費不起。又說如果這幾天不開心，全年都不會開心。」張先生不甘受辱，與林口角，期間發生肢體碰撞，最終4人被捕，當中兩人受傷送院，包括37歲姓林的導遊及27歲姓岑的旅行社職員；張先生則報稱受傷，指與導遊爭執期間，被人弄傷胸口，但毋須送院，他與妻子之後由警車接載到警署協助調查。

■張氏夫婦（左）及小姨柴小姐（右）來港旅遊卻遇上不愉快事件。

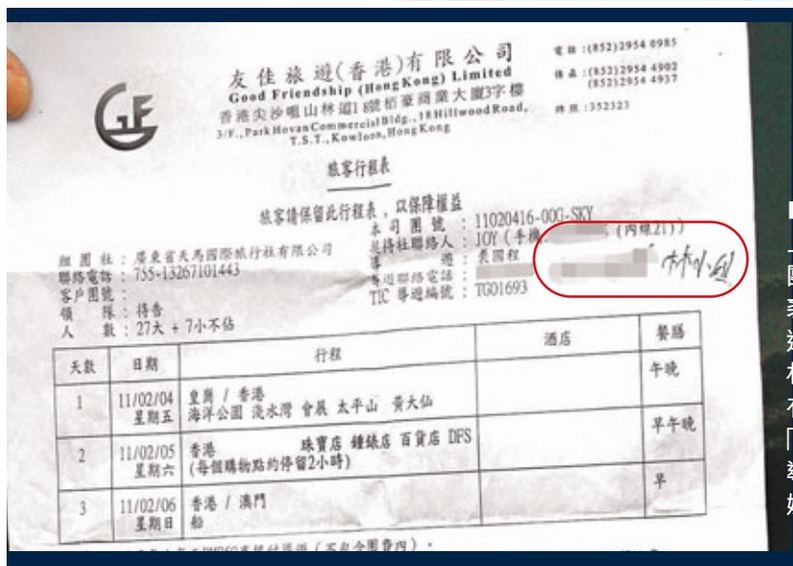
### 兩天行程由3導遊帶團

同團的團員透露，該個旅行團展開兩天行程分別由3名導遊負責，行程表上印上帶團導遊姓裘，結果卻由一名姓楊的導遊接團，第一天最後一個景點是海洋公園，之後由涉事的林姓女導遊接手，姓裘導遊始終不知所終。其後裘姓導遊在接受傳媒查詢時表示，因為生病並未有帶團。

### 有團員指導遊態度沒問題

目擊事件的團員批評，涉事導遊不應用部分團員的家鄉來開玩笑，說「安徽人不怎麼樣」，亦有團員認為林姓導遊態度沒有問題，旅行團章程亦訂明購物點及逗留時間，更直指「一個巴掌拍不響」。事件亦令其他旅客十分不滿，自稱是「旅客代表」的陳小姐指行程被耽誤，要求旅行社賠償。旅行社在事發後兩小時安排另一名導遊繼續帶團去黃大仙祠參觀，頂替的導遊朱罡認為事件純屬誤會。

旅遊業議會由本月起實施「一團一導遊」等10項新規定，包括旅行社一定要派同一名導遊全程接待同一個內地團，不可中途換人，接送入境除外，避免旅客被俗稱「刀手」的導遊強迫購物。



■行程表上印上帶團導遊姓裘，但旁邊手寫上林小姐，有違反「一團一導遊」之嫌。

## 「友佳」有前科 曾遭旅議會罰款

**香港文匯報訊（記者 鄭啟源）為打擊零負團費以及導遊強迫旅客購物問題，香港旅遊業議會本月起推出10招規管業界運作，包括「一團一導遊」等規定，同時又推出導遊及旅行社記分制，嚴懲違規人士。惟新招剛推出，即出現導遊疑因購物問題與旅客爭執事件，有團員更爆「一團多導遊」。旅議會總幹事董耀中表示，目前事件有待調查，強調新措施行之有效，倘查明有關人士違規，將會嚴肅處理。**

### 董耀中：將嚴肅處理

董耀中表示，旅議會已接獲一宗相關投訴，指導遊態度欠佳，由於投訴人只留下內地電話號碼作聯絡方法，目前未能聯絡該投訴人了解事件。但議會已聯絡有關導遊所屬的旅行社友佳了解，並要求旅行社就事件提交報告。他補充，友佳過往亦曾被旅客投訴及遭議會罰款。

他又指出，旅議會將嚴肅處理今次個案，旅議會將循多方面調查，包括旅行團有否涉及零負團費，旅行社有否違反「一團一導遊」規定等，但會給予機會讓旅行社及導遊回應事件。若最終查明導遊違反「對旅客不敬」的規定，將會交由規條委員會研究罰則，倘情況屬最嚴重級別，更可對有關導遊即時停牌處分。

根據旅遊業議會的10招規定，導遊若被裁定違規，將視乎嚴重程度扣0分至30分不等，若2年內扣滿30分，導遊將被停牌3至6個月，甚至「釘牌」。

# 欺內地客投訴增 港店待客須改善

內地訪港旅客人次與消費額均持續上升，今個農曆新年更達到高峰，但有關的消費投訴亦相對增加，當中有涉及兩地的消費習慣差異，如內地店舖會在關門前致電客人提醒取貨的服務等；也有不良的銷售手法，如先付款後驗貨，又或坐地起價等。業界指內地旅客已成為香港的消費主力大軍，香港若要保持「購物天堂」的美譽，商家應將內地消費者的訴求，融入日常銷售當中，保持競爭力。

■香港文匯報記者 鄭海龍、郭若溪、李望賢

■香港作為內地遊客的購物天堂，遊客在結賬時應多一份小心。　香港文匯報記者郭若溪 攝

### 內地客購物糾紛增

香港消委會早前公佈的數據，指去年首10個月共接獲1,165宗內地訪港旅客的投訴，接近2009年全年的1,304宗，其中涉及銷售手法的投訴佔302宗；涉及價格爭拗及不滿貨品質素的個案，分別達233宗及293宗。從產品分類看，攝影器材及珠寶的投訴已逾2009年總數，珠寶類別更高出2009年1倍，分別為359宗及206宗；人參及中藥材投訴則有47宗。深圳消委會工作人員表示，雖然沒有專門統計內地客赴港消費的投訴，但印象中也達到幾百宗。

由於香港一直是內地遊客購物的天堂，電子產品、化妝品、攝影器材、金銀珠寶、時裝名錶以及貴重中成藥都是購買的對象。但香港文匯報記者調查發現，香港部分商家並沒有調整迎接內地客的心態，甚至有個別出現欺客的手法。

### 個案一　不知餐廳要收加一

香港大部分的酒樓和食肆會收取10%的服務費，但多會在菜單中註明。茂名籍的小胡在銅鑼灣一間茶餐廳吃飯時卻被店家「強行」收取服務費和茶位費。

■茂名籍的小胡。　受訪者提供照片

小胡稱，點菜時並未看到菜單上寫有「加一服務費」的字樣，店內牆上也無海報等，店員點單時亦無提前告知。在結帳時覺收費過高，查看單據，店員才告知收取了10%的小費和每人2元的茶位。店員以收服務費是行業慣例為由拒絕撤銷，後來在小胡的堅持下，店員只退回茶位費。小胡表示，並不介意餐廳收取合理費用，但店家應在消費前明確告知。

### 個案二　問題電腦不能退換

在傳媒工作的孫小姐憶述到香港購物的經驗時，一直以「欺詐」來形容。她指出，早前到銅鑼灣一個購物商場的店舖為朋友選購電腦，在選中型號要求店員開機驗貨時，卻遭對方以新機沒有裝載系統為由而拒絕，若確定購買，需交付全款才能試機。雖然孫小姐猶豫，但在店員一再保證不會有問題的情況下，她以信用卡支付一萬多元，但當店員裝機後才發現問題。

「裝上系統，就發現新電腦的液晶屏有異常亮點，按內地的消費習慣，我有權要求商家給我另換一台，但對方卻說不能換。雖然我指出電腦屏幕上的亮點，但對方卻在櫃台下拿出一張打印單，寫着如果電腦液晶屏上的異常亮點超過7個才可以無償退換。」說到這，孫小姐仍憤憤不平，指着扔在家中角落的電腦，「這機器我拿回來就沒有用過，看着都鬧心。」

無獨有偶，常先生在香港廣華街附近一家商店購買玩具模型時，店員雖將模型送在常先生的手上，卻不允許他有任何操作，待交付3,000多元的貨款後，常先生卻發現模型的機械有故障，幾經交涉，店員才不情願地退款。

### 個案三　遺失單據未能取貨

深圳戶籍郭小姐在香港購買電腦的經歷可謂一波三折，雖然她所持的是「一簽多行」通行證，可於數日內連續赴港，但仍解決不了問題。

郭小姐早前在旺角一電器店訂購一台手提電腦，但10日內卻赴港3次。郭小姐稱，因產品熱銷，第一次逛了幾條街的店舖都沒有現貨，無奈下交了全款預訂產品，一周後取貨。但取貨時卻遺失消費單據，且被告知，如果無法提供刷卡時的簽字回執，僅憑《港澳通行證》無法證明是買家。「那個店員還說，半個月內什麼憑據都沒有的話，電腦就會被當作無人認領的物品回收。」郭小姐說，在爭論無果的情況下，自己只能返深，儘管最後找到刷卡回執，但店方仍以沒有憑據為由，不能領回。

### 個案四　用膳返回店門已關

深戶冉先生在旺角購買羽毛球拍時，也同樣遇到隔日取貨的情況。他表示，自己購買新拍後，藉店員拉球拍線的半個小時到附近吃晚餐，並留下手機號碼。但他用膳返回取貨時，店門已關，在無法聯繫下，只能返深圳，隔日再奔波取回。「深圳商戶若遇客人臨近當天關門的時間仍未取貨，都會提醒一下的。」冉先生表示，以後在香港消費一定要非常留心，凡事都會多問一句。

### 個案五　硬銷不知名化妝品

■來自陝西的方小姐。　受訪者提供照片

香港化妝品是內地客最愛購買的商品，來自陝西的方小姐，赴港旅遊順道採購補水霜、防曬油時，卻遭店員推售不知名的產品。她表示，自己在查詢一款著名的補水霜時，店員卻推說該產品缺貨，向她推銷另一款不知名的日本牌子，並大力「硬銷」其價格實惠，效果顯著，購買者多，可以放心使用等等。「在內地很少買到日本品牌，嗅一下也覺很香，就花了360多元，比當初想買的牌子貴80多元，有點超出預算了。」

### 個案六　搶購奶粉坐地起價

內地曾爆出多宗奶粉安全質量問題，引發許多內地父母到港搶購奶粉。但在供過於求的情況下，有商店更坐地起價，甚至強收刷卡手續費。

在佛山工作的黃太去年為人母，之後她經常到香港購買奶粉和其他嬰兒用品，但近半年，黃太漸漸覺得在香港買奶粉不但經常斷貨，且價格上漲，有個別商戶還隨口開價。黃太最近一次在旺角一間藥房見到女兒需要的一款奶粉，雖然價格較大型連鎖店的貴30元，但為免斷貨，仍買下2罐，再買6罐另一牌子的奶粉，細算下，已貴了100多元，但結帳刷銀聯卡時，卻要求多付額外的手續費42元。「以前在香港購物都是直接刷卡，從來沒遇過要另外付手續費，而且買之前也沒有告知我。」與對方理論無果，黃太無奈還是付了手續費。

但在另一間藥店的遭遇更令她吃驚，買一罐奶粉時，店員開價290元，較其他店貴100元左右。「商店直接說，附近都缺貨，買不買隨便你。」令黃太十分氣結。

■黃太在旺角買奶粉遇上店舖坐地起價。　香港文匯報記者李望賢 攝