

香港文匯報訊(記者 郝君兒)五一前夕昨日再爆內地客與導遊爭執事件,令香港旅遊業規管改革更顯迫切。特區政府昨發出諮詢文件,提出「升格」旅遊業議會、收回議會規管職能、設獨立機構及由政府部門取代議會等4大改革框架(見表),諮詢期至7月中,冀年底落實具體方案。除「升格」議會最快可於一年內完成外,其他方案最少需時3年,另當局表明「用者自付」,即業界需自行籌措900萬至2,500萬元的額外開支,意味日後旅行社牌照費、內地團登記費,連外遊市民支付的0.15%印花費都可能倍增,規管旅業開支最終或由業界和消費者承擔。



蘇錦樑指改革框架諮詢期至7月中。 香港文匯報記者劉國權攝

旅遊運作及規管架構檢討方案

方案	規管內容	推行所需時間	財政影響
方案1	將旅遊業議會「升格」為公共組織,增加旅議會非業界理事數目成大多數,加入導遊及領隊代表,主席一職開放予非業界理事競逐	最快1年	每年開支與現時相若,維持2,400萬元水平
方案2	將旅議會部分規管職能轉移至政府部門,旅議會制定守則和指引要經局長審批,設立獨立上訴委員會,處理旅行社及領隊導遊上訴個案	3年	每年額外開支900萬元
方案3	成立法定獨立機構規管旅行社、導遊及領隊,甚至負責發牌等工作,旅議會則保留商會角色	3至4年	扣除相關收入,每年額外開支達2,000萬至2,500萬元
方案4	政府取締旅議會規管工作,負責規管、巡查及處理旅客糾紛,以及負責旅行社、導遊及領隊發牌,旅議會只保留商會角色	3年半	每年額外開支增加約1,200萬元

資料來源:商務及經濟發展局  
製表:香港文匯報記者郝君兒



# 設立架構規管旅業

# 政府提四大方案

用者自付或增團費 諮詢冀年底定案

港府趕及五一前夕發出諮詢文件,諮詢期即日起至7月15日。署理商務及經濟發展局局長蘇錦樑昨代替請辭的前局長劉吳惠蘭介紹諮詢文件,他強調當局對各方案持開放態度,擬綜合旅業及公眾意見後,今年第四季制定最終方案,不排除會融合各方案優點訂定新方案,而過度期內旅議會將繼續負責規管工作,諮詢文件亦同時了解各界對是否設導遊發牌制度、出境與入境團是否分開發牌等的意見。

設獨立機構額外開支逾2千萬

4大方案早已曝光,諮詢文件是次詳列各方案利弊,更首度披露各方案所需時間及涉及開支,其中「升格」議會方案,每年開支維持2,400萬元的現水平,對財政影響輕微,亦屬最快可落實方案,快則一年內將條例草案提交立法會審議;第2方案由註冊處在議會以外設獨立上訴機制,不單需時兩年,註冊處修例後需再花一年擴充人手,全程需時3年,該處開支由現時900萬元增至1800萬元。設獨立機構的第3方案在時間及開支上均最多,當局修例及準備辦公室需時3至4年,每年總開支料5,000萬至5,500萬元,扣除議會徵費、牌照費、導遊及領隊證件費及印花等收入,額外開支達2,000萬至2,500萬元。至於由政府部門取締議會,也需兩年半修例,另處理行政事宜,額外再需一年時間,負責的註冊處每年開支將達4,500萬元,扣除現有的營運開支,額外開支達1,200萬元。

旅業增成本轉嫁消費者

旅遊事務專員容偉雄強調,制定最終方案最重要是考慮規管架構的獨立性、公信力及業界的代表性及成效,資源屬其次。不過,被問到制定方案後所涉額外開支由誰負責時,容偉雄不回應是否由公眾支付,但重申當局會探討「用者自付、收回成本」的原則,文件交代開支評估供公眾參考,期望了解社會對額外開支的意見,又指牌照費、導遊及領隊證件費及內地團登記費等收費水平日後或受影響。旅遊業界指出,港府已明示不會由納稅人負責規管旅業所需的千萬元計額外開支,日後相關收費或成為開源之途,其中內地團在議會登記費目前是20元,日後或升至200元,旅行社牌照費或由每年5,800元增至1萬至2萬元,外遊印花費,不排除由0.15%增至0.3%,最終「羊毛出自羊身上」,旅業增加的成本會轉嫁到消費者身上。

3次公眾論壇收集意見

議會主席胡兆英表示對4大方案暫沒傾向,已成立包括業界及非業界人士的專責小組負責草擬建議書,過程中舉辦3次公眾論壇收集業界意見,獲理事會通過後建議書會交予政府。他又指昨日與業界舉行午餐會,業界對由港府取代議會監管有保留,並關注如設獨立機構取代議會,需時多久及營運開支由哪方負責。

## 發牌規管導遊 仍有多項疑問

香港文匯報訊(記者 郝君兒)旅遊業規管勢將進行改革,近年接連出現導遊強迫內地團旅客購物的「醜聞」,如何規管導遊操守,亦屬是次諮詢的焦點。商務及經濟發展局表示,以立法及發牌方式規管導遊,有助釐清規管機構及被規管人士的角色和關係,法例亦可賦予規管機構更廣泛的調查和懲處權力以加強阻嚇,但立法及日後修訂法例的程序需時,而旅業發展迅速,當局關注立法規管能否緊貼市場需要,初步認為如設立獨立機構或由政府部門取代議會,便需設立導遊發牌制度,否則應維持現有規管模式,由議會負責。當局在諮詢文件中就導遊發牌制度提出多項疑問,例如是否需要同時設立過度期及過度期多長、應否針對內地團導遊另設牌照,及會否造成對內地團導遊不公平的問題。諮詢文件亦探討設立不同牌照規管出境及入境旅遊業的可行性,但文件指出出境入境旅遊的市場狀況及營運要求分別甚大,劃一規定難以切合兩個市場的需要;但分拆處理則要考虑應否針對內地入境團問題另設內地入境團牌照,對導遊的資歷要求,但亦要考虑會否對內地入境團經營者不公。



其中一名女團員投訴導遊強迫購物。



溫州16人旅行團不滿住宿地方貨不對辦報警求助。

## 溫州團不滿住宿差 報警求助

香港文匯報訊「五一黃金周」在即,一個來自浙江溫州旅行團的15名團員,不滿旅行社為他們安排的住宿,又無法聯絡導遊,昨日凌晨報警求助,旅行社及後安排他們入住一間酒店。有團員稱導遊不滿他們購物太少,曾辱罵團員。旅遊業議會表示,旅行團合約早訂明行程包括入住的旅館,並無貨不對辦,至於團員投訴被導遊強迫購物,議會要進一步了解。

稱旅館又髒又臭門沒鎖

旅行社原本安排該來自浙江溫州的旅行團,入住荃灣顯達鄉村俱樂部,但有團員指該處環境差而拒絕入住,由於聯絡不到導遊,故報警求助。昨日凌晨零時,團員帶同行李在荃灣顯達路聚集,其中一位團員陳小姐表示,「(旅館環境)條件很差,衛生很不好,很髒,很臭,就是說那個門都沒有鎖,一點都不安全,(晚上)7時多的時候打電話給她(導遊),到10時多還不見人,到最後我就等、等、等,等到11時多,真的是等不下去了,我們就自己跑出來,走那邊路下來,後來真的沒辦法,再打電話給她,她手機也關機了。」

據了解,涉事內地團在旅遊業議會登記資料由一名女導遊負責,但出現爭議後,有消息指該女導遊其實事發時因兒子生病回內地,未有帶團,團隊或由其他導遊接受,可能違反了旅遊業議會「一團一導遊」的規定。旅遊業議會表示暫時未聯絡到登記資料的導遊,不清楚是否另有導遊接手帶團。

投訴導遊罵團員購物少

團員陳小姐又表示,他們每人支付大約3,200元人民幣團費參加港、澳5天遊,周三到港,翌日前往購物,但導遊嫌他們購物太少不斷罵他們,「當時我們這麼多人也買了2萬多元了,她嫌我們買的東西不夠多,她就不高興,在珠寶行的時候她說:『我拿你們100塊錢的小費就做100塊錢的事,你們不買東西,這麼不給面子。』」

董耀中指並無貨不對辦

旅遊業議會總幹事董耀中表示,旅行團合約早訂明行程包括入住該荃灣旅館,並無貨不對辦,議會暫時未收到有關旅行團的投訴,至於團員投訴被導遊強迫購物,議會表示,已聯絡旅行社負責人及領隊進一步了解情況。接待該溫州團的旅行社,2008年曾違規沒有向內地旅客派發行程表,但因違規輕微沒有被巨額罰款處罰。該團位於紅磡民裕街的旅行社,職員以負責人不在拒絕回應。

## 五一黃金周料190萬人次出入境

香港文匯報訊(記者 羅敬文)香港旅遊業勢頭強勁。旅遊發展局公布今年首季訪港旅客按年增加12.6%至970萬人次,其中內地客佔67%;3月則錄得318.7萬人次訪港旅客,按年升13.9%。即將展開的「五一黃金周」,入境處預期今天至下周一將有190萬人次經各個陸路口岸出入境,按年升約11%,今天是羅湖管制站的出境高峰期,料有18萬人次出境,處方會採取多項措施疏導人潮。

首季旅客970萬增12.6%

旅發局昨日公布,今年首季的旅客訪港數字達970.8萬人次,其中內地客多達652萬人次,較去年同期增加17.5%,當中有65.7%以個人遊簽證來港,按年升23.0%。因日本東北上月11日發生強烈地震,影響日本人外遊意慾,上月份來港日本旅客,按年跌14.4%至11.4萬人次,旅發局已着手研究吸引災區以外的日本消費者來港。

來自東南亞的旅客,今年首季保持穩定增長,累計升幅為9.1%。台灣市場受到兩岸直航及票價競爭影響,首季訪港旅客數字減少5.5%至50.7萬人次。在新興市場方面,以俄羅斯的訪港旅客升幅最明顯,達50.7%;印度旅客亦錄得5.1%的增長。3月來港的總體「過夜旅客」佔53.1%,逾169萬人次,較去年同期增加7.1%。

今羅湖料18萬人次出境

隨着五一黃金周來臨,入境處估計今天至下周一有190萬人次,經各個陸路口岸出入境,按年升約11%;並預期今天是羅湖管制站的出境高峰期,料有18萬人次出境,而下周一是入境高峰期,約17萬人次。勞動節假期期間,在落馬洲管制站及落馬洲支線管制站,料每日均有11萬人次出入境;深圳灣管制站則每日有9.8萬人次出入境。

羅湖管制站指揮官余順章估計,市民在黃金周期間經羅湖出入境須約15至20分鐘。他又稱,為疏導各陸路口岸出入境人潮,會減少職員的休假,開放陸路口岸所有375條e-道,亦增派保安人員協助維持秩序。入境處呼籲,市民盡量利用在上午較後或下午較早的非繁忙時段過關,呼籲市民過關時要耐心等待。



入境處預期今天至下周一將會有190萬人次經各個陸路口岸出入境。 香港文匯報記者 彭子文攝