

[2010-07-22] 都是導遊惹的禍？

余莉華 香港專業導遊總工會主席

本年六月一名湖南旅客，在港疑遭強迫購物被導遊「激死」一事，震動兩地。豈料事件發展下來，更是案中有案，耐人尋味，涉案導遊竟是盜用他人導遊證的「無牌黑工」，揭發無牌導遊在港「大行其道」的醜聞，不禁令香港市民質疑為何香港旅遊業竟如斯混亂！香港旅遊業議會與旅遊事務專員迅即推出嚴打導遊違規措施以力挽香港購物天堂美譽。然而旅遊業界的強迫購物，俗稱「劏客」的問題，就全都是無良導遊所惹的禍嗎？

當然不是！其實香港旅遊業出現「劏客」事件，關鍵在於業界一直存有的「零團費」或「負團費」問題。就以今次湖南旅行團為例，出事家屬雖然向湖南當地旅行社支付了 1,780 元的團費，可是旅行團的機票就佔成本的 50%、酒店約佔 25%、多次轉售給多家不同可「代辦出境的中介人」（旅行社）約佔 20%，再加上在港的旅遊交通、餐飲等成本，香港接團旅行社不單沒錢賺，更要「倒貼」，這就是一個地地道道的「負團費」購物團。

面對這樣的一個「負團費」，香港的旅行社又如何營運？旅客的到來交由誰接領？餐費、旅遊交通、景點門票等費用又由誰人支付？購物回佣是旅行社及導遊的重要收入，正所謂羊毛出自羊身上。強迫購物、「劏客」現象就此應運而生。「劏客」刀手雖然為旅行團導遊，但導遊實質上也只是執行公司的「劏客」指示罷了，即安排遊客到特定的購物點任由宰割。導遊的角色只是「盡忠職守」，是不能自行做出有違公司規定的「失職行為」，因此壓力之大，可想而知！至於無牌導遊的出現，實因部分旅行

社為更節省成本及賺取更多利潤，而改僱用內地領隊兼任導遊，或僱用無證導遊來擔任。

故此，香港旅遊業僱員總會及香港專業導遊總工會認為，將「割客」責任完全推卸到導遊身上，是本末倒置的指責。針對不法旅行社的無良經營手法，工會認為當務之急必須杜絕強迫購物。旅行團現時規定需向團友派發行程，不少「零團費」旅行團甚至註明購物點及停留時間，這是明目張膽強迫購物，必須禁止。其次，訂明最低團費。旅遊業議會應為入境旅遊團訂立最低團費，避免旅行社因為割價爭客或接受「零團費」，導致強迫遊客購物。此外，為加大檢查導遊證權力。旅遊業議會督察現時雖會突擊巡查導遊的證件，但督察並無索閱導遊證件權力，要靠警方協助才能執法。政府需授權議會的督察所需權力。同時，加強導遊證件防偽。一些不法分子利用網上公開的導遊資料，偽造導遊證到旅行社應聘，而不良旅行社則推諉無法查實真偽，工會要求旅遊業議會加強導遊證的防偽特徵，避免偽冒情況。最後，重整監管架構。現時監管旅遊業的機構包括香港旅遊事務署、旅遊代理商註冊處、香港旅遊業議會及香港旅遊發展局，以上機構職能類同，但權責不清，容易被不良旅行社利用漏洞漁利，政府應重整監管架構，杜絕漏洞。

唯有認清問題本質，對症下藥，才能挽回香港購物天堂的美譽。將問題歸究於導遊身上，實在是一葉障目，把問題的複雜性看得太簡單了。