

# 市民對入境旅遊業發展 意見調查

2007年5月22日

## 引言

在四月初被中央台揭發的香港黑店“割客”事件，引起了市民對香港旅遊業發展的關注，故此，新論壇在五一黃金周假期後，於5月8日至13日期間，成功訪問了926名市民，當中包括55名從事旅遊相關行業的人士，以了解他們對香港旅遊業發展的意見。

## 主要調查結果

### 1. 市民正面看香港旅遊業發展

- 分別有45.6%及38.6%的受訪者認為旅遊業對香港經濟非常重要及幾重要，而從事旅遊業的受訪者中，表示旅遊業是非常重要的有六成，認為都幾重要的有27.3%，詳見表1。
- 有48.3%受訪者表示對香港旅遊業發展有信心，另有42.9%表示信心一般。從事旅遊業的受訪者信心較強，表示有好大信心的有21.8%，表示幾有信心的有30.9%，表示信心一般的只有36.4%，詳見表2。

### 2. 黑店問題有待改善

- 在黑店問題出現之後，有71.4%的受訪者表示非常及幾同意香港是一個購物天堂，表示“只有些同意”和“不同意”的不足3成。詳見表3。
- 但被問及類似中央台報道的“割客”黑店的數目，只有13.1%受訪者表示在香港這類的黑店不多，有46.4%受訪者表示“有一些”，而表示“都幾多”和“非常多”亦分別有26.9%及9.8%。而從事旅遊業的受訪者認為黑店問題較為嚴重，表示這些黑店“非常多”的有18.2%，比整體的9.8%高出近一倍。詳見表4。
- 被問及黑店長期存在的原因，有43.6%的受訪者表示是因“政府監管和執法不力”，另有19.3%表示是由於“導遊介紹，導致這些店舖客源不絕”，另有17.8%表示是由於“老闆貪濫，難以杜絕”所造成。詳見表5。

- 高達 67.2% 的受訪者認為政府在防止旅客“被割”的工作上做得不足。而從事旅遊業的受訪者中，認為做得不足的比例較低，只有 50.9% 認為做得不足。見表 6。

### 3. 大部分市民認為各機構表面一般

- 被問及政府、旅發局及旅遊業議會的表現，近半受訪者都表示這些機構表現一般。而旅遊業人士對這些機構表現的評價較為正面。
- 有 54% 的受訪者表示政府在統籌旅遊業發展的表現一般，表示滿意的只有 27.2%，不滿意的有 15.6%。而旅遊業人士有 40% 表示滿意高，而不滿意有 20%。見表 7。
- 46.1% 受訪者表示旅發局在推廣旅遊業發展方面表現一般，表示滿意的有 33.5%，不滿意的有 16.7%。而旅遊業人士滿意的比例亦是較高，有 47.3%，不滿意的有 18.2%。見表 8。
- 旅遊業議會在監管同業方面，有 49.6% 受訪者表示表現一般，表示滿意的有 23.7%，而不滿意的也有 22.5%。值得注意的是，在旅遊業人士中，表示不滿意的比例較高，達 29.1%。見表 9。
- 有 81.9% 的受訪者表示同意成立一個獨立的法定組織以處理與旅遊業有關的投訴，而旅遊業人士支持的比例更高，有 89.1% 對建議表示支持。見表 10。

### 總結及建議

調查發現，大部份市民認為香港旅遊業對香港發展重要，認為黑店問題嚴重，並認為政府、旅發局、及旅遊業議會的表現只是一般，為進一步提升香港旅遊業的質素，鞏固香港旅遊中心的地位，新論壇提出以下建議：

#### 1. 設旅遊警察 加強執法 嚴懲黑店

黑店的問題長期存在，與政府監管和執法不足有密切的關係，我們要求海關加強執法，針對性地進行放蛇行動，嚴懲黑店，以提高黑店的運作成本。另當局亦可參考泰國和希臘的做法，設立專門的旅遊警察，協助旅遊處理糾紛。

#### 2. 加強對零售業的行業監管



目前不少黑店都是從事零售業，我們建議零售業界應加強對業內的監管，制定守則，令害群之馬不能再以不良手法經營，以保障香港零售業界的整體印象。

### 3. 盡快完善法例 加強對消費者保障

有鑑於目前的商品說明條例，不足以有效制止品牌影射或誤導顧客的欺騙行為，這往往令執法部門難以懲處類似的欺騙行為，我們建議經濟及勞工局局長盡快檢討相關法例，以強化對消費者的保障，增加旅客在港購物的信心。

### 4. 重整政府架構 強化業界監管

雖然政府在 1999 年成立了旅遊事務署，負責協調政府有關旅遊業發展的政策，然而，監管業界的工作卻交由業界主導的旅遊業議會負責。我們建議政府重整架構，考慮成立獨立的組織，或是旅遊事務署兼負監管旅遊業界的工作，積極發展獨立的監察作用，以重建市民對業界的信心。

表 1：你認為旅遊業對香港經濟有幾重要呢

	非常 重要	都幾 重要	一般 重要	唔係好 重要	唔清楚， 無意見	總計
從事旅遊相 關行業	<b>60.0%</b> (33)	27.3% (15)	7.3% (4)	3.6% (2)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊業	<b>44.7%</b> (389)	39.6% (345)	10.7% (93)	2.3% (20)	2.8% (24)	100.0% (871)
總計	45.6% (422)	38.9% (360)	10.5% (97)	2.4% (22)	2.7% (25)	100.0% (926)

表 2：你對香港旅遊業的發展有幾大信心呢

	有好大 信心	幾有 信心	信心 一般	無乜 信心	唔清楚， 無意見	總計
從事旅遊相 關行業	<b>21.8%</b> (12)	30.9% (17)	36.4% (20)	9.1% (5)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊業	12.3% (107)	35.7% (311)	43.3% (377)	6.4% (56)	2.3% (20)	100.0% (871)
總計	12.9% (119)	35.4% (328)	42.9% (397)	6.6% (61)	2.3% (21)	100.0% (926)

表 3：你有幾同意，香港是一個購物天堂

--

	非常同意	幾同意	有些同意	唔係好同意	唔清楚，無意見	總計
從事旅遊相關行業	<b>36.4%</b> (20)	<b>49.1%</b> (27)	10.9% (6)	1.8% (1)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊業	<b>28.9%</b> (252)	<b>41.6%</b> (362)	22.7% (198)	4.9% (43)	1.8% (16)	100.0% (871)
總計	29.4% (272)	42.0% (389)	22.0% (204)	4.8% (44)	1.8% (17)	100.0% (926)

表 4：你認為專門欺騙遊客的黑店，係香港多唔多呢

	非常多	都幾多	有一些	唔係好多	唔清楚，無意見	總計
從事旅遊相關行業	<b>18.2%</b> (10)	21.8% (12)	38.2% (21)	16.4% (9)	5.5% (3)	100.0% (55)
非旅遊業	<b>9.3%</b> (81)	27.2% (237)	47.0% (409)	12.9% (112)	3.7% (32)	100.0% (871)
總計	9.8% (91)	26.9% (249)	46.4% (430)	13.1% (121)	3.8% (35)	100.0% (926)

表 5：黑店長期存在的最主要原因係

	老闆貪濫，好難杜絕	政府監管同，執法不力	遊客自己警覺性唔夠	導遊介紹，客源不絕	其他原因	唔清楚	總計
從事旅遊相關行業	18.2% (10)	43.6% (24)	14.5% (8)	14.5% (8)	9.1% (5)		100.0% (55)
非旅遊業	17.8% (155)	43.2% (376)	9.5% (83)	19.6% (171)	7.2% (63)	2.6% (23)	100.0% (871)
總計	17.8% (165)	43.2% (400)	9.8% (91)	19.3% (179)	7.3% (68)	2.5% (23)	100.0% (926)

表 6：政府在防止旅客被割的工作上，做得足唔足夠

	非常足夠	都幾 足夠	唔係 好足夠	完全 唔足夠	唔清楚	總計
從事旅遊相 關行業	<b>14.5%</b> (8)	<b>32.7%</b> (18)	29.1% (16)	21.8% (12)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊業	3.7% (32)	23.4% (204)	<b>56.4%</b> (491)	<b>11.8%</b> (103)	4.7% (41)	100.0% (871)
總計	4.3% (40)	24.0% (222)	54.8% (507)	12.4% (115)	4.5% (42)	100.0% (926)

表 7：你有幾滿意特區政府系統籌旅遊業發展的表現

	好滿意	幾滿意	一般	唔滿意	好唔滿 意	唔清 楚，無意 見	總計
從事旅遊 相關行業	<b>20.0%</b> (11)	<b>20.0%</b> (11)	38.2% (21)	<b>14.5%</b> (8)	<b>5.5%</b> (3)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊業	<b>6.9%</b> (60)	19.5% (170)	55.0% (479)	10.4% (91)	4.8% (42)	3.3% (29)	100.0% (871)
總計	7.7% (71)	19.5% (181)	54.0% (500)	10.7% (99)	4.9% (45)	3.2% (30)	100.0% (926)

表 8：你有幾滿意旅遊發展局係推廣旅遊業發展既表現呢

	好滿意	幾滿意	一般	唔滿意	好唔滿 意	唔清楚， 無意見	總計
從事旅 遊相關 行業	<b>25.5%</b> (14)	<b>21.8%</b> (12)	32.7% (18)	<b>10.9%</b> (6)	<b>7.3%</b> (4)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊 業	6.7% (58)	25.9% (226)	47.0% (409)	11.9% (104)	4.6% (40)	3.9% (34)	100.0% (871)
總計	7.8% (72)	25.7% (238)	46.1% (427)	11.9% (110)	4.8% (44)	3.8% (35)	100.0% (926)

表 9：你有幾滿意旅遊業議會係監管同業方面的表現

	好滿意	幾滿意	一般	唔滿意	好唔滿意	唔清楚，無意見	總計
從事旅遊相關行業	<b>16.4%</b> (9)	<b>12.7%</b> (7)	40.0% (22)	<b>21.8%</b> (12)	<b>7.3%</b> (4)	1.8% (1)	100.0% (55)
非旅遊業	<b>4.6%</b> (40)	<b>18.7%</b> (163)	50.2% (437)	16.3% (142)	5.9% (51)	4.4% (38)	100.0% (871)
總計	5.3% (49)	18.4% (170)	49.6% (459)	16.6% (154)	5.9% (55)	4.2% (39)	100.0% (926)

表 10：你贊不贊成成立一個獨立的法定組織，去監管旅遊業同處理投訴

	十分贊成	都幾贊成	唔係咁贊成	完全唔贊成	唔清楚、無意見	總計
從事旅遊相關行業	<b>67.3%</b> (37)	21.8% (12)	7.3% (4)		3.6% (2)	100.0% (55)
非旅遊業	50.3% (438)	31.1% (271)	8.4% (73)	3.3% (29)	6.9% (60)	100.0% (871)
總計	51.3% (475)	30.6% (283)	8.3% (77)	3.1% (29)	6.7% (62)	100.0% (926)

受訪者背景資料

年齡	人次	百分比
18-24 歲	136	14.7
25-34 歲	138	14.9
35-44 歲	165	17.8
45-54 歲	218	23.5
55-64 歲	178	19.2
65-70 歲	91	9.8
總數	926	100.0