發佈：2011-05-09, 週一 18:21
點擊數：7772

壹、前言

旅遊業是香港的支柱產業之一，僅2010年即有超過3600萬的旅客訪港，其中又以陸客為最大宗，占六成三，顯見其重要性。然而在興旺的表象背後，陸客在港旅遊近年卻接連發生多宗糾紛，其中涉及強迫購物、零團費、旅行社之間惡性競爭等問題，在社會文化差異與溝通障礙下，衝突頻發。在台灣，陸客來台旅遊近年亦大幅地增加。根據交通部觀光局的統計，2010年1至11月的來台旅客中，陸客占的比例最高達150.9萬人，其次才為日本與港澳地區。以觀光為目的的陸客平均每日高達3,419人，較上年同期倍增一點四倍。事實上，中國也已經成為台灣民眾出國的最重要首站抵達地與主要目的地，2010年同期達222.2萬人次，約為總出國人數的四分之一，且其數字尚不包含港澳地區，顯見兩岸民間往來的密切。
因此，本文藉由分析陸客在香港的旅遊糾紛，以對台灣處理陸客爭議時有所借鏡與啟發。

貳、背景與旅遊糾紛事件

根據香港《旅行代理商條例》，旅行代理商界分為「外遊旅行代理商」及「到港旅行代理商」兩類，經營旅行代理商業務必須取得牌照並在指明的處所，按牌照上的條件經營。每一間取得牌照的旅行社都必須取得香港旅遊業議會的會籍才能經營，在香港旅遊業議會中大約有1,500個成員旅行社，但是只有約十分之一的旅行社有招攬本地旅遊，顯見香港的旅遊業以外地旅遊為主。在到港旅行旅客中更以達七成的自由行為最大宗，商務客與團體旅遊僅占少數各約一成。因此，事實上陸客至香港參與團體旅遊的比例與人數相對而言並不突出。儘管如此，先前所接連發生的「阿珍」與「阿蓉」等事件，使傳媒與香港民眾將目光焦點集中於陸客在香港的旅遊糾紛。相關事件的成因與背後意義，頗值得予以分析。

（一）、阿珍事件

2010年3月，一名任職於香港金凱國際旅遊社的女性導遊李巧珍（阿珍）因抱怨陸客「消費不夠」而在旅遊巴士上出言恐嚇不購物就不讓吃飯和無酒店住，事件過程被陸客用手機錄下，並在多家電視台與網路上廣泛流傳。[1]「阿珍事件」使香港旅遊形象受到重創，香港旅遊業議會並成立專責小組矢言追究，中國國家旅遊局旅遊質量監督管理所甚至因此首次對香港發出旅遊服務警示，事後導致李巧珍遭停牌半年，所屬旅行社則遭罰款。

（二）、阿蓉事件

2011年2月，香港再次發生導遊辱罵陸客事件。事緣任職於友佳旅遊的林如蓉（阿蓉，被傳媒稱為「翻版阿珍」）及其助手因為陸客拒絕購物而疑似辱罵安徽張姓夫婦是「狗」、「窮人」、過年也不購物云云，爭執期間甚至彼此大打出手，最後報警送醫。事後陸客與旅行社私下達成高額和解，經披露原先索償七十萬港元，最後由旅行社支付十二萬元，陸客行為被批評為「旅霸」近乎敲詐，而旅行社以賠償方式息事寧人也被認為不當。

前述「阿珍」與「阿容」等事件，反映出陸客在香港旅遊糾紛的一些相似點：

1. 涉及低團費：目前陸客至香港參與團體旅遊仍以低團費為主流，並且主要為購物團而非觀光團。例如「阿珍事件」中所涉及的四天三夜港澳團僅收取團費610元人民幣，在港三天兩夜包含食宿與交通的接待價，更僅為200元港幣，明顯低於成本，金凱國際旅遊即是一間專門承接低團費陸客旅行團的公司。

Phoca PDF

2. 涉及前例：阿珍在2007年即曾因強迫旅客購物而遭停牌一個月；「阿蓉事件」中的友佳旅遊亦曾多次涉及強迫購物而被罰款。

3. 涉及購物糾紛：購物是廉價購物團的行程主軸，事實上也是缺乏底薪保障的導遊賺取購物回佣的主要途徑。然而香港業界存在強迫陸客在指定商鋪停留一定時間消費特定金額以上的現象，導致容易發生口角衝突。2010年香港旅遊業議會共裁定成立47宗導遊違反作業操守的投訴，其中導遊強迫或誤導陸客購物占17宗，即平均每月約1.5宗，較2009年增加逾一倍。[2]

4. 涉及兩地規管：事實上廉價購物團源於中國境內的「上游」旅行社以低價招攬散客組團，甚至違規再委託其他旅行社出團（俗稱「賣豬仔」），至香港「下游」的旅行社接待時整體行程安排與素質已經難以獲得保障。對此特區政府與旅遊業議會已無力有效規管，僅能往港區人大代表尋求協助，向北京反映零團費問題，中國政府亦有逐步介入的趨勢。

事實上不僅上述的「阿珍」與「阿蓉」等事件，在2010年5月即曾經發生陸客因拒絕購物而與無牌女導遊發生爭執，期間心臟病發後送醫不治的悲劇事件，顯示陸客的旅遊糾紛有惡化趨勢，亦證明過往香港政府所採取的讓旅遊業內部自行規管的態度與制度已經到了必須徹底檢討的地步。

參、陸客旅遊糾紛與中港人群分類

陸客的旅遊糾紛之所以備受關注，除了傳媒的廣泛報導以及特區政府對旅遊業規管不足等因素外，亦涉及中港兩地社會的交往互動，本文特別強調「人群分類的差異」。

香港人對陸客的態度其實充滿著矛盾與張力：一方面陸客不是香港人，但是他們（部分）有雄厚的消費實力，不論是參加自由行或是團體旅遊，客觀上陸客帶動了香港的零售與食肆消費，對維持香港的經濟活力與成長有重要的角色；另一方面陸客與香港人有顯而易見的差異，包括日常語言、消費習慣，以及人際互動的行為與態度等（常見的指摘如插隊、集體喧嘩、公眾場所抽菸、隨地吐痰、丟垃圾甚至便溺等）。當香港人希望陸客幫助香港經濟時，這一種人群分類（我們香港人v. s.他們內地人）的差異會被縮小與忽視，甚至角色地位會被轉換，因此陸客變成貴賓、普通話與簡體字變成優勢（特別是對零售與地產商而言），糾紛因此不容易產生；但是當香港人與陸客的利益衝突時，人群分類的差異又會被放大，儘管其基礎可能源自汙名化或缺乏實際證據。例如批評與指責陸客用現金炒高了樓價、搶光了奶粉、佔光了產科病床、損害了旅遊品質等，糾紛因此會被凸顯。因此我們可以說香港人對陸客的態度是相對的、矛盾的，是基於現實利益而改變的，而其中的人群分類差異與界線也是浮動的。

一般香港人很少或不願帶陸客團，一方面是普通話的語言溝通問題，另一方面是陸客團多由小型旅行社經營，其發展與制度均有所不足。因此形成女性新移民擔任陸客導遊的勞動力市場區隔的現象，旅行社也容易利用她們議價能力不足的弱勢加以剝削。新移民導遊到香港生活後是否產生不同於「內地人」的身分認同而瞧不起陸客，導致產生旅遊糾紛，事實上難以經由調查或是訪談而得知，然而她們居於上述浮動的人群分類界線之間，無疑地更容易在「香港人」與「內地人」的互動中產生衝突。

今日中國的旅遊習慣與運作方式本來就多是以低團費所形成的購物消費，購物以滿足或補貼導遊的回佣是顧客與旅行社之間的潛在認知與互動規則，未必會寫明於旅遊契約上。然而這在一般香港人眼中卻不是常態，當陸客參加低團費甚至「零負團費」的旅行團時，若彼此的認知與

Phoca PDF

期待無法獲得平衡，便容易被傳媒放大來檢視使事件愈演愈烈。

肆、香港政府的回應與爭議

面對陸客糾紛，主管旅遊的商務及經濟發展局計畫進行公眾諮詢，旅遊業議會為了改進旅遊品質，亦推出「十點規管方案」，議題包括零團費或僅收取象徵性的費用出團、強迫購物、導遊居間賺取的購物佣金，以及「一團一導遊」等問題。其中「一團一導遊」的目的是避免旅行社或導遊進一步外包業務給其他導遊，因而發生強迫購物的情況。然而不少專營本地旅遊的旅行社與導遊總工會對此卻表示不滿，認為上述方案只針對本地旅遊並不公平、加重導遊的負擔，甚至因此發動遊行抗議、計畫申請司法覆核；對此，旅遊業議會則表示會堅決執行相關方案。事件可能導致旅遊業議會的地位與正當性受到挑戰，進一步衝擊香港的旅遊業。事件甚至引發政治爭議。事緣商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭採取新的措施來管理接待陸客團的運作，然而在選舉中主要得到接待陸客團旅行社支持的立法會旅遊界議員謝偉俊則對此表示不滿。謝偉俊向外界表示劉吳惠蘭及局方不只一次向其恐嚇，要謝「小心政治前途」。[4]
使得原本看似單純的陸客糾紛，蒙上濃厚的政治色彩。

伍、對台灣的啟示

圍繞在陸客的旅遊糾紛以及對陸客水準的主觀評價在台灣同樣不少。例如，在阿里山即曾有陸客為了搶搭登山小火車而爆發群體鬥毆事件；日月潭與故宮等地同樣因為大量陸客到訪而面臨旅遊品質下滑的焦慮。對此，本文主張從制度而非文化的角度來思考，將陸客在台灣的各種旅遊糾紛視作一個制度完善的過程，對照台灣民眾二十年前在國外旅遊同樣需要學習與適應一套尊重當地規範的經驗，不認為應過度誇大陸客的負面形象。目前陸客赴台灣旅遊尚以「團進團出」為主，且團費相較於赴港澳地區旅遊昂貴，但是台灣國內辦理陸客來台的旅行社門檻不高且目前已達三百多家，在市場競爭激烈下是否會走向如同香港低價團般的削價競爭相當值得關注。

引援香港的經驗，台灣民眾對陸客同樣存在一條浮動的人群分類界線，甚至這條界線會因為長期存在的認同政治差異而凸顯，陸客來台旅遊的結果可能帶來彼此的進一步瞭解與適應，也可能因此強化與鞏固雙方認同上的差異。由於兩岸經貿關係日益密切，中國因素日益作用於台灣的傳媒、商業經營甚至社會文化等各個層面，這過程中必定有特定群體受到相對剝奪與利益的損害，形成日後旅遊糾紛的潛在導火線。值得探討的是，一方面目前台灣的旅遊品質與基礎建設無法承受大量陸客的到訪，資訊與協助的提供體系也不足，顯然未能有效處理旅遊糾紛，長期以來部分業者只求賺一次快錢的「宰客」態度，長遠而言同樣不利於台灣的旅遊聲譽。舉例而言，南台灣某知名大型遊樂園近年成為陸客來台的熱門景點，然而據報導該遊樂園實際上卻僅由地方政府局處單位，而非中央層級的交通部觀光局負責管理，因此申請牌照的位階極低，開始營運以來狀況連連使外界對其安全品質感到憂慮，然而在業者未主動提出相關申請的情況下，政府部門卻只能被動地無法可管。這顯示相關法令的荒謬與過時，亟待檢討。另一方面若過度偏重倚賴陸客所帶來的經濟效應（包括人數以及消費）來支撐台灣的觀光業與經濟其實存在風險，特別是當北京對台的兩岸政策有所變動時，台灣是否能夠相對地承受陸客大量流失所帶來的衝擊頗值得疑問。因此本文試舉出三項政策建議，呼籲政府投注更多人力與資源改善台灣旅遊的品質：

（一）強化整體旅遊的投訴機制。投訴機制是香港社會的一項制度特徵，所謂的「投訴」（complaints）並非我們以為的日常抱怨或謾罵，而是當民眾遇到服務不佳或既有程序無法妥善解決問題時，向負責處理的局處部門表示不滿，要求其進一步的跟進與追蹤，直至問題獲得妥善

Phoca PDF

的解決。良好的投訴機制要求在接獲投訴時能夠迅速的立案並且主動地在一定的時間內回覆處理投訴的進度與結果；同時，被投訴的機構與人員，也必須作出交代與解釋，以利問題的處理與改善。在台灣，民眾遇到不滿或是程序處理不當時往往習慣透過個人的人際網絡、傳媒甚至民意代表的壓力來解決，這一種投訴機制並不公正，亦僅能針對個案而無法做出整體的改善。因此，強化整體旅遊的投訴機制，使其透明化與普遍化將是切實減少與解決旅遊糾紛的重要步驟。

（二）加重對違規旅行社的處罰。面對大量小型旅行社的經營生態，政府遭遇兩難的處境，一方面既希望透過自由競爭達到市場自然淘汰的目的，同時增加就業、促進經濟；另一方面卻很難透過行政勸籲來規管旅行社削價競爭、確保旅遊品質。為了避免重蹈香港低價、劣質陸客團的經驗，對於屢次涉及旅遊糾紛與嚴重投訴的旅行社與導遊必須加重做出處罰，甚至撤銷其執照，並減少旅行社與旅客之間私了糾紛的情況。

（三）改善遊樂園區的負責管轄權責。對於遊客數量與經營規模達一定程度的遊樂園區與景點，交通部觀光局必須主動介入監督其管理與營運，以確保旅客的安全與旅遊的品質。

陸、結語

僅管香港近來發生「阿珍」與「阿蓉」等陸客旅遊糾紛事件，然而數據顯示並沒有對陸客來港數量造成短期內實際的影響。事實上，今年年初也發生三名來自遼寧的陸客涉嫌毆打澳門導遊的衝突，事件甚至引發澳門當地導遊集體包圍陸客所乘坐的巴士要求道歉與賠償。雖然事後涉案陸客沒有被澳門司法當局檢控，但是已經引發當地旅遊界的關注。顯示陸客在台港澳三地的旅遊糾紛長遠而言應該更受到政府與民間的重視。一項關於「如何看待內地遊客在港澳台旅遊糾紛不斷」的網路調查也指出，四成受訪者認為「陸客的素質有待提高」，近四分之一認為「當地的旅遊接待有問題」
，約三分之一則相信「人員參差不齊
很正常，平常心對待」[5]
。在台灣已經開始逐步討論是否開放陸客自由行的今日，或許應該先檢視目前團體旅遊的缺失，本文提出了「浮動的人群分類差異」的視角來解讀陸客在香港的旅遊糾紛並分析其成因，希望能從制度的層面借鏡香港的經驗以改進台灣的旅遊品質。

作者葉國豪香港大學社會學系博士候選人
（本文僅代表作者個人意見，不代表本智庫立場）

註解：
1.行政院主計處。2010。〈國情統計通報第253號〉。12月31日。

2.可參考youtube網站，http://www.youtube.com/watch?v=iFFRdtqqEVU。

3.《東方日報》，2011年1月7日。

4.《明報》，2011年2月14日。

5.新浪網，2011年2月15日。由於是網路調查，結果僅供參考。

Phoca PDF

發佈：2011-05-09, 週一 18:21
點擊數：7772

Phoca PDF