

此為空白頁

心水旅行社**排名榜**

去年沙士影響旅遊意欲，今年農曆年假期參加旅行團外遊人士特別踴躍，部分旅行團早在去年底已爆滿，據報章報道，春節報團人數較去年增加兩成。為瞭解旅行社在旅遊旺季期間提供的服務素質和水平，本會在今年農曆新年期間進行「參加旅行團經驗」問卷調查，訪問了3,864名剛參加完旅行團返港的外遊人士，收集他們對是次參加旅行團的經驗和評價。



調查內容

調查在今年1月25日至2月3日在機場禁區的行李領取處進行，調查項目包括改團、增收費用、行程安排、自費活動、小費和旅行社服務評價等。

中國大陸團人數最多

86%受訪者參加短線旅行團，最多人前往中國大陸旅遊，其次是泰國和日本；而參加長線團的人士則有14%，當中較多人前往的旅遊地點分別是歐洲、非洲和澳紐，至於前往美加則不足1%。（見圖一）

調查結果

同樣的調查在1999年亦有進行。調查結果分三部分，第一部分集中比較12間有足夠樣本作分析的旅行社表現，同時將是次調查結果與5年前的結果作比較，看看旅行社的整體表現有否改善；此

外，亦分析團費與整體滿意度的關係。第二部分比較6個較多人前往的旅遊路線。第三部分列出參團者的旅遊後感。

第一部分：12間旅行社的比較

有足夠樣本作有效分析的旅行社有12間，按照樣本數目的多寡，依次為「康泰」、「永安」、「星晨」、「新華」、「關鍵」、「東瀛遊」、「美麗華」、「中旅社」、「縱橫遊」、「鐵行」、「翠明」和「現代中國」（見表一）。須留意表一內第11欄的整體滿意度乃參團者的直接評分，是對所參加旅行團的整體評價，而不是按第2至10欄的結果評定。

1. 六成改團的通知不足14天

調查發現，有5%受訪者表示在報名後，旅行社曾以「不成團」、「無機位」或「團滿」等理由，要求參團者改團。當中超過四成在出發前14天或以上接獲改團的

表一：比較12間旅行社在農曆新年旺季期間的表現

旅行社	無改團 (%)	旅遊行程與行程表相符 (%)	無旅行社安排的自費活動 (%)	認為小費金額合理 (%)	認為團費物有所值或適中 (%)	會介紹該旅行團給親友 (%)	會再選擇這間旅行社 (%)	服務評價 (%)		整體滿意程度
								出發前	旅遊期間	
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]
1 東瀛遊 (212)	90	88	42	81	95	71	73	●●●●●	●●●●●	●●●●●
2 鐵行 (97)	100	98	40	74	83	64	69	●●●●●	●●●●●	●●●●●
3 翠明 (36)	81	89	20	61	82	61	63	●●●●●	●●●●●	●●●●●
4 永安 (722)	96	90	39	70	87	53	62	●●●●●	●●●●●	●●●●●
5 康泰 (1,039)	97	91	33	72	88	55	64	●●●●●	●●●●●	●●●●●
6 中旅社 (167)	96	82	49	74	82	56	62	●●●●●	●●●●●	●●●●●
7 美麗華 (179)	97	86	35	73	88	43	51	●●●●●	●●●●●	●●●●●
8 縱橫遊 (156)	92	87	41	71	83	53	50	●●●●●	●●●●●	●●●●●
9 星晨 (400)	92	90	26	68	88	41	48	●●●●●	●●●●●	●●●●●
10 新華 (384)	90	85	34	67	88	43	42	●●●●●	●●●●●	●●●●●
11 現代中國 (33)	76	73	26	70	78	61	55	●●●●●	●●●●●	●●●●●
12 關鍵 (325)	96	78	31	57	83	39	37	●●●●●	●●●●●	●●●●●

注 括弧內乃樣本數目。
 [1] 只列出樣本數目多於30的旅行社名稱和調查結果。
 [2] 至 [8] 項：橫條愈長，旅行社在該項表現愈好。
 [9] 出發前提供的服務，包括接待員的服務態度、旅遊冊子的資料和茶會的安排。
 [10] 旅遊期間的服務或安排，包括住宿地方、交通、膳食、節目、購物、自費活動、領隊和導遊水準。
 [11] 整體滿意程度乃參團者的直接評分，是對所參加旅行團的整體評價。
 [9] 至 [11] 項：●愈多滿意程度愈高，最多5個。

通知，其餘近六成在出發前不足14天始獲通知。與5年前的調查結果(16%)比較，改團情況有所改善。(見表二)

在12間旅行社中，除「鐵行」外，其餘11間旅行社均曾在報名後，以上述理由要求參團者改團，分別佔參加有關旅行社出團的受訪人數2%至24%。受訪者接受改團，原因主要是想去旅行和已請假，其次是已付團費和旅行社倉卒通知，未能趕及報別的旅行團；小部分則因為出發日期、行程安排與原先所報的旅行團沒太大分別，且建議更改的旅行團團費合理，所以同意改團。

2. 增收費用有改善

0.9%受訪者表示在報名後，旅行社曾在付訂金或尾數後臨時增收費用，增收金額由\$60至\$2,000。據受訪者表示，旅行社臨時增加收費的原因包括：機票加價、旺季、改團、加機場稅、加多一日行程、加節目和須預先繳付自費活動金額等。而在12間旅行社中，除了「東瀛遊」、「中旅社」、「縱橫遊」、「鐵行」、「翠明」和

「現代中國」外，其餘6間旅行社有0.5%至2.5%的參團者表示在報團後曾被要求多付費用。

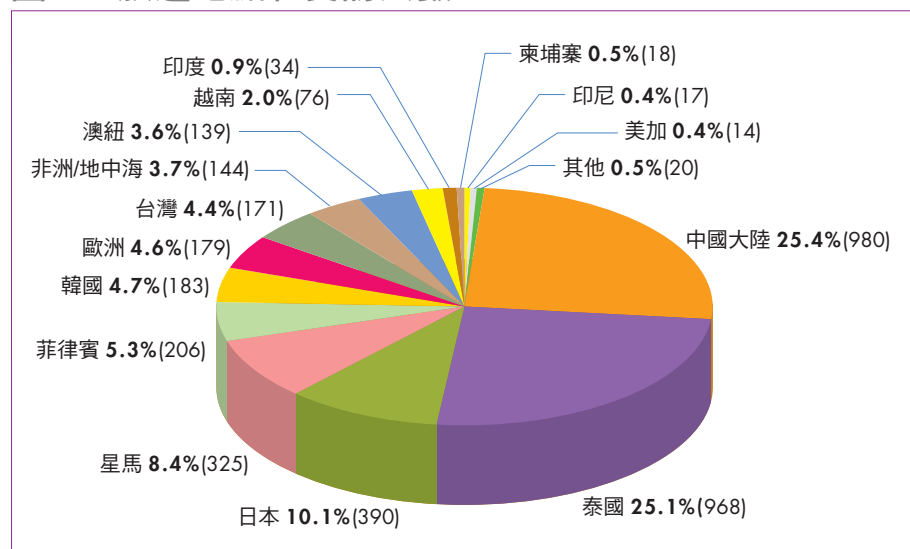
相對於5年前有6%受訪者表示旅行社有臨時增收費用，類似的情況有好轉。

3. 改觀光景點仍普遍

所有12間旅行社均曾更改行程安

排。一成受訪者表示旅行社曾更改行程表上的安排，較普遍是改觀光景點(5.9%)：除了臨時更改或刪減景點外，亦有超過一半是臨時增加景點。其次是改出發時間或回程時間(3.3%)、改住宿(1.2%)、增加自費活動(0.7%)和改膳食(0.6%)。其他改動包括：更改航班，以及因沒有機位，延期一至兩天回程等(但無額外收費)。

圖一：旅遊地點和受訪人數



表二：比較1999年和2004年「參加旅行團經驗」意見調查結果

項目	2004年	1999年	
1. 改團	5.0%	16.3%	
2. 增加收費	0.9%	6.0%	
3. 更改行程	改出發或回程時間	3.3%	2.7%
	改住宿	1.2%	1.2%
	改膳食	0.6%	1.6%
	改觀光	5.9%	5.8%
4. 參加具風險的自費活動	39.8%	30.3%	
5. 小費	因為旅行社的要求而付小費	87.8%	91.9%
	因為領隊、導遊表現好而付小費	18.9%	16.4%
	認為所支付的小費金額合理	69.9%	58.2%
	認為所支付的小費金額不合理	16.2%	21.5%
6. 較滿意的旅遊安排	出發前	報名時的服務	報名時的服務
	旅遊期間	交通安排	導遊的服務
7. 較不滿意的旅遊安排	出發前	茶會	旅遊冊子
	旅遊期間	膳食	膳食
8. 團費	認為團費物有所值	21.6%	21.0%
	認為團費物非所值	13.1%	16.0%

與5年前的調查結果比較，改觀光景點和住宿的情況相若；改膳食的情況有所改善；但更改出發或回程時間則較普遍。

4. 參加具風險的自費活動有上升

在近四千名受訪者中，超過六成曾參加旅行社安排的自費活動。當中四成更曾參加具風險的自費活動，較5年前的三成為高，較多人參加的活動包括：滑雪(16%)、降落傘(11%)、潛水(8%)、水底漫步(6%)、激流(4%)、快艇或水上電單車(2%)等，大部分是自己想參加。此外，大部分受訪者表示隨團的領隊或導遊，以及當地的工作人員有提及要考慮的安全事項，例如：年齡是否適合、健康狀況等。

5. 九成受訪者因應旅行社要求付小費

96%受訪者有支付小費給領隊、導遊和司機，接近九成是因應旅行社的要求而支付小費；純粹因領隊或導遊表現好而支付小費的則有18.9%。支付的小費大多依足旅行社的「建議金額」(72%)，另有22%受訪者支付多於旅行社的「建議金額」，只有不足1%的受訪者支付少

於旅行社的「建議金額」，其餘受訪者不清楚或忘記曾付的小費。

此外，當問及小費金額是否合理時，有七成受訪者表示合理(5年前六成)，理由是領隊和導遊有提供服務、服務良好、旅行社「規定」要收小費、小費金額合理等。另有一成半受訪者表示小費金額不合理，批評定額太高、領隊和導遊服務不理想，小費金額應由參團者因應領隊、導

一成受訪者無買旅遊保險

偶爾在報章看到報道，有外遊人士在旅遊期間遇到意外，因沒有購買旅遊保險，而未能獲得適當的援助和賠償等。

調查詢問了參團者購買旅遊保險的情況，有近九成受訪者表示有買旅遊保險，餘下一成受訪者因不同理由而未有購買，包括：旅行社有贈送「平安保」、本身有買其他保險、保險費貴、忘記或趕不及購買等，當中亦有6%受訪者因為覺得安全，認為無需要買旅遊保險。

沒有人希望旅遊期間發生意外事故，但世事難料，如果在出發前購買有足夠保障的旅遊保險，可減低因意外而造成的損失。

遊的表現隨心支付，而不應限定支付特定數額，部分則建議小費應包括在團費內。其他意見包括小童要付成人小費並不合理，應按小童年齡減收費用；以及參加晚機去早機返的旅行團，行程少了兩日，但小費仍照原來日數收足等。

6. 膳食差強人意

在眾多項目中，受訪者較滿意報名時旅行社接待員的服務態度，以及旅遊期間的交通安排；相反，較多受訪者不滿意的是膳食，認為旅行團提供的膳食不足、素質差；其次是購物安排，購物時間安排不恰當，有時購物時間太多，有時又太倉卒。

7. 兩成受訪者稱物有所值

旅程結束後認為團費「物有所值」者有21.6%，與5年前相近(21%)；認為「適中」者有65.3%，認為「物非所值」者則有13.1%。整體滿意度較高的旅行社是「東瀛遊」、「鐵行」和「翠明」。

8. 團費高=表現好?

調查包括詢問受訪者所參加旅行團的團費，根據受訪者提供的資料，計算出各旅行社所辦不同旅行團平均每日團費，再看團費與整體滿意度是否一致，即

團費較高的是否整體表現較好，團費較低的則整體表現較差。由於不同旅行社所辦的旅行團，其旅遊路線有所不同，不宜直接比較，故此沒有將有關資料列出。調查結果顯示，平均每日團費較高的旅行社，例如「翠明」、「鐵行」和「縱橫遊」，首兩間旅行社在表一由參團者給予的整體滿意度評分亦較高，但「縱橫遊」卻較低；另一方面，平均每日團費較低的旅行社，例如「關鍵」和「美麗華」，「關鍵」的整體滿意度排位最低，但「美麗華」的整體滿意度

卻在中間位置。結果顯示團費與整體滿意度並非完全一致。

第二部分： 比較6個不同目的地旅行團

調查顯示超過八成受訪者參加短線旅行團，而當中較多人前往中國大陸、泰國、日本、星馬、菲律賓和韓國，共佔總受訪人數79%。本部分將集中比較這6個較多人前往的旅遊目的地。

1. 韓國團改團、改行程較普遍

在6個可比較的旅遊地點中，韓國團改團的情況較普遍，其次是日本團；改團較少的是泰國團。（見表三）

此外，曾在行程上作出更改的旅行團亦以韓國團較普遍，其次是中國大陸團；改動較少的是泰國團。大部分曾更改觀光景點，其次是改旅行團出發時間。至於旅遊期間的各樣安排以膳食和購物安排較差，尤其是菲律賓團和泰國團，較理想的是日本團。

要補充的是訪問期間泰國正藉禽流感出現，原本安排有雞作膳食臨時被更改，以致膳食安排不理想。

購物精選假期

歐洲四國：英國(倫敦)、法國(巴黎)、 比利時(布魯塞爾)、荷蘭(阿姆斯特丹)八天超值團

Europe 4 Countries: United Kingdom (London), France (Paris),
Belgium (Brussels), Netherland (Amsterdam) 8 Days

前所未有，特別安排
連續住宿3晚巴黎，方便購物

1. 乘歐星火車(EUROSTAR)經英法隧道往倫敦(乘雙層空運適用)或乘坐內陸客機直飛往倫敦(乘英航適用)，團費費用已包。

2. 帶您暢遊各區必到風景名勝：
 - 倫敦：歷史悠久的塔橋、倫敦正標誌大笨鐘、莊嚴宏偉的國會大廈、金碧輝煌之女王聖潔所白金漢宮
 - 巴黎：歷史悠久的塔橋、倫敦正標誌大笨鐘、莊嚴宏偉的國會大廈、金碧輝煌之女王聖潔所白金漢宮
 - 巴黎：代表巴黎的聖母院、宏偉而代表法蘭西民族精神之凱旋門、放有拿破崙棺槨的拿破崙墓……等。
 - 布魯塞爾：被譽為「歐洲的哥倫布」的「大廣場」、被稱作「最古老的布魯塞爾市民」的「小英雄像」。
 - 阿姆斯特丹：建有荷蘭標第一風車的新士堅斯風車村、製造荷蘭傳統鞋履的木履廠及參觀芝士生產的芝士廠……等。

3. 去程倫敦入，回程阿姆斯特丹走，回程更可自由選擇停留尾站或更改回程地點，前往其他歐洲國家。

團別	早餐	午餐	晚餐	城市	任選酒店
1	飛機上	豐富午餐	豐富晚餐	倫敦	
2	歐陸式	自費	豐富晚餐	巴黎	連續3晚
3	歐陸式	自費	自費	阿姆斯特丹	
4	歐陸式	豐富午餐	豐富晚餐	阿姆斯特丹	
5	歐陸式	豐富午餐	飛機上	返回香港	

雖說是8天超值團，但實際「落地」旅遊日數只得5天多；而所謂「超值團」，差不多一半的午餐、晚餐要自費，未必划算

2. 韓國、菲律賓和泰國團自費活動多

自費活動安排較多是韓國團、菲律賓團和泰國團，當中不少是刺激性玩意，較普遍和多人參加的活動包括滑雪、降落傘、潛水、海底漫步和激流等。進行有關活動時，相關工作人員有提及要注意的安全事項以星馬團的比率較高(92%)，其次是韓國團(84%)和日本團(83%)，比率較低是中國大陸團(53%)。

標題	項目	收費
布吉島	01 入款歌舞表演	500/600(VIP) 錄 / 每位
	02 P.H.I 群島全日遊(包括接送及午餐)	1200 錄 / 每位
	03 海島垂釣(包括接送約6小時)	1800 錄 / 每位
	04 幻多奇夢幻王國(象王宮殿 SHOW) + 金娜里自助餐(包車)	1600 錄(成人)/1200 錄(小童)
	05 幻多奇夢幻王國(象王宮殿 SHOW)(包車接送)	1100 錄(成人)/1000 錄(小童)
	06 獨木舟之旅(包括接送約半日遊)	2200 錄 / 每位
	07 野生叢林探險(騎大象、猴子表演、煮茶、坐牛車、參觀割象膠)	(成人)1350 錄(小童)750 錄 每位
	08 野生叢林探險(騎大象、猴子表演、獨木舟、煮茶、坐牛車、參觀割象膠)	(成人)1600 錄(小童)900 錄 每位
	09 哈哈島：深海潜水	持牌1500 錄/2000 錄 / 每位
	10 哈哈島：香蕉船	300 錄(15分鐘) / 每位 600 錄(30分鐘) / 每位

行程很多時有旅行社安排的自費活動，選擇旅行團時，宜將有關開支與團費一併考慮

表三：比較6個不同目的地旅行團

旅行團	無改團 (%)	旅行行程與行程表相符 (%)	無旅行社安排的自費活動 (%)	認為團費物有所值或適中 (%)	會介紹該旅行團給親友 (%)	整體滿意程度	有足夠樣本作有效分析的旅行社	整體滿意度較高的旅行社
	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[6]
日本 (390)	91	89	43	88	60	●●●●●	東瀛遊、縱橫遊、康泰、永安	東瀛遊
中國大陸 (980)	95	85	39	87	51	●●●●●	康泰、永安、關鍵、中旅社、新華、星晨、美麗華、現代中國	康泰、中旅社、永安、美麗華、星晨
星馬 (325)	95	89	37	84	45	●●●●●	永安、星晨、康泰、新華	*
韓國 (183)	89	81	21	85	44	●●●●●	#	#
泰國 (968)	97	90	27	89	51	●●●●●	康泰、新華、星晨、關鍵、美麗華、永安、東瀛遊、中旅社	東瀛遊
菲律賓 (206)	95	89	24	83	29	●●●●●	永安、康泰、星晨	*

注 括號內乃樣本數目。
 [1] 至 [5] 項：橫條愈長，表現愈好。
 [6] 整體滿意程度乃參團者的直接評分，是對所參加旅行團的整體評價。
 ● 愈多滿意程度愈高，最多5個。

[7] 只列出樣本數目超過30的旅行社。
 # 各旅行社樣本數目不足30。
 * 各旅行社的整體滿意度沒有顯著差異。

新指引將旅遊路線分為七區 小費\$50 - \$150

香港旅遊業議會 (TIC) 收到不少關於旅行團小費過高的投訴,此外,有外地旅遊局指香港旅行社要求當地接待單位降低接待費報價,然後以小費補貼成本。有見及此, TIC於4月14日向同業發出指引,按照不同目的地的團費、物價、領隊、導遊工作量和團員人數等,將各地旅行團路線分為七區,制訂旅行團領隊、當地導遊及司機每天小費上限,由\$50至\$150不等。規定旅行社必須將有關資料列於旅行團價目表上,若有旅行社違反指引,收取高於上限的小費, TIC將交由轄下的規條委員會處理,最高罰款十萬元。該指引已於5月17日生效。

新指引有否令團費上升?

本會的「參加旅行團經驗」調查結果顯示,農曆年假期間,領隊、導遊和司機的小費金額大部分較新訂的小費上限為高,只有歐洲和澳紐團的數額較低。為了看看新指引在生效後會否即時引致團費上調,本會職員分別在5月12日和5月21日指引生效日前後抽樣到不同旅行社,詢問在6月初出發的歐洲、日本和泰國共13個旅行團的團費資料,結果發現該兩日查問的團費並無分別。在5月21日的查詢中,部分旅行社職員透露團費將在6月初作出調整。(見表四)

本會的意見

本會留意到市面上部分旅行團收費表上,雖然列出小費「建議金額」的字句,但不少參團者表示從報團以至茶會安排,旅行社職員只提及會於完團前向個別團友收取收費表上的小費額,令人以為所列的小費是「必然」收取的項目和數額。是次「參加旅行團經驗」調查,發現九成受訪者是因應旅行社的要求而付小費;七成受訪者按照旅行社的「規定」付足小費,顯示小費已廣被視為參加旅行團的既定開支。雖然有部分參團者表示,因為不滿意領隊、導遊的服務,繳付低於旅行社「規定」的數額,但事後卻被領隊、導遊追討,要求付足全數,所以小費根本並非「建議」。

表四：不同旅遊目的地的平均每日小費額

旅遊目的地	平均每日小費 [1]	香港旅遊業議會 (TIC) 於本年4月新訂的小費上限 [2]
1. 美加	\$ 132	\$ 120 (第六區)
2. 非洲/地中海	\$ 122	
3. 歐洲	\$ 115	
4. 澳紐	\$ 114	
5. 日本	\$ 113	\$ 100 (第二區)
6. 台灣	\$ 111	\$ 80 (第一區)
7. 印度	\$ 110	\$ 100 (第二區)
8. 泰國	\$ 102	\$ 80 (第一區)
9. 菲律賓	\$ 99	
10. 星馬	\$ 96	
11. 韓國	\$ 94	
12. 越南	\$ 92	
13. 印尼	\$ 89	
14. 柬埔寨	\$ 80	廣東省內: \$ 50 (第四區) 廣東省外: \$ 60 (第五區)
15. 中國大陸	\$ 61	
16. 馬爾代夫、關島、塞班及斯里蘭卡	—	\$ 70 (第三區)
17. 中南美洲及南北極	—	\$ 150 (第七區)

注

— 不適用

[1] 平均每日小費額乃根據受訪者提供的小費額計算。

[2] TIC在本年4月14日訂定旅行團領隊、當地導遊及司機每天服務費(或小費)上限指引,按不同旅行團路線分為七區,設定不同的小費上限,包括:

第一區(星加坡、馬來西亞、泰國、越南、柬埔寨、緬甸、菲律賓、台灣、韓國、印尼及汶萊): \$80

第二區(日本、印度及尼泊爾): \$100

第三區(馬爾代夫、關島、塞班及斯里蘭卡): \$70

第四區(廣東省內): \$50

第五區(廣東省外): \$60

第六區(歐洲、北美洲、澳洲、紐西蘭、非洲、中東及地中海): \$120

第七區(中南美洲及南北極): \$150

元附加費相同);如因轉換航班而增加/減少航空保險附加費,各人需補回/可取回差額。另乘BD需額外收取燃油附加費每程港幣\$100。

★ 服務費: 全程建議服務費為【10天合共港幣\$1200, 13天合共港幣\$1560】, 包括香港領隊、當地導遊(如適用)及司機; 並將於完團前由領隊個別向團友收取。

★ 停留須知: 回程停留尾站, 必須補附加費\$1000及有關之機場稅, 詳情請參閱「團章」。 廣德機位酒店訂票, 則須於航空公司訂位, 廣德機位, 經理

雖然旅行團收費表會列出「建議」小費額, 但有參團者表示從報團以至茶會, 旅行社職員均沒有提及小費額是「建議」

本會一向關注旅行團的小費問題，認為小費並非司機、領隊、導遊的既定酬勞，應是具鼓勵和自願性質，由參團者按旅遊服務員的表現隨心支付，不應由旅行社「硬性」規定金額，否則變成隱含團費。對於TIC新訂的小費上限指引，本會認為用意良好，但擔心旅行社「奉旨」收取上限，屆時上限可能變成基本消費。

建議推行旅行團「全包宴」

市面上亦有流傳謂，旅行社因為要降低團費來吸引消費者，故此將應收的團費，以「建議」小費的形式向顧客收取，當導遊收到小費後，將部分小費回撥旅行社作為「團費」的收入。本會認為此舉若果屬實，非常有問題，旅行社在釐訂團費時如透過收取「小費」的形式向顧客另行「收費」，其實是變相加價，但卻未能向消費者反映旅行團的真實價格，有誤導之嫌。

此外，如上所述，本會認為小費是應由消費者在滿意消費後隨意願支付，倘旅行社「硬性」規定所要支付的金額，一則會引起消費者的反感，再者亦容易產生消費者與導遊之間的矛盾。以往的投訴個案中亦不乏消費者沒有按旅行社「建議」的數額支付小費而產生糾紛的例子。

本會認為旅行社應主動檢討訂價及營銷策略，可考慮推行旅行團「全包宴」，將小費及其他額外收費一併納入團費，明碼實價列於旅行團價目表，這樣可讓消費者預算有關開支，亦可免除消費者被「硬性」要求支付小費的不快。

3. 日本團滿意度較高

在6個不同目的地的旅行團中，最多人認為物有所值、價錢合理的是泰國團；而最多人會把所參加的旅行團介紹給親友的是日本團。整體表現最令人滿意的亦是日本團。

第三部分：讚與彈

除了上述對不同旅行社、旅行團的評價外，有近300位參團者說出他們的旅遊後感，下述是綜合所得較多人滿意和不滿意的項目：

1. 滿意的項目

- ◆ 領隊、導遊服務好：關心團友，照顧週到；盡責、細心；安排妥當；國內導遊水準高；日本導遊好。
- ◆ 住宿好。
- ◆ 行程足，抵玩。

2. 不滿意的項目

- ◆ 小費過高：小費與團費比例不符；旅行社職員誤導，以為一定要付固定小費金額；2歲以上小童要收成人小費不合理；領隊、導遊服務差，不值這小費數額；團友沒有選擇，一定要俾小費；貨不對辦，小費數額不合理；旅遊巴士上收小費，唔好意思唔俾。
- ◆ 領隊、導遊服務差：不夠經驗；態度差；欠專業；疏忽照顧團友；不熟悉地方，講解不清晰；逼人影相收錢。
- ◆ 膳食欠佳：食物素質不好；食肆衛生差；原本一餐免費卻變自費。
- ◆ 購物安排欠妥善：購物活動太多，不參加就別無他選；購物時間不足、太倉卒；全程無購物安排；行程參觀太多購物店舖，「硬銷」產品。
- ◆ 自費活動太多：臨時增加自費活動；自費活動太多太貴；被逼參加自費活動；參觀景點要自費。
- ◆ 旅遊巴士太舊：座位破爛；車廂太



細；巴士冷氣不足；旅遊巴士冒煙；司機在車內吸煙。

- ◆ 住宿：酒店素質差；地點太偏僻；走火通道有問題；賓館冷氣不足；環境嘈雜；原先安排入住某5星級resort酒店，到達當地後第三天始獲通知酒店overbook，臨時改住素質較差的酒店。

總結

本會在5年前曾進行相同的意見調查，是次調查結果反映農曆新年旺季期間，旅行社的改團和臨時增收費用的情況有所改善；但對於支付旅行社「建議」的小費金額，仍有一成半參團者認為不合理，認為小費金額過高，與團費的比例不符；此外，即使領隊、導遊的表現欠佳，亦「規定」支付劃一小費金額，認為有檢討的必要。

旅行社的意見

「星晨」旅行社表示，本會就各旅行社所得的樣本數目不一，而受訪人數的多少對百分比的比例會造成很大的影響，因此，以百分比表達調查結果可能誤導消費者。對於臨時增收費用一項，香港旅遊業議會規定，所有旅行團費必須於出發前28天定價，如果有關外國機場稅或航空公司保險稅的變化，該公司只是代收，原則上不涉及團費。