

立法会十六题：协助访港旅客

以下为商务及经济发展局局长刘吴惠兰今日（四月十四日）在立法会会议上就谢伟俊议员的提问的书面答覆：

问题：

据报，本年三月九日晚上，一个由菲律宾到港的二十四人旅行团怀疑被骗，在香港国际机场苦等六个多小时仍不获有关旅行社的职员接待。该等旅客其后得悉该旅行社及本港接待单位并没有为他们安排住宿。他们曾先后致电香港旅游业议会（议会）、香港旅游发展局（旅发局）及菲律宾驻港领事馆寻求即时协助，但未获得协助。他们终获立法会旅游界功能界别议员安排当晚住宿及提供其他援助。就此，政府可否告知本会：

（一）过去三年，每年各有关政府部门收到多少宗访港旅客紧急求助的个案，以及有何既定机制或措施处理该等个案；

（二）有否评估旅发局及议会未能即时处理上述求助个案及向该等旅客提供紧急援助的原因是否与事件发生在非办公时间有关；若有评估，结果为何；若没有评估，可否马上作出评估；及

（三）鉴于有业界人士指出，现时旅游事务署、旅发局及议会均没有为因涉及类似上述的被骗个案或其他突发事故而滞留本港的旅客在非办公时间提供紧急援助服务，没有提供该等服务的原因为何；有否评估欠缺该等服务对本港旅游业所造成的负面影响；若有评估，结果为何；若没有评估，可否马上作出评估；以及有何改善措施？

答覆：

主席：

入境香港的旅客如遇到事故需要协助，一般可与警方或香港旅游发展局（旅发局）联络。警方或旅发局会根据个案性质提供协助或转介其他部门或机构。此外，入境旅客在香港遇事也可向其本国驻港领事馆求助。

二〇一〇年三月九日晚上，有一个菲律宾旅行团抵港后，发觉没有导游在机场接团，菲律宾方面亦没有在香港预订酒店。据香港旅游业议会调查，事件并不涉及香港的旅行社，怀疑是在菲律宾发生的涉嫌诈骗行为。

事件中有关政府部门及机构虽然未能在菲律宾旅行团抵港无人接待后即时提供协助，但在知悉事件后，都能全力协助该旅行团，使旅客能以优惠价格自费完成原定行程，让旅客感受香港的好客之道，菲律宾驻港总领事馆人员也表示港方反应迅速，安排周到，菲律宾的媒体其后也广泛报道香港方面的安排。

现就提问分项答覆如下：

(一) 过往三年，旅游事务署、旅发局、旅游业议会和消费者委员会每年收到访港旅客求助个案总数如下：

财政年度	求助个案数目
2007-08	2,910 宗
2008-09	2,137 宗
2009-10	1,914 宗

求助个案涉及范围相当广泛，包括遗失证件、意外受伤、财物损失、与旅行团失散及购物事宜等。另一方面，前线部门和机构如警务处和入境事务处等亦有遇到访港旅客求助或查询的情况，但无就求助人士是否旅客以及个案是否属紧急性质作分类。各部门和机构收到求助后，均会尽力向旅客提供适时协助。

(二) 及 (三) 政府部门及其他机构在处理涉及访港旅客的事宜时，设有机制在有需要时作二十四小时通报，事实上有关政府部门及机构过去也有在办公时间外处理旅客求助的经验及例子，我们并无统计因发生在办公时间外而未能向旅客提供即时协助的个案。

因应菲律宾旅行团事件，旅游事务署已经再次协调与访港旅客接触较多的政府部门和机构，检视了上述沟通机制，也审视了办公时间外如何能够及时和有效互相联络，并提出改善的措施，确保机制可以更妥善运作。当涉及旅客的紧急事件发生时，如果前线机构未能处理，不论是否在办公时间内，前线机构都会第一时间通知旅游事务署和旅游业议会，以便该署、旅游业议会、各相关部门及机构可以尽快跟进。

完

2010年4月14日(星期三)

香港时间15时31分