

2010年4月26日会议
资料文件

立法会经济发展事务委员会

香港旅游业议会对旅行团前往外游警示生效的地方
所采取的政策

目的

有委员关注香港旅游业议会在政府就泰国发出外游警示下处理旅行团前往当地的安排，本文件阐述政府在议会处理有关安排中的角色。

背景

2. 因应泰国局势对香港旅客人身安全可能造成的影响，政府在2009年10月20日就泰国发出黄色外游警示，并鉴于事态发展，分别在2010年3月10日及4月10日提升泰国（曼谷）的外游警示级别至红色及黑色。有关外游警示的一般资料见附件一。

旅游业议会处理旅行团因突发情况而受影响的机制

3. 旅游业议会的出外旅游委员会（委员会）在2009年1月讨论了有关旅行团因突发情况而受影响时，议会应采取的处理机制，并决定当旅行团因突发情况而受影响，议会将邀请所有在议会登记经营受影响地区旅行团业务的旅行社，由委员会召集人或副召集人主持商讨是否应统一处理取消前往受影响地区的旅行团及相关安排，然后由议会办事处透过传媒公布安排。委员会认为这个处理机制比召开委员会会议更适合，因为不是所有受影响的旅行社均是该委员会的会员，而没有受影响的旅行社亦无需参加会议。

4. 委员会在同年2月检讨了议会第143号指引。该指引自2005年12月1日开始实施，规定旅行社因迫不得已理由而取消旅行团时应采取的退团或改期安排。根据该指引，受影响的旅行团成员，可以选择保留团费半年，或者在扣除不超过定额手续费的情况下取回团费。委员会认为上文第3段的处理机

制及第 143 号指引有助旅行社有序处理突发情况。政府外游警示制度自 2009 年 10 月实施后，委员会同意在处理因外游警示影响的旅行团事宜时，仍然沿用上述机制及指引。委员会每次会议的纪录均有呈报随后举行的议会理事会会议。

往泰国旅行团的安排

5. 旅游业议会按照上述机制和指引协助旅行社处理近日常往泰国旅行团事宜。在红色外游警示生效后的主要处理过程见附件二。有关处理过程符合上文第3及4段所述的机制及指引。

政府的角色

6. 一直以来，政府都密切监察旅游业议会工作。在议会的日常运作方面，旅游事务署的代表会参加或列席议会理事会及其辖下多个委员会会议，提出意见及协助，促使议会能在促进行业发展及保障旅客利益方面取得平衡。

7. 在议会协助旅行社处理泰国团事件中，旅游事务署代表参加了议会全部有关会议，会上曾明确要求与会旅行社特别关注旅客和员工的安全，妥善处理退款或改期安排，并要向旅客和员工清楚解释。相关旅行社均表示，如有员工不愿意出团，旅行社不会强逼。议会亦表示在有需要时会协调处理。旅行社亦会密切留意当地局势，因应需要调整行程，保障旅客和员工安全。有关旅游保险及劳工保障则视乎个别保单的内容。

8. 保安局代表有参加部分会议，阐释相关的外游警示以及以人身安全为考虑的原则。

9. 请委员备悉本文件内容。

商务及经济发展局

保安局

2010 年 4 月

外游警示

保安局于2009年10月推出外游警示制度，目的是协助市民更容易了解在前赴海外国家时所可能面对的人身安全风险，以便计划行程及作出安排。

2. 外游警示制度以黑、红及黄三种颜色区分不同程度的人身安全威胁。黑色表示该地方出现严重威胁，市民不应前赴；红色表示有明显威胁，市民应调整行程，如非必要，避免前赴；而黄色则表示有威胁迹象，市民应留意局势，提高警惕。

3. 在决定是否发出警示及其级别时，保安局的首要考虑是人身安全。我们会考虑多项因素，包括事件对人身安全威胁的程度、有关威胁的持续性及性质（是否针对旅客）等。而评估过程中，我们会从多方面获取资讯，包括外交部驻香港特派员公署、我国驻外国使领馆，以及有关地区驻港使领馆等；同时，亦会参考海外政府所提供的旅游风险资讯。

4. 保安局会透过新闻公报及外游警示网页向公众发放相关信息。我们的网页亦同时设有超连结，连接国家外交部和国家旅游局，以及外国政府所提供的旅游风险资讯，供市民在计划外游时参考。

保安局
2010年4月

旅游业议会协助旅行社处理红色外游警示下往泰国旅行团
主要过程

日期	事项
3月10日	<p>政府就泰国(曼谷)发出红色外游警示，旅游业议会邀请经营泰国团的旅行社商议出团或退款安排。</p> <p>各旅行社同意有关安排，由议会发言人在会后向外公布，取消3月11日至17日出发前往曼谷的旅行团，并根据第143号指引处理退款或改期的安排。</p>
3月15日	<p>议会邀请相关旅行社商议，旅行社同意将取消团的安排延长至3月23日，并根据第143号指引处理退款或改期的安排。</p>
3月23日	<p>议会邀请相关旅行社商议，有关旅行社鉴于泰国政府旅游局、业界在泰国当地的合作伙伴及其他相关机构的最新资讯显示，当时在曼谷的示威活动均远离景点，对旅客影响不大，加上旅客也希望如常前往当地旅游，故此同意由3月24日起，前赴曼谷的旅行团如常出发。</p> <p>如旅行团原定前赴的地点受到示威活动影响，旅行社会调整行程，避免前往那些地点。恢复出团后旅客可选择是否如期随团出发，选择不如期出发的旅客，由个别旅行社与旅客商讨有关安排。</p>
3月25日	<p>议会邀请有关旅行社商议，旅行社同意如旅客选择不随团出发，虽然不符合议会第143号指引退款安排的适用条件(即由旅行社一方取消出团)，但旅客仍可根据有关安排，选择保留团费半年，或者在扣除定额手续费的情况下取回团费。这是旅行社在保障旅客利益前提下的特殊安排。</p>
4月7日 傍晚	<p>泰国政府宣布曼谷及周边地区进入紧急状态。因事出紧急，经议会以电话联络相关旅行社后，旅行社同意于当日再次决定取消泰国团，并根据第143号指引处理退款或改期的安排。</p>

日期	事项
4 月 8 日	议会邀请有关旅行社商议，旅行社同意将有关措施的有效期延至 4 月 13 日，并根据第 143 号指引处理退款或改期的安排。
4 月 12 日	议会邀请有关旅行社商议，达成共识，将有关措施的有效期延至 4 月 21 日，并根据第 143 号指引处理退款或改期的安排。