

立法会二十题：处理旅客投诉机制

\*\*\*\*\*

以下为今日（四月二十八日）在立法会会议上就谢伟俊议员的提问和商务及经济发展局局长刘吴惠兰的书面答复：

问题：

据悉，现时外游旅客如对旅行社出团的决定或行程感到不满，只能向香港旅游业议会（议会）投诉。然而，近日有报道指出，议会管理层涉嫌被有利益冲突的理事操控，处理旅客投诉时侧重业界利益，罔顾旅客安全和利益。就此，政府可否告知本会：

（一）现时有何有效及具公信力的机制和措施，监管议会处理旅客投诉的程序和覆检其作出的决定；

（二）有否设立机制，处理旅客对议会处理投诉或决定的不满；若否，原因为何；若有，机制的具体运作情况，以及负责的政策局和政府部门名称；有否向市民公布和宣传该机制；若有，具体的详情为何；若否，原因为何；及

（三）有否主动抽查经议会处理的旅客投诉个案；若否，原因为何；若有，过去三年，每年共抽查多少宗该等个案，当中有多少宗个案因议会有失当行为，政府须主动接触事主，并向其提供援助？

答复：

主席：

旅客如对本港旅行代理商的服务感到不满，可向香港旅游业议会（议会）或消费者委员会（消委会）投诉。

议会有既定机制处理旅客投诉，议会办事处在收到投诉后，会联络投诉人搜集具体资料，先作调解，希望透过调解，让投诉人与被投诉方寻求双方可接受的处理方法。如果调解不果，投诉人可要求将个案交由议会辖下的消费者关系委员会（委员会）处理。

委员会设有小组处理旅客投诉。委员会秘书处每次邀请七名委员组成小组，而小组会议法定人数为五人，当中必须有过半数为非旅游业界委员，以确保处理投诉时能兼顾业界及消费者权益。参加小组会议的委员会按程序申报利益。呈交

委员会的所有文件，被投诉方及投诉人的身分资料会保密，确保小组能中立客观处理投诉。

现就提问分项答复如下：

（一）及（二）为增加议会处理旅客投诉的透明度，议会已将投诉须知、投诉表格、委员会处理投诉准则等资料上载至其网站让公众参阅，方便旅客了解议会处理投诉的程序。旅客也可在网上递交投诉表格，或致电议会热线查询投诉的手续和寻求协助。

旅客除可向议会作出投诉之外，亦可向消委会寻求协助。旅客也可循法律途径，例如透过小额钱债审裁处作出申索。

（三）议会处理投诉的制度及程序，由议会理事会监督，政府一般情况下，不会介入。现时理事会除来自业界的代表，还有由政府委任的非业界独立人士，来自不同界别及专业背景。

旅游事务署也会密切监察议会的运作，并提出意见和协助。

完

2010年4月28日（星期三）

香港时间14时40分