

立法会六题：香港旅游业议会

\*\*\*\*\*

以下为商务及经济发展局局长刘吴惠兰今日（五月二十六日）在立法会会议上就谢伟俊议员的提问的答复：

问题：

近年每逢港人旅游热点出现了天灾或政变等影响人身安全情况时，不少旅客均惶恐地致电香港旅游业议会（议会）、保安局和我，查询退团或延迟出团的事宜。市民往往误以为议会是政府机构，但他们得悉议会仅属「无王管」的旅行社商会后，均表示无可奈何和质疑政府的监管何在。此外，亦经常有旅客投诉议会受大旅行社操控，只照顾大旅行社的利益，往往与保安局基于市民利益所作的决定背道而驰，而议会亦漠视保安局的外游警示，即使在旅游保险不负责天灾引致的意外等的赔偿下，仍坚持出团，罔顾市民外游时的人身安全。就此，政府可否告知本会：

（一）过去三年，有否向公众解释议会只是商会性质，而议会所作的出团决定并不是政府的决定和立场；

（二）当议会的出团决定与保安局发出的外游警示的情况不配合，及旅游保险亦不一定提供有关保障，旅客应如何自处；旅客在这情况下出发而遇到意外时，有关的旅行社、议会及保安局需否负责赔偿；及

（三）有否评估导致市民无所适从的上述情况，是否与议会的管理受大旅行社把持或垄断，以及议会漠视或缺乏政府的监管有直接关系；政府有何政策和措施，确保议会作出出团决定时，须顾及市民的利益和正视保安局发出的外游警示？

答复：

主席：

本港旅游业随着经济、市场及社会的进步，愈趋成熟及专业化。经过了二十二年的不断改进，香港经营旅行社由在一九八五年前，无须接受任何监管的情况，发展到今日由旅行代理商注册处与旅游业议会（议会）合力监管。议会自成为负责自律监管的专业团体以来，因应环境转变而不断革新，运作亦随着社会及市民对服务水平和保障要求更为规范及愈见透明，绝非「无王管」。

现就分项提问答复如下：

(一) 议会本身虽然只是旅行代理商的专业团体，但负有多种职能，在旅游业双轨规管制度下按其组织章程大纲实行行业自律监管，以及各种与旅游业界息息相关的职能，并非一般商会。政府与议会都有透过不同途径，向市民大众介绍其组织、管治架构及所提供的服务。

至于是否出团的决定，议会是参照政府发出外游警示，经与相关旅行代理商讨论后而作出。如决定停止出团，议会有统一的方法处理旅客的退款或更改行程安排。

(二) 议会一直按既定机制处理与旅行团有关的突发事件。根据机制，议会会召集所有在议会登记经营前往受影响地区旅行团业务的旅行代理商，商讨处理方法，不论旅行代理商规模大小，都会被邀出席会议，因此不存在「议会只照顾大旅行代理商利益」的情况。

事实上，议会及相关旅行代理商是以严谨认真的态度商讨处理方法，以旅客人身安全为首要，并充分考虑政府的外游警示以及当地旅游局、当地的合作伙伴及相关机构提供的最新信息和评估，来作出决定。如在考虑所有因素后决定出团，旅行代理商也会按情况调整行程，避开受影响的地区或景点。如旅行代理商决定不出团，会根据议会的指引按顾客意愿安排退款或更改行程。

旅客应按个人情况，权衡各项因素，包括旅游保险的保障，决定是否随团出发。若旅客选择不随团出发，旅行代理商会与旅客商讨退款的安排。

(三) 一如我第二分项答复所述，议会的决定是经所有相关旅行代理商商讨后作出，不存在规模大小的问题，更没有垄断的情况。保安局推出外游警示制度，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。当议会协调旅行代理商讨论及作出是否出团的决定时，旅游事务专员会派代表出席，确保保安局提供的警示及所有相关信息得到充分考虑，从而达到保障市民人身安全的目的。

完

2010年5月26日(星期三)

香港时间14时40分