

立法会十九题：外游突发事故处理

\*\*\*\*\*

以下为署理商务及经济发展局局长苏锦梁今日（四月十三日）在立法会上，就谢伟俊议员的提问的书面答复：

问题：

据报，本年三月十一日在日本发生的九级地震及核辐射泄漏事故对旅游业造成重大打击，亦引起不少投诉。有外游领队和导游表示，他们不知道如何应付旅客的恐慌，而现行的外游领队作业守则中的危机处理指引和核证制度下提供的相关培训，只局限于行程安排及团友安全，欠缺处理旅行团遇到地震或被挟持等突发事件的具体指引。有旅游业人士最近向香港旅游业议会（议会）建议开办相关的讲座，但至今仍未获回复，他们认为「议会对业界的支持近乎零」。就此，政府可否告知本会：

（一）负责监察议会运作的旅游事务署和商务及经济发展局有否研究协助旅游业界处理天灾衍生问题的政策和措施；如有，详情为何；如没有，可否尽快展开研究；

（二）是否知悉，日本九级地震发生至今，议会接获多少宗旅游业人士和旅客提出与日本旅行团相关的投诉；当中有多少宗在议会协助下已获解决；以及未能解决或有关人士提出上诉的投诉有多少宗；及

（三）是否知悉，日本九级地震发生至今，议会和消费者委员会分别接获多少宗指称议会处理投诉失当的投诉个案；因应这类投诉，政府有否向议会提出改善方案；如有，方案为何？

答复：

主席：

在现行制度下，香港旅游业议会（旅议会）负责协调旅行代理商处理外游突发事故，当某地方发生事故（例如影响旅游行程的天灾），旅议会会应邀出席政府的跨部门会议，协助处理涉及旅游方面的事宜。旅议会亦会邀请所有经营受影响地区旅行团业务的旅行代理商商讨处理方法。旅游事务署会协助旅议会与有关部门的联络工作。

根据旅议会规定，外游领队必须完成外游领队证书课程，该课程现已包括「危

机处理的基本原则及技巧」和「突发事件的处理」等课题，透过个案研究和小组讨论等方式涵盖意外、天灾、暴乱及恐怖活动的处理方法。去年八月马尼拉挟持人质事件发生后，旅议会也马上联络了警方为旅行代理商管理层和领队课程导师举行两次讲座，讲解旅行团在行程中遇到暴乱及恐怖活动时的应对方法。旅议会近期收到业界人士建议，要求为领队和旅行代理商管理层就如何应付天灾对外游行程的影响举办讲座，旅议会已作出回复，表示将于本年度举办以「旅行团遇到各类天灾的应变方法」为主题的研讨会及讲座。旅议会亦会定期检讨外游领队证书课程，确保内容与时俱进，配合旅游业发展和需要。

就问题的三个部分，我的答复如下：

（一）当身处外地的香港居民受大型天灾或突发事故影响人身安全时，政府会激活应急机制，并在需要时召开跨部门协调会议，统筹全面的跟进工作。商务及经济发展局辖下的旅游事务署会积极参与有关会议，既将旅游业界的意见向跨部门小组反映，同时亦把最新发展通知旅游业界。遇到旅行代理商因目的地发生突发事故要取消旅行团或缩短行程的情况，旅游事务署会提醒业界妥善处理退款及其它善后安排。

旅游事务署亦会联同香港旅游发展局（旅发局）密切注视个别天灾等突发事件的发展，评估事件对旅游业的影响。以日本三月十一日的大地震为例，鉴于该事件影响日本旅客外游意欲，旅发局已暂停在日本的推广工作，待市场环境改善后再次加强宣传，吸引日本旅客来港。另一方面，旅发局会进一步致力吸引内地、亚洲其它地区及长途市场的旅客访港，减轻日本大地震对本港旅游业的影响。为减低取消日本团对旅行代理商及旅游从业员的影响，我们亦鼓励旅行代理商积极宣传及安排受影响旅客参加其它旅游点的旅行团，一方面令本港游客不致因日本地震而取消外游计划，另一方面让受影响的领队可暂时转带其它外游团，弥补停团的损失。我们会继续这方面的工作。

（二）及（三）由三月十一日至四月八日期间，旅议会共接获十七宗有关日本旅行团的旅客投诉，其中两宗个案在旅议会协助下已获解决，其余十五宗个案尚在处理中；议会并无接获业界提出与日本旅行团相关的投诉。截至四月八日，旅议会和消费者委员会并无接获投诉，指旅议会处理与日本旅行团有关的投诉失当。

完

2011年4月13日（星期三）

香港时间 13时04分