

旅游事务专员总结「十一黄金周」（只有中文）

以下为旅游事务专员区璟智今日（十月九日）与香港旅游发展局、香港旅游业议会以及消费者委员会的代表就「十一黄金周」举行会议后，与传媒谈话的内容（只有中文）：

旅游事务专员：今日旅游事务署和旅游业议会、消委会及旅发局的同事举行四方会议，大家检讨及通报在刚过去的「十一黄金周」，我们在「诚信旅游」方面的工作进度及有关的跟进工夫。

四方会议是于去年开始实行的，我们留意到过去几日传媒朋友都很关心「黄金周」整体旅客数字的表现，不过今天我们主要与大家谈的却并非数字。客量当然重要，但香港作为一个国际旅游城市，作为一个成熟的景点，我们特别关心的，除了「量」之外，还有我们旅游的质素。

要达到香港作为国际全球欢迎的旅游品牌的地位，我和消委会、旅发局、旅游业议会的朋友都交换了意见。特别觉得欣喜的，就是今次「十一黄金周」旅客投诉的数字有显著的下降，今次「黄金周」投诉数字总共有十二宗，较上次的「五一黄金周」下降三分之二，我们对此感到欣慰。大家可能都看到，不只是我们四方，还有内地的有关旅游当局及业界的朋友，今年在「诚信旅游」方面都作出很大的努力，现时也得到一些初步的成效。但我们绝不可以沾沾自喜，绝不可以自满，无论是旅游业的老板、零售行业的从业员，各位跟旅客有接触的朋友，在这方面都要继续努力，如果发觉我们有甚么可以做得更好的地方，请告诉我们。

我们一向与内地的有关单位，保持密切的联络。在「黄金周」前，旅游事务署和国家旅游局以及广东省旅游局举行工作会议，大家就「诚信旅游」方面的工作作出交流，为「十一黄金周」要留意的地方作出准备。在这方面，国家有关当局其实十分关注所谓的「高售低转」的情况，即我之前所说「层层上上卖」引伸的情况。尤其关心的就是深圳有很多所谓的「送关公司」，他们可能与当地的旅游局根本没有一个规管关系，所以在这方面，国家旅游局和旅游业议会等都很关注。在香港方面，我们会再次提醒香港的旅行社，不可以和这些没有资格安排内地出境游的「送关公司」作任何生意上的联络，带团到港；而内地有关当局亦承诺，就这方面内地会作出一些整治安排。

记者：可否解释十二个投诉是哪类型的投诉？刚才提到有关「送运旅行」那些公司，现在情况如何？内地答应如何整顿？

旅游事务专员：我现在没有每一个投诉个案的资料在手，但我知道有关购物的投

诉的确下降了，上次「黄金周」三个机构收到的投诉共有三十七宗，今次共有十二宗。所以刚才我说感到欣慰，正因为数字的确下降了，但我们要做得更好，要严肃处理每一个投诉。刚才我说既重「量」，也要重「质」，为何要重质呢？旅发局做推广就最清楚，最重要是旅客来到要有愉快经验，口碑比我们卖很多广告更好，他们回去告诉亲友，或自己一来再来，这个我们特别重视。

记者：可否谈谈内地一些「高买低卖」的机构，现在的情况会否比购物的投诉多？

旅游事务专员：这是两回事。刚才我提及，有些内地团友最起初交的团费其实不低，但他们被转到省会、转到深圳，再转到香港，可能已被卖了四次，当他最终被转到深圳时，深圳的旅行社可能收到的费用已很便宜。到了深圳还有些所谓「送关公司」，将全国团友集为一团到香港。我们关心的是内地如何规管这些「拼团」，如果他们有整治，对我们也有帮助，因为在源头根治，无论如何也比我们在这边逐间逐间去做好。话虽如此，我们这边也可以跟进。我跟旅游业议会主席也提过，他也会再一次提醒旅游业议会会员，这些「送关公司」，即没有经国家旅游局审批合格办出境游的公司，如果他们发团给香港旅行社，香港旅行社是不应该接的。如果接了，是违反旅游业议会守则的。

记者：可否谈谈如何整治？「诚信游」由去年十一月至今每月增加了多少？

旅游事务专员：这要待国家旅游局的整治措施出台，由他们交代。另外，我现在没有「诚信游」的实际数字，不过在刚过去的「黄金周」，参加旅行团的人数大概是三万多，参加「诚信旅游」的超过百分之十。大家不要忘记，这百分之十是得来不易的，因为内地来港的市场没有悠久的历史，而我们推出这个品牌更只有短短大半年，目的是想为内地业界、为内地出境游的朋友提供选择。在这么短的时间我们推出一个新的品牌，而且贵一点的，也有超过百分之十的朋友选择，给了我们鼓励。旅发局的同事要继续努力推广，还有我们凡是跟国家旅游局、广东省旅游局开工作会议时，我们都会要求他们鼓励他们的业界多点跟我们合作，推广这个另类的产品。

记者：你说十二宗个案里，有关购物的投诉减少了，其它的主要是哪类型？有哪些情况是你们特别关注的？

旅游事务专员：我现在没有具体资料。

记者：在检讨整个「十一黄金周」里，有哪些情况或现象你们会关注，在下个「黄金周」会做得更好？

旅游事务专员：正如我刚才说，无论是旅行社老板、旅行社从业员，以至导游、

零售店职员，大家都在旅游前线。如果我们发挥好好客之道，游客的感受会好很多，这是第一步要做的，这不牵涉任何不良行为，但如果我们做得积极点，旅客的感受已很不同。另一点就是由出发地点起，就要开始宣传，作为一个参加旅行团的朋友，必须清楚行程，这方面我们会继续加强宣传，希望避免刚才我说的「层层卖上卖」，行程变了质旅客可能不知道。我们希望他们出发时知道自己买了甚么产品，来到香港，何（栢霆）主席的会员也主动派行程表，起码他们也可以对一对。

记者：内地的整治措施何时出台？如果香港的旅行社违反旅游业议会的规则，是否需要与内地商讨，会如何惩罚他们？

旅游事务专员：我们已有一套处罚机制。至于内地的整治措施，内地当局需要些时间去跟进，如果有进展的话，相信大家会知道。刚才提及的投诉处理、惩罚的机制，其实在这大半年中，旅游业议会已经做了很多改善措施，无论是处理投诉的机制、处分的机制，以至整个机制的透明度，议会在这方面亦做了很多改善工作。例如在投诉的处理机制方面，处理投诉的委员会会员已有超过一半是独立人士，但我也与议会主席作出交流，提出几点。第一，市民可能对议会处理投诉的机制不是十分了解，这方面可能需要考虑增加透明度。第二，处理投诉的时间是否可以加快。这一点我们需要明白，香港是讲求证据，讲求适当程序的地方，议会都需要时间搜集个案证据，找出原告。但我亦希望议会定下一些处理每一宗个案时间的指标，例如大概于几个星期、几个月内会完成处理一个投诉个案。如果有未能处理的独立个案，可能需要向董事会交代，为何这些个案需要多些时间。我也高兴听到，何（栢霆）主席也是朝着这个方向研究，看看有没有新的措施推出。

完

2007年10月9日（星期二）

香港时间19时56分