

旅游事务专员谈监管接待内地旅行团的旅行社

以下为旅游事务专员容伟雄今日（七月十六日）傍晚在政府合署中座地下大堂会见新闻界时的谈话全文（中文部分）：

旅游事务专员：今日传媒报道一宗于三月发生，有关一名导游接待内地旅行团时态度恶劣，并有强逼购物情况的事件。我和旅游业议会主席和总干事今日讨论了如何跟进这件事。政府及旅游业议会非常关注事件，政府已责成旅游业议会严肃处理在事件中旅行社及导游应负的责任。我亦知道涉及的旅行社刚刚向传媒交代事情，并表示会永不录用该导游。

根据传媒今日的报道，我们认为这是非常严重的违规（行为），旅游业议会规条委员会应认真考虑撤销有关导游的资格。另一方面，如果导游于接待旅行团时有违规的情况，旅行社亦不能推卸责任。在这方面，我们亦已责成旅游业议会继续进行有关旅行社责任的调查工作，如有任何违规情况，旅游业议会亦应严肃处理。最后我要强调，该事件据报于三月发生，如果当时我们得悉此事，我们会实时处理。

另外，大家都知道，针对近日有关内地旅行团的事件，胡（兆英）主席正带领一个专责小组，研究中长期的改善措施，以期更有效地去处理业界内小部分的不良行为。

记者：你如何看该事件对香港在内地形象的损害，政府会如何「补镬」去改善.....

旅游事务专员：我们正在做三方面的工作。第一，如何处理该个案。我刚才表示，这是非常严重的违规情况，根据传媒今日的报道，旅游业议会规条委员会要认真考虑吊销该导游的资格。与其它个案一样，旅游业议会要严肃处理，亦要有一个非常有阻吓力的处罚。第二，从积极的角度，我们要找出中长期的改善措施。旅游业议会已成立一个专责小组，小组亦有政府部门的参与，我们希望当中长期措施在三个月内推出后，对改善业界运作、打击小部分不良行为会有帮助。第三，我们与内地有关部门有紧密的合作关系，除了在检举工作、处理违规行为的合作外，在宣传「诚信旅游」，及旅客在港可得到甚么待遇和服务上，我们和内地有关部门会继续进行推广工作，以确保（违规事件）对香港旅游业声誉的影响减至最低。

记者：有导游表示公司有一些「潜规则」，即他们带旅行团购物时都遇到一定的压力，你们如何响应这方面的问题？你们曾表示会有「放蛇」行动，这方面现在又如何安排？

旅游事务专员：政府与旅游业议会和业界（包括导游从业员）均有密切联络，导游从业员对工作的诉求、在工作上的问题、他们希望如何处理，他们的意见我们是知道的。我们亦尽力在导游从业员及旅行社方面，协调他们的沟通和交流，以解决运作上的问题。特别是旅游业议会专责小组所研究的范围亦包括导游的工作情况，以及有甚么地方需要改善。

记者：内地已遏止零团费，但現時的问题似乎是有很多低团费和「判上判」的问题，政府在这方面可做些甚么？是否真的不能解决，要国家才可做到？

旅游事务专员：内地的旅行社条例内有明文规定，旅行社不能以低于成本（的价格）去接待旅行团。香港方面，由胡主席带领的专责小组现时所研究的其中一项措施，就是香港亦应有相同的规定，即香港旅行社做接待旅行团的工作时，亦不能够以低于成本接团。当专责小组就这些措施的研究有一定进展时，亦会与业界磋商，看看怎样是最可行的安排。第二点是，关于由零负团费引发出来的任何投诉，政府的旅行代理商注册主任可根据《旅行代理商条例》赋予的权力去展开调查，研究旅行社在业务中是否有违反公众利益。在最近的一宗个案，我们亦采取同样手法，旅行代理商注册主任现正进行有关调查。

（请同时参阅谈话全文英文部分。）

完

2010年7月16日（星期五）

香港时间21时30分