

## 署理旅游事务专员与传媒谈话内容

\*\*\*\*\*

以下是署理旅游事务专员罗淑佩今日（二月十五日）在添马政府总部西翼大堂会见传媒的谈话内容：

署理旅游事务专员：各位，我想说说有关「世通假期」事件。首先我要向受影响旅客致歉，因今次（事件发生在）新春假期，对于受影响旅客的经验的确不太好。对于「世通假期」未能为旅客安排合适的住宿而接团，导致出现今次事件，我们觉得完全不可接受。有鉴于今次事态严重，我们已经要求旅游业议会（旅议会）要严肃及加快处理这次事件。我知道旅游业议会今日下午已经传召「世通假期」负责人上旅议会交代事件。除查明真相外，有一样东西很重要，因为新春假期尚未完结，即将来临的周末，一个很重要的目标是令「世通假期」向旅议会保证如何可以在余下的新春假期不会再出任何乱子，同样的事件不会再发生。我们亦希望不要再有其它旅客在香港有一个不愉快的经历。

在内地组团社方面，我们其实正在查究数据，究竟是哪些内地组团社带旅客来港，导致这些安排有不善的地方。现时数据并不太清晰，我们亦已联络国家旅游局。国家旅游局高度重视今次事件，他们会联络内地相关部门去查证究竟发生甚么一回事。我们两地旅游当局会紧密合作查清事件。

另一方面，我亦想说说自二〇一一年旅游业议会在年初时，针对内地入境团提出十项措施后，其实有一段时期，内地入境团的旅客投诉数字大幅减少。但今次事件正正令我们需要汲取经验，我们亦要求旅游业议会就今次事件研究如何去收紧十项措施、如何去加强执行、如何去避免今次事件发生，特别是要针对在新春或黄金周这些大时大节高峰期的时候，如何去确保这些旅行社在接团前有住宿安排予旅客，以及如何让旅客在访港期间不会遭遇不好的经验，我们要求旅议会就此作出研究。另外，如何在旅行社提供资料时，旅议会可以去核实。

因为旅游是我们很重要的支柱产业，我们的目的是要维护香港整体旅游业的声誉。

记者：现在「世通假期」报警，怀疑有旅行社冒认他们接团，现在有一个无牌经营旅行社的情况，政府会如何加强监管？刚才你的说法，是要求旅游业议会收紧十项措施，政府为何不想一些方法去加强监管？

署理旅游事务专员：今次的事件我们其实是谈及多个不同的个案。传媒广泛报道的其中一个个案是旅客在初三的时候，得不到合理妥善的住宿安排，因此甚至发生在旅游巴士睡觉的不愉快事件，这事我们要严肃处理，而这个个案初步看来不涉无牌经营旅行社。

至于无牌经营旅行社，我亦知道「世通假期」已报警。我们的旅行代理商注册处已经在旅议会收到一些数据，包括导游提供的数据、旅客提供的数据，我们亦已报警及将这些资料向警方反映。因无牌经营旅行社是很严重的罪行，我们现时的法例亦有监管。如任何人经营无牌旅行社，会受法律制裁。这件事我们会严肃跟进及处理。实际上，今日下午旅游业议会会见「世通假期」的时候，我相信亦会提及这个情况，「世通假期」的负责人应会提供更多数据。有了这些资料，我们会透过各种途径，包括香港警方，又或者如果能提供有用的资料，我们可与内地方面配合作出调查。

记者：现时业界先接团，但未安排住宿，旅客抵港后再决定如何安排住宿。政府有何确实措施处理这种情况？另外，现在有导游越过旅行社接内地团，自行在香港带团，政府如何处理及监管这些导游？

署理旅游事务专员：这是两个问题。第一个问题，旅行社的责任是在确定所有安排之后，包括住宿、购物、交通及膳食，方可接团。这是旅行社最基本的责任。而事实上，无论是我们作为政府，或旅游业议会在新春前都呼吁旅行社，亦有指引给旅行社，他们必须做好这方面的工作，特别是住宿安排，才可接团。否则的话，我们现时的机制，一定会严肃处理这些旅行社。

第二个问题，导游方面，我亦听到一些报道，或一些人士的说法，指一些freelance（独立的）导游越过旅行社接团，这是个别人士就传媒报道作出的评论，我们会跟进。当然，如果有导游透过自己的其它渠道，等同经营无牌旅行社时，刚才我亦说过，是会受法律惩罚。但事实上真相如何，首先要看广泛报道的事件，的确确实牵涉一间旅行社没做好本份，如果由此扯到无牌导游及无牌旅行社，目标可能扯得远了些。

记者：政府会否研究市面上所谓「野马旅行社」的普遍性，有何相关措施作针对性处理？

署理旅游事务专员：这方面一定会，所以我们已联络国家旅游局，因无论在香港或内地有所谓「野马旅行社」或非经合资格旅行社组团或接团，两地政府、两地旅游当局都要严肃处理，我们一定会关注的。

记者：专员，这几天发生的事情，你会形容是单一事件，还是整体行业问题？二〇一一年的十项措施到现在，你会否觉得可能不够阻吓力、已经过时或已经适应，导致发生现在的情况？

署理旅游事务专员：春节是旅游业很兴旺的时候，亦是旅客出入境的高峰期，因

此安排需要更加小心。如有疏忽或错漏，平时你可能很容易补救，但在这些高峰期便很难补救，因此有这些事情发生。因此我不会将这次事件觉得整体行业出现极大问题。但我们必须要很严肃处理，因这些事件其实一宗也不应该发生，我们仍然会追究旅行社的责任。而十项措施方面，我刚才亦说过，自二〇一一年年初推出十项措施后，实际上投诉数字一直逐年下跌，但今次出现的事件，的确可让我们汲取教训，特别是在春节长假期的时候，黄金周的时候，来港旅客这么多的时候，我们如何确保旅行社能够履行自己责任，以及他们呈报的数据现时是不足的话，如何令他们提供更清楚、更具体的数据，再下一步是作为监管机构，旅游业议会如何核实这些数据，防范于未然。

记者：政府有何措施避免同类事情再发生？

署理旅游事务专员：我刚才说过，其中一个是要我们加强十项措施的执行，如果数据呈报充足，我们能有核实机制的话，这当然对于防范有很大帮助。第二是惩处方面，我们要待查明真相之后，看今次的惩处是否能收到阻吓作用。

记者：政府会否更主动监管？

署理旅游事务专员：在今天来说，旅游业议会是旅游业的监管机构，但政府亦已有要求和提议给旅议会，我们稍后亦会正式将这些提议和要求交给旅议会考虑。政府及旅议会需要紧密联系和紧密合作，因为大家目标一致，是要维护香港旅游业的整体声誉。

记者：这些事件是否反映了政府监管不足？

署理旅游事务专员：我要重申一点，今次事件牵涉一间旅行社，这间旅行社今日下午会到旅议会交代究竟发生了甚么问题，我们亦要求旅议会严肃加快处理这个个案。在调查未清楚前，我们不适合就这个案的惩罚作评论。但整体监管方面，我们这几年做了不少工夫，但当有个别事件发生时，我们的工作是检讨现时的监管机制，如何能进一步加强，有何新措施可推出，我们会努力不懈地做这方面的工作。多谢。

（请同时参阅谈话全文英文部分。）

完

2013年2月15日（星期五）

香港时间19时15分