

立法會十六題：協助訪港旅客

以下為商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭今日（四月十四日）在立法會會議上就謝偉俊議員的提問的書面答覆：

問題：

據報，本年三月九日晚上，一個由菲律賓到港的二十四人旅行團懷疑被騙，在香港國際機場苦等六個多小時仍不獲有關旅行社的職員接待。該等旅客其後得悉該旅行社及本港接待單位並沒有為他們安排住宿。他們曾先後致電香港旅遊業議會（議會）、香港旅遊發展局（旅發局）及菲律賓駐港領事館尋求即時協助，但未獲得協助。他們終獲立法會旅遊界功能界別議員安排當晚住宿及提供其他援助。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，每年各有關政府部門收到多少宗訪港旅客緊急求助的個案，以及有何既定機制或措施處理該等個案；

（二）有否評估旅發局及議會未能即時處理上述求助個案及向該等旅客提供緊急援助的原因是否與事件發生在非辦公時間有關；若有評估，結果為何；若沒有評估，可否馬上作出評估；及

（三）鑑於有業界人士指出，現時旅遊事務署、旅發局及議會均沒有為因涉及類似上述的被騙個案或其他突發事故而滯留本港的旅客在非辦公時間提供緊急援助服務，沒有提供該等服務的原因為何；有否評估欠缺該等服務對本港旅遊業所造成的負面影響；若有評估，結果為何；若沒有評估，可否馬上作出評估；以及有何改善措施？

答覆：

主席：

入境香港的旅客如遇到事故需要協助，一般可與警方或香港旅遊發展局（旅發局）聯絡。警方或旅發局會根據個案性質提供協助或轉介其他部門或機構。此外，入境旅客在香港遇事也可向其本國駐港領事館求助。

二〇一〇年三月九日晚上，有一個菲律賓旅行團抵港後，發覺沒有導遊在機場接團，菲律賓方面亦沒有在香港預訂酒店。據香港旅遊業議會調查，事件並不涉及香港的旅行社，懷疑是在菲律賓發生的涉嫌詐騙行為。

事件中有關政府部門及機構雖然未能在菲律賓旅行團抵港無人接待後即時提供協助，但在知悉事件後，都能全力協助該旅行團，使旅客能以優惠價格自費完成原定行程，讓旅客感受香港的好客之道，菲律賓駐港總領事館人員也表示港方反應迅速，安排周到，菲律賓的媒體其後也廣泛報道香港方面的安排。

現就提問分項答覆如下：

(一) 過往三年，旅遊事務署、旅發局、旅遊業議會和消費者委員會每年收到訪港旅客求助個案總數如下：

財政年度	求助個案數目
2007-08	2,910 宗
2008-09	2,137 宗
2009-10	1,914 宗

求助個案涉及範圍相當廣泛，包括遺失證件、意外受傷、財物損失、與旅行團失散及購物事宜等。另一方面，前線部門和機構如警務處和入境事務處等亦有遇到訪港旅客求助或查詢的情況，但無就求助人士是否旅客以及個案是否屬緊急性質作分類。各部門和機構收到求助後，均會盡力向旅客提供適時協助。

(二) 及 (三) 政府部門及其他機構在處理涉及訪港旅客的事宜時，設有機制在有需要時作二十四小時通報，事實上有關政府部門及機構過去也有在辦公時間外處理旅客求助的經驗及例子，我們並無統計因發生在辦公時間外而未能向旅客提供即時協助的個案。

因應菲律賓旅行團事件，旅遊事務署已經再次協調與訪港旅客接觸較多的政府部門和機構，檢視了上述溝通機制，也審視了辦公時間外如何能夠及時和有效互相聯絡，並提出改善的措施，確保機制可以更妥善運作。當涉及旅客的緊急事件發生時，如果前線機構未能處理，不論是否在辦公時間內，前線機構都會第一時間通知旅遊事務署和旅遊業議會，以便該署、旅遊業議會、各相關部門及機構可以盡快跟進。

完

2010年4月14日(星期三)

香港時間15時31分