

2010年4月26日會議
資料文件

立法會經濟發展事務委員會

香港旅遊業議會對旅行團前往外遊警示生效的地方 所採取的政策

目的

有委員關注香港旅遊業議會在政府就泰國發出外遊警示下處理旅行團前往當地的安排，本文件闡述政府在議會處理有關安排中的角色。

背景

2. 因應泰國局勢對香港旅客人身安全可能造成的影響，政府在2009年10月20日就泰國發出黃色外遊警示，並鑑於事態發展，分別在2010年3月10日及4月10日提升泰國(曼谷)的外遊警示級別至紅色及黑色。有關外遊警示的一般資料見附件一。

旅遊業議會處理旅行團因突發情況而受影響的機制

3. 旅遊業議會的出外旅遊委員會(委員會)在2009年1月討論了有關旅行團因突發情況而受影響時，議會應採取的處理機制，並決定當旅行團因突發情況而受影響，議會將邀請所有在議會登記經營受影響地區旅行團業務的旅行社，由委員會召集人或副召集人主持商討是否應統一處理取消前往受影響地區的旅行團及相關安排，然後由議會辦事處透過傳媒公佈安排。委員會認為這個處理機制比召開委員會會議更適合，因為不是所有受影響的旅行社均是該委員會的會員，而沒有受影響的旅行社亦無需參加會議。

4. 委員會在同年2月檢討了議會第143號指引。該指引自2005年12月1日開始實施，規定旅行社因迫不得已理由而取消旅行團時應採取的退團或改期安排。根據該指引，受影響的旅行團成員，可以選擇保留團費半年，或者在扣除不超過定額手續費的情況下取回團費。委員會認為上文第3段的處理機

制及第 143 號指引有助旅行社有序處理突發情況。政府外遊警示制度自 2009 年 10 月實施後，委員會同意在處理因外遊警示影響的旅行團事宜時，仍然沿用上述機制及指引。委員會每次會議的紀錄均有呈報隨後舉行的議會理事會會議。

往泰國旅行團的安排

5. 旅遊業議會按照上述機制和指引協助旅行社處理近日常往泰國旅行團事宜。在紅色外遊警示生效後的主要處理過程見附件二。有關處理過程符合上文第3及4段所述的機制及指引。

政府的角色

6. 一直以來，政府都密切監察旅遊業議會工作。在議會的日常運作方面，旅遊事務署的代表會參加或列席議會理事會及其轄下多個委員會會議，提出意見及協助，促使議會能在促進行業發展及保障旅客利益方面取得平衡。

7. 在議會協助旅行社處理泰國團事件中，旅遊事務署代表參加了議會全部有關會議，會上曾明確要求與會旅行社特別關注旅客和員工的安全，妥善處理退款或改期安排，並要向旅客和員工清楚解釋。相關旅行社均表示，如有員工不願意出團，旅行社不會強逼。議會亦表示在有需要時會協調處理。旅行社亦會密切留意當地局勢，因應需要調整行程，保障旅客和員工安全。有關旅遊保險及勞工保障則視乎個別保單的內容。

8. 保安局代表有參加部分會議，闡釋相關的外遊警示以及以人身安全為考慮的原則。

9. 請委員備悉本文件內容。

商務及經濟發展局

保安局

2010 年 4 月

外遊警示

保安局於2009年10月推出外遊警示制度，目的是協助市民更容易了解在前赴海外國家時所可能面對的人身安全風險，以便計劃行程及作出安排。

2. 外遊警示制度以黑、紅及黃三種顏色區分不同程度的人身安全威脅。黑色表示該地方出現嚴重威脅，市民不應前赴；紅色表示有明顯威脅，市民應調整行程，如非必要，避免前赴；而黃色則表示有威脅跡象，市民應留意局勢，提高警惕。

3. 在決定是否發出警示及其級別時，保安局的首要考慮是人身安全。我們會考慮多項因素，包括事件對人身安全威脅的程度、有關威脅的持續性及性質（是否針對旅客）等。而評估過程中，我們會從多方面獲取資訊，包括外交部駐香港特派員公署、我國駐外國使領館，以及有關地區駐港使領館等；同時，亦會參考海外政府所提供的旅遊風險資訊。

4. 保安局會透過新聞公報及外遊警示網頁向公眾發放相關信息。我們的網頁亦同時設有超連結，連接國家外交部和國家旅遊局，以及外國政府所提供的旅遊風險資訊，供市民在計劃外遊時參考。

保安局

2010年4月

旅遊業議會協助旅行社處理紅色外遊警示下往泰國旅行團
主要過程

日期	事項
3月10日	<p>政府就泰國(曼谷)發出紅色外遊警示，旅遊業議會邀請經營泰國團的旅行社商議出團或退款安排。</p> <p>各旅行社同意有關安排，由議會發言人在會後向外公佈，取消3月11日至17日出發前往曼谷的旅行團，並根據第143號指引處理退款或改期的安排。</p>
3月15日	<p>議會邀請相關旅行社商議，旅行社同意將取消團的安排延長至3月23日，並根據第143號指引處理退款或改期的安排。</p>
3月23日	<p>議會邀請相關旅行社商議，有關旅行社鑑於泰國政府旅遊局、業界在泰國當地的合作夥伴及其他相關機構的最新資訊顯示，當時在曼谷的示威活動均遠離景點，對旅客影響不大，加上旅客也希望如常前往當地旅遊，故此同意由3月24日起，前赴曼谷的旅行團如常出發。</p> <p>如旅行團原定前赴的地點受到示威活動影響，旅行社會調整行程，避免前往那些地點。恢復出團後旅客可選擇是否如期隨團出發，選擇不如期出發的旅客，由個別旅行社與旅客商討有關安排。</p>
3月25日	<p>議會邀請有關旅行社商議，旅行社同意如旅客選擇不隨團出發，雖然不符合議會第143號指引退款安排的適用條件(即由旅行社一方取消出團)，但旅客仍可根據有關安排，選擇保留團費半年，或者在扣除定額手續費的情況下取回團費。這是旅行社在保障旅客利益前提下的特殊安排。</p>
4月7日 傍晚	<p>泰國政府宣佈曼谷及周邊地區進入緊急狀態。因事出緊急，經議會以電話聯絡相關旅行社後，旅行社同意於當日再次決定取消泰國團，並根據第143號指引處理退款或改期的安排。</p>

日期	事項
4 月 8 日	議會邀請有關旅行社商議，旅行社同意將有關措施的有效期延至 4 月 13 日，並根據第 143 號指引處理退款或改期的安排。
4 月 12 日	議會邀請有關旅行社商議，達成共識，將有關措施的有效期延至 4 月 21 日，並根據第 143 號指引處理退款或改期的安排。