

立法會二十題：處理旅客投訴機制

以下為今日（四月二十八日）在立法會會議上就謝偉俊議員的提問和商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭的書面答覆：

問題：

據悉，現時外遊旅客如對旅行社出團的決定或行程感到不滿，只能向香港旅遊業議會（議會）投訴。然而，近日有報道指出，議會管理層涉嫌被有利益衝突的理事操控，處理旅客投訴時側重業界利益，罔顧旅客安全和利益。就此，政府可否告知本會：

（一）現時有何有效及具公信力的機制和措施，監管議會處理旅客投訴的程序和覆檢其作出的決定；

（二）有否設立機制，處理旅客對議會處理投訴或決定的不滿；若否，原因為何；若有，機制的具體運作情況，以及負責的政策局和政府部門名稱；有否向市民公布和宣傳該機制；若有，具體的詳情為何；若否，原因為何；及

（三）有否主動抽查經議會處理的旅客投訴個案；若否，原因為何；若有，過去三年，每年共抽查多少宗該等個案，當中有多少宗個案因議會有失當行為，政府須主動接觸事主，並向其提供援助？

答覆：

主席：

旅客如對本港旅行代理商的服務感到不滿，可向香港旅遊業議會（議會）或消費者委員會（消委會）投訴。

議會有既定機制處理旅客投訴，議會辦事處在收到投訴後，會聯絡投訴人搜集具體資料，先作調解，希望透過調解，讓投訴人與被投訴方尋求雙方可接受的處理方法。如果調解不果，投訴人可要求將個案交由議會轄下的消費者關係委員會（委員會）處理。

委員會設有小組處理旅客投訴。委員會秘書處每次邀請七名委員組成小組，而小組會議法定人數為五人，當中必須有過半數為非旅遊業界委員，以確保處理投訴時能兼顧業界及消費者權益。參加小組會議的委員會按程序申報利益。呈交

委員會的所有文件，被投訴方及投訴人的身分資料會保密，確保小組能中立客觀處理投訴。

現就提問分項答覆如下：

(一)及(二)為增加議會處理旅客投訴的透明度，議會已將投訴須知、投訴表格、委員會處理投訴準則等資料上載至其網站讓公眾參閱，方便旅客了解議會處理投訴的程序。旅客也可在網上遞交投訴表格，或致電議會熱線查詢投訴的手續和尋求協助。

旅客除可向議會作出投訴之外，亦可向消委會尋求協助。旅客也可循法律途徑，例如透過小額錢債審裁處作出申索。

(三)議會處理投訴的制度及程序，由議會理事會監督，政府一般情況下，不會介入。現時理事會除來自業界的代表，還有由政府委任的非業界獨立人士，來自不同界別及專業背景。

旅遊事務署也會密切監察議會的運作，並提出意見和協助。

完

2010年4月28日(星期三)

香港時間14時40分