

立法會六題：香港旅遊業議會

\*\*\*\*\*

以下為商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭今日（五月二十六日）在立法會會議上就謝偉俊議員的提問的答覆：

問題：

近年每逢港人旅遊熱點出現了天災或政變等影響人身安全情況時，不少旅客均惶恐地致電香港旅遊業議會（議會）、保安局和我，查詢退團或延遲出團的事宜。市民往往誤以為議會是政府機構，但他們得悉議會僅屬「無王管」的旅行社商會後，均表示無可奈何和質疑政府的監管何在。此外，亦經常有旅客投訴議會受大旅行社操控，只照顧大旅行社的利益，往往與保安局基於市民利益所作的決定背道而馳，而議會亦漠視保安局的外遊警示，即使在旅遊保險不負責天災引致的意外等的賠償下，仍堅持出團，罔顧市民外遊時的人身安全。就此，政府可否告知本會：

（一）過去三年，有否向公眾解釋議會只是商會性質，而議會所作的出團決定並不是政府的決定和立場；

（二）當議會的出團決定與保安局發出的外遊警示的情況不配合，及旅遊保險亦不一定提供有關保障，旅客應如何自處；旅客在這情況下出發而遇到意外時，有關的旅行社、議會及保安局需否負責賠償；及

（三）有否評估導致市民無所適從的上述情況，是否與議會的管理受大旅行社把持或壟斷，以及議會漠視或缺乏政府的監管有直接關係；政府有何政策和措施，確保議會作出出團決定時，須顧及市民的利益和正視保安局發出的外遊警示？

答覆：

主席：

本港旅遊業隨着經濟、市場及社會的進步，愈趨成熟及專業化。經過了二十二年的不斷改進，香港經營旅行社由在一九八五年前，無須接受任何監管的情況，發展到今日由旅行代理商註冊處與旅遊業議會（議會）合力監管。議會自成為負責自律監管的專業團體以來，因應環境轉變而不斷革新，運作亦隨着社會及市民對服務水平和保障要求更為規範及愈見透明，絕非「無王管」。

現就分項提問答覆如下：

(一) 議會本身雖然只是旅行代理商的專業團體，但負有多種職能，在旅遊業雙軌規管制度下按其組織章程大綱實行行業自律監管，以及各種與旅遊業界息息相關的職能，並非一般商會。政府與議會都有透過不同途徑，向市民大眾介紹其組織、管治架構及所提供的服務。

至於是否出團的決定，議會是參照政府發出外遊警示，經與相關旅行代理商討論後而作出。如決定停止出團，議會有統一的方法處理旅客的退款或更改行程安排。

(二) 議會一直按既定機制處理與旅行團有關的突發事故。根據機制，議會會召集所有在議會登記經營前往受影響地區旅行團業務的旅行代理商，商討處理方法，不論旅行代理商規模大小，都會被邀出席會議，因此不存在「議會只照顧大旅行代理商利益」的情況。

事實上，議會及相關旅行代理商是以嚴謹認真的態度商討處理方法，以旅客人身安全為首要，並充分考慮政府的外遊警示以及當地旅遊局、當地的合作夥伴及相關機構提供的最新資訊和評估，來作出決定。如在考慮所有因素後決定出團，旅行代理商也會按情況調整行程，避開受影響的地區或景點。如旅行代理商決定不出團，會根據議會的指引按顧客意願安排退款或更改行程。

旅客應按個人情況，權衡各項因素，包括旅遊保險的保障，決定是否隨團出發。若旅客選擇不隨團出發，旅行代理商會與旅客商討退款的安排。

(三) 一如我第二分項答覆所述，議會的決定是經所有相關旅行代理商商討後作出，不存在規模大小的問題，更沒有壟斷的情況。保安局推出外遊警示制度，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。當議會協調旅行代理商討論及作出是否出團的決定時，旅遊事務專員會派代表出席，確保保安局提供的警示及所有相關資訊得到充分考慮，從而達到保障市民人身安全的目的。

完

2010年5月26日(星期三)

香港時間14時40分