

立法會十九題：外遊突發事故處理

以下為署理商務及經濟發展局局長蘇錦樑今日（四月十三日）在立法會上，就謝偉俊議員的提問的書面答覆：

問題：

據報，本年三月十一日在日本發生的九級地震及核輻射洩漏事故對旅遊業造成重大打擊，亦引起不少投訴。有外遊領隊和導遊表示，他們不知道如何應付旅客的恐慌，而現行的外遊領隊作業守則中的危機處理指引和核證制度下提供的相關培訓，只局限於行程安排及團友安全，欠缺處理旅行團遇到地震或被挾持等突發事故的具體指引。有旅遊業人士最近向香港旅遊業議會（議會）建議開辦相關的講座，但至今仍未獲回覆，他們認為「議會對業界的支援近乎零」。就此，政府可否告知本會：

（一）負責監察議會運作的旅遊事務署和商務及經濟發展局有否研究協助旅遊業界處理天災衍生問題的政策和措施；如有，詳情為何；如沒有，可否盡快展開研究；

（二）是否知悉，日本九級地震發生至今，議會接獲多少宗旅遊業人士和旅客提出與日本旅行團相關的投訴；當中有多少宗在議會協助下已獲解決；以及未能解決或有關人士提出上訴的投訴有多少宗；及

（三）是否知悉，日本九級地震發生至今，議會和消費者委員會分別接獲多少宗指稱議會處理投訴失當的投訴個案；因應這類投訴，政府有否向議會提出改善方案；如有，方案為何？

答覆：

主席：

在現行制度下，香港旅遊業議會（旅議會）負責協調旅行代理商處理外遊突發事故，當某地方發生事故（例如影響旅遊行程的天災），旅議會會應邀出席政府的跨部門會議，協助處理涉及旅遊方面的事宜。旅議會亦會邀請所有經營受影響地區旅行團業務的旅行代理商商討處理方法。旅遊事務署會協助旅議會與有關部門的聯絡工作。

根據旅議會規定，外遊領隊必須完成外遊領隊證書課程，該課程現已包括「危

機處理的基本原則及技巧」和「突發事件的處理」等課題，透過個案研究和小組討論等方式涵蓋意外、天災、暴亂及恐怖活動的處理方法。去年八月馬尼拉挾持人質事件發生後，旅議會也馬上聯絡了警方為旅行代理商管理層和領隊課程導師舉行兩次講座，講解旅行團在行程中遇到暴亂及恐怖活動時的應對方法。旅議會近期收到業界人士建議，要求為領隊和旅行代理商管理層就如何應付天災對外遊行程的影響舉辦講座，旅議會已作出回覆，表示將於本年度舉辦以「旅行團遇到各類天災的應變方法」為主題的研討會及講座。旅議會亦會定期檢討外遊領隊證書課程，確保內容與時並進，配合旅遊業發展和需要。

就問題的三個部分，我的答覆如下：

(一) 當身處外地的香港居民受大型天災或突發事故影響人身安全時，政府會啟動應急機制，並在需要時召開跨部門協調會議，統籌全面的跟進工作。商務及經濟發展局轄下的旅遊事務署會積極參與有關會議，既將旅遊業界的意見向跨部門小組反映，同時亦把最新發展通知旅遊業界。遇到旅行代理商因目的地發生突發事故要取消旅行團或縮短行程的情況，旅遊事務署會提醒業界妥善處理退款及其他善後安排。

旅遊事務署亦會聯同香港旅遊發展局（旅發局）密切注視個別天災等突發事件的發展，評估事件對旅遊業的影響。以日本三月十一日的大地震為例，鑑於該事件影響日本旅客外遊意欲，旅發局已暫停在日本的推廣工作，待市場環境改善後再次加強宣傳，吸引日本旅客來港。另一方面，旅發局會進一步致力吸引內地、亞洲其他地區及長途市場的旅客訪港，減輕日本大地震對本港旅遊業的影響。為減低取消日本團對旅行代理商及旅遊從業員的影響，我們亦鼓勵旅行代理商積極宣傳及安排受影響旅客參加其他旅遊點的旅行團，一方面令本港遊客不致因日本地震而取消外遊計劃，另一方面讓受影響的領隊可暫時轉帶其他外遊團，彌補停團的損失。我們會繼續這方面的工作。

(二) 及 (三) 由三月十一日至四月八日期間，旅議會共接獲十七宗有關日本旅行團的旅客投訴，其中兩宗個案在旅議會協助下已獲解決，其餘十五宗個案尚在處理中；議會並無接獲業界提出與日本旅行團相關的投訴。截至四月八日，旅議會和消費者委員會並無接獲投訴，指旅議會處理與日本旅行團有關的投訴失當。

完

2011年4月13日（星期三）

香港時間13時04分