

旅遊事務專員總結「十一黃金周」（只有中文）

以下為旅遊事務專員區璟智今日（十月九日）與香港旅遊發展局、香港旅遊業議會以及消費者委員會的代表就「十一黃金周」舉行會議後，與傳媒談話的內容（只有中文）：

旅遊事務專員：今日旅遊事務署和旅遊業議會、消委會及旅發局的同事舉行四方會議，大家檢討及通報在剛過去的「十一黃金周」，我們在「誠信旅遊」方面的工作進度及有關的跟進工夫。

四方會議是於去年開始實行的，我們留意到過去幾日傳媒朋友都很關心「黃金周」整體旅客數字的表現，不過今天我們主要與大家談的卻並非數字。客量當然重要，但香港作為一個國際旅遊城市，作為一個成熟的景點，我們特別關心的，除了「量」之外，還有我們旅遊的質素。

要達到香港作為國際全球歡迎的旅遊品牌的地位，我和消委會、旅發局、旅遊業議會的朋友都交換了意見。特別覺得欣喜的，就是今次「十一黃金周」旅客投訴的數字有顯著的下降，今次「黃金周」投訴數字總共有十二宗，較上次的「五一黃金周」下降三分之二，我們對此感到欣慰。大家可能都看到，不只是我們四方，還有內地的有關旅遊當局及業界的朋友，今年在「誠信旅遊」方面都作出很大的努力，現時也得到一些初步的成效。但我們絕不可以沾沾自喜，絕不可以自滿，無論是旅遊業的老闆、零售行業的從業員，各位跟旅客有接觸的朋友，在這方面都要繼續努力，如果發覺我們有甚麼可以做得更好的地方，請告訴我們。

我們一向與內地的有關單位，保持密切的聯絡。在「黃金周」前，旅遊事務署和國家旅遊局以及廣東省旅遊局舉行工作會議，大家就「誠信旅遊」方面的工作作出交流，為「十一黃金周」要留意的地方作出準備。在這方面，國家有關當局其實十分關注所謂的「高售低轉」的情況，即我之前所說「層層賣上賣」引伸的情況。尤其關心的就是深圳有很多所謂的「送關公司」，他們可能與當地的旅遊局根本沒有一個規管關係，所以在這方面，國家旅遊局和旅遊業議會等都很關注。在香港方面，我們會再次提醒香港的旅行社，不可以和這些沒有資格安排內地出境遊的「送關公司」作任何生意上的聯絡，帶團到港；而內地有關當局亦承諾，就這方面內地會作出一些整治安排。

記者：可否解釋十二個投訴是哪類型的投訴？剛才提到有關「送運旅行」那些公司，現在情況如何？內地答應如何整頓？

旅遊事務專員：我現在沒有每一個投訴個案的資料在手，但我知道有關購物的投

訴的確下降了，上次「黃金周」三個機構收到的投訴共有三十七宗，今次共有十二宗。所以剛才我說感到欣慰，正因為數字的确下降了，但我們要做得更好，要嚴肅處理每一個投訴。剛才我說既重「量」，也要重「質」，為何要重質呢？旅發局做推廣就最清楚，最重要是旅客來到要有愉快經驗，口碑比我們賣很多廣告更好，他們回去告訴親友，或自己一來再來，這個我們特別重視。

記者：可否談談內地一些「高買低賣」的機構，現在的情況會否比購物的投訴多？

旅遊事務專員：這是兩回事。剛才我提及，有些內地團友最起初交的團費其實不低，但他們被轉到省會、轉到深圳，再轉到香港，可能已被賣了四次，當他最終被轉到深圳時，深圳的旅行社可能收到的費用已很便宜。到了深圳還有些所謂「送關公司」，將全國團友集為一團到香港。我們關心的是內地如何規管這些「拼團」，如果他們有整治，對我們也有幫助，因為在源頭根治，無論如何也比我們在這邊逐間逐間去做好。話雖如此，我們這邊也可以跟進。我跟旅遊業議會主席也提過，他也會再一次提醒旅遊業議會會員，這些「送關公司」，即沒有經國家旅遊局審批合資格辦出境遊的公司，如果他們發團給香港旅行社，香港旅行社是不應該接的。如果接了，是違反旅遊業議會守則的。

記者：可否談談如何整治？「誠信遊」由去年十一月至今每月增加了多少？

旅遊事務專員：這要待國家旅遊局的整治措施出台，由他們交代。另外，我現在沒有「誠信遊」的實際數字，不過在剛過去的「黃金周」，參加旅行團的人數大概是三萬多，參加「誠信旅遊」的超過百分之十。大家不要忘記，這百分之十是得來不易的，因為內地來港的市場沒有悠久的歷史，而我們推出這個品牌更只有短短大半年，目的是想為內地業界、為內地出境遊的朋友提供選擇。在這麼短的時間我們推出一個新的品牌，而且貴一點的，也有超過百分之十的朋友選擇，給了我們鼓勵。旅發局的同事要繼續努力推廣，還有我們凡是跟國家旅遊局、廣東省旅遊局開工作會議時，我們都會要求他們鼓勵他們的業界多點跟我們合作，推廣這個另類的產品。

記者：你說十二宗個案裏，有關購物的投訴減少了，其他的主要是哪類型？有哪些情況是你們特別關注的？

旅遊事務專員：我現在沒有具體資料。

記者：在檢討整個「十一黃金周」裏，有哪些情況或現象你們會關注，在下個「黃金周」會做得更好？

旅遊事務專員：正如我剛才說，無論是旅行社老闆、旅行社從業員，以至導遊、

零售店職員，大家都在旅遊前線。如果我們發揮好好客之道，遊客的感受會好很多，這是第一步要做的，這不牽涉任何不良行爲，但如果我們做得積極點，旅客的感受已很不同。另一點就是由出發地點起，就要開始宣傳，作爲一個參加旅行團的朋友，必須清楚行程，這方面我們會繼續加強宣傳，希望避免剛才我說的「層層賣上賣」，行程變了質旅客可能不知道。我們希望他們出發時知道自己買了甚麼產品，來到香港，何（栢靈）主席的會員也主動派行程表，起碼他們也可以對一對。

記者：內地的整治措施何時出台？如果香港的旅行社違反旅遊業議會的規則，是否需要與內地商討，會如何懲罰他們？

旅遊事務專員：我們已有一套處罰機制。至於內地的整治措施，內地當局需要些時間去跟進，如果有進展的話，相信大家會知道。剛才提及的投訴處理、懲罰的機制，其實在這大半年中，旅遊業議會已經做了很多改善措施，無論是處理投訴的機制、處分的機制，以至整個機制的透明度，議會在這方面亦做了很多改善工作。例如在投訴的處理機制方面，處理投訴的委員會會員已有超過一半是獨立人士，但我也與議會主席作出交流，提出幾點。第一，市民可能對議會處理投訴的機制不是十分了解，這方面可能需要考慮增加透明度。第二，處理投訴的時間是否可以加快。這一點我們需要明白，香港是講求證據，講求適當程序的地方，議會都需要時間搜集個案證據，找出原告。但我亦希望議會定下一些處理每一宗個案時間的指標，例如大概於幾多個星期、幾多個月內會完成處理一個投訴個案。如果有未能處理的獨立個案，可能需要向董事會交代，爲何這些個案需要多些時間。我也高興聽到，何（栢靈）主席也是朝着這個方向研究，看看有沒有新的措施推出。

完

2007年10月9日（星期二）

香港時間19時56分