

旅遊事務專員談監管接待內地旅行團的旅行社

以下為旅遊事務專員容偉雄今日（七月十六日）傍晚在政府合署中座地下大堂會見新聞界時的談話全文（中文部分）：

旅遊事務專員：今日傳媒報道一宗於三月發生，有關一名導遊接待內地旅行團時態度惡劣，並有強逼購物情況的事件。我和旅遊業議會主席和總幹事今日討論了如何跟進這件事。政府及旅遊業議會非常關注事件，政府已責成旅遊業議會嚴肅處理在事件中旅行社及導遊應負的責任。我亦知道涉及的旅行社剛剛向傳媒交代事情，並表示會永不錄用該導遊。

根據傳媒今日的報道，我們認為這是非常嚴重的違規（行爲），旅遊業議會規條委員會應認真考慮撤銷有關導遊的資格。另一方面，如果導遊於接待旅行團時有違規的情況，旅行社亦不能推卸責任。在這方面，我們亦已責成旅遊業議會繼續進行有關旅行社責任的調查工作，如有任何違規情況，旅遊業議會亦應嚴肅處理。最後我要強調，該事件據報於三月發生，如果當時我們得悉此事，我們會即時處理。

另外，大家都知道，針對近日有關內地旅行團的事件，胡（兆英）主席正帶領一個專責小組，研究中長期的改善措施，以期更有效地去處理業界內小部分的不良行爲。

記者：你如何看該事件對香港在內地形象的損害，政府會如何「補鑊」去改善.....

旅遊事務專員：我們正在做三方面的工作。第一，如何處理該個案。我剛才表示，這是非常嚴重的違規情況，根據傳媒今日的報道，旅遊業議會規條委員會要認真考慮吊銷該導遊的資格。與其他個案一樣，旅遊業議會要嚴肅處理，亦要有一個非常有阻嚇力的處罰。第二，從積極的角度，我們要找出中長期的改善措施。旅遊業議會已成立一個專責小組，小組亦有政府部門的參與，我們希望當中長期措施在三個月內推出後，對改善業界運作、打擊小部分不良行爲會有幫助。第三，我們與內地有關部門有緊密的合作關係，除了在檢舉工作、處理違規行爲的合作外，在宣傳「誠信旅遊」，及旅客在港可得到甚麼待遇和服務上，我們和內地有關部門會繼續進行推廣工作，以確保（違規事件）對香港旅遊業聲譽的影響減至最低。

記者：有導遊表示公司有一些「潛規則」，即他們帶旅行團購物時都遇到一定的壓力，你們如何回應這方面的問題？你們曾表示會有「放蛇」行動，這方面現在又如何安排？

旅遊事務專員：政府與旅遊業議會和業界（包括導遊從業員）均有密切聯絡，導遊從業員對工作的訴求、在工作上的問題、他們希望如何處理，他們的意見我們是知道的。我們亦盡力在導遊從業員及旅行社方面，協調他們的溝通和交流，以解決運作上的問題。特別是旅遊業議會專責小組所研究的範圍亦包括導遊的工作情況，以及有甚麼地方需要改善。

記者：內地已遏止零團費，但現時的問題似乎是有很多低團費和「判上判」的問題，政府在這方面可做些甚麼？是否真的不能解決，要國家才可做到？

旅遊事務專員：內地的旅行社條例內有明文規定，旅行社不能以低於成本（的價格）去接待旅行團。香港方面，由胡主席帶領的專責小組現時所研究的其中一項措施，就是香港亦應有相同的規定，即香港旅行社做接待旅行團的工作時，亦不能夠以低於成本接團。當專責小組就這些措施的研究有一定進展時，亦會與業界磋商，看看怎樣是最可行的安排。第二點是，關於由零負團費引發出來的任何投訴，政府的旅行代理商註冊主任可根據《旅行代理商條例》賦予的權力去展開調查，研究旅行社在業務中是否有違反公眾利益。在最近的一宗個案，我們亦採取同樣手法，旅行代理商註冊主任現正進行有關調查。

（請同時參閱談話全文英文部分。）

完

2010年7月16日（星期五）

香港時間21時30分