

署理旅遊事務專員與傳媒談話內容

以下是署理旅遊事務專員羅淑佩今日（二月十五日）在添馬政府總部西翼大堂會見傳媒的談話內容：

署理旅遊事務專員：各位，我想說說有關「世通假期」事件。首先我要向受影響旅客致歉，因今次（事件發生在）新春假期，對於受影響旅客的經驗的確不太好。對於「世通假期」未能為旅客安排合適的住宿而接團，導致出現今次事件，我們覺得完全不可接受。有鑑於今次事態嚴重，我們已經要求旅遊業議會（旅議會）要嚴肅及加快處理這次事件。我知道旅遊業議會今日下午已經傳召「世通假期」負責人上旅議會交代事件。除查明真相外，有一樣東西很重要，因為新春假期尚未完結，即將來臨的周末，一個很重要的目標是令「世通假期」向旅議會保證如何可以在餘下的新春假期不會再出任何亂子，同樣的事件不會再發生。我們亦希望不要再有其他旅客在香港有一個不愉快的經歷。

在內地組團社方面，我們其實正在查究資料，究竟是哪些內地組團社帶旅客來港，導致這些安排有不善的地方。現時資料並不太清晰，我們亦已聯絡國家旅遊局。國家旅遊局高度重視今次事件，他們會聯絡內地相關部門去查證究竟發生甚麼一回事。我們兩地旅遊當局會緊密合作查清事件。

另一方面，我亦想說說自二〇一一年旅遊業議會在年初時，針對內地入境團提出十項措施後，其實有一段時期，內地入境團的旅客投訴數字大幅減少。但今次事件正正令我們需要汲取經驗，我們亦要求旅遊業議會就今次事件研究如何去收緊十項措施、如何去加強執行、如何去避免今次事件發生，特別是要針對在新春或黃金周這些大時大節高峰期的時候，如何去確保這些旅行社在接團前有住宿安排予旅客，以及如何讓旅客在訪港期間不會遭遇不好的經驗，我們要求旅議會就此作出研究。另外，如何在旅行社提供資料時，旅議會可以去核實。

因為旅遊是我們很重要的支柱產業，我們的目的是要維護香港整體旅遊業的聲譽。

記者：現在「世通假期」報警，懷疑有旅行社冒認他們接團，現在有一個無牌經營旅行社的情況，政府會如何加強監管？剛才你的說法，是要求旅遊業議會收緊十項措施，政府為何不想一些方法去加強監管？

署理旅遊事務專員：今次的事件我們其實是談及多個不同的個案。傳媒廣泛報道的其中一個個案是旅客在初三的時候，得不到合理妥善的住宿安排，因此甚至發生在旅遊巴睡覺的不愉快事件，這事我們要嚴肅處理，而這個個案初步看來不涉無牌經營旅行社。

至於無牌經營旅行社，我亦知道「世通假期」已報警。我們的旅行代理商註冊處已經在旅議會收到一些資料，包括導遊提供的資料、旅客提供的資料，我們亦已報警及將這些資料向警方反映。因無牌經營旅行社是很嚴重的罪行，我們現時的法例亦有監管。如任何人經營無牌旅行社，會受法律制裁。這件事我們會嚴肅跟進及處理。實際上，今日下午旅遊業議會會見「世通假期」的時候，我相信亦會提及這個情況，「世通假期」的負責人應會提供更多資料。有了這些資料，我們會透過各種途徑，包括香港警方，又或者如果能提供有用的資料，我們可與內地方面配合作出調查。

記者：現時業界先接團，但未安排住宿，旅客抵港後再決定如何安排住宿。政府有何確實措施處理這種情況？另外，現在有導遊越過旅行社接內地團，自行在香港帶團，政府如何處理及監管這些導遊？

署理旅遊事務專員：這是兩個問題。第一個問題，旅行社的責任是在確定所有安排之後，包括住宿、購物、交通及膳食，方可接團。這是旅行社最基本的責任。而事實上，無論是我們作為政府，或旅遊業議會在新春前都呼籲旅行社，亦有指引給旅行社，他們必須做好這方面的工作，特別是住宿安排，才可接團。否則的話，我們現時的機制，一定會嚴肅處理這些旅行社。

第二個問題，導遊方面，我亦聽到一些報道，或一些人士的說法，指一些freelance（獨立的）導遊越過旅行社接團，這是個別人士就傳媒報道作出的評論，我們會跟進。當然，如果有導遊透過自己的其他渠道，等同經營無牌旅行社時，剛才我亦說過，是會受法律懲罰。但事實上真相如何，首先要看廣泛報道的事件，的確牽涉一間旅行社沒做好本份，如果由此扯到無牌導遊及無牌旅行社，目標可能扯得遠了些。

記者：政府會否研究市面上所謂「野馬旅行社」的普遍性，有何相關措施作針對性處理？

署理旅遊事務專員：這方面一定會，所以我們已聯絡國家旅遊局，因無論在香港或內地有所謂「野馬旅行社」或非經合資格旅行社組團或接團，兩地政府、兩地旅遊當局都要嚴肅處理，我們一定會關注的。

記者：專員，這幾天發生的事情，你會形容是單一事件，還是整體行業問題？二〇一一年的十項措施到現在，你會否覺得可能不夠阻嚇力、已經過時或已經適應，導致發生現在的情況？

署理旅遊事務專員：春節是旅遊業很興旺的時候，亦是旅客出入境的高峰期，因

此安排需要更加小心。如有疏忽或錯漏，平時你可能很容易補救，但在這些高峰期便很難補救，因此有這些事情發生。因此我不會將這次事件覺得整體行業出現極大問題。但我們必須要很嚴肅處理，因這些事件其實一宗也不應該發生，我們仍然會追究旅行社的責任。而十項措施方面，我剛才亦說過，自二〇一一年年初推出十項措施後，實際上投訴數字一直逐年下跌，但今次出現的事件，的確可讓我們汲取教訓，特別是在春節長假期的時候，黃金周的時候，來港旅客這麼多的時候，我們如何確保旅行社能夠履行自己責任，以及他們呈報的資料現時是不足的話，如何令他們提供更清楚、更具體的資料，再下一步是作為監管機構，旅遊業議會如何核實這些資料，防範於未然。

記者：政府有何措施避免同類事情再發生？

署理旅遊事務專員：我剛才說過，其中一個是我們要加強十項措施的執行，如果資料呈報充足，我們能有核實機制的話，這當然對於防範有很大幫助。第二是懲處方面，我們要待查明真相之後，看今天的懲處是否能收到阻嚇作用。

記者：政府會否更主動監管？

署理旅遊事務專員：在今天來說，旅遊業議會是旅遊業的監管機構，但政府亦已有要求和提議給旅議會，我們稍後亦會正式將這些提議和要求交給旅議會考慮。政府及旅議會需要緊密聯繫和緊密合作，因為大家目標一致，是要維護香港旅遊業的整體聲譽。

記者：這些事件是否反映了政府監管不足？

署理旅遊事務專員：我要重申一點，今次事件牽涉一間旅行社，這間旅行社今日下午會到旅議會交代究竟發生了甚麼問題，我們亦要求旅議會嚴肅加快處理這個個案。在調查未清楚前，我們不適合就這個案的懲罰作評論。但整體監管方面，我們這幾年做了不少工夫，但當有個別事件發生時，我們的工作是檢討現時的監管機制，如何能進一步加強，有何新措施可推出，我們會努力不懈地做這方面的工作。多謝。

（請同時參閱談話全文英文部分。）

完

2013年2月15日（星期五）

香港時間19時15分