

# 「第三團」7男女共處一室 四度報警

香港文匯報訊(記者 杜法祖、文森)繼日前安排一個36人的內地旅行團來港,但因未安排酒店而令旅客需在旅遊巴過夜,及有內地旅客因被迫在郵輪上住宿、憤而「跳海」後,世通假期昨晚再發生團員投訴貨不對辦事件。7名內地男女遊客指未按行程表安排三星級酒店而需共處賓館一個四人房間,因而四度報警,是該接待旅行社兩日內第三宗同類事件。旅遊業議會總幹事董耀中昨日指出,對有內地旅客來港後要在旅巴過夜感到慚愧,認為世通假期的做法嚴重違例,不能接受(見另文)。香港旅議會將負責調查香港部分,包括要求世通假期7天內提交報告,及要求負責人今早親自解釋。

# 世通兩天三醜 香江旅業蒙羞



女團友向記者投訴被安排入住賓館的經過。



警方在事件解決後,安排警車載7名團友入住三星級酒店。



7名內地團友以貨不對辦為由拒絕入住賓館。

三團

日前,一個共25名旅客來自廣東省旅行團於晚飯後要求入住酒店,但因無房間,被安排到泊於啟德對開海面的一艘郵輪住宿。

## 首團住郵輪 無法上岸憤跳海

翌日上午,有旅客希望離開郵輪往其他地方購物,惟駁船爆滿,曾撥打旅議會投訴熱線投訴卻接不通,一怒之下憤而跳海,事件驚動警方,事件終告平息。然而,該旅行團當天晚上再獲導遊告知找不到酒店房間,團員先往內地酒店住宿,翌日再繼續澳門行程。有旅客表示不滿,最後寧願選擇在旅遊巴士內過夜。

同日,世通假期安排一個36人的內地旅行團來港,團員來自各地,在深圳組團,分3日2夜香港團及5日4夜港澳團,團費介乎1,000元至2,000多元人民幣。有團員稱,抵港後即出現欣賞夜景無船票、晚餐無訂餐,只到路邊大排檔「醫肚」,最慘的是晚上無住宿,要睡在旅遊巴士,內地領隊更丟下團員,自行返回內地。

## 次團變自由行 承諾全數退款

來自湖北的張女士一家5口參加4日3夜的港澳遊旅行團,但前兩天均沒有參觀景點,直至昨日還未見過香港導遊。她昨日表示,旅行團的行程尚未完結,但領隊昨天已返回內地,並稱旅行團已經解散,餘下的行程亦會取消,之後就再未能聯絡領隊;致電內地旅行社,但一直沒有回覆。

張女士稱,已交的逾1,000元團費,世通旅行社已承諾全數退款,但退款、賠償及其他行程安排,均無人通知,「現在只能自己活動,原本今日(指昨日)去迪士尼樂園,亦無人安排」,一

家人昨日自費到迪士尼,周五會自費去澳門,再由珠海返回家鄉。她表示,原打算來香港這個「購物天堂」度新歲,「出發前開開心心,打算來玩,但現在感覺從天堂到地獄」,只想快點結束行程,早點回家。

曾因於旅遊巴士上過夜,感不適送院的團員劉太昨仍然怒氣未消。她稱,到香港的行程令人非常遺憾,「永遠都不會再來香港」。全團人於昨晚自行離開香港並返回內地。

## 三團降格賓館 警車變旅巴

昨晚,7名參加世通假期「港澳品質4天遊」的內地旅行團,不滿被安排入住旺角水渠邊一間賓館,並需7名男女共處一個4人房,認為與註明入住3星級酒店不符,報警求助後,獲導遊安排入住酒店。

據其中一名女團員表示,他們7名女團員來自兩個不同家庭,各人以1500元人民幣參加深圳團旅主辦的「港澳品質4天遊」,由「世通假期」負責接待,行程包括到海洋公園及迪士尼遊玩,並註明入住3星級酒店。他們前日到過海洋公園,昨午3時到迪士尼玩,但逗留很少時間就要離開,傍晚卻被帶到水渠邊一間賓館住宿。

女團員表示,導遊安排他們7名男女入住一間4人房,由於與入住3星級酒店不符,團員不滿,與導遊理論,並在導遊「離開」後落樓報警。

警方在晚上9時接報到場調查,其間導遊露面解釋離開原因,事件擾攘一番終告解決,導遊安排他們改往大角咀入住紅茶館酒店。之後獲警方派車載團員到酒店。一行7人,並於今晨離港赴澳門。



女團友展示「世通假期」的行程表。



世通接待一個內地旅行團時,未安排上酒店住宿。多名旅客不滿安排而在旅遊巴士上過夜。



一名旅客不滿在郵輪上苦候無法上岸憤而跳海,驚動警方。旅客供圖。

# 豬仔團無餐無房無票 團費不足成本一半 食住玩全看消費額

內地旅行團在旅遊巴過夜事件,揭發有個別旅行社因為競爭激烈,會以低團費吸客,而提供的食住級數需視乎旅客在購物金額而定,買得愈多,食宿愈好。旅遊業人士稱,有旅行社可能出現「三無」旅行團,即「無訂房」、「無訂餐」、「無訂票」,內地旅客參加平價團來港猶如被「豬仔行」。旅遊業人士指出,旺季3日2夜的港澳團,費用最少要3,000元才算合理。有業界估計,類似的平價「三無團」,在旺季,沒有票,比較容易解釋;至於吃,可以砌詞品嚐地道「風味」;而住宿,就有「搏一搏」的心態,「大不了住賓館,80元、90元一個床位,只要旅客不投訴就行」。

## 賭船過夜 需買千元泥碼

業內人士又指出,有個別旅行社只會為團員預訂頭一晚酒店,第二晚就視乎團員是否願意購物。旅遊從業員名朗(化名)表示,一團十多名旅客若花上30萬港元購物,當晚就可以獲得較好的住宿安排,不購物令旅行社虧本的話,住宿方面就會隨便解決,遇上旺季有可能找不到房間。他表示:「每晚店舖都會向導遊報數,導遊就會向旅客施壓,指買不夠數今晚無房住。」他續稱,有旅行社為節省成本,會安排團員在賭船過夜,但旅客上船後,就必須購買1,000港元「泥碼」(不能兌回現金的籌碼),有人曾不滿而向旅行社投訴。

香港註冊導遊協會主席王維永指出,1,000多元人民幣的團費根本不可能支撐港澳3日2夜遊。他分析道,以旅行社當初訂明入住的青衣3星級酒店為例,初二至初四這段「黃金檔期」,房價要800元(港元,本段同)一晚,即使旅行社在該酒店長期包房,亦要500元一晚;餐飲每人每餐40元;旅遊車每人每日250元,團費起碼要3,000元旅行社才能維持成本。

## 購物抽佣 旅社團友博弈

旅遊業競爭激烈,旺季尤甚,旅行社可能要靠平價團搶客,再想辦法從中獲利,王維永不排除有不良旅行社抱着「搏一鋪」的心態,先收團,再四出撲房,又或者動動手上的酒店房間,「客人來了再想辦法,可能左右右,看甚麼時候爆煲。」他表示,一分錢一分貨,呼籲旅客不要受平價團吸引,「千多元旅費哪可能住到3星級酒店?」

廉價團問題嚴重,有內地旅遊業人士表示,廉價團其實是一場團員與旅行社的博弈,真正的團費是旅行社透過團員購物抽佣而來,此模式運行多年,團員和導遊都心知肚明,但團員賭旅行社不能強迫購物,旅行社則掌握食宿條件來逼迫團員消費,最後往往兩敗俱傷。

旅遊業議會主席胡兆英強調,該會一直打擊零團費及負團費,國家旅遊局亦要求團費不能低於成本,但至於何謂團費準則,他承認該會未有訂明。胡兆英稱,會要求涉事旅行社提供合約,解釋如何以千多元團費提供3日2夜的服务,若無合理解釋,將會作低於成本處理。

香港文匯報記者 姚寶



# 旅議會初判:世通嚴重違規

香港文匯報訊(記者 文森)內地團被迫在旅遊巴過夜的事件,旅遊業議會總幹事董耀中昨稱感到慚愧,並已知會國家旅遊局。他指出,旅行社安排旅客來港,事前須訂妥酒店才可接團,初步看,世通假期做法嚴重違例,不能接受。他又引述深圳旅遊局稱,內地旅行社並無這批旅客的紀錄,不排除有人假冒旅行社的身份接團,內地方面會調查;而香港旅議會負責調查香港部分,包括要求世通假期7天內提交報告,以及要求負責人今早親自解釋。

不過,入境團旅行社協會主席謝淦廷表示,除可能有人假冒接客外,也可能是旅客以通行證來港,所以沒有旅客名單。負責接待的世通位於土瓜灣的辦事處,昨日未有營業,亦無人接聽電話,旅議會派職員到辦事處拍照留紀錄。旅議會稱,倘確認世通違規,會按相關法規採取紀律處分,最嚴重或會考慮取消會籍並吊銷牌照。

## 確認接團前無訂酒店

董耀中表示,初步接觸世通,確認該社無預訂酒店便接團,過去數天正值新春假期,全港



世通假期辦事處內昨日無職員上班。

酒店都爆滿,以致未能安排住宿,認為事件不可接受,已嚴重違規;另外,旅行社向議會報稱,已跟旅客達成協議。旅議會主席胡兆英則稱,旅行社須於7天內提交報告,該會將把報告轉交相關委員會處理,並要求旅行負責人今早親自到會解釋事件。

旅遊事務署昨稱關注事件,已要求旅議會按守則與規則,嚴肅處理該個案。署方表示,根據旅議會資料,旅行社未有為旅客提供團體確認書上訂明的住宿安排,做法不可接受。

# 王永堅「一條龍」通吃

香港文匯報訊 涉及事件的世通假期老闆王永堅不但開旅行社,還同時持有22間鐘錶、珠寶、旅遊巴士和朱古力公司,業務主要跟接待內地旅客有關。

世通假期昨日下午繼續安排其他旅行團的旅客到土瓜灣午餐及購物。世通假期的大股東王永堅,是一名註冊導遊。根據公司註冊處紀錄,王永堅曾經持有22間公司,業務由珠寶、鐘錶、旅遊巴士、健康食品到朱古力店都有,多數位於內地團必到的土瓜灣和紅磡。例如珠寶公司「典美珠寶」以及朱古力公司「CR」,都是王永堅持有,位於土瓜灣同一座工業大廈內。店員表示,該店要預約才能入內購物。

紅磡崇安街的一間鐘錶店「瑞士名錶BASEL(SWITZERLAND)WATCHES」亦由王永堅持有,該店與他名下一間車行的申報地址相同。該間店舖向旅遊業議會登記,專門接待內地團,亦有寫明跟世通有關。