

香港文匯報訊(記者 聶曉輝、姚寶)多個新春來港旅遊的內地團投訴貨不對辦，矛頭直指「世通假期」，事件昨日有新發展。「世通」指多宗投訴中，只有3宗與他們有關，更報警指有人冒名接團，但旅遊業議會其後踢爆，5宗住宿與行程不符的投訴中，4宗與「世通」有關。其中「世通」否認涉及前晚「七人一房」團，但其行程資料，包括聯絡人、導遊姓名及團號全部與「世通」之前向議會登記的資料融合，議會已要求對方解釋，並將事件轉介深圳旅遊局等有關部門及香港警方跟進。另外，「世通」負責人王永堅曾承諾昨日前往旅遊業議會交代事件，最終卻以「未落完案」為藉口「甩底」，議會苦等2個半小時不果，已發信要求世通負責人在7日內解釋。



■胡兆英(右)展示「七人一房」旅行團行程表，資料與世通向議會登記的融合，已要求對方解釋。香港文匯報記者聶曉輝攝

## 5投訴認3宗 報警被冒名 交代玩「甩底」

# 香港旅議

# 踢爆世通謊言

前晚一個旅行團報警指住宿貨不對辦，7男女被「塞」進花園街一間賓館的一個房間，有指負責的旅行社正是「世通假期」，但該公司卻向旅遊業議會否認。參加該團的一家三口來自遼寧的徐先生昨日說，前晚報警後獲安排在大角咀一間賓館過夜，他指該團星期三來港後已經更換4名導遊，行程亦被縮減。徐先生手上的行程表寫明「世通假期」字樣，但上面的牌照號碼，卻屬於一間名為「鵬城康輝」的旅行社，一名姓黃的男子昨日在接待團員轉往別間酒店時，亦否認自己是「世通假期」的職員。

酒店確認書等。香港註冊導遊協會主席王維永直言事件令人摸不着頭腦。他指即使兩間旅行社屬同一負責人，將旅行團由一間旅行社轉到另一間旅行社已經屬賣團，是違反旅遊業議會規定，但他表示不明白「世通假期」的動機。他希望旅遊業議會的態度強硬一點，「要嚴厲點，應該即時釘牌」。不過有業界表示，即使釘牌未必可以收效，「轉個負責人、改個名，只要符合議會要求例如經理要有3年業內年資、有50萬元流動資金等，就可以再開一間旅行社」。



■徐先生一家三口來自遼寧，前晚報警後獲安排在大角咀一間賓館過夜，他指該團星期三來港後已經更換4名導遊，行程亦被縮減。有線電視截圖

### 否認「七人一房」團 被揭關連

「世通假期」於昨日上午向旅議會否認與該團有關，但旅遊業議會昨日下午的記者會踢爆「世通」與「鵬城康輝」有關連。主席胡兆英指出，議會翻查記錄後，發現前晚有7人被「塞」到一間賓館房間的旅行團行程表上的資料，與「世通」之前向議會登記的融合，「包括團號、導遊的姓名及牌照號碼、聯絡人都是一樣」，而有聯絡人的姓名，亦與「鵬城康輝」的股東一模一樣，可能與「世通」有關；議會已將個案轉介至深圳旅遊局等內地有關部門及香港警方跟進事件。

### 住宿郵輪團疑冒名 世通報警

至於另一宗有旅客被迫住宿郵輪的投訴，亦稱由「世通旅遊有限公司」接待，但旅遊業議會卻指沒有該個旅行團的登記。「世通假期」負責人王永堅昨日上午亦前往紅磡警署報警，稱懷疑有人冒充「世通假期」接辦旅行團。警方暫時列為求警協助處理。

他續說，議會有一套機制，記錄訪港旅行團的資料，所以今次可以核對出有關旅行團可能屬世通接待的團。旅議會在春節期間，共收到逾80宗有關旅行團的投訴及查詢。

胡兆英又指，「世通假期」在春節期間共有40團來港，涉及約1,200人，目前仍有11團，合共320人在港，相信有4宗旅客投訴個案與世通有關，包括2個因沒有住宿已返內地的旅團及睡旅遊巴士個案，並已證實世通在後者並無按行程表讓旅客入住青衣一酒店，已要求對方解釋。

由年初三接投訴至今，「世通」負責人王永堅仍未露面，胡兆英指出，原本已相約對方昨日解釋事件，及清楚交代如何保障目前仍在香港的旅客，惟對方臨時失約，原本約在下午3時見面，4時才收到電話表示在紅磡警署報警，至5時多才再來電表示不會出席，議會對此表示十分失望。旅遊業議會總幹事董耀中亦指出，「世通」必須解釋清楚，為何未曾安排好酒店便接團，「這是絕對不容許的」。

### 業界呼籲嚴厲執法 即時釘牌

胡兆英指出，今天會發信「世通」，要求對方於7日內解釋事件，否則便會交由旅議會的獨立規條委員會裁決。他又謂，旅議會將研究如何加強監管措施，例如要求旅行社在登記團資料時，一併列出



■世通聲稱與前晚「七人一房」旅行團無關，被旅遊業議會踢爆登記資料與世通有諸多關連。

## 粵港聯手查「野馬團」

香港文匯報訊(記者 姚寶)農曆新年期間，大量內地旅客訪港，令不良從業員有機可乘。香港入境團旅行社協會表示，由於旺季旅客太多，旅行社經常無法接收所有生意，一些導遊便會借用旅行社名義自行接團、訂房及帶團，行內稱之為「野馬旅行社」，做法等同無牌經營，呼籲旅客小心。另外，有早前在旅遊巴士及郵輪過夜的旅客聲稱是在國旅網站報名，國家旅遊局昨確認他們並非經內地認可的深圳國旅報團，廣東省旅遊局會調查。

### 導遊私接團屬違法經營

接二連三有內地團來到香港後無酒店入住，有導遊更加撇下團員返回內地。入境團旅行社協會主席謝廷廷昨出席電台節目時指出，事件可能是行內俗稱「野馬旅行社」的導遊自己接團。他解釋，在正常程序下，香港旅行社接團時要與內地旅行社簽約，列明旅行團的交通和住宿安排等細節，亦要在旅行團到香港之前，將住宿和行程通報旅遊業議會，內地旅遊局亦會有出境旅客名單。

### 莫期望廉價享高級服務

他不排除有導遊利用灰色地帶，趁農曆新年旺季，違規沒有經註冊旅行社，私下接內地團，謝廷廷說，導遊就算有牌，都只可以帶團，不可以好像旅行社般接團，如果自己接團就屬於無牌經營旅行社，屬違法。但近年多了內地旅客以個人遊身份來港，有本地導遊利用灰色地帶，用「朋友」身份接待。他強調這是無牌經營，這些旅行團可能無旅遊保險，亦無通報旅遊業議會，難以監管，若發生意外，旅客無保障，他呼籲內地旅客要光顧有信譽的旅行社，不應期望付出低廉價錢享受高級服務。

### 顯發現冒名旅社即上報

對於有旅行社懷疑未訂酒店房間，就接待內地旅行團事件，旅行社協會主席梁耀霖說，間中會出現一些規模較小的旅行社，趁旺季先接團，然後才找酒店房間、旅遊巴士等資源。他也曾經聽過，業內有人冒充其他旅行社接生意，他呼籲業界，一旦發現這些情況，要上報旅遊業議會及牌照局，而導遊也有基本判斷，應該清楚知道所接的團是否不明來歷，否則一定要通知旅遊業議會。梁耀霖說，業內無牌旅遊公司並不多，而很多導遊都是自由身，因為很多公司難以負擔長期聘請導遊。

## 專員致歉：駟旅巴一宗都不該



■署理旅遊事務專員羅淑佩。

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)對於世通假期未能為旅客安排合適的住宿而接團，並引發多宗旅客不滿事件，署理旅遊事務專員羅淑佩認為事態嚴重，「完全不可接受」，並向受影響旅客致歉，「駟旅巴一宗都不應該」，同時要求旅遊業議會嚴肅及加快處理事件。她表示，由於新春

### 國家旅遊局將徹查

假期尚未完結，世通假期必須向議會保證，如何能夠在餘下的新春假期不再出任何亂子，令同樣事件不會再次發生。當局已要求議會研究如何收緊及加強執行10項措施，避免同類事件發生。羅淑佩指出，當局正研究是哪些內地組團社將旅客帶來香港，導致安排不善之處，但目前資料並不太清晰。她表示，已就事件聯絡國家旅遊局，並一同關注所謂「野馬旅行社」或非經資格旅行社組團或接團的情況。她說：「國家旅遊局高度重視今次事件，並會聯絡內地相關部門去查證事件。」

她又指，議會在2011年針對內地入境團實施10項措施至今，內地入境團的旅客投訴數字逐年下跌，惟今次事件可讓香港汲取教訓，特別是在春節長假期來港旅客高峯期，如何確保旅行社能夠履行責任，以及讓他們提供更清楚、更具體的旅行團資料，使議會防患於未然。

### 旅行社接團須量力

羅淑佩指出，無牌經營旅行社是很嚴重的罪行，當局會嚴肅跟進及處理；如有導遊透過自己的其他渠道，越過旅行社接內地團，亦等同經營無牌旅行社。她強調，每間旅行社必須在確定好住宿、購物、交通及膳食等所有安排後，方可接團。

## 臨時改住宿 慳錢睡賭船

香港文匯報訊(記者 文森)近日爆有旅行社未安排住宿便接團來港，但原來內地團臨時更改住宿安排並不罕見，近期更愈來愈多旅行團安排旅客上賭船過夜，有導遊聲稱是為確保旅客安全及方便照顧。但有業內人士指出，賭船過夜不但可節省成本，每名旅客僅約100元，遠低於住酒店，亦可限制旅客活動範圍，防止他們自行外出購物。旅客安小姐一家十口，每人以900多元參加港澳3天遊。行程表列明多個景點和3星級住宿，但首天入住時鐘酒店，其後更轉至郵輪房間。她稱導遊要求簽署協議書，同意入住郵輪和更改行程。她又批評至今已更換4名導遊，對於被困船上感到懊惱，認為完全沒有自由活動時間。