

設旅監局加強規管 冀明年初立法

■今年6天新春假期，訪港旅客增加21%，其中內地客飆升27%。

港收緊旅業10招

無房接團即釘牌



香港文匯報訊(記者 姚寶)農曆年間接連發生多宗內地團旅客無住宿事件，揭發旅行社不良經營手法，當局認為事態嚴重，擬要求旅遊業議會收緊「10招」之餘，再額外出招打擊，包括建立詳細旅行團住宿申報和抽查制度，以防止導遊違規接團，並會定出罰則，又會研究即時吊銷無訂酒店而接團的旅行社牌照。另外，當局打算透過成立旅遊監管局，進一步收緊對旅遊業的監管工作，估計今年7月向立法會經濟事務委員會提交修例方案，並於明年初將法例提交立法會，通過法例後，導遊發牌、警告及「釘牌」等工作，將不會再由旅遊業議會負責。



■署理旅遊事務專員羅淑佩(左)與旅遊業議會總幹事董耀中(右)在會中。梁祖彝攝

近日有多宗內地旅客投訴涉及住宿不對辦、行程被縮減、一團多名導遊等；其實旅遊業議會早在2011年推出10招規管上述不良經營手法，但有業界指旅行社有不少招數避過監管，以酒店訂房為例，旅遊業規定旅行社要出示酒店訂房證明方能出團，但旅遊旺季，酒店房價貴，旅行社不願提早付訂金落實房間，寧願旅客到港當天才博一博，希望以較平價入住酒店剩餘房間。他們會在訂房文件「做手腳」，訂房時不付訂金，取得訂房記錄便取消預約。而10招當中的「一團一導遊」亦如同虛設，業界普遍不理會，導遊一般一日接兩個團，若限制接一團會減少收入，當分身不暇時，他們就會請替工，以生病為由通知旅議會更改導遊資料。

酒店名稱天數擬列申報

有消息指，政府希望針對今次問題收緊10招，包括訂出內地團住宿申報制度，例如酒店或賓館名稱、入住天數等，但需要考慮給予業界運作上的彈性，訂立酒店和賓館的實地抽查制度，以起阻嚇作用。至於導遊違規接團，亦需要找出問題根源和解決方法。而收緊10招會由旅遊業議會的專責小組研究，理事會通過後便可盡快實行。

署理旅遊事務專員羅淑佩昨指會研究加強旅遊業議會的規管措施，考慮在旺季預先抽查接團旅行社的住宿及行程安排。議會總幹事董耀中昨在電台節目中表示，議會正研究要求本港的接待社，在行程登記表中，寫明內地旅客住宿的酒店名稱及地址，議會目前會加強抽查來港的內地團，以保障旅客。他又希望內地相關部門，加強監管內地的組團社，議會正與內地旅遊局聯絡，追查內地組團社是否將一些旅行團，交予本港無牌旅行社接待。另外，董耀中又表示，長遠而言會研究修改指引，考慮將無訂酒店而接團的旅行社列作嚴重違規，並即時吊銷牌照。

有批評指旅遊業議會是「自己人管自己人」、「無牙老虎」，議會主席胡兆英昨出席一個電視台節目時強調，旅議會近年的監管已完善了很多，現時旅行社出團要交確證書，列明行程、住宿安排，香港和內地雙方旅行社的資料等，但他承認由於涉及內地執法部門，現階段難以核查。

法定機構接管發牌除籍

政府早前決定成立旅遊業監管局，取代旅遊業議會執行監管工作，羅淑佩指對成立旅業法定機構，會與業界商討，並諮詢法律意見，預計今年中向立法會交代方案，下半年草擬法例，目標是明年向立法會提交法例草案審議。旅遊發展局主席田北俊昨出席一個公開場合時表示，當立法會通過後，發牌、導遊發牌同「釘牌」程序不再是旅遊業議會去做，他有信心成立旅遊業監管局後，類似「世通假期」的事件不會再發生。

旅遊業議會在2011年初推出10招打擊超團費及黑導遊措施，包括對導遊及旅行社實施記分制；旅行社需與僱用的導遊簽訂合約；導遊則要承諾不能將團隊外判他人代帶團(一團一導遊)；港方旅行社亦需與內地組團社簽訂合約，雙方承諾不能以低於成本的價格作招徠等。



■農曆年間接連發生多宗內地團旅客無住宿事件，當局研修例，對接團未預訂住宿的旅行社，處以即時「釘牌」。

世通續「龜縮」 拒晤議會交代



■旅行社協會主席梁耀霖(左)與旅遊業議會總幹事董耀中(右)在會中。梁祖彝攝

香港文匯報訊(記者 姚寶)連環出事的「世通假期」負責人繼續龜縮。繼日前「爽約」，缺席旅遊業議會約談，昨再以「諮詢法律」為由，拒絕到議會解畫，只願以書面回應。署理旅遊事務專員羅淑佩批評「世通」負責人至今未與旅遊業議會接觸交待十分荒謬，又指事件令本港旅遊業蒙羞，必須嚴肅及盡快處理。旅行社協會主席及旅遊業議會亦批評「世通假期」處理手法不夠專業。

旅議：拖延解畫除會籍

「世通假期」有問題的旅行團愈揭愈多，至少與4個團的投訴有關，該公司現時仍有11團約320人在香港繼續行程，據了解，大部分團今日會離港，旅遊業議會指所有旅客均獲安排住宿。議會主席胡兆英昨出席一個電視台節目時表示，議會一直聯絡「世通假期」負責人王永堅，希望他盡快交代事件，但對方表示諮詢過法律意見後決定不見面，只會以書面回覆。會議理事會將於周二召開會議，研究會否再發信，一旦發信而對方繼續不回覆，可採取懲處，例如取消會籍。

專員：世通令港旅業蒙羞

羅淑佩批評，涉及連串投訴的「世通假期」負責人前日沒應約向旅議會解釋，到警署報案的內容不盡不實，直斥對方「怎麼可以這樣混亂」，直指除了不可接受，更反映該旅行社的做法荒謬，令香港旅遊業蒙羞，要求旅遊業議會加速嚴肅處理，又指出是次情節嚴重，希望議會不跟隨一貫做法，按事發先後順序辦事，而是能加快就加快處理「世通」的個案，若證實旅行社違規，必須作出具阻嚇性的懲處，以儆效尤。

旅行社協會主席兼旅遊業議會副主席梁耀霖亦批評，「世通假期」處理手法不夠專業，負責人至今無面對旅客，亦無任何安撫行動，反而將責任推給議會及當局。

疑拒購物 三湖北客被踢出團



■來自湖北的謝先生稱因為拒絕購物而被踢出團。有線電視截圖

香港文匯報訊(記者 文森)繼「世通假期」多宗旅客投訴，日前再有來港的內地旅客因服務問題報警求助。3名參加港澳3天遊的湖北旅客，懷疑因為拒絕購物而被踢出團，前晚報警求助，最後要自費離港。旅行社否認事件，更指3人是在簽署同意書後自願離團。

報警求助 自費返回深圳

來自湖北的謝先生跟2位朋友星期四經網上報名，參加深圳國旅的港澳3日遊，全團12人，3人總共付3,800元，但他指導遊沒有跟行程，又迫他們到指定地方購物。「我們不想去旅行社指定的地方購物，自己去了尖沙咀廣東道，結果就被踢出團了。」謝先生指之後收到來自深圳的短訊，指他們是自動退團，如果要再團，每人要另外再支付1,000元。

謝先生拒絕，並於前晚11時準備前往上環港澳碼頭匯合導遊及其他團員往澳門，由於一直未能聯絡上對方，又擔心離團後未能離境，於是報警求助。他們最後自費乘坐的士離開，再轉乘直達皇崗上深圳。

旅社回應 三客自願離團

不過，接待謝先生等人的金通國際旅遊有限公司董事鄭子球表示，是他們自己離團，「他們自己表示不想跟團，團友們在酒店大堂等了40分鐘，導遊到房間敲門，他們說不想跟團，導遊要求他們簽紙作實，他們都有簽」。鄭子球又強調是依據行程表帶團，事件亦已知會旅遊業議會，不便再透露詳情。

春節訪港客增21% 內地客飆27%



■「優質旅遊服務」巡禮於海港城舉行，巡禮中展出計劃認證商戶的產品。香港文匯報記者莫雪芝攝

香港文匯報訊(記者 王維寶)剛過去的農曆新年假期本港多個旅遊景點也熱爆，海洋公園及迪士尼樂園單日入場人次均破紀錄。香港旅遊發展局主席田北俊昨天表示，新春假期期間，訪港旅客人次比去年上升21%，當中內地旅客大幅上升27%。

2012全年訪客升16%

對於有指個人遊來港旅客迫爆香港，田北俊認為現時不適宜改變內地個人遊城市的數量，應維持49個城市。

2012年全年訪港旅客比2011年上升16%，今年農曆新年訪港旅客亦繼續上升。田北俊昨表示，今年農曆年廿九至年初五6天的訪港旅客人次，比去年同期上升21%。升幅主要集中於內地旅客，上升27%，而其他長途及短途旅客則上升3%。田北俊認為去年新春來港人次已經很高，對於今年數字再度大幅上升感到滿意。

對於有指香港接待旅客的能力已接近飽和，田北俊認為食肆及零售等行業並沒有飽和點，但認同香港最大問題是酒店數量不足，現時香港正規酒店房間大約有7萬間，之後每年只會增加2千至3千間房，即使現在馬上興建更多酒店，也需要等到4至5年後才能落成，所以酒店數量不一定能應付旅客的需求。

不擬增減個人遊城市

另外，田北俊表示，雖然自2007年後，本港開放個人遊的城市數量一直維持在49個，但因為內地經濟不斷發展，令內地居民以個人遊簽證來港的人次不

斷上升，現時個人遊旅客佔全部內地旅客的70%。田北俊同意現時不應該再增加開放個人遊城市的數量，但個人遊為香港旅遊業帶來大量收益，所以也不應該減少開放城市數量。

為令旅客更了解香港的優質服務，「優質旅遊服務」計劃巡禮於昨天起一連9日在海港城舉行，巡禮將會展出「優質旅遊服務」計劃認證商戶的產品，並透過不同節目、展覽及舞台表演，讓參與的旅客和市民更認識「優質旅遊服務」計劃。