

香港文匯報訊(記者 劉友光、姚寶)今年內地「五一」黄金周，帶來大批訪港旅客之餘，亦帶來首宗投訴。一個來港2日後昨擬往澳門的旅行團，其中一家四口旅客疑不滿旅遊巴遲到，又指司機態度差，拒絕離開青衣下榻的酒店並報警求助，男團員更向傳媒哭訴事件。據悉，有人指被浪費一小時，要求旅行社賠償四口之家每人3,000元(即1.2萬元)及免費留港3日的食宿；旅行社則指遊客要求無理，形同勒索，拒絕賠償，最終由深圳組團旅行社每人賠償500元(即2,000元)飯錢及1晚酒店住宿，4人今日離港赴澳。旅遊業議會表示不會介入賠償問題，但希望大家清楚了解團員的索償要求是否合理。

要 求賠償的一家四口來自遼寧，包括一對夫婦、1名小孩及1名年約60歲的老婦，其中在傳媒鏡頭前「激動哭訴」的男團員姓鄭，年約40歲，自稱是內地公務員因而不願透露詳細姓名，他直言「心裡非常不舒服」，又指香港是法治社會，旅行社的行為「完全是欺詐」，批評旅行社要他們守時自己卻不守時。

旅遊巴壞車延誤 團友鼓譟拒登車

據悉，上月28日，該四口之家以5,000多元參加深圳青旅國際旅遊安排的香港澳門3日2夜團，行程會在香港停留2日。本周一(上月29日)該團60人抵港並入住青衣青逸酒店，聯同酒店內另一個內地旅行團，合共約80人，按行程於昨日前往澳門繼續旅遊。

昨日凌晨4時許，一眾團員齊集酒店大堂準備乘坐旅遊巴往港澳碼頭，詎料其中1輛旅遊巴在前往酒店途中壞車，由於事發於凌晨，旅行社一時間無法安排其他車輛代替，只好先載一批遊客往碼頭後，再折返接載餘下的近30名團友，惟其中約11名分別來自3個家庭的團員，不滿未獲安排上第一轉車，即時鼓譟。

約半小時後旅遊巴折返酒店接載第二批團員時，司機發現不見早前鼓譟的11名團員登車，四處找尋之下，發現他們坐在酒店大堂，遂以粵語叫他們快上車，惟各人認為司機罵罵他們，態度不好，拒絕上車之餘要求見負責人，經解釋和勸喻後，當

旅巴遲到惹糾紛 團員接待方各執一詞

內地漢哭索萬二

旅社息事賠二千

中7名團員願意登車離去，僅餘下來自遼寧的一家四口堅持不肯上車。雙方僵持不下，及至早上8時許，有人決定報警並通知部分傳媒到場。

負責接待的本港萬龍國際旅行社有限公司則解釋，其中1輛旅遊巴壞車致遲到約半小時，負責安排團員交通的顏姓女負責人表示，他們願意為4人安排的士前往碼頭亦被拒絕，其間有人更直接「開價」，提出每人賠償3,000元，另加3日酒店食宿，否則不會妥協，言談間更有人「自爆」在香港有事要辦。

深圳組團社賠錢 兼付一晚酒店費

對於旅客提出的賠償要求，旅行社梁姓女負責人形容是「無理」及「勒索」，她表示，旅行社已盡量安排車輛，又已更改船票配合，但旅客拒絕上車，指被浪費一小時，要求每人賠償3,000元，「我都想知道3,000元是怎麼算的，這麼無理的勒索，該怎麼賠？」直至昨日下午，旅行社與深圳組團社聯絡後，後者願為4人安排1晚本港酒店住宿及每人500元膳食費，今日再安排他們往澳門繼續行程。

旅遊業議會認為本港接待社已安排車輛接載，並非蓄意遺留旅客。議會總幹事董耀中表示，旅客對旅行社服務不滿意可以隨時投訴，議會不會介入賠償問題，但希望大家清楚了解團員的索償要求是否合理。他又指，黄金周旅客多，難免出現瑣碎糾紛，但並非大問題，經過協調都可以解決。



鄭姓內地男遊客在酒店外聲淚俱下，指責本港旅行社延誤行程，一家四口每人索償3,000元。

業界投訴被屈 旅議會允調查

旅遊巴壞車令行程耽誤1小時，4名內地旅客每人索償3,000元另加額外留港3日的免費食宿。香港業界指有人利用傳媒，疑「屈錢」之餘更抹黑業界。旅遊業議會表示，昨日已收到多名旅遊業者來電，要求徹查事件，還業界一個公道。議會主席胡兆英指在清楚了解事件後，最快於下周一發出新聞稿釐清事情。有業內人士透露，的確有旅行社在違規後為逃避議會調查，以金錢賠償作為「掩口費」，希望旅客不作投訴，當中以曾被議會記分的旅行社尤甚。

下周一公布調查 不判是非

2011年的大年初二，一名內地旅客來港時與導遊發生爭執，聲稱被打傷，有指其後獲旅行社賠償12萬元，並引發一

輪「旅霸」爭論，昨日的投訴個案，再令業界議論紛紛。胡兆英表示，昨日下午，他已接獲多名業內人士的電話，要求旅遊業議會調查事件，還業界一個公道，「根據旅行社提供的資料，壞車是意外，旅行社已盡量安排，可以做的都已經做了，並非存心招待不周，業界擔心的是有人利用傳媒壓力達到索償目的，更甚的是影響業界形象」。他表示，議會在盡快向旅行社了解事件經過後，並會在周一公布結果，他強調只是希望公眾了解事件經過，並非要判斷孰是孰非。

不排除旅行社虧 付錢掩口

不過，亦有旅遊業界指，行內的確有個別旅行社會在違規後用金錢作為「掩

口費」，希望旅客取消投訴。有不願透露姓名的旅遊業者解釋，一經向議會投訴立案，旅行社就要寫報告解釋事件，又要提交證據，又要向議會委員會解釋，前後起碼花個半月才算完成調查，「與其花時間、花人力物力，不如花錢解決」。

另一個可能性是，涉事的旅行社本身已有「案底」，「個別曾被投訴，又已被議會記分的旅行社，不想再被投訴，寧願用錢息事寧人」。該旅遊業者舉例一間早前被停牌的旅行社，因為安排住宿不當，向旅客退還旅費之餘，再每人賠償3,000元，無奈最終仍難逃「釘牌」命運。

香港文匯報 記者 姚寶

散客深圳組團 賣豬仔問題多

香港文匯報訊(記者 文森)內地各省旅客，很多時都要到深圳參加當地旅行團來港，但過去曾發生不少「問題團」，如「野馬」旅行社招攬散客「賣豬仔」等。為打擊問題旅行社，深圳文體旅遊局今年初提出嚴格執行「團進團出」政策，要求持「L簽」(團隊簽證)的旅客必須隨團出境，旅行社每團需配備一個導遊，所收費用必須包含交通、食宿等費用。該政策意在遏制深圳「野馬」旅行社與香港不正規旅行社以「零團費」欺客。

團進團出 費用須包食宿

2003年公安部發布政策，內地持「L簽」旅客必須「團進團出」。然而在實際操作

中，內地大部分城市旅遊主管部門是直接發放已蓋好章的空白名單表，由旅行社自行填寫出遊人。「這些野馬旅行社並未在文體旅遊局備案，接到報案我們找不到責任主體，取證更是困難」。

為解決上述問題，深圳文體旅遊局提出嚴格執行「團進團出」政策，過關名單表從原先的手寫版變成電子版，「L簽」遊客必須通過有國家旅遊局頒發「出境遊許可證」的旅行社組團赴港，在深圳擁有該許可證的旅行社共57家。

此外，該局還要求，旅行社每團需配備1名導遊，且旅客在隨團期間不能擅自離團，旅行社向旅客收取的費用須包含食宿、交通等。

五一黃金週：金舖獨俏名店冷

香港文匯報訊(記者 王維寶)今年「五一」黃金週只旺「黃金」，往年內地豪客頭號血拚目標的名牌手袋，卻要冷冷地度過黃金週，廣東道名店人龍不再，旅客不用排隊可以自由出入，相反各區的金舖則門庭若市，生意一單接一單。有金舖負責人表示，自金價大跌以來，客量比平時增加逾30%，多間分店都需要實施人潮管制。

廣東道名牌一條街 不見「長龍」

以往「五一」黃金週大量的旅客都會為零售業帶來重大的收益，但自內地勞動節假期5日變3日，令黃金週的「含金量」大跌。本報記者於昨日中午12時到「名牌集中地」廣東道視察，發現以往名牌手袋店大排長龍的情景已不復見，LV及GUCCI店外鮮有人龍，旅客甚至可以不用排隊自由出入，直至下午2時許，人流才開始漸漸增多。在名牌店之中，就只有Chanel及Hermes等店的門外稍見人龍，而門外排隊的旅客，雙手拎滿「戰利品」的情景亦不復見，旅客在離開店舖時，大多是「空手而回」。

來自山西的旅客趙先生表示，今年街上的人流就如以往一樣多人，但排隊等

候的時間比以往更短，他又指這次來港沒什麼購物目標，之後到處逛逛再作決定。而來自佛山的歐小姐則表示，她早前已在內地訂購了一個3萬元的手袋，來香港只是來取貨，並沒有來香港豪花血拚的打算。

名牌店的冷清，與金舖火爆的場面形成強烈對比。記者昨下午再轉戰旺角，發現多間周大福都迫滿旅客，店員的生意一單接一單，有來自新加坡的旅客蔣先生來港3天豪花了27萬元購買金錶、金手鍊及金項鍊等，他表示趁金價下跌，特意來港買金。他又指，除了價格便宜，在港買金免稅亦是一大吸引之處，「如果在新加坡買這些(黃金)，只是稅都要多收約8,000元」。

內地買金客增10% 人潮管制

周大福發言人表示，自金價大跌以來，客量比平時增加逾30%，多間分店都需要實施人潮管制。在眾多金飾之中，以龍鳳鉤最為搶手，令多間金舖出現斷貨情況。亦有位於灣仔的金舖店員表示，過去一個月店舖的生意額飆升逾6倍，前來買金的內地客人增加10%，平均消費逾2萬元。



今年「五一」黃金週，黃金獨俏，百業冷清。有金舖客量增加逾30%，甚至要實施人潮管制。劉國權攝



廣東道的LV及GUCCI等名牌店不見昔日人龍。王維寶攝

內地二百萬人次出入港 多淘金客

香港文匯報訊(記者 李薇 深圳報道)深圳邊檢總站指，「五一」期間赴港人次較去年同期有較大幅增長，截至昨日下午4時半，已驗放出入境人員超過160萬人次，預計「五一」3天有近200萬人次出入香港。對於大量內地旅客赴港購金現象，深圳海關負責人稱，攜帶黃金及其製品出境有數量規定，應以自用、合理數量為限。一般情況下，超過50克須向海關書面申報。超出自用、合理數量範圍的，視同進出口貨物，須經中國人民銀行總行批准，依法徵稅放行；如攜帶黃金出境則更加嚴格。



深圳海關人員查獲超量攜帶入境的黃金製品。本報深圳傳真