

內地客投訴迫購物 三日兩宗

4日3夜團費千元偏低 業界指有規管難執法

香港文匯報訊(記者 文森)本港於三天內接獲兩宗內地旅客投訴被強迫購物的個案，旅遊業議會數字顯示，2013年全年接獲347宗投訴中，佔98%為內地旅客投訴，去年整體投訴個案雖然比前年下跌兩成，但內地旅客投訴比率微升至99%。旅遊業界指，內地團費過低情況普遍，但只要有清晰列明行程便不屬違規；有旅遊界議員表示，4天3夜只需1,000元，團費明顯低於正常很多，現時雖有法例規管不合理團費但執法有困難，以致旅客被強迫購物的投訴不絕。

旅遊業議會統計數字顯示，2013年全年接獲的投訴有347宗，當中340宗來自內地旅客投訴，比率佔98%；去年整體投訴個案雖然比前年下跌兩成，但275宗投訴中有273宗來自內地旅客，比率微升至99%。牽涉昨日內地客投訴的萬龍國際旅遊公司原來早有前科，去年初曾因導遊強迫旅客購物等行為，違反3項議會指引而被扣10分，旅行社昨日拒絕回應記者查詢。

董耀中：暫未有違規證據

旅議會總幹事董耀中引述旅行社稱，旅客不滿購物安排後已獲店舖全數退還購物款項，該團事後由另一位導遊帶團。他又指，旅行團的登記行程顯示昨天只有購物行程，並非購物後往迪士尼樂園，而旅行社只要提供清晰行程，安排旅行團到指定地點購物便不屬違規，若旅客不滿導遊表現，有權要求更換導遊，昨日事件中暫未有證據顯示旅行社違規。

立法會旅遊界議員姚思榮表示，旅客以1,000元參加4天3夜行程，團費明顯比正常低一大截，這類旅行團的生存依賴旅客購物，導遊從中抽佣彌補收入，「某程度上導遊是不受旅行社規管，因他們的收入靠佣金，不屬於旅行社的長期僱員。」以昨日事件為例，可以解讀為導遊覺得旅客買不夠，於是「俾面色」旅客，但對方又認為導遊態度差，故衍生投訴。他認為，業界人士當然不應該「賺得太盡」，「就算不購物，就當『餽少』當補貼，也不應用惡劣態度面對。」

姚思榮：旅客簽協議書接受「潛規則」

他續指，雖有《旅遊法》規管不合理團費，但旅行團沒有標準收費，因行程各異難以釐定標準團費，執法有困難，但他指最大問題在於大部分旅客都簽下協議書，自願接受超級平價團的「潛規則」，「旅客俾得咁平，都知道要在有條件的情況下購物。」然而購物過程中是否貨真價實、物有所值，就成為內地旅客主要投訴的內容。姚思榮提醒，本港亦有《商品說明條例》規管業界不得強迫旅客購物，若業界人士服務態度欠佳，議會亦有權跟進。

姚思榮補充，一年有幾百萬旅客訪港，僅數百宗投訴，而且投訴宗數比前一年下跌兩成，相信昨日的投訴只是個別事件。



來自哈爾濱的遊客潘女士指以2680元買了一個吊墜，但導遊仍嫌少，她展示購物單據。



警員接報到場登上旅遊巴士進行調解。



警員到發生購物糾紛的大南西街珠寶店調查。

5000元購珠寶 始准遊迪園

香港文匯報訊(記者 杜法祖)深水埗昨日發生內地旅客因購物問題與導遊爭執事件。一個內地來港旅行團有團員報警，指昨晚被安排到深水埗一間珠寶店購物時，被指未夠買滿指定金額不准離開，又指報警後導遊及領隊一度「不知所終」。警方接報聯絡旅遊業議會及接待旅行社職員到場協助調解，擾攘2個多小時後，珠寶店終與全團旅客達成協議全數退款，旅客其後登上旅遊巴士離開繼續行程，旅行社亦派出另一位導遊隨團。

投訴人是來自哈爾濱的潘姓一家三口，她們表示參加本港4日3夜「品質團」，根據行程安排昨日上午到珠寶店購物，下午往迪士尼樂園遊玩。惟導遊昨上午帶她們到大南西街一間位於商廈內的珠寶店，要求每人購物滿5,000元，才可「贈送」樂園入場券，否則將行李丟棄及取消下午行程。現場消息稱，多名團友購物均能達標，惟潘家只買得價值2,680元的鑽飾吊墜，擔心未能往迪士尼，於是與導遊及領隊理論，潘家更指爭執期間導遊及領隊一度「不知所終」，唯有報警求助。警方到場調查時，導遊聲稱並無強迫團友購物，經有關方面調解後，珠寶店答應為全團旅客全數退款，投訴人潘小姐表示滿意安排。

據了解，有關旅行團一行22人包括7名兒童，在深圳報團來港旅遊，其中部分人參加3日團，團費每人700元人民幣；其餘則是4天團，團費每人1,000元人民幣。

受影響乘客杜先生說，機場櫃位職員曾稱下午2時有另一班機，但其後又指該航班已爆滿。另一受影響乘客佛山小學教師羅小姐昨晚已過關來港，在機場通宵等候，她指即使收到航空公司的延誤訊息，也無奈要留守機場。羅表示已光顧捷星多年，航班一向準時，今次實屬罕見，原定昨日下午到新加坡出席一場足球比賽的她，如今要致電學校再作安排。

捷星航班延誤半日 旅客鼓譟

香港文匯報訊(記者 杜法祖)捷星航空一班原定昨晨由本港飛往新加坡的航機，疑因在新加坡發生故障，須延誤12小時，引起在香港登機的旅客不滿，一度在機場鼓譟，航班其後終於昨日傍晚6時55分起飛前赴目的地，捷星就事件致歉。

清晨延至晚6時55分起飛

延誤航班編號3K694，原定昨日清晨6時40分由赤鱗角機場飛新加坡，捷星航空指由於昨日凌晨2時許，該班由新加坡來港的客機因機件故障延遲起飛，導致原本昨早由香港出發往新加坡的客機延遲至昨日傍晚6時55分才起飛。

昨日凌晨4時許，受影響乘客陸續收到訊息，表示航班會延誤至昨日「6:55PM」。但大部分不為意PM(下午)兩字，誤以為是早上，於是繼續出發到機場。部分乘客凌晨抵機場才知原定上午6時許起飛的航機，要延遲到傍晚6時55分才起飛，感到十分不滿。

每名乘客賠80元餐飲券

延誤的3K694航班約有150名乘客，過半數人在櫃位前查詢，航空公司職員稱每人可獲賠償兩餐共80元餐飲券。

20傑出義工赴星取經

香港文匯報訊(記者 葉佩妍)「助人為快樂之本」，要在忙碌的日常生活中，抽空進行義務工作並不容易。然而，一群充滿愛心的年輕人，寧願犧牲玩樂或睡眠的時間，也要到處幫助有需要的人士。20名傑出青年義工早前透過社署的「香港傑出青年義工計劃」到訪新加坡，與當地的義工進行交流及推廣義工運動，獲益良多。社署自2000年起推行「香港傑出青年義工計劃」，每年選出約20位16至24歲、積極參與社會服務的青年義工接受訓練，並到其他國家或地區進行交流。本屆的交流活動於去年12月28日至31日在新加坡舉行，一行20多人到訪當地政府

轄下負責義工政策的文化、社區及青年部及全國青年理事會等，讓參加者從多角度了解當地義工文化。其中一名參加者沈建楷表示，他非常欣賞新加坡政府提出透過提升社會凝聚力，令市民自發去做義工的想法。沈指，「我最初也懷疑這個想法會否太過理想化，但當我參觀過義安理工學院，以及與該學院的學生交流後，發覺這個想法是可行的，因為該學院的學生需要自行安排一些義工服務作為功課，但他們安排的服務全部都非常用心，不只是為了交功課，可見他們是非常樂意進行義工服務。」另一名參加者關靜文則認為，「新加坡有很多不同種族的人士，他們之間可能會有隔膜，所以衍生了更多的義工服務種類。」她指，他們在交流活動中曾到訪基層家庭，該處有不同族裔的人士，但鄰里間的關係卻很親密。關表示，「我亦學懂了其實接受服務的人士，同時亦可以成為提供義工服務的人，例如多關心身邊的人。」



關靜文、沈建楷、龔銘祐獲益良多。

公院入院板腦記病歷

香港文匯報訊(記者 翁麗娜)平板電腦輕便易攜，醫護人員既可縮短登記病人入院資料的時間，也可最快時間獲得病人病歷，對救治危急病人相當有幫助。醫管局轄下18間設有急症室的公立醫院今年起推行更換平板電腦計劃，期望2018年底前全面使用平板電腦為病人登記入院病歷。聯合醫院於2012年率先使用平板電腦取代手提電腦，為病人登記入院資料，目前院內共有29個病房使用此方法。而東區尤德醫院及伊利沙伯醫院則在前年加入聯合醫院實行先導計劃，共同採用平板電腦登記病人入院資料，效果理想。

聯合醫院內科及老人科註冊護士伍子洋指以前用手提電腦替病人登記入院資料，需時至少30分鐘；使用平板電腦後，縮短至15分鐘。此外，以前要為隔離病房病人進行登記，必先將手提電腦放置在大箱之內，推入狹窄病房，直言「轉個身都難」，加上鍵盤多暗角位置，清潔困難，但現在就「一抹一抹就得了」。

高級護士長張惠娟表示，醫管局估計全面推廣計劃，需要過千部平板電腦，預計每間病房設置兩至三部，而病房亦需考慮鋪設無線上網。她指日後病人登記入院資料後，不同醫院之間即可互通資料，病人再毋須「每次入院都登記一次」。

海港城金龍醒獅賀新歲



海港城金龍醒獅賀新歲。 彭子文攝

香港文匯報訊(記者 袁楚雙)海港城昨午迎來一片熱鬧鐘聲，由金龍醒獅及兩名財神向途人祝賀羊年新歲，更有小朋友打扮成可愛版十二生肖助興。海港城今年邀請本港知名的多元化空間設計師湯兆榮，以紅橙色為主調設計農曆新年佈置「喜氣洋洋」，佈置中以逾20呎高的巨型雙喜拱門及「喜氣祥廊」最矚目。

有份出席的太子珠寶鐘錶主席鄧鉅明透露，內地客人受「打貪」影響，消費意慾下降，對今年的營業情況也有「少少擔心」，他期望有單位數字升幅。

比華利中港酒店
集團管理·自置物業
牌照號碼：H/0277 H/0278

尖沙咀·中港酒店 日租450元起
灣仔·比華利酒店 日租750元起

訂房專線：9509 5818

中港酒店：九龍尖沙咀白加士街1-11號1 & 2樓全層
電話：2730 1113 傳真：2723 5398

比華利酒店：香港灣仔駱克道175-191號京城大廈4樓全層
電話：2507 2026 傳真：2877 9277

網址：www.bchkhotel.hk

今日香港天氣預測
2015年2月24日 星期二

多雲，有幾陣雨及霧
氣溫：18°C-21°C 濕度：80%-95%
潮滿：00:19(2.0m) 13:06(1.9m)
潮退：05:59(0.7m) 18:28(0.8m)
日出：06:50 日落：18:24

未來四日天氣預告
查詢天氣：1878200 查詢時差：10013或1000

25/2(星期三)	26/2(星期四)	27/2(星期五)	28/2(星期六)
氣溫：19°C-22°C	氣溫：19°C-23°C	氣溫：18°C-20°C	氣溫：17°C-20°C
濕度：80%-100%	濕度：75%-95%	濕度：75%-95%	濕度：75%-90%
多雲有雨或晴-偶陣雨	短暫時間有陽光	大致多雲有一兩陣雨	大致多雲有一兩陣雨
日間部分時間天色明朗	早晚沿岸有霧	初時沿岸有霧	

空氣質素健康指數

一般監測站#
明日上午：低至中
明日下午：低至中

路邊監測站*
明日上午：低至中
明日下午：低至中

1-3 低 一般空氣質素監測站
4-6 中 設於中西區、深水埗、東區、觀塘、葵涌、荃灣、大埔、沙田、東涌、元朗、屯門、港門

中國各大城市天氣預測

大連	-2°C	5°C	多雲	呼和浩特	-10°C	1°C	有雪	南寧	20°C	28°C	多雲	烏魯木齊	-8°C	1°C	天晴
北京市	最低	最高	預測	廣州	19°C	23°C	有雨	濟南	1°C	13°C	多雲	武漢	2°C	14°C	多雲
北京	4°C	5°C	密雲	貴陽	8°C	20°C	多雲	昆明	6°C	22°C	天晴	瀋陽	-13°C	1°C	天晴
長春	-16°C	-6°C	天晴	海口	22°C	30°C	多雲	蘭州	-1°C	9°C	多雲	石家莊	-2°C	9°C	陰雲
長沙	8°C	13°C	多雲	杭州	7°C	12°C	密雲	拉薩	-5°C	11°C	多雲	台北	17°C	24°C	有雨
成都	8°C	17°C	多雲	哈爾濱	-18°C	-7°C	天晴	南昌	9°C	16°C	多雲	太原	-7°C	10°C	天晴
重慶	10°C	18°C	密雲	合肥	3°C	13°C	多雲	南京	5°C	13°C	密雲	天津	-2°C	8°C	密雲

世界各大城市天氣預測

馬尼拉	24°C	34°C	天晴	悉尼	21°C	27°C	驟雨	倫敦	5°C	6°C	驟雨	檀香山	19°C	28°C	驟雨
新德里	16°C	28°C	多雲	歐洲				馬德里	5°C	14°C	密雲	洛杉磯	12°C	18°C	驟雨
首爾	-3°C	6°C	天晴	阿姆斯特丹	3°C	9°C	有雨	莫斯科	0°C	4°C	天晴	紐約	-6°C	-6°C	天晴
新加坡	25°C	33°C	多雲	雅典	10°C	15°C	雷暴	巴黎	4°C	11°C	冰雹	三藩市	9°C	17°C	天晴
東京	5°C	14°C	多雲	法蘭克福	0°C	4°C	有雪	羅馬	8°C	15°C	密雲	多倫多	-6°C	8°C	有雪
雅加達	23°C	31°C	有雨	日內瓦	-2°C	6°C	有雨	溫哥華	-1°C	10°C	天晴	溫哥華	1°C	10°C	天晴
吉隆坡	25°C	35°C	天晴	墨爾本	15°C	20°C	多雲	里斯本	11°C	16°C	驟雨	芝加哥	-14°C	-2°C	有雪
												華盛頓	-12°C	0°C	天晴