

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)1711/01-02號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB1/PL/ES/1

立法會經濟事務委員會 特別會議紀要

日 期：2002年2月20日(星期三)
時 間：下午2時30分
地 點：立法會會議廳

出席委員：田北俊議員, GBS, JP (主席)
丁午壽議員, JP
周梁淑怡議員, JP
張文光議員
許長青議員, JP
陳鑑林議員
單仲偕議員
楊孝華議員, JP
劉健儀議員, JP
蔡素玉議員
胡經昌議員, BBS

缺席委員：呂明華議員, JP (副主席)
李家祥議員, JP
李國寶議員, GBS, JP
李華明議員, JP
黃宜弘議員
曾鈺成議員, JP
劉千石議員, JP

出席公職人員：經濟局

經濟局局長
李淑儀女士

旅遊事務專員
黎高穎怡女士

旅遊事務助理專員
胡錦賢先生

旅遊代理商註冊主任
何靈光先生

保安局

保安局首席助理局長
蘇家碧女士

保安局助理局長
陳國基先生

入境事務處

入境事務處助理處長
黎振庭先生

應邀出席者 : 香港旅遊業議會

總幹事
董耀中先生

香港中國旅遊協會

理事長
陳立志先生

副理事長
侯叔祺先生

列席秘書 : 總主任(1)2
劉國昌先生

列席職員 : 高級主任(1)1
游德珊女士

I 加強對在內地旅遊的香港遊客的保障

(立法會CB(1)883/01-02(05)號文件——政府當局提供的資料文件)

主席表示，事務委員會原定於2002年1月28日舉行的會議上討論此項目，由於時間所限，故押後在稍後舉行的會議討論。然而，在農曆新年假期期間，內地發生了兩宗涉及香港居民死亡及重傷的嚴重旅遊巴士意外。鑒於事件廣受公眾關注，事務委員會召開特別會議，與政府當局及業界檢討該兩宗事故及有關的補救措施。兩個團體代表，包括香港旅遊業議會(下稱“旅遊業議會”)及香港中國旅遊協會，均獲邀出席是次會議。香港中國旅遊協會的意見書在會議席上提交委員參閱。

(會後補註：香港中國旅遊協會的意見書已在會後隨立法會CB(1)1124/01-02號文件送交委員。)

旅遊巴士意外

2. 經濟局局長表示，政府當局對農曆新年假期期間，在內地發生的兩宗涉及香港居民死亡及重傷的旅遊巴士意外同樣關注。她對車禍受害人及其家屬致以慰問。她表示，在農曆新年假期前，旅遊事務專員其實曾與廣東省旅遊局檢討各項措施，以加強對內地旅遊巴士團的保障。據政府當局理解，中方已向內地有關當局發出指引，提醒他們採取一連串加強安全的措施。

3. 經濟局局長進一步表示，繼於2月12日及2月14日分別在深汕高速公路及廣西發生旅遊巴士意外後不久，旅遊事務專員曾再次與廣東省旅遊局檢討此事。旅遊業議會亦已與有關的旅行社保持緊密聯繫，並向車禍受害人的家屬提供即時協助。旅遊業議會亦已向其會員發出通告，提醒他們告知領隊密切留意超速情況及旅遊巴士司機的駕駛行為，並採取適當行動制止該等不當行為。

4. 入境事務處助理處長表示，政府當局已即時採取行動，協助受傷的香港居民返港接受治療。當局已採取緊急應變措施，並向市民宣傳協助在外香港居民小組的熱線電話號碼，以便他們可在有需要時作出查詢或尋求協助。當局已聯絡有關人士的家屬，通知他們事態的最新發展，並因應他們提出的要求採取必要的跟進行動。

5. 旅遊業議會總幹事董耀中先生表示，旅遊業議會一直與中國國家旅遊局(下稱“國家旅遊局”)定期保持對話，以期採取各項安全措施，加強對旅遊巴士團旅客的保障。國家旅遊局已加強與廣東省旅遊局之間的溝通，

提醒廣東省旅遊局收緊對旅遊巴士公司的監管。至於香港方面，旅遊業議會亦提醒港粵直通巴士協會採取所需的預防措施，以加強保障旅遊巴士團的旅客。

6. 董先生進一步表示，初步調查顯示，深汕高速公路的車禍可能是由於司機過分疲勞所致，而有關司機已在意外發生後被扣留。至於在廣西發生的意外，有關當局懷疑司機是在閃避一輛駛過的單車後巴士失控所致。旅遊業議會已要求內地有關當局提供詳細的調查報告。旅遊業議會將會分別與國家旅遊局、廣東省旅遊局及廣西省旅遊局舉行會議，商討日後如何避免再次發生同類事故。廣西省旅遊局認為，司機應只准在其所屬的省份內駕駛。廣東省旅遊局則建議，本港的旅行社應只與已註冊及獲發牌的旅遊巴士營辦商及內地旅行社合作，以確保服務達到標準。旅遊業議會將會與國家旅遊局進一步商討此事，以期把這些新安全守則及規例應用於內地其他地區。

預防措施

道路安全

7. 香港中國旅遊協會副理事長侯叔祺先生認為，有關的旅遊巴士意外由多項因素導致。國內現時並無足夠的支援服務，以配合旅遊業及基礎建設的急速發展。除在行車道加建防撞欄及改善照明系統外，內地當局亦有需要加強採取執法行動以防止發生交通意外、提高交通違例的罰則及透過培訓以加強司機的安全意識。他指出，根據內地目前的政策，任何旅程如超過8小時或屬於晚間行程，則須符合“兩名司機”的規定。然而，部分地區並無嚴格遵守該項規定。

8. 侯先生亦表示，為免司機及旅客過於疲勞，旅行社有必要檢討旅遊巴士團的行程及行車時間，以免在一日內作太長途的旅程，應當避免每日進行超過5小時或400公里的旅程。為確保旅行社遵守有關規定，旅遊業議會及國內當地的有關當局在批准旅行社在市場上招攬顧客前，應向旅行社瞭解擬開辦的旅遊巴士團的詳情。至於一些容易發生意外的路段，在有關方面採取改善措施以加強道路安全之前，上述有關當局亦應要求旅行社暫停舉辦途經該等路段的旅行團。主席表示，所有涉及新道路的新設計行程，在推出市場前亦應作仔細評估。

9. 旅遊事務專員回覆時表示，在發展新的旅遊景點前，需要有輔助的旅遊業基礎建設及設施。因此，假如內地當局希望推廣某個地方作為旅遊名勝，通常會對有關道路網絡進行所需的改善工程。

10. 陳鑑林議員關注到香港旅行團所使用的旅遊巴士接二連三發生嚴重的交通意外，尤其是經驗不足的司機須在農曆新年假期期間擔任駕駛工作的問題。他要求政府當局及旅遊業議會改善有關情況。

11. 董先生回覆時表示，旅遊業議會已要求國家旅遊局在道路上施加更嚴格的車速限制、嚴格執行就長途旅程的旅遊巴士所訂定的“兩名司機”規定，以及加強交通警員的執法工作。旅遊業議會已提醒香港領隊必需更密切留意司機的駕駛行為，並在有需要時要求更換司機。這些建議措施已轉達內地的旅行社。

12. 許長青議員認為有需要加強旅遊巴士的檢查工作，以確保車輛的安全操作。他詢問，使用中的旅遊巴士須否受5年車齡的規定限制。他亦要求當局澄清長途旅程的定義。

13. 董先生答稱，廣東省旅遊局表示，只有全新的旅遊巴士才會獲發牌照。旅遊巴士每年須進行測試，以確定車輛是否適宜在道路上行駛。一般而言，旅遊巴士的壽命不會超過5年。他確實指出，廣東旅遊有限公司在廣西車禍中的旅遊巴士只使用了一年。

14. 丁午壽議員讚揚政府各部門齊心協力，為兩宗意外的受害人及其家屬提供即時援助。他認為，乘客的意見將會是評估司機駕駛技術及行為的有效指標。有關當局應對那些屢遭乘客投訴的司機施加罰則，包括暫時吊銷其駕駛執照。

15. 旅遊事務專員瞭解，國家旅遊局會對一些嚴重違規的旅行社採取紀律處分行動。旅遊業議會會繼續與國家旅遊局就過往事故及加強安全措施和執法手段的問題進行檢討。董先生補充，領隊一直有向有關的香港旅行社反映旅遊巴士司機或旅行社的不當行為。香港旅行社會作出適當的處分及採取相應的跟進行動。舉例而言，在接獲國內當地有關當局擬備的調查報告後，香港旅行社會對牽涉入該宗意外的司機及旅行社作出懲處及將之列為黑名單。旅遊業議會繼而或會向其他的本港旅行社公布該份黑名單。

價格、質素及消費者的選擇

16. 楊孝華議員申報利益，表明他是香港中國旅遊協會其中一名名譽會長。他提到香港中國旅遊協會提交的意見書時表示，由於業界進行割喉式的競爭，旅行社便以低廉價格營辦行程緊密的長途旅遊巴士團。由於服務質素可能會對安全造成影響，為確保服務質素，他認為有需要考慮就這類旅遊巴士團訂定最低收費。主席同意，旅遊巴士團的收費或會影響服務質素及水平，因為在內地發生的嚴重旅遊巴士意外，甚少涉及參加收費較高的歐美旅行團。

17. 旅遊事務專員指出，規定收費的做法並不符合本港奉行自由經濟的競爭政策。她同意，為確保服務質素，旅遊業議會應更密切留意擬議的旅遊巴士團是否可以在訂定的團費之內營運。董先生澄清，旅行團的收費差距，對安全方面未必有直接影響。歐美遊客通常前往內地的大城市，而不是新開發的旅遊景點，例如廣西的德天瀑布。然而，在批准營辦某一路線前，旅遊業議會會與內地旅遊局監察旅行社的收費水平及服務標準，避免旅行社以不合理的低廉價格營辦旅行團而可能導致發生危險。

18. 周梁淑怡議員亦反對就旅遊巴士團訂定最低收費，因為此舉違反自由市場經濟的基本原則。她同意丁議員的意見，認為應採取由乘客評估司機工作表現的做法。消費者只要獲得充分資料，便能夠在市場上淘汰不合資格的營辦商。

支援服務

醫療方面的意見

19. 關於政府當局所提供的支援服務的範圍，張文光議員要求當局在意外現場直接向傷者提供醫療方面的意見。他以王耀榮先生的情況為例加以說明。王先生是廣西車禍中的一名傷者，根據南寧醫院的治療計劃，王先生的其中一條腿須予切除。王先生拒絕接納該建議，並以23萬港元租用包機回港。王先生其後獲伊利沙伯醫院證實其腿無需切除。因此，張議員認為，受傷的香港居民在決定於何處接受治療前，若能先行聽取本港醫護專業人員的醫療意見，是非常重要的。他促請政府當局考慮派遣醫護專業人員，連同前往意外現場的行政人員及入境事務處人員，協助傷者就治療方面作出判斷。

20. 董先生回應時澄清，王先生是按當地醫生的意見才緊急包機回港，以便盡快在港接受治療。經濟局局長同意，在發生重大事故時，醫療援助是首要問題，但她提醒委員，此舉可能會帶來政策方面的影響，例如當局需要派遣醫護專業人員前往世界各地的意外現場，或向並非參加外地旅行團的其他香港居民提供醫療援助。據她理解，旅遊業議會現正就這方面考慮與保險有關的措施，她並鼓勵旅遊業議會進一步研究該等構思，藉此為香港居民提供更佳保障。

21. 主席亦指出，政府當局不可能派遣一組具備各方面專門知識的醫護專業人員前往各個意外現場。周梁淑怡議員亦不支持該項建議。她認為，不管醫護專業人員作出何種判斷，最終決定均由受傷的香港居民作出。

22. 張議員表示，車禍受害人所面對的，並非保單的保障範圍或包機所涉及的龐大費用問題，而是生死攸關的問題。現場提供的醫療意見，有助車禍受害人決定是否留在內地就醫，還是回港接受進一步治療。當地醫生，尤其是偏遠地區的醫生，根本無法知道本港的醫生及醫院能否提供更佳的治療。本港的醫護專業人員就這方面作出的判斷是必不可少的。畢竟，港人並非經常需要這方面的醫療意見。他籲請政府當局重新考慮他的要求。

賠償及保險

23. 委員察悉，在1996年實施的旅行團意外緊急援助基金計劃(下稱“該計劃”)由1993年設立的旅遊業賠償基金(下稱“賠償基金”)提供，為參加包辦式旅行團外遊時意外傷亡的外遊旅客提供經濟援助。現時，賠償基金的結餘達3億港元。委員亦察悉，根據持牌旅行代理商指引，當旅行團發生意外時，領隊應向已投保的外遊旅客查詢他會否向其保險公司索償，或向賠償基金申請特惠賠償。

24. 鑒於近期發生的事故，董先生認為有需要檢討該計劃的涵蓋範圍。該計劃應包括把傷病者運送返港的費用。與此同時，旅遊業議會正與保險公司就擴大旅遊保險承保範圍進行磋商。

25. 就此，侯先生認為，現時18萬港元的賠償限額不足以為有需要人士提供足夠的援助。所涵蓋的範圍包括：

(a) 在發生意外地方(香港以外)所須支付的醫療開支	最高10萬港元；
----------------------------	----------

(b) 在發生意外地方(香港以外)的殮葬事宜或運送遺體／骨灰返回香港的開支	最高4萬港元；
(c) 兩名親屬前往意外當地探問或處理身後事的開支	每名親屬最高2萬港元

他認為，除非車禍受害人於發生意外後在當地接受治療期間死亡，否則每宗個案不大可能會用盡就每個類別訂定的最高款額。他並建議把最高賠償限額提高至100萬港元，涵蓋範圍包括：

- (a) 運送傷者返回香港的開支；
- (b) 在香港所須支付的醫療開支；
- (c) 運送遺體／骨灰返回香港的開支；及
- (d) 旅遊業議會或賠償基金職員處理與傷者及車禍有關的事宜的開支。

26. 經濟局局長指出，旅遊業議會一直與業界聯手就此問題作出努力。就侯先生有關擴大賠償基金涵蓋範圍至包括運送傷病者回港的建議，她答應把建議轉達予賠償基金管理委員會及旅行代理商諮詢委員會考慮。

27. 由於並非所有外遊旅客均會購買所需保險，單仲偕議員促請政府當局考慮為外遊旅客制訂強制性的保險計劃。在發生意外時，有關保額應足以支付把投保人運送回港治療的費用。鑒於保險公司需要一段時間處理索償申請，賠償基金可先行支付有關開支。所有旅客在出發外遊前，將須出示所購買保險的證明。

28. 楊孝華議員表示，旅行代理商諮詢委員會定期討論賠償基金的涵蓋範圍及其運作細則。然而，過往提出擴闊基金用途的建議並未獲接納。在發生目前的事件後，他期望會有突破，以加強旅客的保障。

29. 周梁淑怡議員同意，3億元的賠償基金應加以善用，為車禍受害人提供即時援助。不過她表示，應由個別旅客自行決定是否購買旅遊保險。

30. 旅遊事務專員亦表示，當局可因應最新的發展情況檢討賠償基金的用途及涵蓋範圍。政府在此事上採取開放的態度。

31. 陳鑑林議員轉達一項投訴，指出深汕高速公路車禍的受害人需要在一些索償額介乎5,000至1萬港元的保險申領表格上簽署，才可離開內地。

32. 董先生回應時澄清，考慮到車禍受害人在返回香港後對旅遊巴士營辦商提出索償甚為不便，因此着受害人填寫申領表格，向深汕高速公路車禍的內地有關方面提出索償是周全的做法。負責處理該宗意外的當地警方認為，在發生意外當地處理索償會較為恰當。鑒於車禍受害人正處於混亂及無助的境況，陳鑑林議員認為有關方面應作出更恰當的安排。

電話服務

33. 張文光議員向與會者反映，在意外發生後，一些車禍受害人的家屬致電旅遊業議會及保安局辦事處時，被轉駁至留言信箱。他認為，有關方面在農曆新年假期等高危期間，應調派足夠人手接聽電話。

34. 董先生回覆時表示，雖然其辦事處在公眾假期接獲的所有來電均轉駁至留言信箱，但其手提電話一直保持開啟。所有旅行社均知悉該手提電話的號碼。旅遊業議會所有會員亦知悉有關危機管理安排的電話號碼。然而，他接納張議員的意見，並會安排職員在高危期間接聽電話。

35. 入境事務處助理處長確實指出，協助在外香港居民小組會在辦公時間以外把接獲的所有來電轉駁至入境事務處港口管制組的值日主任。因此，當局已安排足夠人手接聽電話，向有需要人士24小時提供協助。

政府及旅遊業議會所擔當的角色

36. 至於職責劃分方面，主席認為，在國家或地區層面與內地當局合作，以訂定安全措施保障香港居民方面的工作，較適宜由政府機構，而非旅遊業議會此一業界組織負責。事實上，當涉及執行暫時吊銷駕駛執照及車輛牌照等執法措施時，更只有政府機構才能處理。

37. 經濟局局長回應時指出，政府曾接觸內地當局，並向他們強調加強安全措施的需要。另一方面，旅遊業議會負責規管本港旅行社的服務水平、監察外地旅行社的服務水準，以及保證服務質素。

38. 旅遊事務專員告知委員，除經常透過電話或傳真與國家旅遊局及廣東省旅遊局保持聯絡外，旅遊事務署亦

定期與他們舉行會議。旅遊事務署最近一次與廣東省旅遊局舉行會議是在2002年2月2日，即農曆新年前。在該次會議席上，主要關注加強對旅遊巴士團旅客保障的措施。廣東省旅遊局在會後與各省市的旅遊局及交通部代表會晤，向他們強調嚴格遵守安全規則、妥善保養車輛及調派司機的重要性。

39. 旅遊事務專員進一步表示，執行《旅行代理商條例》是政府當局的基本職責。該條例旨在訂定法律架構，以規管及管制與出外旅遊有關的事宜。舉例而言，旅遊事務署轄下的旅行代理商註冊處負責向所有旅行代理商簽發牌照。根據《旅行代理商條例》的條文，旅遊業議會是一個認可機構，負責監管外遊旅行代理商及保障旅客的權益。旅遊業議會透過頒布作業守則，對旅行代理商作出多方面的管理及規管。旅遊業議會亦與內地國家旅遊局或各省市的旅遊局緊密合作，以確保內地旅行社所提供服務的質素，並會恰當地與該等機關磋商為內地旅行社訂定的詳細運作指引。旅遊事務專員認為，讓進行自我規管的行業組織直接與其內地對口機構合作，這做法會更具成效。

40. 楊孝華議員要求當局檢討這種在回歸前建立的工作關係，當時建立該種關係，是由於沒有正式渠道讓政府與內地當局就旅遊事宜進行溝通。他認為，旅遊業議會始終是一個資源有限的業界組織，政府當局不應過分依賴他們。在主權回歸後，政府當局應就各方面的事宜，例如與內地交通部有關的事宜提出更多意見，因為該等事項可能超越了旅遊業議會的權力及職責範圍。

41. 旅遊事務專員表示，政府當局打算承擔這類責任。除了與內地國家旅遊局及各省旅遊局討論各項問題外，旅遊事務署亦負責協調涉及多個政策局或部門的事宜。舉例而言，關於放寬內地旅客來港的配額的問題，旅遊事務署曾與各旅遊局、香港特區政府駐北京辦事處、國務院港澳事務辦公室進行磋商。然而，有關涉及運作細則的問題，包括把當地的旅行社列入黑名單或檢討個別指引等，則交由旅遊業議會跟進會更具成效。

II 其他事項

42. 議事完畢，會議於下午4時結束。

立法會秘書處
2002年5月23日