

資料文件

二零零四年十一月二十二日

立法會經濟事務委員會

外遊旅客的保障

主旨

本文件旨在向委員陳述政府在保障外遊旅客方面的政策及工作。

現行規管架構

2. 現行規管旅行代理商的架構是一個兩層制度：政府的旅行代理商註冊處負責發牌的工作；規管旅行代理商日常運作的工作則由《旅行代理商條例》的認可機構，即香港旅遊業議會（議會），負責執行業界自我規管。
3. 根據《旅行代理商條例》，旅行代理商必須是議會的會員才可以申請牌照。要成為議會的會員，旅行代理商必須符合一定的條件，例如最低資本額，員工的人數和經驗，以及辦事處規格等規定。議會制定並執行指引及業務守則，以規管旅行代理商的營運。會員如違反這些指引及業務守則，會遭受紀律處分，包括被暫停及撤銷議會會籍，最終可能會引致被旅行代理商註冊處撤銷牌照。現行的規管模式自一九八八年實施以來行之有效。
4. 為提高外遊領隊的服務質素及外遊旅客的安全，外遊領隊的核證計劃亦於一九九九年實施。議會規定會員必需聘用有認可資格的領隊擔當帶團的工作。這些領隊必

須已修讀特定的訓練課程，包括保障旅客安全的課題，例如危機處理、領隊的職責及任務及急救知識等。

旅行代理商專業責任保險的保障範圍

5. 有些人士認為政府應強制旅行代理商必須購買專業責任保險，以加強對外遊旅客的保障。我們認為這並不是保障外遊旅客的最佳辦法。專業責任保險是為某些專業套用在旅遊業，即是旅行代理商，在遇到被第三者索取某類賠償的民事訴訟時，提供保障。當旅行代理商因錯誤、疏忽或遺漏而被控告疏忽或毀約時，這類保險為旅行代理商在支付有關法律訴訟費用及賠償有關損失方面，提供財務上的保障。

6. 購買專業責任保險，是旅行代理商管理其營運風險的方法之一。一旦發生意外，有關的外遊旅客必須證明意外是因旅行代理商疏忽所致，才可獲得賠償。一般而言，所需法律訴訟程序可能冗長又昂貴。

7. 一如所有商業運作，旅行代理商是有責任採取有效的風險管理措施，包括是否購買專業責任保險，去保障公司，從而減低遭索償的機會。政府現時無意強制旅行代理商購買專業責任保險。我們會繼續提醒業界應根據他們的營運風險及需要去購買專業責任保險。議會現正擬定一些措施去減低營運風險，例如制定舉辦外遊團的最佳作業守則及外遊領隊的指引，及與保險界商討各項專業責任保險的問題。我們相信這樣會讓個別旅行代理商更有效地就它們的不同需要制定所需風險管理措施。議會所提交的文件(載於附件)將會更詳盡交待這方面工作的進展。

保障外遊旅客的方法

8. 現行已有一些措施直接為外遊旅客提供金錢上的保障。

(甲) 旅遊業賠償基金 (基金)

9. 任何在香港參加旅行團、持有已蓋上徵費印花的團費收據，他們均受到「旅遊業賠償基金」轄下的「旅行團意外緊急援助基金計劃」所保障^{註一}。此計劃為旅客提供特惠賠償，包括在意外地方的醫療費用（最高十萬元）、當地殮葬或運送遺體返港的費用（最高四萬元）及親屬前往探問的費用（最多二名，每名最高二萬元）。

10. 如果旅行團在外地發生意外，有關的旅行代理商會即時為傷者提供協助，包括向議會、保險公司及旅行代理商註冊處報告意外，把受傷旅客送往就近醫療設施，及通知受傷旅客的家屬。一切相關的費用，如醫療、安排親屬前往意外當地探問、運送遺體回香港及在發生意外地方的殮葬費等，一般會由旅行代理商先行墊支，事後再由旅行代理商代旅客向援助基金申領特惠賠償。這樣的安排，可確保在意外中的旅行團團員盡快獲得經濟的援助。

(乙) 外遊旅客購買個人的旅行保險

11. 除了上述的保障計劃，無論是參加旅行團的旅客或自行出外旅遊的人士，我們鼓勵他們按需要購買個人的旅遊保險。我們相信由旅客評估自己的需要及每次外遊的風險後，自行決定購買個人旅遊保險是比較合適的做法。

12. 我們亦有透過議會鼓勵外遊旅客購買個人旅遊保險。此外，消費者委員會亦會透過其刊物，教育旅客購買旅遊保險的重要性及在考慮各類旅遊保障產品時，需要注

^{註一} 旅遊業賠償基金 (基金) 會為有關的旅客提供第一線經濟上的援助。根據旅遊業賠償基金 (特惠賠償額及罰款) 規則第 5D 條，如旅客在獲得基金的特惠賠償後，成功就其在旅遊意外中的支出取得任何損傷賠償或補償 (如獲得保險賠償)，他需將一筆為數相等於特惠賠償額或已如此支付予他的損害賠償或補償額 (兩項數額以其中較低者為準)，退還予基金。

意的事項。根據保險業聯會的估計，大約有百分之四十至五十的香港人，在出外旅遊時有購買旅遊保險以保障自己。我們會繼續教育公眾應根據自己需要購買旅遊保障的重要性。

經濟發展及勞工局
二零零四年十一月十五日

立法會經濟事務委員會
二零零四年十一月二十二日
外遊旅客的保障

香港旅遊業議會提交的文件

I. 九份意外簡述

1. 議會的行動

十月十八日下午二時三十分左右，關鍵旅行社(關鍵)的兩個台灣旅行團(共 37 名團員)在九份發生交通意外。下午三時左右，議會收到關鍵來電報告後，便着關鍵須立即向香港特區政府保安局、入境事務處及旅行代理商註冊處匯報事件和尋求協助，並且必須盡快通知團員家屬有關意外事故。當日傍晚，關鍵在紅磡總行召開記者招待會，議會總幹事董耀中先生於會上解釋「旅行團意外緊急援助基金計劃」所提供的財政援助。

2. 特區政府的協助

在接獲有關意外的消息後，特區政府立即召開緊急會議，並決定派出四名官員，包括一名總入境事務主任及一名顧問醫生，赴台灣提供協助。

3. 關鍵和有關人士會面商談賠償事宜及發放慰問金

十月二十一日上午，關鍵副總經理方焯源先生於議會辦事處與意外事件中的團員及家屬會面，並公佈台灣中春旅行社向每位傷者發放新台幣五千元、每位死者家屬新台幣十萬元的慰問金。十月二十六

日，關鍵決定向每位傷者發放港幣五千元的慰問金，及向每名死者家屬發放港幣二萬元，並且退回團費給團員。

4. 申請旅遊業賠償基金

關鍵已先行為這次意外中的傷者及死者家屬墊支有關費用（例如醫療開支、家屬前往台灣探訪的開支等），現正整理所須的資料，希望可以盡快協助他們，辦理申請旅遊業賠償基金的有關事宜。

5. 關鍵協助聯絡旅遊保險公司

在三十多名團員中，有二十名團員透過關鍵代為購買旅遊保險。事發當日，關鍵已聯絡有關保險公司，即美亞保險有限公司，提供緊急支援。十月二十一日，美亞向透過關鍵購買旅遊保險的團員及家屬講述保單範圍、保險公司的安排、醫療費上限及索償程序等事項。

II. 九份旅行團車禍的初步調查結果

1. 十月十八日，兩個旅行團合共三十七名團員乘坐旅遊車前往九份遊覽。
2. 中午十二時零五分，領隊及導遊於九份安排團員自由活動，而司機在停放旅遊車後，亦自行前往用膳。
3. 下午二時十五分，全部團員到達集合地點後，導遊致電司機前來接載團員。
4. 司機抵達旅遊車後，於倒車時碰到一個招牌，招

牌卡住車後右邊的玻璃窗，導致玻璃碎片跌落尾排座位。在多次倒車後，車輛終於停放到客人可上車處。導遊在回覆領隊的詢問時表示，尾排座位的玻璃碎片並不構成問題，於是便讓團員上車繼續行程。

5. 由於當時大霧又大雨，客人都迅速上車。旅遊車開車轉第一個彎時，突然停一停，領隊已立即提醒客人扶穩。當旅遊車轉第二個彎時，車輛失去平衡，翻側滑落山坡。
6. 車禍發生在警局旁，領隊立即求救，並於下午二時半左右，致電關鍵報告交通意外。
7. 關鍵於十八及十九兩日，安排團員家屬分四批前往台灣。
8. 所有團員及家屬已於十月二十六日返港。
9. 關鍵已委託律師跟進是次事件。
10. 台灣當地負責接待的台灣中春旅行社已向關鍵提供台北市政府營利事業登記證、交通部旅行業執照、台北市旅行商業同業公會會員證書、中華民國旅行業品質保障協會會員證書的副本。

III. 檢討是次車禍所採取的角度

要檢討關鍵的是次意外，可從下列三個角度進行：

1. 司機飲酒問題

根據傳媒的報導，初步顯示肇事司機被驗出體內酒精含量超標，相信司機飲酒是這次車禍的主因，但

意外的詳情仍需等待台灣當局的最後調查報告。

2. 領隊的監察功能

根據議會的《外遊領隊服務指引》，領隊帶團時應監察接待單位所提供的服務質素，並本著安全至上為原則。議會會定期性更新該指引及在其他通訊中再提醒會員督促領隊及當地導遊加倍留意司機及旅遊車的狀況。

3. 接待社外判旅遊服務

目前香港旅行社組辦外遊團，一般會請接待社代為安排所有當地旅遊服務。由於接待社極少能獨自提供所有旅遊服務，因此必須再聯絡其他服務供應商，包括酒店、餐廳、旅遊車公司、娛樂及旅遊設施等等，為旅客提供各式各樣的旅遊服務。故此，接待社外判旅遊服務的情況實在是無可避免，外判服務並不一定會影響服務質素，但議會會提醒會員積極地監察服務提供者的質素。

IV. 提升對外遊旅客保障所採取的改善措施

在二零零四年中，議會開始研究各種措施，希望能幫助會員減低營運風險，及提高對旅客的安全保障。在十一月中，議會已初步完成有關草擬工作，並打算向所有會員旅行社發出兩份有關保障旅客安全的文件：

1. 「外遊組團社對香港以外合作夥伴之要求」

該文件要求外遊組團社與香港以外的接待社及旅遊服務供應商合作時，須向對方提出一連串與安全有關的基本要求，詳情請參閱附錄一。

2. 「團隊安全質量監察表」

該文件要求接待社、當地導遊、香港領隊在展開行程之前及行程當中，須採取一連串保障旅客安全的監察措施，詳情請參閱附錄二。

一直以來，議會「在外遊領隊證書課程」中，皆為領隊提供危機處理及照顧旅客人身安全的培訓內容。

V. 現行監管旅行社的架構

一直以來，議會透過制定及執行指引及業務守則，以規管旅行代理商的營運。會員如有違反這些指引及業務守則，會遭受議會的紀律處分。按事情的嚴重性，這些處分包括罰款、被暫停及撤銷議會會籍。假如旅行代理商遭議會撤銷會籍，它亦會被旅行代理商註冊處撤銷牌照。

由一九九四年至今，議會共發出以下多份關於保障旅客安全的指引及通告：

1. 議會指引

- a. 規定營運旅行團的會員只准與外地持牌或合法註冊的服務供應商交易。(30-4-2002)

2. 議會通告

- a. 「保險承保範圍」(19-12-1994)
- b. 「(旅行社) 提醒旅客購買旅遊保險」(24-7-1995)
- c. 「旅行社在小冊子及收據刊印出提醒顧客購買旅遊保險的字句」(23-1-1996)
- d. 「海外旅遊經營商」(1-12-1997)

- e. 「旅遊遇意外——旅行社責任問題」
(9-12-1998)
- f. 「旅遊保險座檯宣傳牌」(13-6-2001)
- g. 「旅客購買旅遊保險的建議」(29-5-2002)
- h. 「消防安全指引(外遊旅客)」(22-7-2002)
- i. 「巴士團旅遊安全」(31-12-2002)
- j. 「旅行社專業責任午餐會」(16-4-2004)
- k. 「旅行社的責任」(19-4-2004)

議會亦透過其刊物不時與會員通訊，探討有關加強為旅客提供保障及旅行代理商專業責任保險的問題，提升會員注視保障旅客安全的重要性：

- a. 〈建議設立「意外援助基金」為旅客提供即時財務協助〉，《旅業議會之聲》，一九九五年第二期
- b. 〈意外援助基金為旅客提供保障〉，《旅業議會之聲》，一九九五年第三期
- c. 〈旅遊意外中旅行社的法律責任〉，《旅業議會之聲》，一九九六年第一期
- d. 〈意外援助基金建議獲得通過〉，《旅業議會之聲》，一九九六年第一期
- e. 〈旅行團意外緊急援助基金計劃〉，《旅業議會之聲》，一九九六年第二期
- f. 「會員信箱」(旅行社專業責任保險簡介)，《議會雙月刊》，一九九八年第四期
- g. 〈誰也避不開遭索償的厄運！〉，《議會雙月刊》，二零零零年第一期
- h. 〈責任保險影響廣泛，業者不應輕忽視之〉，《議會季刊》，二零零四年第一期
- i. 〈旅行社的責任〉，《議會季刊》，二零零四年第二期

VI.旅行社專業責任保險

議會已與保險界的組織包括香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會及香港保險業聯會，及數家保險公司多次接觸，討論投保額及保障範圍等，並探討為旅行社購買集體保險的可行性。議會會繼續與保險業商討旅行社專業責任保險問題。

VII.強制規定外遊旅客購買旅遊保險

議會一向要求旅行社鼓勵旅客自行購買旅遊保險，並與政府及消費者委員會合作，加強有關的宣傳。議會會繼續這方面的教育工作。

香港旅遊業議會

2004年11月

外遊團組團社對香港以外合作夥伴之要求

香港組團旅行社宜要求香港以外合作夥伴：

1. 提供經營牌照書面證明；
2. 書面提供核准經營業務範圍資料；
3. 書面提供經營年期資料；
4. 書面提供業務接洽/聯絡人/負責人名稱及緊急聯絡方法資料；
5. 採用合乎當地法例要求的持牌服務供應商，包括交通工具、酒店、食肆、旅遊及娛樂設施等；
6. 聘用合乎當地法例要求的導遊；
7. 書面提供下列有關旅遊車及司機的資料：
 - a. 採用旅遊車公司名稱；
 - b. 旅遊車平均車齡；
 - c. 證明所安排的旅遊車的規格，以及司機的資歷和作息安排等，均合乎當地法例規定。
8. 書面保證下列保險安排：
 - a. 接待社及服務供應商已購買合乎當地法例要求以保障旅客的保險，並須列明其保障範圍及金額；
 - b. 接待社安排的所有服務供應商，包括膳食、住宿、旅遊及娛樂設施、包船或其他交通工具等，已購買合乎當地法例要求的保險。

團隊安全質量監察表

團號: _____ 線路: _____ 出發日期: _____

接待單位: _____ 導遊姓名: _____ 領隊姓名: _____

甲. 交通安排

(I) 旅遊車：（為免團友久候，導遊宜於旅行團抵達前先行檢查下列項目，之後再由隨團領隊於到埗後核實。若旅程中更換了旅遊車，應重新再作下列檢查。）

	檢查項目		若發現下列情況，應採取適當行動：
1	合乎當地法例及標準：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否，宜要求換車
2	行車証：	<input type="checkbox"/> 有（有效期至_____）	<input type="checkbox"/> 無，宜要求換車
3	外型：	<input type="checkbox"/> 可以接受	<input type="checkbox"/> 殘舊，不能接受，宜要求換車
4	座位數目(須參照相關證明文件，如行車証；不計算司機及導遊座位和可摺式座位)：	_____ 位	
5	實際乘客人數：	_____ 位	
6	車窗：	<input type="checkbox"/> 完整	<input type="checkbox"/> 破爛，宜要求換車
7	詢問司機是否已作行車前例行安全檢查，如：車呔紋深、車呔充氣情況等等：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否，宜提醒司機檢查
8	其他影響行車安全之事宜：		

(II) 旅遊車司機及其駕駛情況：(領隊不時小心觀察)

檢查項目		若發現下列情況，應要求司機改善或採取適當行動：
1 司機於行程中喝酒：	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是，宜立即制止
2 司機看來疑受到酒精或藥物影響：	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是，宜更換司機
3 安全駕駛及遵守交通規則：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否，宜要求司機改善，若司機沒有改善，應更換司機
4 行車時若使用通訊器材，會先把旅遊車停放在安全的地方，或使用免提裝置：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否，宜要求司機改善，若司機沒有改善，應更換司機
5 其他影響行車安全的事宜：		

(III) 獨立包船或其他交通工具(如使用其他交通工具請註明_____)(領隊小心檢查)

檢查項目		若發現下列情況，應採取適當行動：
1 載客量：_____位	<input type="checkbox"/> 足夠	<input type="checkbox"/> 超載，團友不應登船
2a 救生衣數目：	<input type="checkbox"/> 足夠	<input type="checkbox"/> 不足夠，宜立即補充，否則，團友不應登船
2b 擺放位置是否容易拿取：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否，提醒團友注意
3 其他影響安全的事宜：		

乙. 餐飲膳食：(領隊每天小心檢查)

檢查項目		若發現下列情況，應採取適當行動：
1 環境衛生：	<input type="checkbox"/> 良好	<input type="checkbox"/> 惡劣，宜更換食店
2 餐廳走火通道及標誌：	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無，向公司匯報
3 其他影響衛生及安全之事宜：		

丙. 酒店住宿(領隊應小心檢查下列項目，並提醒客人留意消防及安全指示。若旅程中更換了酒店，應重新再作檢查。)

檢查項目		若發現下列情況，應採取適當行動：
1a 走火通道圖 / 逃生圖或指引：	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無，宜要求酒店向團友提供有關資料
1b 張貼位置：	<input type="checkbox"/> 當眼	<input type="checkbox"/> 不當眼，提醒團友注意

丁. 自費活動(如笨豬跳、熱氣球、水上活動等)：(領隊小心檢查)

檢查項目		若發現下列情況，應採取適當行動：
1 獲香港旅行社批准安排的項目：	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否，不應提供該項活動

領隊於採取行動前，宜先與導遊商量，或向當地接待社尋求協助，如有需要，亦可致電公司匯報，聽候指示。

導遊簽署：_____

日期：_____

領隊簽署：_____

日期：_____