

# 大公報

本報經香港特區政府指定刊登法律性質廣告有效

Ta Kung Pao  
網址: http://www.takungpao.com

2010年7月  
**28**  
星期三  
庚寅年六月十七日



第38384號  
今日出紙五疊十二張半  
零售每份六元

督印·承印

大公報 (香港) 有限公司

地址: 香港健康東街39號柯達大廈2座3樓

電話總機: 25757181 - 7

採訪部: 28311741 傳真: 28345104

廣告部: 28310522 傳真: 28381171

發行部: 25733194 傳真: 25729929

**中國忠旺**

全球領先的交通運輸工業鋁型材研發製造商

產品應用於交通運輸、機械裝備製造及其它行業

忠旺特種工業鋁材  
造車輕 引領未來

責任編輯: 梁曉斌  
美術編輯: 劉國光

▼李巧珍(左二)在謝偉俊(左一)及周文偉(左三)陪同下舉行記者會解釋辱罵旅客事件 林雨森攝

## 稱難違「遊戲規則」

# 阿珍道歉

# 淚控零團費

面對內地遊客「侃侃而罵」的女導遊阿珍隱跡半個月後終於現身，對個人的言行及所帶來的負面影響公開道歉。記者會上，阿珍淚灑當場，卻又口齒伶俐。她一方面承認，作為一名旅遊業的自僱人士，購物團客人消費的多寡對自己收入更有直接影響；並坦言零團費是行業制度，導遊只能跟隨；同時反詰「一個巴掌拍不響」，旅客繳納低團費，「行程是有購物安排的」，認為這是兩願情願。對此，其所屬旅行社同聲響應，「購物團，你唔做有人做」。

本報記者 號 書 張雪洲

「消失」近半個月的導遊李巧珍，昨日在旅遊界立法會議員謝偉俊陪同下，舉行記者會解釋事件。面對傳媒鏡頭，阿珍一度感觸落淚。她數度向本港市民和內地旅客道歉，承認當時言語失當，保證以後用誠懇的態度對待旅客。

### 謝偉俊陪同開記招交代

強迫旅客購物的事件一再發生，各界都將矛頭指向零團費，是導遊收入完全靠佣金的現狀造成。阿珍承認沒有底薪，靠賺取小費，每名旅客兩日收取五十元小費，又承認若旅客不消費，對她收入有影響，若有帶團，每月的收入從幾千至幾萬元不等。

阿珍強調今次事件與佣金沒有關係，亦否認有強迫購物，更反問涉事旅客，為何「明知是購物團，點解仲要話係我唔好？」她說，現時不少內地旅客參加購物團來港後，反口不購物的情況越來越多。作為導遊，只會用香港是動感之都、購物天堂等，引導消費，絕對強迫不到任何一個客人購物。她又指，旅客在報團時，內地旅行社有清楚告知是購物團，每個旅客在港消費至少要三千元，才足夠機票酒店成本，但絕非強迫要消費。

### 有義務帶客依行程購物

阿珍指出，公司從無規定要強迫購物，但有購物行程，就有義務帶客人去。「呢個係遊戲規則，內地都好清楚，講真心說話，唔要你買嘢，點會帶你去購物點，帶得你去就係要你買嘢，佢哋買到嘢佢哋開心，我又冇多少額外收入。」

阿珍認為，零團費旅行團屬制度問題，並非導遊可以控制，只負責旅行團帶好。自己是自僱人士，壓力很大，當然希望每月賺多些錢。面臨被旅遊業議會吊銷導遊牌的阿珍說，自己百分百希望繼續做旅遊業，作為新移民，在港沒有親友，只有導遊這份工作讓她感到最開心。

聘用阿珍的金凱國際旅遊董事周文偉說，這個團費為六百一十元的旅行團，作為地接社，實收二百元，遠不足成本價。公司絕對沒有規定旅客購物金額，亦有要求導遊不能強迫購物，只是旅客參加購物團，需要明白常理，「起碼知道一包白米多少錢，想搵着數無咩可能。」

被問及既然購物團引發如此多問題，為什麼還要繼續經營？周文偉無奈直言，「唔做就死，唔做就無嘢做，你唔做其他人都會做。」他說，一般內地來港有八成為購物團，較落後的地區因機票價格高，購物團比例更高。

謝偉俊表示，零團費並非香港獨有現象，據他了解，由內地組團到台灣、泰國及澳洲都很盛行。如果香港一刀切禁絕零團費的旅行團，會減少很多旅客，需慎重考慮。



拭淚



飲泣



無言



思過

### 阿珍道歉連環鏡



▼李巧珍昨日在記者會上幾乎全盤眼淚，看似受盡委屈 林雨森攝

## 聲稱團友惡言在先致失控

【本報訊】導遊李巧珍首次公開講述事件經過，為自身言語失當向公眾致歉，但她聲稱是因為團友先用尖酸刻薄的語言對待自己，才會情緒失控。阿珍辱罵內地旅客的短片本月中被傳媒廣泛報道，阿珍卻一直保持沉默，昨日她首次舉行記者會對事件作出解釋。略施淡妝的她面容憔悴，剛準備開口說話，即已哽咽。在記者會上，她低頭掩面之餘，更不時抹眼淚，與短片中的「潑婦」形象截然不同。阿珍多次用粵語和普通話道歉，說非常後悔在衝動之下做出這些事情。「希望香港市民和大陸同胞，原諒我今次的過錯、誤會。」她說當日接到團友後，有按照旅遊業議會的規定派發行程表，購物安排清楚列明，所有團友都有簽名確認行程。阿珍更爆出事件的另一版本，她聲稱在帶團第二天，團友從珠寶店出來後購物「不甚理想」，她猜測團友本身覺得心虛，擔心她不知會以什麼態度對待自己，故部分旅客先發制人，上車後即用尖酸刻薄的語言對待她，遊客先說「不應該再行(店)舖了」，阿珍遂說行程由他們確認，遊客即指責她「沒有資格說這些話」。發生爭執後，阿珍說自己很生氣，控制不了自己的心情，所以講出一些不好的話，當時亦因父母有事，心情受到困擾。阿珍更反駁團友推卸責任，她說，事件是雙方造成，「做人不能如此推卸責任，一個巴掌拍唔響」。她聲言，從事導遊行業七年，僅在三年前被投訴一次，且事件並不涉及強迫購物，是被投訴最少的導遊之一。她認為自己的個人操守完全沒有問題，但願意直接向團友道歉。

事發至今半個月才現身，阿珍解釋是因事發後精神崩潰，沒有辦法面對突如其來的事件，一直借住深圳朋友家中。阿珍又表示自己十年前來港，現已離婚，需要養育一個女兒，和贍養在家鄉的父母，擔心被吊銷牌照影響日後生活。她認為若旅遊業議會要「殺一儆百」，對自己並不公平。團友王先生其後接受本港傳媒訪問時，指阿珍所說並非事實，他表示當日離開珠寶店後，阿珍已責怪團友購物不足，一上車就立即責罵團友，而他們事前根本沒有對阿珍惡言相向。旅遊業議會總幹事董耀中認為，導遊李巧珍願意公開道歉是勇敢表現，至於她是否會被吊銷牌照，要交由議會規條委員會決定。他說，議會將在七月二日之前，收集王先生、阿珍及金凱旅遊的報告。

## 旅業培訓機構：政府須加強監管導遊

【本報訊】本港現有「持牌」導遊五千多人，但由於發牌制度並非由政府負責，缺乏有效監管。提供導遊培訓服務的香港旅遊專業培訓中心總經理李蘭指，「阿珍」事件反映導

遊操守培訓不足，但相信只是個別情況，不會影響新入行者，不過對於現時發牌和每三年一次的續牌制度，她認為只靠導遊自律，難以充分保障操守，建議政府有必要加強監管。



▲李蘭(中)指，「阿珍」事件反映導遊操守培訓不足。左為香港旅遊專業培訓中心創辦人陸方寧生，右為陳月珠 本報攝

本港現時約有五間培訓機構，提供職前導遊培訓課程，內容涉及專業操守和知識技能兩大範疇，學員須讀完一百五十小時課程，並參加由旅遊業議會主辦的「導遊核證制度」考試，合格後才可申請「導遊證」。李蘭指，計劃自〇四年開展至今，全港約有五千多名合格註冊導遊。

對於「阿珍」事件背後根源，李蘭認為，相信沒有導遊拒絕旅行社支付底薪，但同時，購物回佣制也早是「公開的秘密」，區別只在於用何種方式，讓顧客「買得開心」，「很多新移民導遊因為文化背景不同，以為逼遊客多買，收入就會增多，這是誤解」。課程培訓導師陳月珠亦指，培訓課程着重顧客服務，有半數課程涉及操守和態度，但目前導遊發牌制度並非由政府負責，業界監管更多依賴導遊自律，停牌懲處亦不嚴厲，建議政府加強監管。

## 上半年訪港客 1685 萬創新高

【本報訊】近月發生的導遊辱客事件打擊本港旅遊業，不過旅遊局統計資料顯示，上半年訪港旅客按年升兩成三，至一千六百八十五萬人次，是有紀錄以來的新高。

本港旅遊業道造好，上月訪港旅客總數破二百六十二萬，同比大幅增長四成三，單月增幅破歷年紀錄，其中近六成是內地旅客。身處北京的旅遊局主席田北俊表示，去年五月香港確診首宗H1N1甲型流感事件，令訪港旅客減少，今年環球經濟改善，刺激旅客外遊意慾，帶來旅客人數大幅

攀升，訪港人次再創新高，不但走出去年低谷，大部分地區市場的訪港旅客人次，更超過〇八年水平。

受惠於內地經濟持續向好，今年上半年訪港內地旅客人次再創新高，首次於上半年內突破千萬人大關，達至一千零四十八萬，按年上升兩成七，增幅在各地區中居冠。其中僅六月單月，訪港內地旅客人次達一百五十六萬，較去年同期增長五成四。至於上半年整體訪港旅客，錄得一千六百八十五萬人次，較去年同期上升兩成三，總人數亦破歷史紀錄。

## 誠信遊擴至 27 內地城市

【本報記者王德軍北京二十七日電】香港旅遊發展局今天與國家旅遊局聯合宣布，將參與「優質誠信香港遊」計劃的內地城市從目前的十八個擴展至二十七個，並新增二十三家合作旅行社，進一步擴大誠信遊的影響力。

旅遊局向內地遊客作出三大誠信保證——無強迫購物、無自費項目、無附加費。在今天的誠信遊推廣活動中，旅遊局主席田北俊與國家旅遊局港澳司司長滿宏衛等共同用錘子砸掉「強迫購物」、「自費項目」、「附加費」等三個「毒球」，象徵兩地聯手維護正常的香港遊市場秩序。此外，七十八家內地旅行社業者也高舉誠信牌明確表態致力於市場的有序開展。新增的九個城市中，包括天津、青島、濟南、武漢、長沙、昆明、寧波、合肥、廈門等。

田北俊透露，商務及經濟發展局局長劉惠蕙將於本週六，聯同旅遊業議會代表訪京，與國家旅遊局舉行會議，商討如何處理香港旅遊業近期出現的問題。

另外，對於本港旅遊業界擔心國家旅遊局早前在其官方網站發布的旅遊警告會影響到內地遊

客的訪港熱情，滿宏衛表示，國家旅遊局的旅遊購物消費警告是在上個月四日發布的。「發布的背景是發生了湖南遊客陳佑銘由於購物衝突猝死，國家旅遊局就此事發出了『謹防購物陷阱，抵制強迫購物』的警告。需要澄清的是，該警告僅針對六月份陳佑銘事例而發出的旅遊購物消費警告。並非是要內地遊客不到香港去旅遊。」滿宏衛相信，近期發生的內地遊客在香港旅遊過程中的不愉快事件，不會對內地遊客赴港熱情造成太大影響。

### 訪港旅客人數再創新高



本報北京辦事處 北京中區門外大街11號國貿寫字樓408室 TEL:(010)680108 FAX:(010)6801036 \*上海辦事處 上海虹橋商務區龍華路11年20一樓 TEL:(21)2785807 FAX:(21)2781423 \*深圳辦事處 深圳市上步南路中環大廈11樓C座 TEL:(755)8207233 FAX:(755)8207231 \*吉林辦事處 長春市明通街二胡同2號 TEL:(431)82738091 FAX:(431)8895889 \*天津辦事處 天津市和平區湖北路21號3樓 TEL:(22)2395601 FAX:(22)2395650 \*福建辦事處 福州市華林路139號福建大廈九樓 TEL:(591)8753147 \*黑龍江辦事處 哈爾濱市道里區通達街138號哈爾濱商業大學酒店七樓 TEL:(0451)84885146 FAX:(0451)84805147 \*山東辦事處 濟南市中區文化東路45-1號文東福華園 TEL:(531)88589548 FAX:(531)88589549 \*廣州辦事處 廣州市寺右新馬路111號五羊新城廣場823室 TEL:(20)87375192 FAX:(20)87375192 \*雲南辦事處 昆明市東城西路448號錦悅花園2201室 TEL/FAX:(0871)4199577 \*遼寧辦事處 瀋陽市和平區中街45號南緯508室 TEL:(24)2312838 FAX:(24)23865368