

惡珍被釘牌

聲稱判決不公 明開記招反擊

李巧珍因辱罵及強迫旅客購物而被旅遊業議會處以釘牌極刑 資料圖片

因辱罵旅客不購物而「紅爆」內地的本港女導遊李巧珍終被「釘牌」！昨日旅遊業議會開會商議阿珍事件，在翻查錄影及根據阿珍過往亦有類似違規紀錄後，一致裁定即時撤銷阿珍的導遊證，這是議會首次有導遊因違規而被處以釘牌極刑；議會同時向涉事旅行社金凱國際旅遊罰款四萬七千五百元，阿珍及金凱可於十四天內提出上訴。阿珍對結果感到不滿，認為判決不公平會提出上訴，並將於明日開記者會交代情況。

本報記者 陳耀麟

▲阿珍早前曾舉行記招就其所為道歉，她明日將在記招上回應判決 資料圖片



▲旅遊業議會規條委員會開會後，決定撤銷阿珍的導遊證 本報攝

旅遊業議會規條委員會昨日開會，審議阿珍事件中導遊及旅行社涉嫌違反議會規條。議會總幹事董耀中會後表示，與會委員認為阿珍因不滿旅客購物金額，而在旅遊巴士上以冒犯言語威嚇旅客不購物便「有得食有得住」，強迫旅客購物，違反導遊專業操守，而且阿珍過往亦有類似違規個案，因此委員會認為必須嚴懲。「阿珍於〇六年曾有類似違規行為，當時已被罰停牌一個月，但今次她又再犯，反映她並無改善，所以我們一致決定撤銷她的導遊證。」

旅議會首向違規者處極刑

根據議會紀錄，除了有部分導遊被發現曾有刑事紀錄而被釘牌外，今次乃首次有導遊因違規而被判以釘牌的極刑。

董耀中表示，委員會翻看錄影後認為，阿珍並沒有照顧好旅客，更強迫購物，恐嚇旅客假如購物不足額，就不會安排酒店及膳食，因此決定

撤銷其執業牌照。至於阿珍日後能否再申請導遊證，董耀中說，需由導遊委員會審核，才決定是否批准。

事發時攝下情況並將之載到互聯網的安徽旅客王君榮對旅遊業議會的判決感到滿意，希望阿珍改過自新。「處罰是應該的，因為旅客是要尊重，不過我們也應該給她改過自新的機會，希望她汲取教訓後，將來有機會再作導遊，不應該辱罵遊客，不應該強迫購物，首先要尊重遊客。」

拍攝短片旅客籲改過自新

對於今次判決，李巧珍認為判決不公平，並將於日後交代詳情。她說：「有兩個禮拜上訴期嘛，咁得啦，到時我會上訴，我有預料結果係咁。」她表示，會了解情況，但現時不在香港，而且心情混亂，明日將回港開記者會回應裁決及交代情況。

旅遊事務署對於旅遊業議會規條委員會的裁決表示歡迎，該署認為議會撤銷導遊李巧珍的導遊證，以及裁定她所屬的金凱國際旅遊違規，處分反映該會有決心打擊旅行社及導遊違規行為。

此外，安徽宣城市旅遊局質監所副所長丁美華亦認為今次判罰具警惕性：「對這個違規旅行社及從業人員的處理都是比較嚴重的，我相信對以後應該有警惕作用吧。」

強迫購物事件發生在今年三月，香港女導遊李巧珍因不滿一個內地旅行團購物金額太少，在旅遊巴士上辱罵團友，並威脅不為遊客提供晚飯和酒店住宿，事件經內地多個電視台報導。金凱國際旅遊於七月中公開表示，永不錄用李巧珍。政府亦促請旅遊業議會，嚴懲導遊及旅行社的違規行為。事件受到國家旅遊局高度關注，並向內地居民發出赴港旅遊服務警告。阿珍則在七月底舉行記者會，向受影響旅客致歉。

金凱國際兩案共罰6.8萬

【本報訊】金凱國際旅遊在昨日旅遊業議會判罰的兩個個案中僅合共被罰六萬八千五百元，相較於內地組團旅行社的十萬元人民幣罰款為低。旅遊業議會指出，旅行社今次的過失較早前永盛旅遊涉及無牌導遊強迫購物激怒旅客的過失較為輕微，因此不會以停牌懲處。之前一直負責就事件對外「解畫」的金凱國際副總經理崔錦銘暫不回應，但歸咎是「零團費」之過。

旅遊業議會總幹事董耀中指出，在「阿珍事件」中，金凱未有遵守議會守則，所以判罰四萬七千五百元。「第一，他們未有向我們登記行程；第二，金凱未有確保導遊遵守作業守則；第三，根據資料，阿珍有聘請另外一位導遊（助手），但金凱完全不知情，這意味金凱未有盡責任確保所聘導遊能使旅客有良好服務。」但董耀中說，早前永盛旅遊強迫旅客購物的個案中激死前國手的事件，金凱所犯錯誤較永盛輕微，因此不會作出停牌處分。

至於另一宗類似個案，金凱則被判罰二萬一千元，在接二連三出現強迫購物問題亦僅合共被罰六萬八千五百元。金凱國際副總經理崔錦銘說，暫未收到有關文件，故此不評論會否接受處分。「始終呢件事係由地裁決，我哋交了給議會，就由議會有個公平處理，究竟係點樣，我又未收到所有文件，我唔方便講任何嘢。」不過他指出，「零團費」購物團才是問題根本。

安徽旅遊局早前就「阿珍事件」，懲處兩間安徽組團的旅行社，兩旅行社涉及違規經營出境遊業務，被停業一個月及各罰款十萬元人民幣。將阿珍辱罵旅客影片上載到互聯網的旅客王君榮認為議會對金凱的處罰過輕，並希望議會再作深入調查：「議會應該查明今次事件誰是最大的得益者，究竟是珠寶店還是旅行社，我們現在還不知道。」他希望議會進行多方面調查，以作出公平懲處。

另一宗涉及無牌導遊激怒湖南旅客的事件，涉事的旅行社永盛旅遊原本已被規條委員會終止會籍，但永盛上訴，指事件是導遊操守問題與旅行社無關，要求推翻處分決定，旅遊業議會明日將召開上訴委員會。



▲載有阿珍辱罵的短片早前熱爆互聯網

阿珍辱罵旅客事件簿

日期	情況
7月15日	廣東衛視熱播一段名為「香港導遊阿珍罵大陸遊客購物不夠多」短片，本港女導遊李巧珍不滿內地旅客於珠寶店內購物太少，回程時於車上威嚇旅客如未能購物符合要求，將不會獲得食宿安排。片段在網絡及各省市電視台播放，引來極大回響。
7月16日	金凱國際旅遊承認阿珍身份，對事件表示致歉及表明永不錄用阿珍，同時提出免費招待被辱罵的安徽團友再來港以表歉意。同時，政府及旅遊業議會舉行緊急會議，旅遊事務專員容偉雄會後表示，事件屬嚴重違規，認為旅議會應認真考慮吊銷「阿珍」的牌照。
7月17日	國家旅遊局質監所發出赴港旅遊服務警告，提示遊客慎防購物陷阱。
7月19日	旅遊業議會向阿珍及金凱發信，要求在十四天內解釋事件。
7月22日	政府與旅議會研究在導遊入職資歷、發證及續證安排，以及懲處制度等各方面，加強規管，不排除立法規管導遊。
7月27日	阿珍舉行記者會交代事件及道歉。
9月4日	旅遊業規條委員會開會決定即時撤銷阿珍導遊證，而接待旅行社金凱則罰款四萬七千五百元。

▼今次有違規導遊被嚴懲，相信有助改善內地旅客對香港的負面印象 中通社

「好狗不攔路 好人不擋財」

女導遊奚落團友罰停牌三月

【本報訊】「好狗不攔路，好人不擋財」，除了阿珍外，昨日亦有另一名女導遊因奚落旅客被處罰。昨日旅遊業議會在審議阿珍事件時，亦審議一宗類似個案。今年四月，一名同為新移民的女導遊，在香港接待一個港澳五天購物團時，亦責罵旅客購物不足額，謾罵過程被錄音，但基於她初犯，因此該名女導遊只被議會判罰停牌三個月，而相關的金凱國際旅遊則被罰款二萬一千元。

迫購物以「彌補差額」

據了解，該名女導遊亦是新移民，在今年四月二十三日，受金凱委託接待由上海來港的五十人旅行團，其中三十一人由該名女團友帶團，據旅遊業議會收到的報告內容顯示，該名導遊在首天行程便帶團友到指定地點購物，但有一部分團友指購物點貨品售價較貴而拒絕，其後該名女導遊在車上

向旅客「訓示」。在一名旅客的錄音中，該名女導遊奚落旅客不購物：「中國其他地方的人可以說窮，你們上海是全中國最富有的地方怎麼能喊窮……好狗不攔路，好人不擋財……」在錄音當中，該名女導遊聲言，該團團費低廉，所以必須要團友購物以彌補差額。

旅遊業議會總幹事董耀中表示，在錄音當中聽到該名女導遊向旅客「訓示」，但言語未有如李巧珍般「刻薄」，而且該名女導遊只屬初犯，因此被判停牌三個月以示懲戒。「該名導遊向議會解釋時稱因為工作艱難，並指客人「雞蛋裡挑骨頭」，認為旅客已知道是購物團但不願購物。」對於出言不遜奚落旅客，該名女導遊解釋時表示只是開玩笑無傷大雅，但議會認為她的行為未有照顧旅客需要，所以判以停牌。而接待旅行社同為阿珍事件中的金凱國際旅遊，由於今次情況較輕微，因此僅被議會罰款二萬一千元。



▲董耀中表示，涉事女導遊只屬初犯，因此僅判以停牌三個月以示懲戒 本報攝

工會指零團費旅社是罪魁

【本報訊】今次金凱國際旅遊能避過停牌厄運，是由於金凱未有嚴重違反旅遊業議會的業務守則，但業界暫未有就事件的源頭——「零團費」問題作出任何對策。有導遊工會指出，推出「零團費」的旅行社才是真正罪魁，不應以導遊作代罪羔羊，並希望政府加快規管有關「零團費」問題。

香港旅遊業僱員總會副理事長林志挺指出，問題關鍵在於這些旅行團並非完全免費，而是香港旅行社不收取任何費用。他說：「現時有部分『零團費』旅行團發展到要由導遊掏錢『買團』。不收導遊費之餘，更要以人頭收費向旅行社繳款，所以必須要透過旅客購物抽取回佣賺錢。」

導遊工會理事長黃嘉毅說，旅行社才是罪魁禍首。「每次發生事情，最終代罪羔羊都一定係導遊，香港零團費這個工作環境是旅行社造成，阿珍只是一個在僱主提供（零團費）環境之下工作，她不能選擇，她只是行在前面，真正的主謀應該負上更大責任。」黃嘉毅與旅遊業領隊及導遊工會主席湯劍生指出，阿珍事件發生後仍然有「零團費」、「負團費」等情況，促請政府應該盡快遏止「零團費」，避免類似事情再發生。

旅遊業議會專責小組正研究規管零團費及導遊，並將於本月底前向政府提交報告。旅遊事務署表示，收到報告後，會研究有關建議，並公布相應措施。

