

入境旅客投訴簡介

(注意：此表格只供一般投訴使用；如投訴與購物退款有關，請在議會網站下載「購物投訴表格」，填妥後寄回或傳真回議會辦事處。)

序言

為提升本地接待旅行社的服務水平及保障入境旅客的權益，議會特別設立專責部門及兩個委員會，以處理入境旅客的投訴。

處理範圍

1. 被投訴的旅行社必須為議會會員。
2. 投訴事項必須與旅行社所提供的旅遊服務有關。
3. 投訴須於事件發生當天起計的三十天內提出。
4. 投訴人必須為事件的當事人。
5. 投訴人並非正採取法律途徑以解決有關個案。

投訴方法

旅客可以書面或親臨本會投訴。

1. 旅客如以書面方式提出投訴，必須提供以下資料：
 - (i) 投訴人姓名、在港聯絡地址或電話號碼、離港日期及海外或內地的聯絡地址 / 電話號碼 / 傳真號碼 / 電郵；
 - (ii) 所投訴之旅行社名稱、電話號碼及地址；
 - (iii) 所投訴之旅遊服務詳情(例如：團隊名稱、抵港日期、導遊姓名及導遊聯絡電話等)；
 - (iv) 簡述事件經過；
 - (v) 要求之解決方法。如旅客要求旅行社賠償，請列明理由，並提交相關文件(例如：旅遊行程安排表、海外 / 內地旅行社所發之單據等資料的影印本)以作證明。

請將投訴信連同有關證明文件寄交或傳真本會。

(本會備有投訴表格供投訴人使用，請到議會網頁 www.tichk.org 下載)

2. 旅客若親身到本會投訴，需帶備相關文件，並填寫由本會職員提供的投訴表格。

註：如投訴人委託他人辦理投訴，請出示委託書以資證明。

議會辦事處處理投訴的程序

1. 如旅客於在港行程中向議會投訴，議會辦事處會以調解方式處理，務求雙方協商出解決方案，使投訴可於旅客離港前圓滿解決。但如旅客無法與旅行社達成解決方案，可要求議會辦事處於其離港後繼續跟進。
2. 旅客離港後以書信、傳真或電郵提出的投訴，議會辦事處會於三個工作天內核對資料並通知投訴人是否受理。議會辦事處確定受理有關個案後，會進行調查，並去信相關旅行社、導遊、店舖，要求他們在二十一天內以書面解釋事件。議會辦事處會將有關回覆轉達投訴人，並盡力協調雙方，以達成共識。
3. 議會辦事處如發現旅行社、導遊涉嫌違規，或店舖涉嫌違諾，會將個案交由議會的規條委員會、購物事宜委員會處理。上述委員會最少有一半成員為業外人士，如認為確有違規或違諾的情況，有關旅行社、導遊、店舖會受到處分，而旅行社和店舖的名稱，以及所違反的規例或承諾會在議會網站張貼。

(2009 年 12 月 29 日修訂)

入境旅客投訴表格(一般投訴)

檔案編號：_____ (此欄由本會填寫)

(一) 旅客資料

旅客姓名：_____ (*先生 / 女士 / 小姐)

在港聯絡地址 / 電話號碼：_____

離港日期：_____

海外 / 內地聯絡地址：_____

海外 / 內地聯絡電話：_____ (*住宅 / 辦事處 / 手提)

傳真號碼 / 電郵：_____

(二) 所投訴之香港旅行社及旅遊服務資料

香港旅行社名稱：_____ 電話號碼：_____

地址：_____

服務詳情：

旅行團

海外 / 內地旅行社名稱：_____ 抵港日期：_____

導遊姓名：_____ 導遊聯絡電話：_____

機場接送

代訂酒店

其他 (請註明)：_____

(三) 投訴詳情：(如空位不夠用，請夾附頁)

(四) 要求之解決方法：_____

日期：_____ 投訴人簽署：_____

*請刪去不適用者