



## 外遊旅客投訴須知

### I. 序言

為確保會員旅行社與外遊旅客在公平的情況下交易，香港旅遊業議會(議會)設立了專責部門與消費者關係委員會，專責處理外遊旅客與會員旅行社之間的糾紛。

### II. 處理範圍

1. 被投訴的旅行社必須為議會會員。
2. 投訴事項必須與會員旅行社所提供的旅遊服務有關。
3. 投訴於行程完結 / 交易三十天內已向有關會員旅行社或議會提出(與機票退款有關的投訴除外)；
4. 索償個案必須並不是正在進行法律程序或仲裁。
5. 投訴人必須為事件的當事人。

### III. 投訴須知

1. 外遊旅客可以書面提出投訴或親身到議會辦理投訴。
2. 若投訴人以書面方式提出投訴，投訴信內請詳列以下資料：
  - (i) 投訴人姓名、通訊地址、住宅及辦公室電話號碼；
  - (ii) 所投訴的會員旅行社名稱、地址及電話；
  - (iii) 所投訴旅遊服務的資料(例如：團名、團號、出發日期及費用等)；
  - (iv) 投訴詳情；
  - (v) 賠償要求、理由及證據。

請將投訴信連同單據、其他相關文件(例如：報名表、訂位記錄及行程表等)的副本，寄交或傳真給議會。

3. 若投訴人親身到議會投訴，需帶備相關文件，並填寫由議會職員提供的投訴表格。
4. 投訴人亦可到議會網站 [www.tichk.org](http://www.tichk.org) 下載投訴表格或在網上遞交投訴表格。
5. 如投訴人委託其他人士辦理投訴，請出示委託書以資證明。



6. 為公平起見，投訴人如要求個案交由消費者關係委員會處理，則在委員會處理個案之前或之後，投訴人不得試圖接觸或影響委員會的委員，否則議會將終止處理有關個案。

#### IV. 議會辦事處處理投訴個案的程序

1. 議會辦事處收到外遊旅客的投訴後，會審核書面資料，並於三個工作天內通知投訴人是否受理有關個案。確定受理個案後，議會辦事處將發信給有關會員旅行社，要求對方於二十一天內作出書面解釋。
2. 議會辦事處將以調解方式處理投訴，務求外遊旅客與會員旅行社協商出和解方案。
3. 在調解過程中，議會辦事處不會強令會員旅行社及外遊旅客和解，亦不會將和解方案強加於雙方身上，只會鼓勵雙方協商，以達至雙方均感滿意的和解方案。如外遊旅客不滿會員旅行社的解釋及解決方案，議會辦事處可嘗試繼續調解，但不會就個案作評論或決定。如有關糾紛仍無法解決，投訴人可要求將個案交由消費者關係委員會處理，並以書面詳述不滿會員旅行社解釋的原因。

#### V. 消費者關係委員會處理投訴個案的程序

1. 議會辦事處會以書面通知會員旅行社，有關個案將交由消費者關係委員會處理。通知書並會夾附投訴人的投訴信(連同單據及相關證明文件等)，會員旅行社曾作出的書面解釋及證據，以及其他與個案相關的資料。
2. 會員旅行社可於通知書發出日期之後一天起計十四天內，提交書面回覆，作出最後答辯。
3. 議會辦事處在收到會員旅行社的書面回覆後，會採取適當步驟，求證有關答辯是否屬實。如會員旅行社提供新證據，議會辦事處會將有關回覆通知投訴人，投訴人可以作出最後回應。
4. 議會辦事處會整理雙方提交及本身所搜集到的個案資料，並呈交消費者關係委員會作處理個案之用。為確保個案獲公平處理，所有呈交委員會的文件中，與會員旅行社及投訴人身份有關的資料會被遮蓋。
5. 會員旅行社及投訴人雙方都不會獲邀出席消費者關係委員會的會議。

#### VI. 消費者關係委員會的決定及相關事宜

1. 消費者關係委員會將根據投訴人及會員旅行社雙方提交的個案資料，並參考業內慣例及議會規則而作出決定；此外，亦會按常理酌情處理，以



求公平。委員會的決定不受以往先例約束。

2. 消費者關係委員會將決定會員旅行社是否需要向投訴人作出賠償或退款等；在有需要時，亦會建議將個案轉介議會其他委員會作內部處理。
3. 議會辦事處將寄出信件，將消費者關係委員會的決定告知會員旅行社，並會通知會員旅行社有權就決定向上訴委員會提出上訴。如會員旅行社在限期前沒有提出上訴或上訴被駁回，則必須遵從委員會的決定，否則將受處分。
4. 議會辦事處會於上訴期屆滿或上訴委員會作出決定後，將結果以書面通知投訴人。
5. 如消費者關係委員會或上訴委員會認為投訴人可獲得賠償或退款等，而投訴人接受有關決定為個案最終的解決方案，則投訴人必須於有關決定發出後九十天內聯絡議會辦事處職員，安排跟進事項。會員可於作出賠償或退款時要求投訴人簽署放棄再追究權利的文件，以保障雙方的利益。
6. 如投訴人不滿消費者關係委員會的最終決定，可尋求其他途徑解決有關糾紛。委員會的決定不會影響投訴人的法律權利。

## VII. 消費者關係委員會

1. 消費者關係委員會必須有過半數的業外委員，其召集人必須是獨立理事，副召集人必須是業界理事。
2. 消費者關係委員會轄下設有小組，負責處理旅客投訴個案。小組會議的法定人數為五名委員(包括委員會的召集人或副召集人)。每次小組會議輪流邀請七名委員出席，出席的委員中必須有過半數的業外委員。
3. 小組會議必須由消費者關係委員會召集人主持；如召集人缺席，則必須由副召集人主持。
4. 小組大約每兩個月召開會議一次。

二零零九年三月

## 外遊旅客投訴表格

檔案編號：\_\_\_\_\_（此欄由本會填寫）

### (一) 投訴人資料

姓名：\_\_\_\_\_（\*先生 / 女士 / 小姐）

通訊地址：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

日間聯絡電話：\_\_\_\_\_（\*住宅 / 辦公室 / 手提）

### (二) 被投訴旅行社資料

旅行社名稱：\_\_\_\_\_ 電話號碼：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

(三) 投訴性質：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### (四) 所投訴之服務產品資料

旅行團  團名：\_\_\_\_\_ 團號：\_\_\_\_\_

機票  航空公司名稱：\_\_\_\_\_

酒店訂房  酒店名稱：\_\_\_\_\_

其他  （請註明）\_\_\_\_\_

訂購日期：\_\_\_\_\_ 出發日期：\_\_\_\_\_

價目：\_\_\_\_\_ 已付金額：\_\_\_\_\_（\*訂金 / 全費）

詳情：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_（如空間不夠用，請夾附頁）

(五) 賠償要求：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_ 投訴人簽署：\_\_\_\_\_

\*請刪去不適用者

請注意，本會只會把閣下所提供的個人資料用於與投訴直接有關的用途。本會可能會將該資料轉給其他參與調查投訴的人士，包括被投訴的旅行社及其他有關機構。本會亦可能把該資料向獲授權執法、起訴及覆檢決定的有關機構披露。閣下有權要求查閱及改正所提供的個人資料。倘閣下有此需要，請直接致函本會。