

外遊旅客及本地旅遊服務投訴須知

I. 序言

為確保會員旅行社與訂購出外或本地旅遊服務(例如：香港一天遊、酒店、交通或門票)的消費者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，專責處理消費者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. 投訴必須於行程完結或交易完成三十天內向議會提出(日期以較後者為準)，但於三十天期限前曾直接或透過其他機構(例如：消費者委員會)向有關會員旅行社提出的投訴除外。如投訴與機票退款有關，則必須於首次提出退款要求後的一年內向議會提出。
4. 索償個案必須從未進行法律程序、仲裁或調解，包括曾提出而其後終止的個案。
5. 投訴人必須為事件的當事人；如經其他機構(例如：社團或學校)訂購旅遊服務，則須由有關機構提出投訴。

III. 投訴須知

1. 消費者提出投訴，必須提供以下資料：
 - (i) 投訴人姓名、通訊 / 電郵地址、日間聯絡電話號碼；
 - (ii) 所投訴的會員旅行社名稱；
 - (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(包括理由及證據)；
 - (v) 要求的解決方法。
2. 投訴人可自行書寫投訴信，或填寫由議會提供的「外遊旅客投訴表格」或「本地旅遊服務投訴表格」，然後連同單據、其他相關文件(例如：報名表、訂位紀錄及行程表等)的副本，以郵寄、傳真(3475-0650)、電郵(office@tichk.org)或親臨議會等方式遞交。兩種投訴表格都可透過傳真或郵寄方式索取，或到議會網站下載(www.tichk.org → 「表格」)；「外遊旅客投訴表格」也可在網上填寫。
3. 投訴人如需議會辦事處職員協助填寫投訴表格，可先備妥第 1 項所述的資料及相關文件，然後致電外遊旅客服務熱線(2969-8188)，預約於七個

工作天內親臨議會或以電話方式辦理投訴。投訴人講述投訴詳情的過程可能會被錄音，議會辦事處職員會根據所提供的資料代為填寫投訴表格，並於七個工作天內傳真、電郵或郵寄給投訴人確認。議會辦事處職員在收到投訴人簽署確認表格的內容後，才會展開處理程序。

4. 如投訴人委託其他人士辦理投訴，請出示委託書以資證明。
5. 如投訴交由消費者關係委員會處理，為公平起見，投訴人不得在委員會處理個案之前或之後，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. 議會辦事處處理消費者投訴個案的程序

1. 議會辦事處收到消費者的投訴後，會審核其提供的書面資料，以決定是否受理有關個案。
2. 經初步審核後，如會員旅行社違反議會規則或合約條文的表面證據並不存在，或投訴人提供的證據不足以支持投訴事項，則議會辦事處會將個案不獲受理的初步審核結果通知投訴人。投訴人可於七天內提供新證據，以便議會辦事處決定個案是否最終受理。
3. 如投訴人未能於第 2 段所述限期前提供新證據，或新證據仍不足以支持投訴事項，則議會辦事處不會受理個案，亦不會將個案提交消費者關係委員會處理，並會於作出決定後的三個工作天內將個案不獲受理的最終結果通知投訴人。
4. 經初步審核後，議會辦事處如受理個案，將於作出決定後的三個工作天內通知投訴人，並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。
5. 議會辦事處將以調停方式處理投訴，鼓勵會員旅行社及投訴人達成和解方案，不會強令雙方和解。
6. 和解方案指會員旅行社及投訴人雙方對投訴都同意的解決方法，包括附加條件等。
7. 議會辦事處會向會員旅行社及投訴人雙方確認和解方案的詳情。經雙方確認的和解方案，將視為已向議會存檔。
8. 在跟進個案的過程中，如會員旅行社能證明已遵從議會規則或合約條文，或提供足以推翻投訴事項的證據，則議會辦事處將終止個案，亦不會將個案提交消費者關係委員會處理，並會於作出決定後的三個工作天內將個案已終止的結果通知投訴人。

9. 經議會辦事處調停後，如投訴人與會員旅行社無法達成和解，個案可交由消費者關係委員會處理，投訴人須以書面詳述不接納會員旅行社解釋的理由。

V. 消費者關係委員會處理消費者投訴個案的程序

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，會在可行情況下採取適當步驟，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，投訴人可以在十四天內作出最後回應。
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、議會規則及業內慣例而作出決定；此外，亦會按常理酌情處理，以求公平。委員會的決定會參考但不受以往先例約束。
2. 消費者關係委員會如認為個案成立，將根據投訴人在行程上的實際損失，以決定會員旅行社是否需要賠償或退款等，但要旅行社道歉或處分員工等要求，則不會處理。
3. 議會辦事處會以郵寄方式，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六十天內聯絡議會辦事處職員，安排跟進事項。如投訴人領取了

有關賠償或退款等，這等於同意以此作為有關個案最終的解決方案，並且不再追究。會員於作出賠償或退款等時，可要求投訴人簽署同意不再追究的文件，但不得附加其他條件(包括但不限於保密要求)。

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。
7. 消費者關係委員會處理個案時，會視乎情況而將個案轉介議會其他委員會作內部處理。基於保密理由，內部處理的結果不會通知投訴人。

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，兩名副召集人中的一人必須是業界理事，另一人必須是獨立理事。
2. 消費者關係委員會轄下設有小組，負責處理消費者投訴個案。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。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，則必須由身兼獨立理事的副召集人主持。
3. 小組大約每兩個月召開會議一次。

二零一八年一月

外遊旅客投訴表格

個案編號：_____（此欄由議會填寫）

(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) 所投訴的服務產品資料

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) 要求的解決方法：_____

日期：_____ 投訴人簽署：_____

*請刪去不適用者

請注意，閣下所提供的個人資料只會用於與投訴直接有關的用途。議會可能會把那些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。議會也可能把那些資料向獲授權執法、起訴及覆檢決定的有關機構披露。閣下可要求查閱或改正所提供的個人資料。閣下如有此需要，請直接致函議會。