



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零零六年六月二十一日

檔號：BOD149/21/06/06

跟進外遊 / 入境旅客投訴的和解方案或裁決結果
第一百四十九號決議
(分類：一般)

外遊 / 入境旅客的投訴經議會辦事處處理後，旅客與會員之間可能達成和解方案，又或者個案需要提交消費者關係委員會審理並作出裁決。如果旅客接受和解方案或裁決結果，辦事處職員將會通知有關會員作出相應安排，但有部份會員卻以種種理由，拖延有關安排，導致投訴個案無法於合理時間內解決。

為免會員的聲譽和業界的形象受損，理事會在二零零六年六月十三日的會議上，採納了消費者關係委員會的建議，通過下述決議：

會員於收到議會辦事處職員通知旅客已接納和解方案或裁決結果後，必須於通知日起計十四天內履行和解方案或裁決結果(如機票退款、賠償等)。

至於與入境旅客購物投訴有關的收貨與退款安排，會員仍須按第一百二十三號指引處理。

此指引由即日起生效。違反指引者將按議會《組織章程細則》第 11(3)(a)及(b)條處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓