

入境旅客投诉简介

(注意: 此表格只供一般投诉使用; 如投诉与购物退款有关, 请在议会网站下载「购物投诉表格」, 填妥后寄回或传真回议会办事处。)

序言

为提升本地接待旅行社的服务水平及保障入境旅客的权益, 议会特别设立专责部门及两个委员会, 以处理入境旅客的投诉。

处理范围

1. 被投诉的旅行社必须为议会会员。
2. 投诉事项必须与旅行社所提供的旅游服务有关。
3. 投诉须于事件发生当天起计的三十天内提出。
4. 投诉人必须为事件的当事人。
5. 投诉人并非正采取法律途径以解决有关个案。

投诉方法

旅客可以书面或亲临本会投诉。

1. 旅客如以书面方式提出投诉, 必须提供以下数据:
 - (i) 投诉人姓名、在港联络地址或电话号码、离港日期及海外或内地的联络地址 / 电话号码 / 传真号码 / 电邮;
 - (ii) 所投诉之旅行社名称、电话号码及地址;
 - (iii) 所投诉之旅游服务详情(例如: 团队名称、抵港日期、导游姓名及导游联络电话等);
 - (iv) 简述事件经过;
 - (v) 要求之解决方法。如旅客要求旅行社赔偿, 请列明理由, 并提交相关文件(例如: 旅游行程安排表、海外 / 内地旅行社所发之单据等资料的影印本)以作证明。

请将投诉信连同有关证明文件寄交或传真本会。

(本会备有投诉表格供投诉人使用, 请到议会网页 www.tichk.org 下载)

2. 旅客若亲身到本会投诉, 需带备相关文件, 并填写由本会职员提供的投诉表格。

注: 如投诉人委托他人办理投诉, 请出示委托书以资证明。

议会办事处处理投诉的程序

1. 如旅客于在港行程中向议会投诉，议会办事处会以调解方式处理，务求双方协商出解决方案，使投诉可于旅客离港前圆满解决。但如旅客无法与旅行社达成解决方案，可要求议会办事处于其离港后继续跟进。
2. 旅客离港后以书信、传真或电邮提出的投诉，议会办事处会于三个工作天内核对资料并通知投诉人是否受理。议会办事处确定受理有关个案后，会进行调查，并去信相关旅行社、导游、店铺，要求他们在二十一天内以书面解释事件。议会办事处会将有关回复转达投诉人，并尽力协调双方，以达成共识。
3. 议会办事处如发现旅行社、导游涉嫌违规，或店铺涉嫌违诺，会将个案交由议会的规条委员会、购物事宜委员会处理。上述委员会最少有一半成员为业外人士，如认为确有违规或违诺的情况，有关旅行社、导游、店铺会受到处分，而旅行社和店铺的名称，以及所违反的规例或承诺会在议会网站张贴。

(2009 年 12 月 29 日修订)

入境旅客投诉表格(一般投诉)

档案编号: _____ (此栏由本会填写)

(一) 旅客资料

旅客姓名: _____ (*先生 / 女士 / 小姐)

在港联络地址 / 电话号码: _____

离港日期: _____

海外 / 内地联络地址: _____

海外 / 内地联络电话: _____ (*住宅 / 办事处 / 手提)

传真号码 / 电邮: _____

(二) 所投诉之香港旅行社及旅游服务资料

香港旅行社名称: _____ 电话号码: _____

地址: _____

服务详情:

旅行团

海外 / 内地旅行社名称: _____ 抵港日期: _____

导游姓名: _____ 导游联系电话: _____

机场接送

代订酒店

其它 (请注明): _____

(三) 投诉详情: (如空位不够用, 请夹附页)

(四) 要求之解决方法: _____

日期: _____ 投诉人签署: _____

*请删去不适用者