



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

IMPORTANT

指引

發出日期：二零零四年五月十七日

檔號：BOD123/17/05/2004

跟進旅客購物投訴
第一百二十三號決議

議會辦事處為旅客調解退貨事宜後，部份旅客會將貨品交來議會，以協助辦理退貨，議會職員於收到有關貨品後，一般會聯絡旅行社以派員前來議會收取貨品及作出退款，但有部份旅行社卻以種種理由，拒絕或拖延派人前來議會收取貨品或退款，導致投訴個案無法於合理時間內解決。

為避免影響旅行社的聲譽及行業的形象，議會理事會在五月十一日的會議上，採納了來港旅遊委員會的建議，通過由即日起：-

「任何會員於收到議會以掛號形式發出的收貨通知信後，由信上日期起計，必須在七天內派人前來議會收取貨品；並於收貨日起計七天內退回款項。」

敬請遵守上述決議，違反者按議會組織章程細則第 11 條(3)款(a)及(b)段處分。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓