



購物事宜委員會 處理登記店舖涉嫌違反承諾個案的準則

I. 處理登記店舖涉嫌違反承諾個案的程序

1. 議會如接獲投訴，或從其他渠道得悉登記店舖涉嫌違反任何一個或多個承諾，均會以郵件及傳真(如已提供傳真號碼)形式發信給登記店舖，要求該店舖在信件日期之後一天起計的二十一天內向議會提供資料及/或以書面解釋。
2. 如有證據顯示該店舖涉嫌違反任何一個或多個承諾，個案將提交「購物事宜委員會」處理。議會會以郵件及傳真(如已提供傳真號碼)形式向登記店舖發出涉嫌違反承諾通知書，並會夾附本文件及該個案資料，同時註明店舖如承認違反任何一個或多個承諾，可提出求情理由；如不承認違反任何承諾，可加以說明。而有關的涉嫌違反承諾通知書副本，亦會抄送至相關會員參考。
3. 登記店舖可於涉嫌違反承諾通知書日期之後一天起計的十四天內，提交書面回覆，表示承認違反任何一個或多個承諾或提出抗辯。
4. 議會在指定期限內收到擬提出抗辯的登記店舖的書面回覆後，或會再跟進個案，包括根據登記店舖的書面陳詞，進一步要求有關店舖在五個工作天內(由議會發出的跟進個案通知書日期之後一天起計)，提供支持其陳詞的證據；此外，議會也會採取適當步驟，求證有關登記店舖的陳詞是否屬實。
5. 如議會在跟進個案的過程中取得不利涉案店舖的證據，將向該店舖發出解釋證據通知書，給予該店舖一次解釋機會，並讓該店舖在五個工作天內(由議會發出的解釋證據通知書日期之後一天起計)，就議會所持證據作出回應。
6. 議會會整理所搜集到的違反承諾個案資料，並呈交「購物事宜委員會」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，與登記店舖有關的資料會被遮蓋。委員會作決定時，會考慮所有由登記店舖及其他相關人士提供的資料和陳述。
7. 如有關店舖認為投訴涉及的貨品有損壞、或有因使用而導致的損耗等情況而拒絕退款，「購物事宜委員會」可將貨品交予其轄下的專家小組評估。專家小組由相關行業代表組成。
8. 「購物事宜委員會」如認為登記店舖違反承諾，議會會以郵件及傳真(如已提供傳真號碼)形式向該店舖發出委員會決定通知書，將委員會的決定



通知該店舖及有關會員。如登記店舖有意就委員會的決定提出上訴，必須按第 VII 節提出。

9. 以「購物退款保障計劃」而言，凡提及「店舖」及「登記店舖」的地方，也包括代表此等店舖行事的任何人士(包括但在任何方面都不限於任何負責人、董事、經理、高級人員、合夥人、僱員、代理人、代表)。

II. 購物事宜委員會

1. 「購物事宜委員會」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. 「購物事宜委員會」轄下設有小組，負責處理涉嫌違反承諾的個案。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。
3. 小組會議必須由「購物事宜委員會」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。

III. 對違反任何一個或多個承諾的登記店舖可施以的處分

1. 「購物事宜委員會」可向違反承諾的登記店舖施以下述處分：
 - (1) 發出勸喻信，藉以規定登記店舖按特定方式行事或停止行事；
 - (2) 記分 (見第 V 節)；
 - (3) 在指定期限內暫停店舖的登記；
 - (4) 撤銷店舖的登記。
2. 「購物事宜委員會」決定處分時，會考慮以下任何一個或多個因素：
 - (1) 個案的嚴重性；
 - (2) 店舖在過去兩年內的違反承諾紀錄；
 - (3) 店舖是否故意違反相關的一個或多個承諾；
 - (4) 店舖如承認違反任何承諾，有沒有悔意，有沒有改善措施；
 - (5) 店舖提供的解釋；
 - (6) 店舖在回應被指控違反承諾時的行為；及
 - (7) 圍繞個案的所有情況。
3. 登記店舖如拒絕執行「購物事宜委員會」或「上訴委員會」的決定(例如不向旅客或其代表辦理退款)，其登記資格須被撤銷。
4. 若「購物事宜委員會」決定暫停或撤銷任何店舖的登記，並且決定不准會員繼續安排旅客前往有關店舖購物，議會將禁止會員安排旅客前往有關店舖購物。如會員在上述情況下，仍繼續安排旅客前往有關店舖購物，



將被議會處分；而店舖如在暫停登記期間仍接待旅行團，將被撤銷店舖登記資格。

5. 議會如發現登記店舖涉嫌作出任何違反香港法例的作為或不作為，有關個案將轉交適當的執法部門處理。

IV. 涉嫌或確定違反相關法例的情況

1. 在以下第 2 段所述的限制下，議會如得悉登記店舖涉嫌：(1)在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況違反香港法例，或(2)在營業範圍內作出任何違反《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為；而且(1)或(2)正被相關執法機構調查，則「購物事宜委員會」有權按個案性質及嚴重性，暫停相關店舖的登記，並規定會員停止安排旅客前往購物，直至另行通知為止。在上述情況下被暫停登記的店舖，其名稱、地址、聯絡電話、暫停登記的原因及日期均會張貼於議會網站，直至有關店舖被證明(不管是經司法判決或其他方式，例如相關執法機構已終止調查而沒有提出檢控)：(a)在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況沒有違反香港法例，或(b)在營業範圍內沒有作出任何違反《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為，此時在議會網站張貼的內容才會刪除。
2. 以上第 1 段不會施行，直至議會收到相關執法機構(如香港警務處、香港海關或其他)的書面通知，指有登記店舖：
 - (a) 涉嫌屬於以上第 1 段(1)或(2)的情況；以及
 - (b) 因此而正被調查。

議會如收到有關通知，會把所收到通知的詳情轉達該店舖，並要求該店舖在二十一天內(由議會發出的轉達書日期之後一天起計)，向議會提交書面回應。議會收到該店舖的書面回應後，如認為已符合本段(a)及(b)所述的兩項條件，會通知該店舖於十四天內(由議會發出的通知書日期之後一天起計)，向議會提交書面陳詞。在十四天屆滿後，無論該店舖是否已提交書面陳詞，有關個案也會呈交「購物事宜委員會」考慮，以決定是否需要按個案性質及嚴重性，依照以上第 1 段所述暫停該店舖的登記，並規定會員停止安排旅客前往購物，直至另行通知為止。委員會如決定暫停該店舖的登記，有關決定會在以下情況出現後才予以執行：

- (c) 該店舖決定不按第 VII 節提出上訴；或
 - (d) 在該店舖按第 VII 節提出上訴的情況下，上訴委員會維持委員會原來的決定。
3. 在以下第 4 段所述的限制下，如法院或執行當局裁定登記店舖：(1)在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況違反香港法例，或(2)在營業



範圍內作出任何違反《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為，則「購物事宜委員會」將按個案性質及嚴重性決定處分，包括向相關店舖發出勸喻信、記分、暫停或撤銷店舖的登記。被暫停或撤銷登記的店舖，其名稱、地址、聯絡電話、暫停或撤銷登記的原因及日期均會張貼於議會網站，直至兩年後在議會網站張貼的內容才會刪除。

4. 以上第 3 段不會施行，直至議會收到相關執法機構(如香港警務處、香港海關或其他)的書面通知，確定法院或執行當局裁定有登記店舖屬於以上第 3 段(1)或(2)的情況。議會如收到有關通知，會把所收到通知的詳情轉達該店舖，並要求該店舖在十四天內(由議會發出的轉達書日期之後一天起計)，向議會提交書面回應。在十四天屆滿後，無論該店舖是否已提交書面回應，有關個案也會呈交「購物事宜委員會」考慮，以決定按個案性質及嚴重性是否處分及如何處分該店舖，包括向該店舖發出勸喻信、記分、暫停或撤銷店舖的登記。委員會如決定處分該店舖，有關決定會在以下情況出現後才予以執行：
 - (a) 該店舖決定不按第 VII 節或按適用法例提出上訴；或
 - (b) 在該店舖按第 VII 節及 / 或按適用法例提出上訴的情況下，上訴委員會維持委員會原來的決定及 / 或上級法院維持有關法院或執行當局原來的判決。
5. 本準則第 IV 節的條文，在任何方面都不會限制或拘限本準則任何其他條文的施行。

V. 登記店舖記分制

1. 若議會在任何連續三個月內收到關於登記店舖的退款投訴達十宗或以上(包括經消費者委員會、香港旅遊發展局等機構轉介的個案)，並經「購物事宜委員會」決定投訴違反任何一個或多個承諾的個案成立，則除每宗違反承諾個案可能被記分外，有關店舖將額外被記十分。退款投訴指登記店舖沒有按購物退款保障計劃的規定處理退款。
2. 「購物事宜委員會」如認為登記店舖違反任何一個或多個承諾，並決定施以記分的處分，將參考下表以決定應記分數：

	違反承諾的事項	兩年內第一次違諾可記最高分數	兩年內第二次違諾可記最高分數	兩年內第三次或以上違諾可記最高分數
1.	法院或執行當局裁定登記店舖在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況違反香港法例，或在營業範圍內作出任何違反《商	30	30	30



	品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為			
2.	強迫旅客購物	30	30	30
3.	沒有於接待旅客七天前以書面通知議會更改負責人、註冊地址、公司名稱、聯絡電話或營業時間	30	30	30
4.	議會介入處理投訴前，拒絕退款	15	30	30
5.	違反購物退款保障計劃內有關退款的規定	15	30	30
6.	在營業時間內拒絕讓公眾人士自由出入，或拒絕讓議會及執法機關人員巡查	15	30	30
7.	沒有核對帶團前往購物的每一名導遊的導遊證	15	30	30
8.	拒絕向議會提供接待旅行社、導遊或團隊進出店舖時間的資料	15	30	30
9.	收到議會的信件後，沒有於限期前以書面回覆議會關於旅客的查詢、投訴或其他購物退款保障計劃的問題	15	30	30
10.	<ul style="list-style-type: none"> - 在「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」下，沒有按議會訂立的規則^{【註一】}，在收據正面註明「香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852) 2807 0707」及「六個月百分百退款保障(貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗)」字句 - 在「海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」下，沒有按議會訂立的規則^{【註二】}，在收據正面註明「香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852) 2807 0707 Inbound tourist service hotline of the Travel Industry Council of Hong Kong：(852) 2807 0707」及「十四天百分百退款保障(貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗) 14-day, full 	10	15	25



	refund protection (the purchased item shall be undamaged and there shall be no wear and tear because of use)」字句			
11.	收據並非清楚可讀，亦沒有詳細列明貨品資料 ^{【註三】}	10	15	25
12.	收據或發票上沒有註明公司名稱、地址、聯絡電話等資料，或沒有公司印章	10	15	25
13.	沒有事先取得書面許可而利用議會、政府或香港旅遊發展局等的名義作宣傳或推廣用途	10	15	25
14.	- 在「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」下，沒有在店內當眼處(最少包括入口處及店內每個收銀處)貼上由議會提供有關購物退款保障計劃的海報中文版 - 在「海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」下，沒有在店內當眼處(最少包括入口處及店內每個收銀處)貼上由議會提供有關購物退款保障計劃的海報中、英文版	10	15	25
15.	沒有向旅客解釋「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」或「海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的內容	5	10	20
16.	收到退還的貨品後沒有於七天內退款	5	10	20
17.	收到符合退款規定的貨品時，沒有即時以現金全數退款，亦沒有以書面向旅客或其代表發出認收退貨憑單 ^{【註四】}	5	10	20

3. 議會辦事處將按「購物事宜委員會」或「上訴委員會」的決定記錄分數。
4. 登記店舖被記的分數有效期為兩年，由「購物事宜委員會」認為違反承諾的當日或其他指明的日期起計。換言之，每項因違反承諾而被記的分數，會於兩年後取消。隨有效期屆滿而取消的分數，會從總分中扣減。



5. 如登記店舖被記錄的分數累積至十分，議會辦事處將即時向有關登記店舖發出提醒信。
6. 如登記店舖被記錄的分數累積至二十分，議會辦事處將通知「來港旅遊委員會」、「內地來港旅行團事務委員會」及所有有關會員。
7. 如登記店舖被記錄的分數達至三十分或以上，「購物事宜委員會」將召開會議，決定是否暫停或撤銷有關店舖的登記、以及會員能否繼續安排旅客前往購物。
8. 如登記店舖在暫停登記期間仍有其他個案等候「購物事宜委員會」處理，則在這些稍後處理的個案中被記的分數將由恢復登記當日起計，有效期也為兩年。
9. 如登記店舖提出上訴，而「上訴委員會」認為個案成立，被記的分數會由「購物事宜委員會」認為違反承諾的當日或其他指明的日期起計，有效期仍為兩年。如「上訴委員會」認為個案不成立，被記的分數會被取消。
10. 如有需要，議會辦事處將通知各地相關旅遊機構，有關登記店舖因違反承諾而被記分數的紀錄。

VI. 通知「購物事宜委員會」的決定及保留違反承諾紀錄

1. 「購物事宜委員會」如決定處分違反任何一個或多個承諾的登記店舖，議會將以郵件及傳真(如已提供傳真號碼)形式發出通知書，告知店舖有關決定及理由，以及店舖的上訴權利及上訴程序。如「購物事宜委員會」還決定就違反承諾事項記分，上述通知書還會包括是次違反承諾被記的分數，以及過去兩年內已累積的總分數(如有的話)。有關通知書的副本，將抄送至相關會員參考。
2. 登記店舖的所有違反承諾紀錄均保存於其檔案內，但「購物事宜委員會」在衡量店舖違反承諾的處分時，只會參考其兩年內的違反承諾紀錄。
3. 「購物事宜委員會」如決定登記店舖沒有違反任何承諾，議會也會以書面將決定通知有關店舖及會員。

VII. 就「購物事宜委員會」的決定提出上訴

1. 登記店舖如有意就「購物事宜委員會」的決定提出上訴，必須在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知該店舖的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知，或申請將上訴期延長不多於十四天。上訴通知必須連同上訴費港幣一千元一併發出。上訴通知或申請延期的函件必須



寄給「議會總幹事」。「上訴委員會」將決定是否沒收上訴人所付的上訴費，或退回全部或部份上訴費。

2. 關於上訴的詳情，可於議會網站下載(www.tichk.org → 「議會」 → 「組成」 → 「上訴委員會」)，或向議會辦事處索取。

VIII. 公佈登記店舖的違反承諾個案

1. 被「購物事宜委員會」記分、暫停或撤銷登記的店舖，其名稱、地址及被處分的原因和日期等資料會在議會網站張貼，詳情見以下第 2 至 5 段。但只被發出勸喻信的登記店舖，則不會被公佈名稱及相關資料。
2. 「購物事宜委員會」如決定即時暫停或撤銷店舖的登記(即登記在等候上訴期間已經無效)，議會會即時將對該店舖所採取的處分在議會網站張貼，並規定會員即時停止安排旅客前往有關店舖購物。如店舖提出上訴，議會網站將註明個案正在上訴。
3. 「購物事宜委員會」如決定暫停或撤銷店舖的登記(即登記在等候上訴期間仍然有效)，而有關登記店舖並沒有在十四天內(由議會將有關決定通知該店舖的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知或申請將上訴期延長不多於十四天，則議會會於提出上訴期屆滿後，將對該店舖所採取的處分在議會網站張貼，並規定會員不准安排旅客前往有關店舖購物。如有關店舖提出上訴，議會會於「上訴委員會」也決定暫停或撤銷店舖的登記後，才將有關處分張貼於議會網站，並規定會員不准安排旅客前往有關店舖購物。
4. 被暫停或撤銷登記的店舖，其名稱、地址、聯絡電話、暫停或撤銷登記的原因及日期均會張貼於議會網站，直至兩年後在議會網站張貼的內容才會刪除。
5. 「購物事宜委員會」如決定對違反承諾的登記店舖記分，而有關店舖並沒有在十四天內(由議會將有關決定通知該店舖的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知或申請將上訴期延長不多於十四天，則議會會將該店舖的名稱和地址、被記錄的分數和被記分的原因及日期，以及相關接待旅行社的名稱在議會網站張貼。如有關店舖提出上訴，有關處分會在「上訴委員會」也認為需要處分後才在議會網站張貼。有關分數於兩年後才會從議會網站刪除。



香港旅遊業議會

TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG

Incorporated with limited liability

香港北角英皇道 250 號北角城中心 1706-1709 室
Rooms 1706-1709, Fortress Tower,
250 King's Road, North Point, Hong Kong.

電話 Phone: (852) 2807 1199

傳真 Fax: (852) 2510 9907

網址 Website: <http://www.tichk.org>

電郵 E-mail: office@tichk.org

【註一】

香港旅遊業議會就收據(見參考樣本)正面註明「香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852) 2807 0707」及「六個月百分百退款保障(貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗)」字句所訂立的規則如下：

1. 有關字句必須以清晰可見的中文字體，獨立一項地印刷在收據正面。
2. 有關字句的中文字體不得小於電腦字體的十號字。
3. 登記店舖在收據上不得列出一些與退款保障計劃相抵觸的條款。

(參考樣本)

XXX 百貨店

XXX DEPARTMENT STORE

香港北角英皇道 250 號北角城中心 XXXXX
XXXXX, Fortress Tower, 250 King's Road, H.K.

24 小時客戶熱線 Tel:(852)1234 5678

傳真 Fax:(852)1234 5670

日間 Tel:(852)1234 5679

網址 Web Site: <http://www.xxx.com.hk>

電郵 E-mail:123@xxx.com

編號 NO.1234567

發票 Invoice

日期 Date _____

貨號 No.	貨名 Item	數量 Quantity	單價 Unit Price	金額 Price
		公司印章 Company stamp		
			合計 Total	

六個月百分百退款保障(貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗)

香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852) 2807 0707

中文字體不得小於電腦字體的十號字



【註二】

香港旅遊業議會就收據(見參考樣本)正面註明「香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852) 2807 0707 Inbound tourist service hotline of the Travel Industry Council of Hong Kong：(852) 2807 0707」及「十四天百分百退款保障(貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗 14-day, full refund protection (the purchased item shall be undamaged and there shall be no wear and tear because of use)」字句所訂立的規則如下：

1. 有關字句必須以清晰可見的中、英文字體，獨立一項地印刷在收據正面。
2. 有關字句的中、英文字體不得小於電腦字體的十號字。
3. 登記店舖在收據上不得列出一些與退款保障計劃相抵觸的條款。

(參考樣本)
XXX 百貨店
XXX DEPARTMENT STORE
香港北角英皇道 250 號北角城中心 XXXXX
XXXXX, Fortress Tower, 250 King's Road, H.K.

24 小時客戶熱線 Tel:(852)1234 5678
日間 Tel:(852)1234 5679
網址 Web Site: <http://www.xxx.com.hk>

傳真 Fax:(852)1234 5670
電郵 E-mail:123@xxx.com

編號 NO.1234567

發票 Invoice

日期 Date _____

貨號 No.	貨名 Item	數量 Quantity	單價 Unit Price	金額 Price
		<div style="border: 2px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>公司印章 Company stamp</p> </div>		
			合計 Total	

十四天百分百退款保障(貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗)
14-day, full refund protection (the purchased item shall be undamaged and there shall be no wear and tear because of use)
香港旅遊業議會入境旅客服務熱線：(852) 2807 0707
Inbound tourist service hotline of the Travel Industry Council of Hong Kong: (852) 2807 0707

中、英文字體不得小於電腦字體的十號字



【註三】

發票或收據上必須詳細列明以下售出貨品的資料：

貨品資料	備註
i. 貨品類別(例如：手錶)、品牌名稱、出售日期及價格	如貨品沒有品牌，則店舖無須列明。
ii. 原產地	店舖如不知道貨品的原產地，必須註明「原產地不詳」。
iii. 型號	如貨品沒有型號，則店舖無須列明。
iv. 保修服務	只適用於電子產品、影音產品及鐘錶。 貨品如有保修服務，店舖必須列明保修點的地址及聯絡電話；貨品如沒有保修服務，店舖必須註明「沒有保修服務」。
v. 性能	貨品性能以說明書為準。 如貨品沒有性能資料，則店舖無須列明。
vi. 配件	如貨品沒有配件，則店舖無須列明。
vii. 純度、重量及 / 或貨品說明	只適用於含有翡翠及天然翡翠、鑽石、黃金及黃金合金、白金等的貨品 (披露資料視乎貨品種類)。

注意：

1. 登記店舖在售賣數碼音響播放器、數碼攝錄機、數碼相機、手提電話、便攜式多媒體播放器、翡翠及天然翡翠、鑽石、黃金及黃金合金、白金等產品時，必須遵守《商品說明條例》(第 362 章)及有關附屬法例的要求。關於法例的詳情，請參閱政府網頁：<http://www.legislation.gov.hk/eng/home.htm>。議會如發現登記店舖涉嫌違法，將把個案轉交香港海關處理。
2. 在「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」下，以上資料必須以中文詳列於發票或收據上。
3. 在「海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」下，以上資料必須以中、英文詳列於發票或收據上。

【註四】

登記店舖收到符合退款規定的貨品時，除非即時以現金全數退款，否則必須以書面向旅客或其代表發出認收退貨憑單。認收退貨憑單可用原來單據副本或另備退



香港旅遊業議會

TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG

Incorporated with limited liability

香港北角英皇道 250 號北角城中心 1706-1709 室
Rooms 1706-1709, Fortress Tower,
250 King's Road, North Point, Hong Kong.

電話 Phone: (852) 2807 1199

傳真 Fax: (852) 2510 9907

網址 Website: <http://www.tichk.org>

電郵 E-mail: office@tichk.org

貨表格(格式不拘)，內容必須包括以下各項：

1. 店鋪名稱、地址及聯絡電話；
2. 收到退貨的日期；
3. 退貨資料，包括貨品類別(例如：手錶)、品牌名稱、數量、收據編號及購物日期；
4. 退還金額；
5. 退款方式，如透過付款人的信用卡/銀行戶口退款、透過接待旅行社退款等；以及
6. 店鋪負責人簽署或公司印章。

二零一六年二月