

入境旅客投訴簡介

(注意：此表格只供一般投訴使用；如投訴與購物退款有關，請在議會網站下載「購物投訴表格」，填妥後寄回或傳真回議會辦事處。)

I. 序言

為提升本地接待旅行社的服務水平及保障入境旅客的權益，議會特別設立專責部門及兩個委員會，以處理入境旅客的投訴。

II. 處理範圍

1. 被投訴的旅行社必須為議會會員。
2. 投訴事項必須與旅行社所提供的旅遊服務有關。
3. 投訴須於事件發生當天起計的三十天內向議會提出。
4. 投訴人必須為事件的當事人。
5. 投訴人並非正採取法律途徑以解決有關個案。

III. 投訴須知

1. 入境旅客提出投訴，必須提供以下資料：
 - (i) 投訴人姓名、在港聯絡地址或電話號碼、離港日期及海外或內地的聯絡地址 / 電話號碼 / 傳真號碼 / 電郵；
 - (ii) 所投訴的旅行社名稱、地址及電話號碼；
 - (iii) 所投訴旅遊服務的詳情(例如：團隊名稱、抵港日期、導遊姓名及導遊聯絡電話等)；
 - (iv) 事件經過；
 - (v) 要求的解決方法。如要求旅行社賠償，請列明理由，並提交相關文件(例如：旅遊行程表、海外或內地旅行社發出的單據等資料的影印本)以作證明。
2. 旅客可自行書寫投訴信，或填寫由議會提供的投訴表格，然後連同單據、其他相關文件(例如：旅遊行程表)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。投訴表格可透過傳真或郵寄方式索取，或到議會網站(www.tichk.org)下載，或在網上填寫投訴表格。

3. 旅客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。旅客講述投訴詳情的過程會被錄音，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或郵寄給旅客確認。議會辦事處職員在收到旅客簽署確認表格的內容後，才會展開處理程序。
4. 如旅客在香港期間向議會投訴，也須備妥第 1 項所述的資料及相關文件，議會辦事處職員會即時協助並跟進。
5. 如旅客委託其他人士辦理投訴，請出示委託書以資證明。
6. 如投訴交由相關委員會處理，為公平起見，旅客或相關人士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. 議會辦事處處理投訴個案的程序

1. 如旅客於在港行程中向議會投訴，議會辦事處會以調解方式處理，務求雙方協商出解決方案，使投訴可於旅客離港前圓滿解決。但如旅客無法與旅行社達成解決方案，可要求議會辦事處於其離港後繼續跟進。
2. 旅客離港後以書信、傳真或電郵提出的投訴，議會辦事處會於三個工作天內核對資料並通知投訴人是否受理。議會辦事處確定受理有關個案後，會進行調查，並去信相關旅行社、導遊、登記店舖，要求他們在二十一天內以書面解釋事件。議會辦事處會將有關回覆轉達投訴人，並盡力協調雙方，以達成共識。
3. 議會辦事處如發現旅行社、導遊涉嫌違規，或登記店舖涉嫌違諾，會將個案交由議會的規條委員會、購物事宜委員會處理。上述委員會最少有一半成員為業外人士，如認為確有違規或違諾的情況，有關旅行社、導遊、登記店舖會受到處分，而旅行社和登記店舖的名稱，以及所違反的規例或承諾會在議會網站張貼。

入境旅客投訴表格(一般投訴)

檔案編號：_____ (此欄由議會填寫)

(一) 旅客資料

旅客姓名：_____ (*先生 / 女士 / 小姐)

在港聯絡地址 / 電話號碼：_____

離港日期：_____

海外 / 內地聯絡地址：_____

海外 / 內地聯絡電話：_____ (*住宅 / 辦事處 / 手提)

傳真號碼 / 電郵：_____

(二) 所投訴的香港旅行社及旅遊服務資料

香港旅行社名稱：_____ 電話號碼：_____

地址：_____

服務詳情：

旅行團

海外 / 內地旅行社名稱：_____ 抵港日期：_____

導遊姓名：_____ 導遊聯絡電話：_____

機場接送

代訂酒店

其他 (請註明)：_____

(三) 投訴詳情：(如空位不夠用，請夾附頁)

(四) 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。