



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

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零零五年十月十七日

檔號：BOD142/17/10/05

消費者 / 入境旅客投訴的調查  
第一百四十二號決議  
(分類：一般)

---

議會理事會在二零零五年十月十二日的會議上修訂第八十四號指引如下：

會員收到議會以郵寄、傳真或電郵發出的信件後，由信上日期起計，必須在二十一天內以書面回覆信上關於消費者 / 入境旅客以書面投訴其服務的問題。議會如在該指定期限前並未收到所需資料，有關會員將被規條委員會處分，而有關投訴將交由各相關委員會跟進。

上述修訂有其必要，原因是議會辦事處現在除了處理消費者投訴外，也處理入境旅客投訴，情況與二零零零年該指引發出時並不相同。由於要把所需資料提交各相關委員會審議，並且要把有關資料記錄下來，因此有必要以書面回覆。

此指引取代第八十四號指引，即時生效。

承理事會命  
香港旅遊業議會  
總幹事董耀中謹啓