



IMPORTANT

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

發出日期：二零一五年十一月二十日

檔號：BOD225/20112015/IN/FY

入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃 (修訂)
第二百二十五號決議
(指引分類：入境旅行服務)

理事會在二零一五年十一月十日的會議上，接納了購物事宜委員會的建議，決定修訂「入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」，以進一步加強入境旅行團旅客的購物保障。

新修訂的重點包括：店舖須承諾在營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況不會違反香港法例，也不會作出任何違反《商品說明條例》或其他香港法例的作為或不作為；店舖的負責人、註冊地址、公司名稱、聯絡電話或營業時間若有任何更改，新資料必須於接待旅客七天前以書面通知議會；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；以及店舖收到議會的信件後，必須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。此外，新修訂中也訂明議會處理店舖涉嫌違反承諾的執程序，以及可施以的處分。詳情請參閱附錄一及附錄二。

由於「登記店舖承諾書」也需要修訂，所有登記店舖都必須簽署新修訂的承諾書。為免增加會員的工作量，議會將直接去信已登記的店舖，要求有關店舖簽署新承諾書。請各會員提醒相關登記店舖切實履行新承諾書所載的各項承諾。若登記店舖在指定限期前沒有遞交新承諾書，議會將取消其登記，並以書面通知各有關會員停止安排旅客前往該店舖購物。

本指引取代第一百八十四號指引，由二零一六年一月一日起生效。

違反此指引者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

關於議會規例的最新資料，請瀏覽議會網站(www.tichk.org → 「守則與規例」)。

承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啟

附錄一：內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃(修訂) (共二十頁)

附錄二：海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃(修訂) (共二十頁)

附錄一

內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃(修訂)

I. 前言

香港旅遊業議會(議會)設立「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的目的，是為了保障內地入境旅行團旅客的購物權益，並提高入境旅遊業的服務水平。議會規定會員在安排內地入境旅行團旅客前往指定店舖購物前，必須先向議會登記有關店舖的資料。

II. 登記手續

1. 會員如要安排內地入境旅行團旅客到某指定店舖購物，必須預先於最少七個工作天前，向議會登記該店舖的資料。
2. 會員必須使用議會提供的「店舖登記表」(附件一)，並於登記表上清楚列明店舖的名稱、地址、聯絡電話及負責人姓名等資料。
3. 會員填妥登記表後，必須連同每家店舖已簽署的「登記店舖承諾書」(附件二)、每家店舖的商業登記證副本(商業登記證上的地址必須與店舖接待內地入境旅行團旅客的營業範圍相同)及手續費港幣五百元正(以每家店舖的每次登記計算)一併遞交議會，辦理登記手續。
4. 若議會對登記資料有任何疑問，會員必須提交有關證明文件，以資核實。
5. 議會完成店舖登記手續後，會發信通知會員。如會員在提交登記表後五個工作天內仍未收到通知，請儘快與議會入境旅遊部聯絡。
6. 會員辦妥店舖登記手續後，才可安排內地入境旅行團旅客前往購物。

III. 條款及細則

1. 會員可登記的店舖數目沒有限制。
2. 每一個地址只可登記一家店舖。如有需要，會員須提交所登記店舖的租約及樓宇平面圖等資料供議會辦事處核實；議會人員或會作實地視察，及將申請交予「購物事宜委員會」審批。
3. 會員所登記店舖的負責人、註冊地址、公司名稱、聯絡電話或營業時間若有任何更改，新資料必須於接待旅客七天前以書面通知議會。
4. 如會員所登記的店舖結業或會員欲取消已登記的店舖，必須儘快以書面通知議會。已結業或取消登記的店舖，其名稱、地址、聯絡電話、取消登記的原因及

日期均會張貼於議會網站六個月。

5. 登記店舖必須向內地入境旅行團旅客提供六個月百分百退款保障。
6. 店舖獲議會接納為登記店舖後，其名稱、地址、聯絡電話、營業時間及接待市場會載於在議會網站張貼的「登記店舖名單」內。若登記店舖的資格被取消，有關資料將被刪除。
7. 登記店舖如因違反任何一個或多個承諾而被記分數，有關店舖的名稱和地址、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均會張貼於議會網站；有關分數於兩年後才會取消。
8. 不同店舖如在相同的地址營業，不管是否曾轉手或改名，所有在該地址被記的分數將繼續保留，除非該地址在一年內再沒有登記店舖經營，所記分數才會取消。
9. 會員必須協助旅客或其代表辦理退款，否則會被處分。
10. 議會辦事處將於每季或有需要時，向會員通報其登記店舖的投訴數字。
11. 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。
12. 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)：(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。
13. 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。

14. 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」可暫停或撤銷有關店舖的登記。在上述情況下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。
15. 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)。

IV. 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《「購物事宜委員會」處理登記店舖涉嫌違反承諾個案的準則》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 IX 節提出。

V. 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。
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。

VI. 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 VII 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。

VII. 登記店舖記分制

1. 「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：

	<u>違反承諾的事項</u>	<u>兩年內第一次違諾可記最高分數</u>	<u>兩年內第二次違諾可記最高分數</u>	<u>兩年內第三次或以上違諾可記最高分數</u>
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《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為	30	30	30
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.	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	10	15	25
11.	收據並非清楚可讀，亦沒有詳細列明貨品資料(註二)	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	10	15	25

	有公司印章			
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.	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	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」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(註三)	5	10	20

2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。

VIII. 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。

IX. 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。

X. 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。

XI. 索取店舖登記表及查詢

會員可致電議會熱線 2969 8188 索取店舖登記表，或登入議會網站下載 (www.tichk.org → 「表格」 → 「13. 入境旅遊」)。

如有任何查詢，可致電議會辦事處 2807 0707。

(註二)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. 以上資料必須以中文詳列於發票或收據上。

(註三)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貨表格(格式不拘)，內容必須包括以下各項：

1. 店舖名稱、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. 店舖負責人簽署或公司印章。

以上規則一直有效至另行通告為止。

〈附件一〉

**內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃
店舖登記表**

會員於填妥登記表後，請連同每家店舖所簽署的「登記店舖承諾書」、每家店舖的商業登記證副本及手續費港幣五百元正(以每家店舖的每次登記計算)一併遞交議會登記。(請用正楷填寫本表格)

公司名稱：_____

旅行社牌照號碼：_____ 電話號碼：_____ 傳真號碼：_____

地址：_____

負責人姓名：_____ 職銜：_____

接待市場：中國內地

購物店舖資料：

店舖名稱	
註冊地址 (即接待內地入境旅行團 旅客的營業範圍)	
公司負責人姓名	
職銜	
聯絡電話	
備註(例如：新登記、取 消 / 轉名等)	

(每份店舖登記表只可登記一家店舖)

旅行社負責人簽署及公司蓋章

日期

〈附件二〉

致：香港旅遊業議會(議會)

內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃
登記店舖承諾書

為促進香港旅遊業的發展和行業形象，並保證旅客能獲得優良銷售服務及在安全舒適的環境內購物，本公司_____ (中、英文店舖名稱)，
公司註冊地址 (即接待內地入境旅行團旅客的營業範圍)
：_____ (中、英文)
及商業登記證號碼：_____，現就_____ (旅行社名稱)

的店舖登記事宜，謹此向議會承諾：

1. 本公司與旅客作任何交易時，都必定會向顧客發出註有公司名稱、地址、聯絡電話及公司印章等資料的收據。
2. 按議會不時訂立的規則(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。
3. 本公司所發出的收據必為清楚可讀，並詳細列明貨品資料(凡註二所列出的貨品，均須按當中的規定詳細列明貨品資料)。
4. 本公司承諾於店內當眼處(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。
5. 本公司絕不會以任何形式，引用議會、政府或香港旅遊發展局等的名義作任何形式的宣傳或推廣用途，除非事先已取得有關機構的書面准許。
6. 內地入境旅行團旅客購物後如有不滿，並於六個月內提出退款要求，可獲全數退款。(註：旅客或其代表必須憑單據正本辦理退款，而有關貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗。經議會提出的退款要求，將以議會在辦公時間內收到有關個案來計算期限。)
7. 如顧客有任何疑問，本公司職員有責任解釋「內地入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的內容。
8. 若旅客向議會投訴時未能提供接待旅行社的資料，本公司將負責向議會提供。

9. 本公司將核實帶團前往購物的每一名導遊的身份，確保他們均持有由議會發出的有效導遊證，並會妥善保存每一名導遊的導遊證紀錄，以供議會隨時查閱。
10. 本公司將記錄每一個內地入境旅行團團隊進入及離開本公司的時間，並會妥善保存有關紀錄，以供議會隨時查閱。
11. 本公司承諾收到議會以郵寄或傳真發出的信件後，在信件日期之後一天起計的二十一天內，會以書面回覆議會關於內地入境旅行團旅客的查詢、投訴或其他購物退款保障計劃的問題。
12. 本公司承諾收到符合退款規定的貨品時，除非即時以現金全數退款，否則會按議會訂立的規則(註三)，以書面向旅客或其代表發出認收退貨憑單。
13. 本公司於收到旅客或其代表退還的貨品後，如貨品符合退款規定(即旅客或其代表必須憑單據正本辦理退款，而有關貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗)，將於收貨日起計七天內退款。
14. 本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))承諾在登記營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況不會違反香港法例，也不會作出任何違反《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為。
15. 本公司承諾不會強迫旅客購物。
16. 本公司承諾於營業時間內容許公眾人士自由出入，並容許議會及執法機關人員巡查，藉以提高本公司的透明度。
17. 若議會在任何連續三個月內收到關於本公司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，則除每宗個案可能被記分外，本公司將額外被記十分。退款投訴指本公司沒有按購物退款保障計劃的規定處理退款。
18. 本公司接受議會轄下專家小組對貨品的損壞或損耗等情況的評估結果。
19. 本公司的負責人、註冊地址(即接待內地入境旅行團旅客的營業範圍)、公司名稱、聯絡電話或營業時間若有任何更改，本公司承諾新資料會於接待旅客七天前以書面通知議會。
20. 本公司同意遵守(並繼續遵守)本承諾書的所有條款。

本公司明白及接受：

1. 議會將把本公司的投訴數字，於每季或有需要時向登記本公司的議會會員通報。
2. 同一個地址只可登記一家店舖。不同店舖如在相同的地址營業，不管是否曾轉手或改名，所有在該地址被記的分數將繼續保留，除非該地址在一年內再沒有登記店舖經營，所記分數才會取消。
3. 獲議會接納為登記店舖後，本公司的名稱、地址、聯絡電話、營業時間及接待市場會張貼於議會網站的「登記店舖名單」內。
4. 若本公司結業或議會會員取消本公司的登記資格，本公司的名稱、地址、聯絡電話、取消登記的原因及日期均會張貼於議會網站六個月。
5. 議會可按照《「購物事宜委員會」處理登記店舖涉嫌違反承諾個案的準則》處理本公司涉嫌違反任何一個或多個承諾的個案。
6. 如本公司違反任何一個或多個承諾，議會可向本公司施以發出勸喻信、記分、暫停登記、撤銷登記的處分。
7. 在入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃下，如本公司的被記分數累積至指定數目、或拒絕執行議會轄下「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)、或本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))作出有損本港旅遊業利益的行為，例如在營業範圍內出售、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《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為，本公司會被議會撤銷登記店舖的資格，並從「登記店舖名單」中除名，屆時議會會員將不可安排旅客到本公司購物。如本公司被撤銷登記，本公司的名稱、地址、聯絡電話、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。
8. 本公司的名稱、地址、所有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均會張貼於議會網站，有關分數於兩年後才會取消。
9. 議會可把本公司被記分數的紀錄，於累積至指定數目時通知議會轄下的「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，以及於有需要時通知各地相關旅遊機構。
10. 議會如得悉本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))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，則議會有權按個案性質及嚴重性，暫停本公司的登記，並規定會員停止安排旅客前往購物，直至另行通知為止。本公司的名稱、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，直至本公司被證明(不管是經司法判決或其他方式)：(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。

11. 如法院或執行當局裁定本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))：
(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，則議會將按個案性質及嚴重性決定處分，包括向本公司發出勸喻信、記分、暫停或撤銷本公司的登記等。
12. 若議會決定暫停本公司的登記，並且決定不准會員繼續安排旅客前往本公司購物，而本公司在暫停登記期間仍接待旅行團，議會將撤銷本公司的登記資格。
13. 如本公司在暫停登記期間仍有其他個案等候議會處理，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。
14. 如法院或執行當局裁定本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))：
(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，或被記的分數達至三十分或以上而被議會暫停或撤銷登記店舖的資格，則本公司的名稱、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。
15. 議會如發現本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))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。
16. 本公司明白及接受議會有權不時更改購物退款保障計劃的條款及細則，特別是本公司還明白議會有權修訂本公司獲議會接納或不再接納為登記店舖的條款及細則。
17. 本公司確認購物退款保障計劃並沒有任何條文可令本公司與議會發生任何合約關係。
18. 就本公司可能因為獲議會接納或不再接納為登記店舖而承受或招致的任何及所有損失，本公司同意使議會(包括所有議會的會員、理事、高級人員、職員、代理人及代表)免受損害。



19. 本公司承諾不會因為獲議會接納或不再接再納為登記店舖，而為此以任何方式(不管直接或間接)向議會(包括所有議會的會員、理事、高級人員、職員、代理人及代表)展開任何法律程序。

本承諾書一直有效至另行通告為止。

公司負責人姓名

公司印章

公司負責人簽署*

日期

(*簽名的負責人必須與店舖登記表上填寫的負責人同為一人)

(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。

以上規則一直有效至另行通告為止。

(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 <i>Company stamp</i>		
			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)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/chi/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. 以上資料必須以中文詳列於發票或收據上。

(註三)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貨表格(格式不拘)，內容必須包括以下各項：

1. 店舖名稱、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. 店舖負責人簽署或公司印章。

以上規則一直有效至另行通告為止。

附錄二

海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃(修訂)

I. 前言

香港旅遊業議會(議會)設立「海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的目的，是爲了保障海外入境旅行團旅客的購物權益，並提高入境旅遊業的服務水平。議會規定會員在安排海外入境旅行團旅客前往指定店舖購物前，必須先向議會登記有關店舖的資料。

II. 登記手續

1. 會員如要安排海外入境旅行團旅客到某指定店舖購物，必須預先於最少七個工作天前，向議會登記該店舖的資料。
2. 會員必須使用議會提供的「店舖登記表」(附件一)，並於登記表上清楚列明店舖的名稱、地址、聯絡電話及負責人姓名等資料。
3. 會員填妥登記表後，必須連同每家店舖已簽署的「登記店舖承諾書」(附件二)、每家店舖的商業登記證副本(商業登記證上的地址必須與店舖接待海外入境旅行團旅客的營業範圍相同)及手續費港幣五百元正(以每家店舖的每次登記計算)一併遞交議會，辦理登記手續。
4. 若議會對登記資料有任何疑問，會員必須提交有關證明文件，以資核實。
5. 議會完成店舖登記手續後，會發信通知會員。如會員在提交登記表後五個工作天內仍未收到通知，請儘快與議會入境旅遊部聯絡。
6. 會員辦妥店舖登記手續後，才可安排海外入境旅行團旅客前往購物。

III. 條款及細則

1. 會員可登記的店舖數目沒有限制。
2. 每一個地址只可登記一家店舖。如有需要，會員須提交所登記店舖的租約及樓宇平面圖等資料供議會辦事處核實；議會人員或會作實地視察，及將申請交予「購物事宜委員會」審批。
3. 會員所登記店舖的負責人、註冊地址、公司名稱、聯絡電話或營業時間若有任何更改，新資料必須於接待旅客七天前以書面通知議會。
4. 如會員所登記的店舖結業或會員欲取消已登記的店舖，必須儘快以書面通知議會。已結業或取消登記的店舖，其名稱、地址、聯絡電話、取消登記的原因及日期均會張貼於議會網站十四天。

5. 登記店舖必須向海外入境旅行團旅客提供十四天百分百退款保障。
6. 店舖獲議會接納為登記店舖後，其名稱、地址、聯絡電話、營業時間及接待市場會載於在議會網站張貼的「登記店舖名單」內。若登記店舖的資格被取消，有關資料將被刪除。
7. 登記店舖如因違反任何一個或多個承諾而被記分數，有關店舖的名稱和地址、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均會張貼於議會網站；有關分數於兩年後才會取消。
8. 不同店舖如在相同的地址營業，不管是否曾轉手或改名，所有在該地址被記的分數將繼續保留，除非該地址在一年內再沒有登記店舖經營，所記分數才會取消。
9. 會員必須協助旅客或其代表辦理退款，否則會被處分。
10. 議會辦事處將於每季或有需要時，向會員通報其登記店舖的投訴數字。
11. 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。
12. 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)：(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。
13. 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。
14. 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」可暫停或撤銷有關店舖的登記。在上述情況下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。

15. 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)。

IV. 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《「購物事宜委員會」處理登記店舖涉嫌違反承諾個案的準則》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 IX 節提出。

V. 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。
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。

VI. 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 VII 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。

VII. 登記店舖記分制

1. 「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《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為	30	30	30
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，或拒絕讓議會或執法機關人員巡查	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.	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 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	10	15	25
11.	收據並非清楚可讀，亦沒有詳細列明貨品資料(註二)	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	10	15	25

	有公司印章			
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.	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「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(註三)	5	10	20

2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。

VIII. 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。

IX. 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(www.tichk.org → 「議會」 → 「組成」 → 「上訴委員會」) 下載，或向議會辦事處索取。

X. 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，並通知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，並通知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。

XI. 索取店舖登記表及查詢

會員可致電議會熱線 2969 8188 索取店舖登記表，或登入議會網站下載 (www.tichk.org → 「表格」 → 「13. 入境旅遊」)。

如有任何查詢，可致電議會辦事處 2807 0707。

(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 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。

以上規則一直有效至另行通告為止。

(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	

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

(註二)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. 以上資料必須以中、英文詳列於發票或收據上。

(註三)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貨表格(格式不拘)，內容必須包括以下各項：

1. 店舖名稱、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. 店舖負責人簽署或公司印章。

以上規則一直有效至另行通告為止。

〈附件一〉

**海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃
店舖登記表**

會員於填妥登記表後，請連同每家店舖所簽署的「登記店舖承諾書」、每家店舖的商業登記證副本及手續費港幣五百元正(以每家店舖的每次登記計算)一併遞交議會登記。(請用正楷填寫本表格)

公司名稱：_____

旅行社牌照號碼：_____ 電話號碼：_____ 傳真號碼：_____

地址：_____

負責人姓名：_____ 職銜：_____

接待市場：(可選擇超過一項)

台灣 日本 南韓 東南亞 歐洲
澳紐 美加 其他(請註明) _____

購物店舖資料：

店舖名稱	
註冊地址 (即接待海外入境旅行團 旅客的營業範圍)	
公司負責人姓名	
職銜	
聯絡電話	
備註(例如：新登記、取消 / 轉名等)	

(每份店舖登記表只可登記一家店舖)

旅行社負責人簽署及公司蓋章

日期

〈附件二〉

致：香港旅遊業議會(議會)

**海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃
登記店舖承諾書**

為促進香港旅遊業的發展和行業形象，並保證旅客能獲得優良銷售服務及在安全舒適的環境內購物，本公司_____ (中、英文店舖名稱)，

公司註冊地址(即接待海外入境旅行團旅客的營業範圍)：
_____ (中、英文)

及商業登記證號碼：_____，現就_____ (旅行社名稱)

的店舖登記事宜，謹此向議會承諾：

1. 本公司與旅客作任何交易時，都必定會向顧客發出註有公司名稱、地址、聯絡電話及公司印章等資料的收據。
2. 按議會不時訂立的規則(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 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。
3. 本公司所發出的收據必為清楚可讀，並詳細列明貨品資料(凡註二所列出的貨品，均須按當中的規定詳細列明貨品資料)。
4. 本公司承諾於店內當眼處(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。
5. 本公司絕不會以任何形式，引用議會、政府或香港旅遊發展局等的名義作任何形式的宣傳或推廣用途，除非事先已取得有關機構的書面准許。
6. 海外入境旅行團旅客購物後如有不滿，並於十四天內提出退款要求，可獲全數退款。(註：旅客或其代表必須憑單據正本辦理退款，而有關貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗。經議會提出的退款要求，將以議會在辦公時間內收到有關個案來計算期限。)
7. 如顧客有任何疑問，本公司職員有責任解釋「海外入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃」的內容。

8. 若旅客向議會投訴時未能提供接待旅行社的資料，本公司將負責向議會提供。
9. 本公司將核實帶團前往購物的每一名導遊的身份，確保他們均持有由議會發出的有效導遊證，並會妥善保存每一名導遊的導遊證紀錄，以供議會隨時查閱。
10. 本公司將記錄每一個海外入境旅行團團隊進入及離開本公司的時間，並會妥善保存有關紀錄，以供議會隨時查閱。
11. 本公司承諾收到議會以郵寄或傳真發出的信件後，在信件日期之後一天起計的二十一天內，會以書面回覆議會關於海外入境旅行團旅客的查詢、投訴或其他購物退款保障計劃的問題。
12. 本公司承諾收到符合退款規定的貨品時，除非即時以現金全數退款，否則會按議會訂立的規則(註三)，以書面向旅客或其代表發出認收退貨憑單。
13. 本公司於收到旅客或其代表退還的貨品後，如貨品符合退款規定(即旅客或其代表必須憑單據正本辦理退款，而有關貨品必須沒有損壞，亦沒有因使用而導致的損耗)，將於收貨日起計七天內退款。
14. 本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))承諾在登記營業範圍內出售、存放或管有任何貨品的情況不會違反香港法例，也不會作出任何違反《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為。
15. 本公司承諾不會強迫旅客購物。
16. 本公司承諾於營業時間內容許公眾人士自由出入，並容許議會及執法機關人員巡查，藉以提高本公司的透明度。
17. 若議會在任何連續三個月內收到關於本公司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，則除每宗個案可能被記分外，本公司將額外被記十分。退款投訴指本公司沒有按購物退款保障計劃的規定處理退款。
18. 本公司接受議會轄下專家小組對貨品的損壞或損耗等情況的評估結果。
19. 本公司的負責人、註冊地址(即接待海外入境旅行團旅客的營業範圍)、公司名稱、聯絡電話或營業時間若有任何更改，本公司承諾新資料會於接待旅客七天前以書面通知議會。
20. 本公司同意遵守(並繼續遵守)本承諾書的所有條款。

本公司明白及接受：

1. 議會將把本公司的投訴數字，於每季或有需要時向登記本公司的議會會員通報。
2. 同一個地址只可登記一家店舖。不同店舖如在相同的地址營業，不管是否曾轉手或改名，所有在該地址被記的分數將繼續保留，除非該地址在一年內再沒有登記店舖經營，所記分數才會取消。
3. 獲議會接納為登記店舖後，本公司的名稱、地址、聯絡電話、營業時間及接待市場會張貼於議會網站的「登記店舖名單」內。
4. 若本公司結業或議會會員取消本公司的登記資格，本公司的名稱、地址、聯絡電話、取消登記的原因及日期均會張貼於議會網站十四天。
5. 議會可按照《「購物事宜委員會」處理登記店舖涉嫌違反承諾個案的準則》處理本公司涉嫌違反任何一個或多個承諾的個案。
6. 如本公司違反任何一個或多個承諾，議會可向本公司施以發出勸喻信、記分、暫停登記、撤銷登記的處分。
7. 在入境旅行團(登記店舖)購物退款保障計劃下，如本公司的被記分數累積至指定數目、或拒絕執行議會轄下「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)、或本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))作出有損本港旅遊業利益的行為，例如在營業範圍內出售、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《商品說明條例》或任何其他適用香港法例的作為或不作為，本公司會被議會撤銷登記店舖的資格，並從「登記店舖名單」中除名，屆時議會會員將不可安排旅客到本公司購物。如本公司被撤銷登記，本公司的名稱、地址、聯絡電話、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。
8. 本公司的名稱、地址、所有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均會張貼於議會網站，有關分數於兩年後才會取消。
9. 議會可把本公司被記分數的紀錄，於累積至指定數目時通知議會轄下的「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，以及於有需要時通知各地相關旅遊機構。
10. 議會如得悉本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))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，則議會有權按個案性質及嚴重性，暫停本公司的登記，並規定會員停止安排旅客前往購物，直至另行通知為止。本公司的名稱、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，直至本公司被證明(不管是經司法判決或其他方式)：(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。

11. 如法院或執行當局裁定本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))：
(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，則議會將按個案性質及嚴重性決定處分，包括向本公司發出勸喻信、記分、暫停或撤銷本公司的登記等。
12. 若議會決定暫停本公司的登記，並且決定不准會員繼續安排旅客前往本公司購物，而本公司在暫停登記期間仍接待旅行團，議會將撤銷本公司的登記資格。
13. 如本公司在暫停登記期間仍有其他個案等候議會處理，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。
14. 如法院或執行當局裁定本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))：
(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，或被記的分數達至三十分或以上而被議會暫停或撤銷登記店舖的資格，則本公司的名稱、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。
15. 議會如發現本公司(包括代表本公司行事的任何人士(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))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。
16. 本公司明白及接受議會有權不時更改購物退款保障計劃的條款及細則，特別是本公司還明白議會有權修訂本公司獲議會接納或不再接納為登記店舖的條款及細則。
17. 本公司確認購物退款保障計劃並沒有任何條文可令本公司與議會發生任何合約關係。
18. 就本公司可能因為獲議會接納或不再接納為登記店舖而承受或招致的任何及所有損失，本公司同意使議會(包括所有議會的會員、理事、高級人員、職員、代理人及代表)免受損害。



19. 本公司承諾不會因為獲議會接納或不再接再納為登記店舖，而為此以任何方式(不管直接或間接)向議會(包括所有議會的會員、理事、高級人員、職員、代理人及代表)展開任何法律程序。

本承諾書一直有效至另行通告為止。

公司負責人姓名

公司印章

公司負責人簽署*

日期

(*簽名的負責人必須與店舖登記表上填寫的負責人同為一人)

(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 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。

以上規則一直有效至另行通知為止。

(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 <i>Company stamp</i>		
			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

(註二)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/chi/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. 以上資料必須以中、英文詳列於發票或收據上。

(註三)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貨表格(格式不拘)，內容必須包括以下各項：

1. 店舖名稱、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. 店舖負責人簽署或公司印章。

以上規則一直有效至另行通告為止。