



香港旅遊業議會  
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL  
OF HONG KONG

Incorporated with limited liability

IMPORTANT

## 指 引

發出日期：二零一七年十二月十五日

檔號：BOD233/15122017/CR/JC

跟進消費者 / 入境旅客投訴的和解方案或裁決結果  
第二百三十三號決議  
(指引分類：一般)

為確保會員盡快處理關於消費者 / 入境旅客投訴的和解方案或裁決結果，理事會在二零一七年十二月十二日的會議上，採納了消費者關係委員會的建議，通過下述決議：

1. 訂購出外或本地旅遊服務的消費者 / 入境旅客對會員的投訴，經議會辦事處調停後，雙方對有關投訴所同意的解決方法即為「和解方案」(包括附加條件等)。和解方案以雙方同意並已向議會辦事處存檔者為準。
2. 和解方案一經向議會辦事處存檔，會員必須於議會所發出的通知日起計十四天內執行；否則，即視為未能執行和解方案。
3. 如消費者關係委員會就有關投訴作出了決定，或在有關會員提出上訴的情況下，上訴委員會就消費者關係委員會的決定作出了決定，則消費者關係委員會或上訴委員會(視乎情況而定)的決定即為「裁決結果」。
4. 裁決結果如獲消費者 / 入境旅客接納，會員必須於議會所發出的通知日起計十四天內執行；否則，即視為未能執行裁決結果。
5. 會員在執行裁決結果時，可要求消費者 / 入境旅客簽署同意不再追究的文件，但不得附加其他條件(包括但不限於保密要求)；否則，即視為未能執行裁決結果。

至於與入境旅客購物投訴有關的收貨與退款安排，會員仍須按第一百二十三號指引處理。

此指引取代第一百四十九號指引，適用於二零一八年一月一日或以後議會所收到的消費者 / 入境旅客對會員的投訴。違反指引者將按議會《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](http://www.tichk.org)> → 「守則與規例」）。

A handwritten signature in black ink, reading '董耀中' (Wong Yau-chung).

承理事會命  
香港旅遊業議會  
總幹事董耀中謹啟