

「优质旅游服务」认证的商户、旅发局接获的投诉  
及被处分的商户数目

年份	认证商 户累计 数目	投诉 数目	被扣分 商户 数目 <sup>注 1</sup>	被警告商 户 数目	被取消认证 资格的 商户数目 <sup>注 2</sup>
2000	1 853	4	不适用	不适用	0
2001	2 073	67	不适用	不适用	0
2002	2 935	126	不适用	不适用	0
2003	3 252	155	不适用	不适用	0
2004	3 623	292	67	4	1
2005	5 268	348	111	1	0
2006	6 055	387	118	0	1
2007	6 562	416	141	3	3
2008	6 638	334	107	1	0
2009	7 149	282	68	0	0

注 1：扣分及警告制度自 2004 年起实施。

注 2：如个案性质严重，旅发局可不予警告而终止商户的认证资格。