

**香港旅遊業議會、香港旅遊發展局和消費者委員會**  
**接獲內地和非內地遊客的投訴數字**  
 (2007年至2011年)

**I. 香港旅遊業議會**

旅行團 旅客投訴 類別	2007年		2008年		2009年		2010年		2011年	
	內地	非內地	內地	非內地	內地	非內地	內地	非內地	內地	非內地
1. 購物	232	0	87	0	252	1	288	2	165	0
2. 旅行社安 排	22	7	44	4	33	10	40	13	46	6
3. 導遊服務	77	8	132	4	88	4	143	2	98	1
4. 其他	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0
<b>總數 (小計)</b>	<b>332</b>	<b>15</b>	<b>264</b>	<b>10</b>	<b>374</b>	<b>15</b>	<b>471</b>	<b>17</b>	<b>309</b>	<b>7</b>

**II. 香港旅遊發展局**

投訴 類別	2007年		2008年		2009年		2010年		2011年	
	內地	非內地								
<b>自助遊旅客</b>										
1. 購物	156	153	111	102	129	92	141	103	130	87
2. 餐飲	15	37	11	22	12	29	17	36	13	28
3. 住宿	42	54	34	42	40	35	50	46	54	41
4. 交通	21	28	11	37	24	43	27	57	47	50
5. 景點	2	6	4	7	7	2	4	11	9	5
6. 航空公司	9	13	10	14	5	12	9	9	21	9
7. 其他	23	53	11	31	7	29	12	21	16	30
<b>旅行團旅客</b>										
1. 購物	121	1	15	1	39	0	53	3	50	2
2. 旅行社 安排	123	18	43	15	43	5	43	15	72	14
3. 導遊服務	4	1	14	0	5	1	26	4	8	0
<b>總數 (小計)</b>	<b>516</b>	<b>364</b>	<b>264</b>	<b>271</b>	<b>311</b>	<b>248</b>	<b>382</b>	<b>305</b>	<b>420</b>	<b>266</b>

III. 消費者委員會

投訴類別	2007年		2008年		2009年		2010年		2011年	
	內地	非內地								
1. 購物	1,703	678	1,080	529	1,132	419	1,276	460	1,492	451
2. 旅行社 安排	60	42	55	100	39	27	26	39	57	54
3. 餐飲	17	24	20	17	18	22	25	21	29	28
3. 住宿	33	37	40	38	21	22	23	24	38	34
4. 其他	100	119	96	90	94	82	70	69	82	77
<b>總數 (小計)</b>	<b>1,913</b>	<b>900</b>	<b>1,291</b>	<b>774</b>	<b>1,304</b>	<b>572</b>	<b>1,420</b>	<b>613</b>	<b>1,698</b>	<b>644</b>

**備註：**

基於以下原因，上述三個機構接獲的投訴個案會有重覆：

- 由於會有投訴人同時向多於一個機構投訴；或/以及
- 機構之間轉介投訴，以便由最適當的機構跟進，例如旅發局會把部分與購物有關的投訴轉介消委會，消委會也會把涉及旅行社的投訴轉介旅議會等。