



Pang Raymond

15/07/2011 21:16

To &lt;tourism\_review@cedb.gov.hk&gt;

cc

bcc

Subject 香港旅遊業的運作和規管架構的檢討方案提供意見

 Urgent  Return receipt  Sign  Encrypt

敬啟者：

本人曾於去年參加的歐洲旅行團，行程間因在隨團領隊兼導遊的錯誤指示下以致團友未能成功取得退稅款項。在經香港旅遊業議會協助下竟獲得因“沒有證據顯示領隊疏忽”而輕率判決投訴不成立，不查只判，連最基本的務實調查方法就是向隨團其他團友了解也沒有，根本不希望得出事實真相，偏袒旅行社。就本人親身經歷，現藉此向就香港旅遊業的運作和規管架構的檢討方案提供意見，以防一單又一單有關香港旅業因的負面新聞出現。加上在現行旅議會如此黑箱作業的監管下，試問香港旅遊業界又有誰會遵守各項守則，向本港市民及旅客提供優質的旅遊服務。

市民

彭家基



早前致



的投訴信但不獲回應.doc



旅遊業議會回覆.JPG

不滿旅遊業議會草率處理市民投訴.doc

您好，本人曾參加貴公司於 25/4/2010-7/5/2010 舉辦的歐洲英航 13 天皇牌之旅，行程於 6/5/2010 由尾站法國戴高樂機場乘機返港。在離境前我們整團人跟據領隊指示在機場辦理退稅手續，當時我們先在一部藍色的退稅機上使用退稅單上的雷射條碼登記，接著再由領隊收集所有團友有關的退稅單一併放入郵箱寄回退稅公司。

但我在返港之後，從朋友口中得知及再向貴公司沙田分行職員 證實正確退稅方法是需要在藍色及紅色兩部退稅機上分別進行登記，即表示我們在領隊的指示下遺漏了於紅色退稅機上進行登記。其後，退稅公司在 1/6/2010 在我及太太的擔保信用咭戶口中扣除早前於老佛爺百貨公司退稅部所獲的退稅款額連罰金合共港幣\$8045.17。於是本人立即致電貴公司的客戶服務部反映有關情況，貴公司同事 表示我需要在收到由退稅公司退回的退稅單後再自行帶同所有貨品到法國領事館由領事在檢視後蓋回印章。但問題是由於我大部份所購物品均為手信並已送贈他人，而旅程結束至今已達 5 個多月，實在是非常困難將有關物品帶上領事館作檢視。於是我要求 將有關問題向上級請示，但竟獲得一位自稱是貴公司客戶服務部經理 於 7/10/10 回覆，表示當天純粹是因退稅機出現故障問題，而相同情況亦在其他的旅行團發生，並指出領隊當時是根據退稅櫃檯職員的指示辦理，並非領隊的責任。此外，他更提醒本人如因個人問題而未能向領事出示所購買的貨品，需自行向領事解釋，與 無關，最終將責任推得一乾二淨。我在得悉有關回應後，即時要求與 的上司表達有關訴求，但 表示他已是客戶服務部的負責人，投訴人必需經由 向上司反映，而不能直接與其上司投訴，於是我向 查詢於何時可獲得回覆時，他更表示因屬內部安排不予透露，意圖將事件拖延，又稱無論我向總裁或總經理投

訴，最後都必定是由他所負責的客戶服務部向客人回覆，以示他芳權力之大，更可隻手遮天，意圖向我表明無謂再作出任何投訴，阻止顧客表達意見。

作為 [redacted] 集團成員及一間有信譽的旅行社，在貴公司職員顯然犯錯的情況下，竟然能將客人的投訴置之不理，並說出如此不負責任的說話，此事實在令我非常困擾，作為一個旅行團的參加者，在貴公司安排的地方購物及完全根據貴公司職員指示進行退稅，但最終竟然被扣去退稅款額連罰金。但歸根究底是領隊的疏忽，在未有充分認識退稅方法的情況下，便向團友作出錯誤性指示，以致團友蒙受損失。本人在《外遊領隊作業守則》的領隊的專業操守第 2.3 條知悉“領隊必須向團員提供正確和有事實依據的資料，如有需要，須向有關機構(如：政府機關、保險公司、旅遊局等)求證”。但當時領隊可有向當局查詢有關退稅的詳細方法呢?如有，為何會出現此退稅問題;如沒有，則是否嚴重失職，再無資格擔任領隊呢?。還有，貴公司的 [redacted] 為免公司負上任何責任，竟砌詞辯稱是退稅機出現問題，但當我向 [redacted] 提出要求查閱由法國方面提供的故障證明，又稱未能提供有關文件，我非常質疑事件的真確性及 [redacted] 的誠信。

此外，於香港旅遊業議會會員一般作業守則中的專業操守及標準(1)(a)提及“會員須履行責任以保障顧客之利益”，請問貴公司是保障還是了剝奪顧客之利益?還有，在經營外遊團守則 1.宗旨(1)又稱“旅行社應盡可能使顧客獲得最佳服務”。我相信貴公司沒有儘力為顧客提供最佳服務，這是否意味貴公司違反議會的作業守則呢?而不適合繼續為市民提供旅遊服務呢?

貴公司於網頁自稱是擁有卓越的信譽，是顧客信心的旅行社。管理層具有發展旅行社的經驗，由眾多經驗豐富的旅遊界精英...等等。但根據本人親身經歷之後發覺貴公司所聘用的領隊甚至達管理層的客戶服務經理同樣缺乏經驗，拒絕承擔，委過他人，試問如何為客人提供優質的服務?

最後，我相信貴公司大可與我同團的團友查詢及翻查我與貴公司 的對話錄音及証實本人的說法。我在此嚴正要求貴公司向本人作出有關稅款額連罰金的賠償，以對作為一位依從旅行社職員指示而蒙受損失的參加者一個交代。

如貴公司對本人的投訴視若無睹，在 19/10/2010 之前我仍未收到任何答覆，將會向以下所列的政府部門及機構尋求進一步協助，敬請留意!

投訴人

彭家基

電話



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

檔案編號：ED1063/30062011/JC

彭家基先生台鑒：

委員會決定通知書  
個案編號

有關閣下共兩位投訴之個案，本會的消費者關係委員會已於2011年6月16日召開之會議上作出裁決，現將結果回覆如下：

在處理個案時，委員會已充份考慮閣下是次投訴的論點及資料，明白閣下因退稅問題而蒙受損失的不滿及不快，但議會規條委員會已審理有關領隊涉嫌違反《外遊領隊作業守則》一事，並裁定違規事項不成立。委員會未能證實領隊疏忽，在未有充分認識退稅方法下而作出錯誤指示。再者，旅行社事後曾提供補救方案，委員會認為，就算閣下解釋大部分所購物品均為手信已送贈他人，但閣下可以嘗試向領事館解釋，待領事館決定是否可酌情處理，可惜閣下未有接納有關補救方案。基於上述原因，委員會一致決定，無須按閣下的要求作出賠償。

多謝閣下對本會的支持和信賴！

香港旅遊業議會

謹啟

2011年6月30日

10/07/2011

香港旅遊業議會

對貴會的判決表達強烈不滿 (個案編號 \_\_\_\_\_)

本人收到貴會於2011年6月30日回覆上述投訴個案後(附件)，感到非常失望及憤慨。貴會事先表明會員及投訴人雙方都不會獲邀出席消費者關係委員會的會議，並拒絕本人親自出席解釋的要求。在一般法庭上，控辯相方都有答辯機會。但貴會只單單就本人所提供的供詞及文件下作出草率判決，只有判，沒有查。我相信貴會如有決心找尋事實真相，大可向其他團友查詢，此舉可避免只參考相方片面之詞而誤判。貴會定必強調在審核過程中由非業界理事佔多數，公平公正。但碰巧貴會負責處理有關投訴的消費者關係委員會的其中一位委員就是\_\_\_\_\_。而我相信各審核委員定必認識\_\_\_\_\_，在此會否因而未能作出公證的裁決呢？各旅行社均經常收到顧客的投訴，當中不少投訴人更誤信貴會的中立態度而向貴會求助，但貴會竟以”沒有證據顯示”而輕率判斷投訴不成立，試問一個只為開開心心出外旅遊的團友會否經常拿著攝錄機由旅行社櫃台報名以至整個旅程中拍攝著旅行社錯誤的證據嗎？如果貴會繼續以相同的處理手法行事，永遠都如貴會所希望的就是一直不會找

到事實真相。

而有關貴會在附件中提及”旅行社事後曾提供補救方法…可惜閣下未有接納有關補救方案…”。本人在此嚴正指出

曾在電話中親口向我表明領事館是不會接受未能出示所購買的物品旅客的退稅申請，因此本人才向貴會求助。但我相信對經常處理投訴而有純熟處理技術的 定必沒有電話錄音記錄，而又可再次在貴會所指的沒有證據顯示曾說過有關說話的情況下而推得一乾二淨。加上我再三提醒貴會，如旅行社沒有疏忽，又何需補救，如是我個人疏忽，為何其他團友又有相同遭遇呢？我對貴會苟且及示範式的調查感到有黑箱作業之嫌，試問香港旅遊業界又有誰會遵守各項守則，向本港市民及旅客提供優質的旅遊服務。

現在正值政府邀請公眾在香港旅遊業的運作和規管架構檢討諮詢期，本人強烈要求由政府部門取代旅議會負責旅遊業整體規管，並且由獨立上訴委員會處理旅行代理商、導遊、領隊及旅客針對註冊處所作裁決的上訴。否則只會有一單又一單有關香港旅業的負面新聞出現。

本人重申，本人所有投訴內容實為有依據可尋，否則本人亦不會大費周章尋求多方面協助，目的只希望閣下能為受害人的我們找尋事實的真相。同時，亦請各收件部門及機構能體會我們的情況及提供協助。

彭家基

電話

備註: 如需任何進一步資料，歡迎與我聯絡。