

香港旅遊業議會主席
黃進達先生

一公司一信

建議修訂「購物保障計劃」

「內地旅客購物保障計劃」實施超過十年。近年，保障計劃遭到濫用，經常有客人把用過的貨物作出退貨。更甚是近年衍生出有組織的「退貨黨」，在中港澳三地的旅遊景點，惡意中傷香港形象和產品，引導客人退貨，從中抽取貨價的一部分，作為佣金，令「百分百退款保證」被嚴重濫用。眾多問題，損害香港旅遊和零售業形象，拖累行業發展。

我們建議重新修訂「內地旅客購物保障計劃」，修訂內容包括：

- (1) 為向客人傳遞比較正面的訊息，建議計劃下的「退貨」一詞，修訂為「購物冷靜期」，冷靜期內所購買的貨品合符要求，可作出退貨。
- (2) 縮短退貨限期至 14 日；制定個別「不可退換貨品」名單，例如：食品、設有有效期的貨品、以及失去重售價值的貨品。
- (3) 客人可以親自退貨，或委託跟隨的內地旅行社或香港旅行社作出退貨安排。單據上將會記下客人的姓名和身份資料。
- (4) 相關的店舖，建議積極額外向旅客提供「永久換貨計劃」。

公司名稱： _____

聯絡人： _____ 聯絡電話： _____

蓋印： _____

副本送：香港旅遊業議會副主席 徐王美倫女士
香港旅遊業議會副主席 梁耀霖先生
香港旅遊業議會總幹事 董耀中先生
內地來港旅行團事務委員會
購物事宜委員會

請各位旅行社或公司負責人，把填妥的一人一信，傳真至：23030103
或電郵至：info@hktaweb.com