

香港旅遊業議會主席
黃進達先生

黃主席：

建議修訂「購物保障計劃」

根據貴會對旅行社的指引，凡接待訪港旅客的旅行社，以及在行程表上的購物商店，必須加入「內地旅客購物保障計劃」（下稱「購物保障計劃」），該計劃實施超過十年。近年，該計劃遭到濫用，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，從中抽取貨價一成或以上，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) 本會建議相關的店舖，積極額外向旅客提供「永久換貨計劃」。

本會認為，縮短退貨時間，可以阻止旅客濫用購物保障計劃。採用客人可以親自退貨和接受旅行社作為代辦，旅客才可以得到百分百的退貨金額。另外，「永久換貨計劃」有助提升旅行團的購物形象，令香港成為「一遊未盡」的旅遊地點，為訪港旅客提供最大的購物保障。

我們作為訪港旅遊業一份子，我們明白提供良好服務和旅遊體驗的責任。本會希望向政府表達，我們可以隨時展開新的購物保障計劃，盡快理順行業運作。無論未來出現什麼轉變，旅遊業對旅客的購物保障「一分鐘都不會有真空」，我們定當全力以赴繼續提升服務質素。

我們摯誠希望貴會，考慮和接納本會和旅遊業界的意見。謝謝。

香港旅遊促進會主席

周祥生

2016年12月19日

附件：有組織的退貨黨活動

副本送：香港旅遊業議會主席 黃進達先生
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