

附件一

過去三年香港旅遊業議會接獲 內地赴港旅行團旅客的投訴數字及處理情況

	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年 (一至九月)
內地赴港旅行團旅客 投訴個案總數*	260宗 (涉及301 個投訴事 項)	161宗 (涉及177 個投訴事 項)	151宗 (涉及176 個投訴事 項)
投訴事項：			
導遊強迫購物	121	51	49
登記店鋪購物#	148	110	108
其他	32	16	19

* 1宗個案可涉及多於1個投訴事項。

包括退款及貨不對辦、品質、售價、保修服務等問題。

在過去三年（即二〇一五年至二〇一七年九月），共有五十宗經香港旅遊業議會審理涉及導遊強迫購物的成立違規個案，而沒有涉及貨不對辦的成立違規個案。