

# 處理內地旅客投訴 有賴多方合作

隨着內地開放對外旅行團，與及多個省市推出到本港的個人遊簽證，本會近年收到的遊客投訴，大部分都是來自內地旅客。

以去年為例，遊客投訴總數為1,909宗，內地旅客佔了1,316宗。

回應這個轉變，本會先後與福建、北京、上海、深圳和澳門的消費者機構簽訂合作協議，加強各地在培訓、諮詢及投訴、共用訊息和宣傳推廣消費者權益方面的合作。

處理投訴方面，旅客在本港停留期間要求協助，本會即時處理。去年共處理67宗內地旅客在港的緊急投訴，其中四成投訴即日獲店舖退款，一成的投訴旅客可以成功換貨。

旅客在返回內地之後，可透過內地的消費者組織轉介投訴。去年本會共收到127宗由以上四個內地消費者機構轉介來的內地旅客投訴，涉及金額為\$423,735。可是，很多內地投訴人沒有提供購物單據，令我們的調解工作受到阻延。另一方面，商店是否樂意解決也是關鍵。雙方同意解決方案後，店舖先要收到貨品才安排退款，一來一回需要時間。我們一般會透過深圳消委會將換貨速遞予其他省市的投訴人，退款也一樣，以免投訴人繳付香港電匯費用或兌現本港支票的手續費。

因此，無論是本地消費者或旅客，購物後都應盡量保存單據，一旦有需要可作為追討的憑據。此外，內地旅客由導遊帶往購物，享有14日還款保證。

## 訂正：

上期〈41款熱爆MP3+PMP機大測試〉一文，「蘋果電腦」iPod nano的記憶媒體應為快閃式(flash)。上期〈潮流瑜伽班非人人適合〉第31頁，關於「是否所有人都適合練習瑜伽？」的問題，內文列舉的第二項疾患應為「頸動脈硬化」，謹此更正。

# 選擇



封面人物：Soler (Julio & Dino)

## 消費者委員會出版

地址：香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

電話：2856 3113

訂閱電話：2856 3123

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

網址：[www.consumer.org.hk](http://www.consumer.org.hk)

印刷：宏亞印務有限公司

地址：香港柴灣豐業街五號華盛中心一字樓全層

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

訂閱電話  
2856 3123



P.25



P.30



P.33



P.44

## 封面專題

- 4 防手震數碼相機見真章

## 市場速報

- 14 銀行調整息率快慢不一 邊間按揭最抵？  
36 揀選你最需要的發聲電子辭典  
44 寬頻客戶服務熱線水準參差

## 測試報告

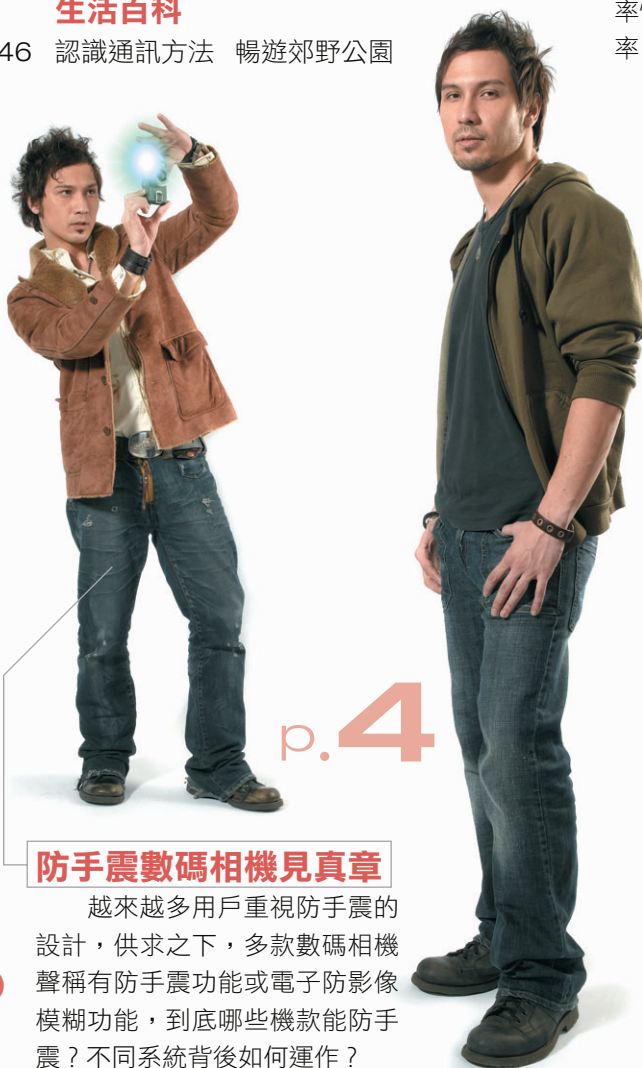
- 25 6款家庭影院組合聲畫享受大比併  
30 提防電暖袋有爆裂燙傷危險

## 讀者信箱

- 33 牛奶消毒方法影響保質期

## 生活百科

- 46 認識通訊方法 暢遊郊野公園



### 防手震數碼相機見真章

越來越多用戶重視防手震的設計，供求之下，多款數碼相機聲稱有防手震功能或電子防影像模糊功能，到底哪些機款能防手震？不同系統背後如何運作？

### 新料預告(暫定)

- ★ LCD電視機測試
- ★ 洗衣乾衣機測試



### 銀行調整息率快慢不一 邊間按揭最抵？

p.14 近年本港銀行調整利率的手法有異過往，港美加息步伐及幅度非完全一致。銀行加息對存戶有好處，卻也增加供樓負擔。我們比較過去5年美國調整聯邦基金目標利率時，本港最優惠利率及港元儲蓄存款利率的變化情況，發現各銀行調整息率快慢不一：另調查了19間銀行的按揭息率，替消費者「格價」。

### 揀選你最需要的發聲電子辭典

電子辭典流行內置權威辭典，嘗試以權威辭典累積多年的字庫解決「查無此字」的問題。調查了16款電子辭典的內置辭典數目、種類，是否有全句翻譯功能等，文內並提醒消費者購買時要注意的項目，例如保用範圍及條款。

