



"Winnie "

2010/08/01 16:40

To <hktdc@hktdc.org>
 <hkbookfair_website@hktdc.org>
 <exhibitions@hktdc.org>
 <cpr@cedb.gov.hk>
 <citbenq@cedb.gov.hk>
 <cc@consumer.org.hk>
 CC <soc.service@oriental.com.hk>
 <news@opg.com.hk>
 <news@the-sun.com.hk>

bcc

Subject 投訴電郵 - 2010書展 Stall No. - 以不
 良經營手法營銷, 不負責任及不禮貌行為對待顧客
 Urgent Return receipt Sign Encrypt

於2010年8月1日更新

敬啟者:

本人現以電郵方式, 正式投訴2010年香港書展展銷商 於書展其間
 以不良經營手法營銷, 不負責任及不禮貌行為對待顧客.

本人於2010年7月24日(星期六), 晚上約11時許, 與友人於
 購入少量文儀用品. 由於當時已接近閉館時間, 本人還有書籍雜誌未買, 而且見到該公
 司是使用電腦條碼系統作收款方式, 故未有即時詳細檢查發票. 但星期日當本人再次檢
 閱發票時, 才發現有2件貨品被收取了該公司職員所說的貴一倍的價錢. 由於打算再到
 書展, 且發現該公司名稱於貨品上的價目標籤及發票上名稱不一(Photo:
 DSC00909.JPG, 910 & 912), 故未有即時作出投訴.

直到2010年7月27日(上星期二), 下午時份, 本人偕年長家人入場, 於4時左右再到該公
 司告知一名男職員此事, 並要求退回多收款項時, 該男職員指他本人是該公司負責人,
 所以該2件貨品並沒有多收金錢. 本人遂將7月24日晚所發生的事, 以及其2名職員(一男
 一女)對我說明該2件貨品的價錢事宜告知. 但該負責人並沒有指其職員是否出錯, 只問
 我是否退回該2件貨品, 因我深感他並未即時查問其職員有關價錢事宜, 只強調發票上
 的價錢才對, 相信他並不真心想了解事情的真相, 於是我回應要即時全數退回款項.

誰知該負責人竟說要待其收款處處理好所有顧客才為我安排, 我一轉身, 就見2條人龍,
 每條約7-8人. 於是要求立即安排退款, 因錯不在我, 而且我已經是要付第二次入場費
 用, 還要浪費看書時間去處理因其公司多收金額的事, 我認為我並沒再等的必要. 但該
 負責人不但不理會, 還開始欲離開繼續去做生意! 我唯有說我不可能再浪費時間再等(等
 佢賺夠錢才理會我?), 我說我會於完場時再來, 請他再處理. 然後一直到5時許, 我著家
 人先坐在HALL 1 外等候, 獨自再上去HALL 3 處理退款.

當時該攤位仍有數名顧客, 我於是到付款處排隊, 並對職員說剛才與其負責人達成之口
 頭協議, 然後我又等了10分鐘才退到款, 等待其間還要被負責人因做生意而被推撞, 即
 使望住他, 但一句對不起也沒有! 係等待該2名不熟練的職員在處理如何退款時, 我看見
 一名太太到我身邊的另一付款處準備付費時, 她問了一聲該貨品是否該價錢時, 職員馬
 上很大反應的說不是, 然後大聲的更正價格, 當然該價格是比較貴的. 我並不明白, 其公
 司貨品有的有價目標籤, 有的沒有, 但又採用電腦條碼系統收款, 但又比HALL 1 用傳統
 收銀機來得慢, 而且價格是海鮮價, 職員說多少就是多少!

退款後，我看到HALL 3 出面有一辦公室，於是問警衛叔叔要投訴的話是否可在那裡處理，他說他並不清楚，可讓我問問看。我於是走進去，有一名男職員盡責地替我記下有關事件，然後另一名女職員則直接將我投訴的公司聯絡人資料給我(Photo: DSC00911.JPG)，著我直接跟他們聯絡...因為他們不能為我做甚麼...然後我又走回HALL 1 找回年長的家人一同離開，當時已經是6點半，處理一件事要2個鐘...差點漏了說，離開時我致電該公司，其一女職員說會為我了解，然後第二次致電我，說因為會展的人在忙，未能即時了解事情始末，明天(即28/7)會回覆我有關事件，但直到此時此刻，我再未有收過該公司的電話回覆。

請問貿發局，旅發局，消費者委員會，商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭女士及報刊記者，當你們以平常市民身分，在香港一年一度的書展經歷一件如此這般的事時，你們的感受又會如何？當我於6月到訪世博時，我深深感受到討論區各人對世博的看法，以第一身去感受排隊被不斷用各種理由插隊，上海酒店的差劣服務態度等...即使上海跟香港的確有點相像，有的地方甚至比香港還要好，但當時既我認為，上海還有一段距離，起碼在文化方面，人民素質方面，還有待提升...但我今次竟覺得香港比內地更不堪...只是買一點兒文具，價錢差額其實並不多，我並不在意，因為書展成人入場費還要多。一個地方，不是硬件好就可以，一個地方，要當地的人好，才算是真的好。

就算曾到訪新加坡，印尼，澳洲，即使遇上減價或有優惠時，當地人都是明碼實價，口頭定了價就只收取該價錢，不多，亦不會少。當要退款時，如澳洲為例，都會有專門作退款的地方為客人處理，並會查詢為何想退款，並說希望了解多些，可以作出改善，即使是SUNDAY MARKET 亦一樣會馬上處理退款，或為客人換貨等等..有的商店更有即時查詢實際價格，即折扣後的實際價錢，讓買方付款前清楚知道貨品當時的真正價錢。

為何香港不遜色於以上所提及的地方，但以一個購物天堂為一核心的地方，竟可任由參加書展的公司以海鮮價出售物品，並且貨品的價目標籤竟不是該公司名稱，而是另一攤位的公司名稱？當付款價格與銷售不一樣時，竟不但不了解價格真偽，且還要藉詞推卸，敷衍了事？請問參展的商店是以那些準則被批准於書展設置攤位呢？如此一個不誠實不負責任的負責人及職員，公司也可以到會展作出銷售?? 為何一個如此大型的展覽館連一個簡單的投訴機制 / 處理地方都容不下?? 那麼這些被批准設攤位的商店，又由誰去監管其質素？

或者你們會覺得這電郵有無需要這麼長，或者對你們來說只是小事一樁，但如果我是一位外籍白人旅客以英文撰寫這封電郵，甚至寄到領事館去，可能一切都會不同而喻。我只是一個生長於香港，每年會到書展的香港人，為自己所經歷的不平等的事件作出投訴。投訴或許對處理的人來說非常麻煩，但難道寫投訴信的人不煩惱？要花上時間想清楚，寫清楚，核對清楚，提供有關資料，也要負上寫錯資料而被滋事者逃逸的機會的責任，還要處理之後商號來電/信解釋云云。攞咁多，為的是什麼？因為我需要一個更好的香港。

所以，我希望會展及貿發局可以好好以此事借鑒，為來年的書展作好準備，交代及檢討參與書展的公司資格，如何管理有關公司及提供投訴機制予參觀消費者，期望唔好再有一個咁差既書展經歷~ 希望消委會唔好再寄同一封寄俾商號既信俾我，應該親身查證事件的真相，而非假手於人，叫商號同我deal 條件，如同廣管局的處理手法，令人討厭。商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭女士，你所推出的“保障消費者，打擊不良手法”諮詢文件，我現在回覆了。希望報刊記者，你可以成為獨立的監察人，看看誰會進步，誰會退步。

Email draft on 25/7/2010

Dear Sir/Madam,

I would like to complaint about the dishonest,
rude and irresponsible behavior during my visit in book fair 2010 on last Saturday.

When i visited the book fair on last Saturday, I bought some stationery in
at about 11:30pm that night. I did not check carefully when
I paid the bill as I saw the shop applied bar code system for handling payment and I
was quite in hurry to go back to Hall 1 to buy some books I desire. However, i found
that the shop charged me double price on some items when I back home. I really
disappointed that this incident was happened in Hong Kong Book fair which I have
not experienced in the last fairs I visited. I hoped that all the joined companies in
book fair should be honest to all the visitors or not the image of Hong Kong will
definitely be destroyed.

Regards,



W. L. Cheng DSC00909.JPG DSC00910.JPG DSC00911.JPG DSC00912.JPG

(Editor's note: The attachments contain details of the relevant company and personal data. Therefore, they have not been published.)