



通訊事務管理局辦公室
OFFICE OF THE
COMMUNICATIONS AUTHORITY

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會文件第3/2012號

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

電訊業的解決顧客投訴計劃

2012年11月15日

議程

1. 背景
2. 開展解決顧客投訴計劃

1. 背景

- 通訊事務管理局（「通訊局」）及通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）現時無權介入處理電訊商與其客戶之間的合約糾紛
- 有關雙方可能需訴諸法庭以解決棘手的合約糾紛
- 前電訊管理局於2010年6月進行有關解決顧客投訴計劃的公眾諮詢
 - 就長遠和可持續形式推行電訊業的另類排解糾紛計劃（名為「解決顧客投訴計劃」）的要點進行諮詢

1. 背景

- 在2012年3月，前電訊管理局局長就公眾諮詢作出結論
 - 支持業界實施自願性解決顧客投訴計劃，以調解方式解決電訊商與客戶之間的糾紛
 - 自願性計劃會試行兩年
 - 相關各方可藉試驗計劃充分評估其成效和公眾的需求
 - 試行期後通訊辦會與業界檢討計劃的成效，以決定長遠的發展方向
 - 在通訊辦所收到各類投訴中，一直以計帳爭議佔最多數，故計劃會集中處理計帳爭議

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 由「香港通訊業聯會」成立的一個獨立的調解服務中心，從**2012年11月1日**起提供調解服務
- 有意使用該調解服務的人士，可以聯絡通訊辦，以便評定個案是否可以受理
 - 通訊辦會將合資格的個案轉介予有關的調解服務中心跟進

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 調解服務

- 由曾受訓的獨立調解員處理
- 調解員會以電話或會面的方式，了解顧客與電訊商的爭議點、理據及訴求，協助雙方商議並擬訂解決方案，從而就解決全部或部分爭議達成協議
- 調解的好處是：
 - 靈活
 - 保密
 - 為雙方接受
 - 具成本效益

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 調解服務的涵蓋範圍
 - 只限於顧客在使用參與計劃的電訊商的服務時，涉及不少於港幣**300元**的計帳爭議
 - 計帳爭議的例子：
 - 向沒有訂用或接受過的項目徵收費用
 - 帳單所列收費有別於合約訂明的收費
 - 帳單所列收費日期有別於服務開始或使用的日期
 - 帳單沒有顯示顧客帳戶已付款、享有回贈或其它優惠

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 調解服務的涵蓋範圍（續）
 - 有些計帳爭議並不會被納入計劃的範圍，例如爭議是由以下的情況所引起：
 - 服務質素
 - 已在合約上清楚列明的收費水平

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 參與計劃的電訊商

- 所有香港主要的固網及流動網絡商均有參與計劃，包括：

- 中國移動香港有限公司
- 香港移動通訊有限公司
- 香港寬頻網絡有限公司
- 香港電訊有限公司及電訊盈科流動通訊有限公司
- 和記電話有限公司及和記環球電訊有限公司
- 有線寬頻
- 新世界電訊有限公司
- 數碼通電訊有限公司
- 九倉電訊有限公司

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 若計帳爭議符合以下條件，顧客便可以考慮使用調解服務
 - 顧客使用電訊商所提供的個人及／或住宅電訊服務；
 - 所涉及的爭議金額不少於港幣300元；
 - 顧客曾向電訊商經指定渠道投訴但雙方的商議經已陷入僵局，僵局是指下列其中一種情況：
 - 電訊商已通知顧客未能與顧客解決計帳爭議；或
 - 自顧客向電訊商投訴起計算已超過6星期，而顧客認為無法與該電訊商解決爭議；

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 在電訊商通知顧客未能與顧客解決計帳爭議的4星期內，或在顧客正式向電訊商提出計帳爭議後的3個月內（視乎何者適用而定）申請調解；以及
- 在計帳爭議發生後1年內申請調解

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 調解服務的收費

- 申請人須就受理個案繳付港幣100元，作為使用調解服務的費用

- 解決協議

- 如調解後達成和解：雙方會簽署一份相互均具約束力的解決協議
- 如經調解後不能達成和解：不會影響任何一方把個案提交司法機構以最終解決問題

2. 開展解決顧客投訴計劃

- 進一步的資料
 - 請致電2180 9521與通訊辦職員聯絡，或
 - 瀏覽有關網站<http://ccss.cahk.hk>

~ 謝謝 ~