

# 检讨电讯业的解决顾客投诉计划

电讯服务用户及消费者咨询委员会  
二零一五年四月十六日

# 内容

---

1. 背景
2. 试验计划的检讨
3. 未来路向

# 1.背景

- 计帐争议的投诉

- 计帐争议的投诉占通讯事务管理局办公室（通讯办）所收到各类有关电讯服务的消费者投诉类别中首三位([表一](#))
- 《电讯条例》（第106章）并无赋予通讯管理局(通讯局)法定权力介入电讯服务供货商及其个别客户之间的计帐争议
- 通讯办会将有关投诉转介予相关电讯服务供货商，让其直接与投诉人解决
- 双方或需就陷入僵局的计帐争议诉诸法庭，以寻求最终解决有关争议

# 1.背景

---

- 解决顾客投诉计划（计划）

- 提供另类途径，让电讯服务供货商和顾客可在不牵涉正式法律程序的情况下，以调解方式解决已陷入僵局的计帐争议
- 所有主要电讯服务供货商均参与这项试验计划
- 由一个独立调解服务中心（服务中心）负责提供调解服务
- 由二零一二年十一月至二零一四年十月，以两年为试验期实施计划
- 通讯办为计划提供所需经费，并监察计划的表现和管治工作

# 1.背景

---

- **个案的主要受理准则**
  - 有关计帐争议属个人及 / 或住宅的计帐争议
  - 涉及的争议金额**不少于港币300元**
  - 争议已**陷入僵局** ( 即自顾客首次向有关服务供货商投诉起计算已超过六星期仍无法解决争议 )
- **处理每宗合资格个案的收费**
  - 顾客:港币100元
  - 计划成员:港币200元

## 2. 试验计划的检讨

---

- 合资格个案
  - 通讯办共接获**357** 宗合资格个案（首年：106；第二年：251）
- 获知计划的途径
  - 大多数顾客透过通讯办的消费者投诉热线及网站（71%）和计划成员的网站（16%）获知计划（[表二](#)）
- 合资格个案的争议性质和争议金额
  - 大多数个案是关乎流动通讯服务（89%）、余下的个案主要关乎固网宽带和国际直拨电话服务（11%）
  - 争议金额由港币300元至港币150,000元不等，每宗个案的平均争议金额约为港币4,100元

## 2. 试验计划的检讨

- 获转介至服务中心的个案

- 在**357** 宗合资格个案中，有**159** 宗在通讯办转介至服务中心前已由计划成员自行解决
- 而余下**198** 宗获转介至服务中心进行调解的个案中，
  - 有**71**宗个案在调解前已获解决
  - 在**127** 宗经调解的个案中，有**126** 宗获圆满解决
  - 余下**1** 宗个案被列为「未能达成协议」的个案（由于顾客未有签订书面协议并失去联络）
- 一般而言，有关计划成员和顾客均同意分摊有关计帐争议的金额。这显示在陷入僵局的争议中，有关计划成员和顾客双方均可能同样「犯错」，才导致有关的计帐争议

## 2. 试验计划的检讨

- 三项准则评估试验计划的成效

- (1) 回流求助个案率:由二零一一年的6% 及二零一二年的4% 下跌至两年试验期内的3%
- (2) 获解决个案率: 计划所处理合资格个案的获解决率接近100%
- (3) 使用者满意度调查结果: 顾客和计划成员对计划相当满意, 给予的平均总评分分别为4.6 和4.7 ( [表三](#) )

➔ 整体而言, 通讯办认为:

- 计划能非常有效地协助解决已陷入僵局的计帐争议
- 计划为成员提供了较大的诱因, 促使他们更迅速地与其顾客解决计帐争议



## 2. 试验计划的检讨

---

- **服务中心的运作表现**
  - 服务中心完全达致通讯办所制定的主要表现指标
  - 服务中心的整体运作表现畅顺有效
- **业界对长期实施计划的意见**
  - 计划是协助解决已陷入僵局的计帐争议的有效方法
  - 在通讯办提供经费的情况下，同意继续以自愿性质长期参与计划
  - 大部分计划成员认为计划的机制应维持不变

### 3. 未来路向

---

- 鉴于计划试验运作的成绩令人鼓舞、顾客对计划有确实的需求，以及计划成员的正面响应，通讯办决定支持以试验计划采用的机制为基础，**长期实施计划**
- 通讯办在日后将举办**更多宣传和推广活动**，以提高公众对计划的认识，并令更多电讯服务用户受惠
- 通讯办会继续密切监察计划的运作，并在需要时检讨计划

# 表一： 通讯办所收到的消费者投诉数字

	2012	2013	2014
<b>消费者投诉总数</b>	<b>5 262</b>	<b>4 303</b>	<b>3 427</b>
• 计帐争议	1 121 (21%)	954 (22%)	1 049 (31%)
• 合约争议	1 116 (21%)	894 (21%)	588 (17%)
• 服务质素	1 812 (35%)	1 447 (34%)	1 127 (33%)
• 其他*	1 213 (23%)	1 008 (23%)	663 (19%)

\*此项目所包括的消费者投诉涉及服务中止及申请、电话滋扰、销售及推广手法、启用服务延误、退款事宜、追收欠款、误发账单、收集个人资料、号码转携事宜、电话号码查询服务等

## 表二： 获知计划的途径

途径	总数 ( 百份比 )
通讯办消费者事务科	149 (42%)
通讯办网站	105 (29%)
计划成员网站	57 (16%)
消费者委员会	19 (5%)
传媒	10 (3%)
亲友	8 (2%)
政府热线1823	6 (2%)
区议会	3 (1%)
<b>合资格个案总数</b>	<b>357 (100%)</b>

## 表三： 使用者满意度调查的评分

详情	评分（最高为5分）	
	顾客	计划成员
服务中心的员工帮到我及积极响应我的查询	4.7	4.7
调解员能协助双方于调解过程中磋商	4.6	4.6
计划收费（港币100元）是合理的	4.4	不适用
通过计划解决争议所需的时间是合理的	4.5	4.6
通过计划能有效解决已陷入僵局的计帐争议	4.5	4.6
计划的整体安排是令人满意的	4.5	4.7
<b>平均总得分</b>	<b>4.6</b>	<b>4.7</b>

# 完結