

为弱势电讯服务用户设置的专属网页

电讯服务用户及消费者咨询委员会

2021年6月16日



为弱势电讯服务用户设置的专属网页

- 于2021年4月设置

https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/guide/help_for_consumers/adtsu/index.html

- 对象：因各种情况而处于弱势的电讯服务用户，例如：
 - 年纪
 - 残疾
 - 知识水平较低
 - 有沟通困难
- 提供用家「贴士」



三个「要」点

1. 「要」征询意见
2. 「要」寻求协助
3. 「要」唔明就问



1. 「要」征询意见

- 挑选电讯服务时，不妨多征询亲友/电讯服务供应商的意见或建议



2. 「要」寻求协助

- 部分服务供应商会提供特殊协助，例如：
 - 简易通讯途径
 - 特别帐单服务
- 如在使用电讯服务时遇到任何问题，可向有关的服务供应商寻求协助



3. 「要」唔明就问

- 如有疑问，尽管提出，无需顾忌。
例如：
 - 某些服务细节/条款可能需要较多时间去了解



四个情境

情境一：寻找适合的电讯服务

情境二：推销员来电游说订购服务或续约？

情境三：电讯服务帐单有问题？



情境四：终止服务



情境一：寻找适合的电讯服务

- 表明要什么/不需要什么
 - 例如：服务套餐含多种服务，应只选择所需服务
- 要求服务供应商暂停不需要的服务
 - 例如：流动/漫游数据服务，以防帐单震撼
- 查核服务合约内订明的收费、合约届满安排
- 确保服务合约列明推销员口头提供的任何优惠
 - 例如：赠品或折扣
- 清楚了解服务合约所有细节才签约
- 签约后应索取合约副本



情境二：推销员来电游说订购服务或续约？

- 如难以理解推销员讲述的销售内容，可与亲友一同接听电话
- 记录来电推销员的身分资料
 - 例如：姓名、职衔和员工编号
- 注意口头合约亦具有法律约束力
- 要清楚了解合约细节才同意签约或透露个人资料
- 如希望透过电话续订任何电讯服务，应先确定现有服务的合约期满日
- 注意经电话同意订购电讯服务后，用户有权获取**书面确认**



情境三：电讯服务帐单有问题？

- 应不时查核帐单。如有需要，可请家人及朋友帮忙，或联络服务供应商
- 长者/视力欠佳的弱势用户，可告知服务供应商相关处境，他们或会免费提供：
 - 邮寄帐单、或
 - 以大字体或点字列印的计帐资料
- 部分合约订明，如没有在合约届满时终止服务，服务供应商可继续提供服务，并按月收费；如无意继续使用相关服务，应按照服务合约的条款及条件安排终止服务



情境四：终止服务

- 无法按服务供应商要求终止服务的情况，例如：
 - 未能填写终止服务表格
 - 因行动不便，难以前往指定地方交还相关设备
- 如遇以上问题，应告知服务供应商。部分服务供应商或会：
 - 接受口头终止服务
 - 应用户要求上门收回设备
- 终止服务申请前，先查询**合约期满日**。此外应留意：
 - 或须缴付**提早终止合约费用**
 - 未有交还设备 / 硬件可能会被收取**硬件费用**
 - 服务供应商通常要求不少于**一个月的终止服务通知**



谢谢

