

营销电话行业规管计划

电讯服务用户及消费者咨询委员会
2024年8月26日



背景

- 近年公众对**营销电话**的关注不断增加，有意见认为应加强规管。
- 香港的不同行业，特别是**中小微型企业**，仍然有需要使用营销电话作业务营运及推广。
- 「营销电话行业规管计划」**平衡**企业营商和减轻公众受营销电话的影响的需要，同时有助提升行业形象，达致双赢局面。



《人对人促销电话基准实务守则》

- 2010年起，政府鼓励**金融、保险、电讯和电话中心行业**推行营销电话的行业规管计划，以减轻营销电话可能对公众造成的不便。
- 自2011年起，这些行业有关商会已根据前电讯管理局制订的《人对人促销电话基准实务守则》（《**基准守则**》），发出各自行业适用的《**实务守则**》（《**实务守则**》）。



《基准守则》的主要内容

- 营销电话应只限于香港时间**早上9时至晚上10时**之间打出；
- 拨打营销电话的电话促销者不应向接电者隐瞒或拒发电话号码的来电线路识别资料。在电话拨通后，电话促销者应**表明其主事人的名称、来电目的，并提供联络号码**；
- 电话促销者应适时记录和遵从接电者**取消接收营销电话的要求**；以及
- 电话促销者若得悉**接电者正身处外地**，应立即挂断电话或尽快结束谈话。



计划的优化措施

为进一步扩大及加强业界对营销电话的规管，《基准守则》已于2024年优化，并加强以下内容－

- **电话促销者**在接电者要求下须提供其**姓名及联络电话**；
以及
- 主事人或电话促销者须**限制**在一个时段内向同一个电话号码**拨打非应邀营销电话的次数**。



参与的行业

现有的四个行业及相关商会实施经优化的计划 -

现有行业	商会
金融	香港银行公会 存款公司公会
保险	香港保险业联会
电讯	香港通讯业联会
电话中心	香港客户中心协会



参与的行业

另外三个行业（即美容、地产代理和放债人）亦加入了优化计划并发出其《实务守则》，相关商会如下 -

新加入行业	商会
美容	香港化妆品同业协会
地产代理	地产代理管理协会 香港专业地产顾问商会 香港地产代理专业协会 香港地产代理商总会
放债人	香港物业融资总商会 香港持牌放债人公会



优化营销电话行业规管计划启动礼

- 商务及经济发展局联同通讯办于2024年6月26日举行「优化营销电话行业规管计划启动礼」，与12个来自七个行业的商会一起启动经优化的计划，进一步**扩大及加强营销电话行业规管**。



计划标志

- 参与计划的商会及其会员可以使用计划标志，以**展示他们主动规管营销电话所作的努力及承担**。他们可于其网站，或在相关物品包括名片、通讯、销售说明书等上展示计划的标志。



**Industry Regulatory Scheme
for Marketing Calls**

營銷電話行業規管計劃

专题网页

通讯办发布专题网页，向公众提供

- 计划的相关资料及
- 参与机构/组织名单

https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/guide/others/telemarketing_calls/industry_regulatory_scheme/index.html



谢谢

