

## 电讯业解决顾客投诉计划 的申请指引

### 何谓解决顾客投诉计划？

1. 「解决顾客投诉计划」(计划)是由电讯业界所设立的调解计划，协助电营商与其客户解决一些已陷入僵局的计帐争议。
2. 调解服务是由代表香港通讯业界的组织「香港通讯业联会」成立的独立调解服务中心（服务中心）提供。
3. 作为顾客，你可自行决定是否使用该调解服务。你可以先联络通讯事务管理局办公室（通讯办），通讯办会根据既定的准则评定个案是否可以受理，并将合格的个案转介予服务中心跟进。

### 开始申请前要考虑什么？

4. 在申请把你的个案交由计划处理前，你应考虑以下问题：

(a) 我是否符合资格的申请人？

- 如你使用参与计划的电讯服务供应商（计划成员）所提供的个人及 / 或住宅用途电讯服务，你便是符合资格的申请人。

(b) 哪些电讯服务供应商参予此计划？

- 所有香港主要的电讯服务供应商均有参与计划。计划成员名单及其指定投诉渠道载于附件 1。

(c) 我的争议是否属于计帐争议？

- 作为顾客，计帐争议即是你就计划成员发出的帐单所列的收费有异议。以下列举一些计帐争议的例子(仅供说明之用，并非全部情况尽列无遗)
  - 帐单向没有订用（如服务是按订用基础收费）或使用（如服务是按使用基础收费）的项目征收费用
  - 帐单没有适当列明收费
  - 帐单所列收费有别于合约订明的收费
  - 帐单所列收费日期有别于服务开始或使用的日期
  - 帐单向没有接受交付的产品/服务征收费用
  - 帐单计算出错
  - 帐单没有显示顾客帐户已付款、享有回赠或其他优惠
  - 帐单向顾客就同一项目收取多于一次的费用
- 有些计帐争议并不会被纳入计划的范围，例如因服务质素（包括速度缓慢或覆盖欠佳）或已在合约上清楚列明的收费水平等而引起的争议。详情可参阅附件 2。

(d) 在计划下我的计帐争议是否符合受理准则？

- 计划可处理符合所有以下条件的计帐争议：
  - 你使用计划成员所提供的个人及 / 或住宅电讯服务
  - 所涉及的争议金额不少于港币 300 元
  - 在引致计帐争议的事件发生后 18 个月内，你向计划成员的指定渠道投诉但双方的商议经已陷入僵局。僵局是指下列其中一种情况：
    - (i) 计划成员已通知你未能与你解决计帐争议；或

(ii) 自你向计划成员投诉起计算已超过 6 星期，而你认为无法与该计划成员解决争议

- 就上述 (i) 的情况，你须在计划成员通知你未能与你解决计帐争议的 4 星期内申请调解
- 就上述 (ii) 的情况，你须在你正式向计划成员提出计帐争议后的 3 个月内申请调解

(e) 我是否需要就计划缴付任何费用？

- 你须就受理个案缴付港币 50 元，作为使用调解服务的费用。所有已缴付之费用将不获退还。

(f) 我能付出时间吗？

- 我们需要你的合作以提供该计划所需的所有资料，使该计划能快捷和有效地处理纠纷。处理一宗个案所需的时间视乎多项因素而定，包括个案的复杂程度和双方所需进行的磋商。你应该知道自己需参与调解过程，而调解会通过会面、电话及 / 或电子方式（如有需要）进行。

## 申请程序是怎样的？

5. 你应循以下步骤向计划提出申请使用调解服务：

### 第 1 步：向计划成员作出投诉

- 你必须先向计划成员的指定渠道投诉。
- 计划成员会向你提供一个供识别有关投诉之用的「转介号码」。
- 如计划成员已通知你未能与你解决计帐争议，或自你向计划成员投诉起计算已超过 6 星期，而你认为无法与该计划成员解决争议，你便可考虑向计划提出申请。

## 第 2 步：向通讯办提交资料

- 你可致电 2180 9521 与通讯办职员联络，或填妥载于附件 3的「顾客资料表格」，以传真（2180 9520）或电邮（[ccss@ofca.gov.hk](mailto:ccss@ofca.gov.hk)）方式提交予通讯办处理。你亦可经通讯办的网站 <https://apps.ofca.gov.hk/apps/ccss/ccss.asp?lang=tc> 提交电子表格。
- 通讯办会根据上文第 4 段所列的准则审核你的个案，及通知你有关计帐争议是否符合计划的受理条件。

## 第 3 步：向服务中心作出申请

- 若通讯办通知你有关计帐争议符合计划的受理条件，请你填妥通讯办提供的「顾客同意表格」和「顾客申请表格」。有关表格的样本载于附件 4 及 5。
- 请把已签署的「顾客同意表格」、已签署的「顾客申请表格」、「顾客申请表格」第十部所述的任何补充文件，以及港币 50 元支票或已存款到指定银行帐户的银行交款单（有关服务费将不获退还），于指定的日期或之前（即是由发出「顾客同意表格」和「顾客申请表格」起计 10 个工作日内），送交至「顾客申请表格」第十一部所述的服务中心地址。请注意你需要在顾客申请表格上的指定日期前提供所需文件及缴付服务费，这对于我们快捷并有效地处理申请是非常重要的。如你没有遵循上述规定，你的申请会遭撤销。

## 在计划下进行调解的程序是怎样的？

6. 在进行调解前，服务中心会委派调解员处理个案。
7. 服务中心或会要求你就调解提供补充资料。服务中心会就调解的详细安排与你和计划成员联络。
8. 调解可以通过会面、电话和电子途径（视何者适用而定）进行。
9. 调解员协助你和计划成员找出争议点、探求和拟订解决方案、互

相沟通，并最终就解决全部或部分争议达成解决协议。

10. 如你和计划成员经调解后达成和解，双方须签署一份具约束力的解决协议，这协议会成为双方的合约安排的一部份。如双方不能达成和解，任何一方可自行采取行动处理个案，包括把个案提交法院。

### 在计划下服务中心（计划代理机构）的运作程序

11. 你可参阅附件 6 的流程图，了解通讯办和服务中心如何处理有关你与计划成员之间争议的过程。
12. 至于计划的实施机制和服务中心所遵循的运作程序（于运作程序文件中服务中心称作「计划代理机构」），你可从通讯办网站 ([www.ofca.gov.hk](http://www.ofca.gov.hk)) 和通讯业联会网站 (<http://ccss.cahk.hk>) 获取详情。

通讯事务管理局办公室

香港通讯业联会

2019 年 10 月

## 附件 1

计划成员名单及其指定投诉渠道一览表

	公司名称	指定渠道资料
1.	中国移动香港有限公司	24-小时客户服务热线：(852) 2945 8888
2.	中国联通(香港)运营有限公司	24-小时客户服务热线：(852) 2122 1188
3.	中港通电讯有限公司	客户服务热线：(852) 3691 0198 传真：(852) 2859 0987 电邮：info@china-hkt.com
4.	中信国际电讯有限公司	CCSS 服务专线：(852) 2377 8899
5.	信通电话（香港）有限公司	CCSS 服务专线：(852) 1021050
6.	香港移动通讯有限公司	CCSS 服务专线：(852) 3922 6304 或 (852) 1000
7.	环球全域电讯有限公司	HGC客户服务热线：(852) 1223 传真：(852) 2180 2733 电邮：suggestion@hgc.com.hk 邮寄：环球全域电讯有限公司 香港新界荃湾邮政信箱 33 号
8.	香港宽频企业方案有限公司	客户服务热线：(852) 1239
9.	香港宽频企业方案香港有限公司 (前称「汇港电讯有限公司」)	客户服务热线：(852) 121 000 传真热线：(852) 121 100 电邮：cr@hkbn.com.hk 邮寄：香港宽频企业方案香港有限公司 香港新界葵涌健康街18号恒亚中心12楼
10.	香港宽频网络有限公司	客户服务热线：(852) 128 100
11.	香港电讯有限公司	电讯盈科个人客户服务综合热线：(852) 1000

12.	和记电话有限公司	3香港客户服务热线: (852) 1033 传真: (852) 2123 1297 电邮: cs.mobile@three.com.hk 邮寄: 和记电讯香港有限公司 荃湾邮政号码999号
13.	有线宽频	客户服务热线: (852) 1832 832
14.	IMC Networks Limited	客户服务热线: (852) 8100 6336
15.	博元讯息科技有限公司	客户服务热线 : (852) 2156 6888 电邮 : cs.support@multi-byte.com
16.	數碼通电讯有限公司	24小时服务热线: (852) 2880 2688
17.	新移动通讯有限公司	CCSS服务专线: (852) 8118 0055



## 附件 2

### 解决顾客投诉计划不会受理的个案

解决顾客投诉计划不涵盖以下个案：

- (a) 如个案涉及服务质素，例如速度缓慢或覆盖欠佳；
- (b) 如争议涉及的金额少于港币 300 元；
- (c) 如个案涉及非计划成员；
- (d) 如个案琐碎无聊或无理缠扰；
- (e) 如个案是要求索取资料；
- (f) 如个案曾获计划处理，或先前不获计划受理，而没有相关的新资料予以支持的个案；
- (g) 如个案现正或已经由司法机构（包括小额钱债审裁处）处理；
- (h) 如顾客曾获计划成员提供，并接纳就该（等）事件相关的解决方案；
- (i) 如个案涉及的收费水平已明确列于合约（包括但不限于服务费、提前终止合约费用、就遗失或损坏设备或于合约终止时未能交还设备所收取的任何费用）；
- (j) 如个案涉及计划成员选用的收债方法；
- (k) 如个案涉及顾客使用不获计划成员支援的设备及 / 或应用程序；
- (l) 如个案涉及不遵从《电讯条例》或根据有关牌照条款所发出的实务守则、指引或指示<sup>1</sup>；以及
- (m) 如通讯办认为因资源有限或其他原因而不宜处理个案。

---

<sup>1</sup> 不同的规管工具包括指引、指示、HKCA 规格或实务守则，不时都被应用作规管持牌人的某些行为。部分规管工具是强制性的，所有持牌人均须遵从。持牌人如不遵从强制性的指引、指示和实务守则，便可能违反《电讯条例》及 / 或牌照条件。另一方面，部分规管工具（如实务守则）属自愿性质，供服务供应商自行遵从。在计划下，如投诉的主要问题在于持牌人不遵从规管工具，不论规管工具是强制或自愿性质，争议会在执行相关规管工具的情况下处理，而非在计划下处理。



附件 3

电讯业的解决顾客投诉计划

顾客资料表格

请提供以下有关阁下的计帐争议的资料给通讯事务管理局办公室（通讯办），经评定后，通讯办会通知阁下的个案是否受理。

填妥表格后，请经传真（号码：2180 9520）或电邮（地址：ccss@ofca.gov.hk）或邮寄（地址：通讯事务管理局办公室，香港湾仔皇后大道东 213 号胡忠大厦 29 楼，解决顾客投诉计划组收）提交至通讯办。

\*客户姓名：

\_\_\_\_\_

\*电话号码：

\_\_\_\_\_

传真号码：

\_\_\_\_\_

电邮：

\_\_\_\_\_

\*客户类别：

☐ 个人 / 住宅

（只限个人 / 住宅用  
户）

\*服务种类：

☐ 电话线服务

☐ 宽频互联网接达服务

☐ 流动服务

☐ 国际直拨电话 / 电话卡服务

☐ 捆绑式服务（请注明\_\_\_\_\_）

☐ 其他（请注明\_\_\_\_\_）

\*帐户持有人姓名：

\_\_\_\_\_

帐户号码 / 登记电话

号码 / 登入识别码：

\_\_\_\_\_

**\*服务供应商：**

(只限参与计划的电讯服务供应商)

- ☐ 中国移动香港有限公司
- ☐ 中国联通(香港)运营有限公司
- ☐ 中港通电讯有限公司
- ☐ 中信国际电讯有限公司
- ☐ 信通电话（香港）有限公司
- ☐ 香港移动通信有限公司
- ☐ 环球全域电讯有限公司
- ☐ 香港宽频企业方案有限公司
- ☐ 香港宽频企业方案香港有限公司
- ☐ 香港宽频网络有限公司
- ☐ 香港电讯有限公司
- ☐ 和记电话有限公司
- ☐ 有线宽频
- ☐ IMC Networks Limited
- ☐ 博元讯息科技有限公司
- ☐ 数码通电讯有限公司
- ☐ 新移动通信有限公司

**\*服务供应商的投诉参考编号<sup>1</sup>：**

**\*争议内容：**

(只限帐单争议，  
如有需要，请  
另纸书写)

**\*争议金额：**

(只限港币 300 元或以上的争议金额)

引致争议的事件发生日期：

第一次就本争议向服务  
供应商投诉的日期：

HK\$

注： **\*必须填写。如资料不齐全，你的申请可能会被拒绝。**

<sup>1</sup> 请联络你的服务供应商取得投诉参考编号。

附件 4

# 樣本

## 电讯业的解决顾客投诉计划

### 顾客同意表格

本人 \_\_\_\_\_ 明白并同意本人对 \_\_\_\_\_ (计划成员) 的投诉已交予解决顾客投诉计划(计划)作进一步处理,有关投诉详情载于夹附的申请表格(申请表格)。

本人明白,计划由香港通讯业联会成立(联会)的服务中心运作,服务中心会独立和公正地处理本人的投诉个案(投诉个案)。

本人明白并同意,本人的投诉个案会由服务中心委任的一名调解员(调解员)处理,本人谨此同意有关委任。调解员会以调解方式(调解),尽力协助本人与该计划成员解决彼此的纠纷,并以双方同意的条款解决投诉个案。本人明白,如经调解后未能与该计划成员达成和解,有关纠纷或不能解决。

本人谨此同意把投诉个案交予计划,并同意遵守以下条款及条件:

1. 本人会与服务中心合作,提供所需的一切相关文件及资料,包括与投诉个案有关的个人资料,以便服务中心处理投诉个案;
2. 本人同意在调解期间真诚地与调解员合作;
3. 在遵守适用法例的情况下,除服务中心、调解员、通讯业联会和通讯事务管理局办公室(通讯办)以外,本人不会向其他不相关人士(包括但不限于公众和传媒),披露或与他们讨论在计

划下投诉所涉调解通讯<sup>2</sup>的详情。无论有否达成解决协议（**解决协议**），这项保密责任将持续有效。然而，为免生疑问，此处所指的保密责任不得解释为，禁止任何一方于经计划处理投诉而双方不能达成解决协议时，把个案提交法院或适当部门审理；

4. 本人确认并谨此同意，调解员承诺不会向非本投诉个案任何一方的人士（但为施行计划由服务中心、通讯业联会和通讯办委任的人士除外）披露或与他们讨论投诉个案所涉解决协议的内容；
5. 在本人的投诉个案获该计划受理后，本人不会把同一投诉个案交予其他投诉渠道，包括但不限于通讯事务管理局办公室、消费者委员会、立法会议员、区议会议员或传媒等，直至有关调解程序结束为止；
6. 一旦本人的投诉个案获该计划受理后，本人在该计划的程序完成之前，不会把同一投诉个案交予法院处理；
7. 如本人与该计划成员有意于调解后达成和解，调解员会拟备一份解决协议，供双方签署。本人明白，解决协议一经本人和该计划成员签署，即成为具法律约束力的文件，即可在法院按合约法一般原则执行。在我签署解决协议后，除非该计划成员拒绝签署，否则我不会把同一投诉个案交予其他投诉渠道，包括但不限于通讯事务管理局办公室、消费者委员会、立法会议员、区议会议员或传媒等处理，或与这些渠道讨论。此项将会成为解决协议的其中一项条件；
8. 本人仅向该计划成员作出申索，本人不会要求服务中心（包括其员工和调解员）、通讯业联会和通讯办对于不论因何种原因引致的任何申索、损失或损害承担责任；以及

---

<sup>2</sup>调解通讯指为调解的目的或在调解的过程中说出的任何说话或作出的任何作为、拟备的任何文件，或提供的任何资料，但不包括调解协议及解决协议，以及在展开调解前已有的任何文件或资料，除非经双方同意则作别论。为免生疑问，在展开调解前（例如顾客在计划下把投诉交予通讯办时）已有的任何文件或资料，不属“调解通讯”。然而，如任何仅由一方持有在展开调解前已有的文件或资料，为达到调解的目的或在调解的过程中向另一方提供，该文件或资料须视为“调解通讯”。

9. 本人定当遵守由香港通讯业联会发出的「解决顾客投诉计划代理机构运作程序」(程序)，该程序载于香港通讯业联会网站：<http://ccss.cahk.hk>。如本人未能遵守该程序，可能会影响调解过程或引致投诉个案被撤销。

签署

---

全名：

日期：

# 樣本

## 附件 5

### 电讯业的解决顾客投诉计划

#### 顾客申请表格

根据解决顾客投诉计划（计划），本表格供提出投诉个案的顾客填写，投诉向其提供电讯服务的服务供应商（计划成员）。

#### 一、一般资料

顾客姓名：

地址：

电话号码：

传真号码：

电邮：

服务类别：

（如属捆绑式服务，请在多于一格内加上✓号）

- ☐ 电话线路服务  
☐ 宽频互联网接达服务  
☐ 流动服务  
☐ 国际直拨电话 / 电话卡服务  
☐ 捆绑式服务（请注明\_\_\_\_\_）  
☐ 其他  
（\_\_\_\_\_）

帐户持有人姓名：

帐户号码 / 登记电

话号码 / 登入账号：

计划成员名称：

由计划成员提供的

投诉转介号码：

## 二、 获授权代表 (如有)

顾客代表的姓名:

地址:

电话号码:

传真号码:

电邮:

## 三、 选择的通讯方式

请注明你所选择的通讯方式。

☐ 电话      ☐ 电邮      ☐ 邮递      ☐ 传真

## 四、 语言

请注明在计划下以何种语言处理你的个案。

☐ 广东话      ☐ 英语      ☐ 普通话

## 五、 计帐争议所涉金额

请注明投诉个案中计帐争议所涉及的金额

港币 \_\_\_\_\_ 元

## 六、 投诉详情

(如篇幅不敷应用, 请另纸书写)

---

---

---



---

---

---

---

---

---

### 七、 计划成员的回应

请说明计划成员曾提出供你考虑的反应，包括任何提议 / 解决方案 / 补偿。

(如篇幅不敷应用，请另纸书写)

---

---

---

---

---

---

### 八、 你对争议金额提议的解决方案

你的提议解决方案只限金钱方面的申索并以第五部你所指明的争议金额为上限。其他非金钱方面的申索并不在此计划的范围。

(如篇幅不敷应用，请另纸书写)

---

---

---

---

---

---

## 九、 服务费：港币 50 元

请以下列一种方式缴付服务费港币 50 元，服务费将不获退还：

1. 支票：支票须加划线并注明支付「香港通讯业联会」。请把支票寄交第十一部所列的服务中心地址。请在支票背面写上你的姓名和计划参考编号（编号显示在此申请表格第一页）。期票恕不接纳。
2. 现金：存入现金至汇丰银行，帐号 004-404-620544-838。请在银行交款单写上你的姓名和计划参考编号（编号显示在此申请表格第一页），然后把交款单连同本表格寄交第十一部所列服务中心地址。

## 十、 补充资料

请夹附以下文件副本（如有）于本顾客申请表格，以支持你的投诉个案（请在适当方格内加上✓号）。

- ☐ 争议的帐单
- ☐ 与计划成员签订的服务合约
- ☐ 双方有关纠纷的通信
- ☐ 支持本申请的任何补充文件，连同该些文件的索引附表

## 十一、 提交文件

请于\_\_\_\_\_或之前，把本顾客申请表格、上述文件副本，连同款项（支票 / 银行现金交款单）寄交或以电子方式传送至：

解决顾客投诉计划

香港北角英皇道 338 号华懋交易广场二期 6 字 607 室

电话：24498411

传真：24498477

电邮：ccss@cahk.hk

## 十二、 收集个人资料通知

你在本顾客申请表格上或向计划所提供的个人资料，是供在该计划下处理你的申请。因此，你所提供的个人资料会交予以下各方处理或向他们披露：

- (a) 服务中心及
- (b) 计划成员。

你有权要求查阅和更改在计划下有关你的个人资料。

如欲查阅或更改在计划下你的个人资料，请向服务中心（参阅第十一部所列的联络途径）提出书面要求。

### 顾客声明

1. 本人已阅毕第十二部的收集个人资料通知（**通知**）。
2. 本人确认，本人同意根据该通知所载条款和目的，自愿向计划提供个人资料。
3. 本人亦确认，本人在本顾客申请表格上提供的所有资料均准确无误。
4. 本人明白，须于第十一部所订日期或之前把本顾客申请表格、第九部所述服务费款项（支票 / 银行现金交款单），连同第十部所述补充文件送交服务中心，否则本人向计划提出的申请会被服务中心撤销。

签署：

日期：

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

（顾客姓名：\_\_\_\_\_）

如已委任获授权代表：

本人授权 \_\_\_\_\_ 作为本人的代表，代为处理本人交予计划处理的申请。

签署：

日期：

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

（顾客姓名： \_\_\_\_\_）

本人同意作为 \_\_\_\_\_ 的代表，代为处理他 / 她交予计划处理的申请。本人已阅毕第十二部的收集个人资料通知，并确认本人同意根据第十二部所载条款和目的，自愿向该计划提供本人的个人资料。

签署：

日期：

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

（获授权代表的姓名： \_\_\_\_\_）

解决顾客投诉计划内部专用

收件日期：

经办人：

## 附件 6

### 计划流程图

