

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第二十七次會議記錄**

日期：二零二四年一月三十一日（星期三）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十九樓通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）會議室

出席者：

趙佐達先生（主席）	通訊事務副總監
何應富先生	消費者委員會代表
許遵發先生	香港總商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
黎卓斌先生	中小型企業代表
伍嘉琦先生	弱能人士代表
楊自治先生	長者服務代表
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
許立德先生	公眾人士
孔憲正先生	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
郭嘉穎女士	公眾人士
劉堅偉博士, MH	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
連庭傑先生	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

陳建良先生	通訊辦
黃挺先生	通訊辦
黃美美女士	通訊辦
鄭秉輝先生	通訊辦
陳成忠先生	通訊辦
曾俊東先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

李勁華先生	香港無線科技商會代表
鄧健華博士	個別委任人士
鍾智明先生	弱能人士代表
陳建倫先生	公眾人士
陳佩怡女士	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士

## I. 第二十六次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前沒有收到委員對第 26 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有委員提出修訂，主席宣布通過第 26 次會議記錄。

## II. 「短訊發送人登記制」簡介

2. 陳建良先生向委員簡介「短訊發送人登記制」（「登記制」），包括登記制的設立背景、發送短訊安排、參與公司／機構名單，以及如何查閱「已獲認證的發送人」及其「已登記的短訊發送人名稱」。陳建良先生亦於會上播放通訊辦就登記制製作的宣傳短片。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2024 號。

3. 主席表示，登記制是因應短訊詐騙個案增加而制訂，旨在協助市民識別短訊發送人的身分，提防及打擊短訊詐騙。通訊辦會繼續與其他行業及政府部門商討，鼓勵更多使用短訊與客戶進行溝通的行業參與登記制，協助打擊詐騙活動。

4. 莊禮基先生查詢，由於公司或機構名稱或有類同，「已登記的短訊發送人名稱」的申請是否先到先得。此外，莊禮基先生表示曾於一月二十二日收到某銀行發出的短訊，然而該短訊發送人名稱並非以「#」號開頭，但他於此日期前有收到其他發送人名稱是以「#」號開頭的短訊。

5. 主席回應，「已登記的短訊發送人名稱」的申請是以先到先得方式處理，而申請人須證明其與擬登記的名稱有直接關連才會獲批准使用有關名稱。登記制於二零二三年十二月二十八日率先於電訊業實施，及後於本年一月二十八日擴展至銀行業。因此，莊禮基先生於一月二十二日所收到由銀行發出的短訊應該尚未加入登記制，而於此前收到發送人名稱帶有「#」號開頭的短訊則可能是由已加入登記制的電訊商發出。

6. 曾立基先生表示，登記制並不適用於可供接收者以發送人號碼直接回覆的短訊（「雙向短訊」），他擔心此情況會令市民無法識別發送人的身分及容易產生混淆。

7. 主席表示，因應技術限制，雙向短訊的發送人名稱必須是純數字的號碼，才能讓接收者直接回覆，故不能使用以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」。然而，雙向短訊的應用場景相對較少，例如市民使用漫遊服務或銀行確認大額交易等。總括

而言，通訊辦一直提醒市民，在任何情況下，當收到任何短訊時，都應提高警惕，絕不要向身分未經核實的短訊發送人披露任何個人、銀行戶口或信用卡資料、轉帳金錢或開啓短訊內的超連結，以免蒙受損失。

8. 余雅芳女士認為登記制能協助市民識別短訊發送人的身分，打擊短訊詐騙，她查詢通訊辦有否計劃解決雙向短訊的限制，以便將其納入登記制內。余雅芳女士表示曾於新聞報導及其他渠道知悉登記制，她欲了解通訊辦將如何推廣已實施的各種有關打擊電話及短訊詐騙的措施，又通訊辦曾否評估以往推出的宣傳教育活動是否已達至預期效果及覆蓋層面。

9. 主席表示，容許接收者直接回覆的雙向短訊暫時仍須以純數字的號碼作為發送人名稱，如發送者名稱包含非數字的字母或符號均不支援回覆。通訊辦會繼續與業界及銀行業探討其他可行方案，例如在使用以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」發出短訊時，在短訊的內文提供一個電話號碼供接收者選擇以短訊或電話回覆。而銀行業認為有關安排在使用者介面方面仍有優化空間，故仍在研究階段。另外，通訊辦亦會安排不同的宣傳及教育活動，例如巡迴展覽、公眾講座及學校巡迴劇等。通訊辦現正與各區區議員合作於全港 18 區設立街站，派員宣傳及推廣有關提防電話詐騙的訊息，並即場協助有需要市民下載來電過濾軟件。有關通訊辦的宣傳及教育工作的詳情會於其後的議程向委員介紹。

10. 曾立基先生建議由通訊辦以「#」號開頭的發送人名稱發送短訊給全港所有流動電話號碼以推廣登記制，他認為有關做法可讓市民知悉此項新措施，同時引起市民對登記制的好奇心，從而進一步主動了解有關詳情。

11. 主席多謝曾立基先生的意見，並表示通訊辦在考慮有關建議前，須慎重考慮及評估市民的反應。例如過往曾有市民反映，政府向他們發出非要約短訊對他們造成滋擾，政府不應向他們發出有關短訊。因此，通訊辦會先考慮透過常用的宣傳渠道，例如電視宣傳短片等宣傳及推廣登記制。隨著更多的行業參與登記制後，市民對登記制的認知會逐漸提高。

12. 許遵發先生向大家分享一個小測試，他嘗試在其手機通訊錄內聯絡人的姓名前加入「#」號，並由該聯絡人發送個人短訊給他，發現該短訊的發送人名稱便會在他

的手機上按通訊錄的顯示以「#」號開頭。他表示若手機不幸被駭客入侵，有關駭客以此方式更改被入侵手機內通訊錄的聯絡人姓名，以製造虛假的短訊發送人名稱誤導該手機用戶。許遵發先生建議，通訊辦日後可考慮利用其他一般人難以使用的符號，以堵塞此漏洞。

13. 主席多謝許遵發先生的建議。通訊辦會留意有否出現有關情況，需要時作出跟進；而根據登記制的運作，只有成為「已獲認證的發送人」後，公司或機構才能夠使用其以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」發出短訊。任何假冒「已登記的短訊發送人名稱」發出的短訊，均會被已登記短訊服務供應商攔截。

### III. 智能收費電話亭

14. 黃挺先生向委員介紹智能收費電話亭（「智能電話亭」）測試計劃的背景資料，包括其安裝位置、外觀，以及可提供的收費電話服務和其他功能。黃挺先生並於會上播放短片，展示智能電話亭的外觀及各種服務的使用情況。相關資料載於 TUCAC 文件第 2/2024 號。

15. 主席指出香港電話有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited（合稱「HKT」）在智能電話亭測試計劃下分別於銅鑼灣及中環各安裝一台智能電話亭，HKT 現正收集公眾對智能電話亭的意見。

16. 鍾智明先生因事未能出席是次會議，但他較早前透過電郵提出意見，建議 HKT 為智能電話亭增加一些無障礙設計，讓視障人士或長者可以容易使用智能電話亭的服務，例如加入語音助理或聲音導航等功能。

17. 主席多謝鍾智明先生的意見，他指出有別於傳統電話亭的實體按鍵設計，智能電話亭採用了觸控式螢幕設計。通訊辦有留意此觸控式螢幕設計是否適合不同需要人士使用，惟智能電話亭現階段只是以測試性質提供服務，如傳統電話亭將來落實升級為智能電話亭，通訊辦會要求 HKT 加設輔助設施，以切合不同人士的需要。

18. 郭嘉穎女士就智能電話亭的外觀設計提出意見，她表示有關電話亭缺乏遮擋，使用者在人來人往的街道上使用時，可能會對途人造成阻礙與不便，因此建議 HKT 可參考傳統電話亭的設計。

19. 主席解釋有關智能電話亭的設計原意是希望能為行動不便人士（例如需要坐輪椅的人士）帶來方便。主席多謝郭嘉穎女士的意見，並表示會將有關意見反映給 HKT。

20. 曾立基先生查詢 HKT 將於全港設立智能電話亭的數量。另外，曾立基先生表示身為香港旅遊發展局的委員，他相信智能電話亭的出現可更加方便來港旅客使用電話服務，若能在智能電話亭的資訊服務中增加香港旅遊資訊，例如提供行山路徑等資料，以配合來港旅客現時的喜好，定能協助香港營造一個利便旅客的環境，從而加強香港作為好客城市的美譽，對推動香港旅遊業帶來一定的裨益。

21. 主席感謝曾立基先生的意見，並表示智能電話亭現正在測試階段，HKT 仍在收集公眾意見及評估使用情況，通訊辦會繼續與 HKT 合作，推動智能電話亭的未來計劃及發展，如測試取得滿意結果，相信 HKT 會提出申請在其他地區安裝更多的智能電話亭。主席同意在智能電話亭中添加熱門及實用的旅遊資訊有助推動香港旅遊業，事實上，測試計劃中的兩台智能電話亭的選址亦為遊客熱點。

[會後備註：秘書已向曾立基先生提供 HKT 的聯絡人資料，以便香港旅遊發展局與 HKT 商討合作的方案。]

22. 楊自治先生欲了解（一）傳統電話亭現時的數量；（二）智能電話亭提供社福服務詳情；及（三）智能電話亭背部顯示屏的用途。另外，莊禮基先生也表示關注智能電話亭背部的大型顯示屏在播放影像或片段時會否對道路使用者及駕駛人士造成干擾。

23. 黃挺先生多謝楊自治先生的問題和莊禮基先生的意見。他表示現時全港大約仍有七百多台傳統電話亭；智能電話亭提供的社福服務及資訊包括臨床心理輔導服務的聯絡資料，而本委員會委員孔憲正先生所服務的機構亦有協助參與此項應用；至於智能電話亭背部的電子顯示屏幕的使用情況，在測試期間只可展示 HKT 相關的資訊，將來或可用作其他商業宣傳推廣用途。

24. 孔憲正先生表示，其所服務的機構曾於初期參與智能電話亭的服務設計，並曾建議於智能電話亭加入一個用作快速測試照顧者壓力的應用程式。他認為 HKT 可定期審視及更新智能電話亭提供的服務及資訊。

25. 主席表示，總括而言，智能電話亭可提供多樣性服務，而 HKT 亦可與不同的機構合作，構思及加入不同類型的服務及應用，加強智能電話亭的服務及功能。
26. 何應富先生建議智能電話亭的外觀設計需顧及使用者的私隱，例如在某些位置加上圍板。他明白智能電話亭現沒有遮擋的設計是方便輪椅使用者，然而，在使用某些服務或應用時始終涉及私隱，HKT 需考慮一般使用者、特殊人士及道路使用者的需要，在各方所需與保障私隱之間取得平衡。何應富先生同時查詢智能電話亭有否提供支援緊急求救的設備，例如「一鍵式」按鈕直接接駁至 999 緊急求救熱線，方便市民及旅客在緊急時使用。
27. 黃挺先生表示智能電話亭與傳統電話亭相似，有需要人士須在螢幕上連續按下數字 999 才可直接接駁至緊急服務中心。通訊辦會將加設「一鍵式」求救的建議轉達給 HKT。
28. 孔憲正先生指出，在智能電話亭提供服務初期，HKT 曾派員在測試點實地介紹有關智能電話亭的服務操作及其功能，當時吸引不少途人駐足觀看及試用；然而，HKT 現時已沒有繼續派員作實地介紹，再加上其他客觀因素，例如行人路的路面狹窄及途人的頻繁往來等情況，影響了智能電話亭的使用率。孔憲正先生建議 HKT 可考慮於非繁忙的行人路上設置智能電話亭，避免市民或遊客在使用時阻礙其他途人。此外，孔憲正先生亦關注如何利用智能電話亭提供社福資訊及其他服務，他建議 HKT 可先讓香港社會服務聯會通知各社福機構，讓他們得悉有關智能電話亭的新功能後，再與 HKT 商討合作方案。
29. 主席多謝何應富先生及孔憲正先生的意見。他表示智能電話亭仍在測試階段，如日後可落實推出，HKT 會審慎考慮安裝的實際位置。另外，社福機構亦可通過相關 TUCAC 文件簡報中提供的二維碼直接向 HKT 反映其意見。
30. 許遵發先生表示他曾透過 ChatGPT 提問有關智能電話亭可提供的服務及功能，並取得不同的意見和資料，例如智能電話亭可提供附近的街道地圖、旅遊景點及當區活動的資訊等，而智能電話亭亦應以環保方式運作，例如使用太陽能供電。許遵發先生指出，政府現時利用智慧燈柱收集城市數據，他建議 HKT 可與政府合作，於智能電話亭加裝相關設備以利用它作類似的功能；此外，許遵發先生亦建議 HKT 可以考

慮於智能電話亭加入人工智能，增加互動功能，吸引更多市民和遊客使用。最後，許遵發先生希望 HKT 可考慮向市民和遊客提供免費的電話服務。

31. 主席多謝許遵發先生的意見。

32. 曾立基先生留意到智能電話亭有提供免費 Wi-Fi 服務，他理解智能電話亭是用作取代傳統公眾電話亭，但其數量及地點均受限制。他查詢 HKT 如有意添加更多的智能電話亭是否可行，因此舉可擴大香港的 Wi-Fi 覆蓋率，利便香港市民及旅客。然而，曾立基先生同意仍需研究個別智能電話亭的位置及可提供 Wi-Fi 服務的範圍，在利便 Wi-Fi 使用者及道路使用者之間取得平衡。

33. 主席多謝曾立基先生的意見，並表示是否加裝智能電話亭的數量取決於需求，事實上，HKT 仍在研究如何透過智能電話亭提供哪種服務或哪些資訊，故推出此測試計劃以收集更多公眾意見，通訊辦會密切留意有關計劃的發展。至於全港的 Wi-Fi 覆蓋情況，據了解，政府資訊科技總監辦公室正與業界合作，以一個通用 Wi-Fi 品牌「Wi-Fi.HK」，推廣由公私營機構提供免費或設有免費使用時段的 Wi-Fi 服務，在公私營機構的共同努力下，香港 Wi-Fi 普及率已處於全球最高之列。通訊辦會向 HKT 反映有關意見，讓香港的 Wi-Fi 覆蓋率繼續提升及不斷完善。

34. 孔憲正先生同意於智能電話亭加裝人工智能語音設備，以協助長者或有需要人士更方便及容易使用相關服務或獲得所需資訊。

35. 主席多謝孔憲正先生的意見。

36. 許立德先生提出三項建議：（一）由現時可查詢鄰近公共交通及設施的資訊擴大至查詢其他地區；（二）於智能電話亭內顯示其詳細地址，以便使用者於需要緊急救援服務時，可準確地向救援人員或家人提供其所在地點；（三）定時清潔智能電話亭，保持衛生。

37. 主席多謝許立德先生意見。

38. 黎卓斌先生認為智能電話亭的外圍可加設圍板以阻擋陽光直射及通話時發出的聲音，讓使用者清楚看到屏幕上的顯示內容，以及避免談話內容被其他人聽見。此外，

正如剛才委員所反映有關私隱的問題，HKT可考慮以符號顯示使用者按下的部份電話號碼。黎卓斌先生亦建議智能電話亭可提供香港旅遊名勝的資料，供旅客參考，如智能電話亭背部的電子屏幕將來獲准用作商業用途，HKT可與附近的商戶合作，將商戶的優惠顯示於屏幕上，有助促進香港經濟。

39. 主席多謝黎卓斌先生的意見，並表示會向 HKT 轉達各委員的意見及建議。

40. 楊自治先生查詢能否直接聯絡 HKT 提出意見及研究日後的合作方案。

41. 黃挺先生表示，公眾除可通過 HKT 提供的二維碼直接向他們提出意見及建議外，通訊辦亦可協助聯絡 HKT 的有關部門代表，轉達有關意見及建議。

[會後備註：通訊辦在獲得楊自治先生的同意後，已將其聯絡資料提供給 HKT。]

#### **IV. 2023/24 年度公眾教育及宣傳活動**

42. 黃美美女士向委員詳細介紹通訊辦 2023/24 年度舉辦的公眾教育及宣傳活動（「活動」），並向委員派發資料單張及宣傳品。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2024 號。

43. 主席希望委員能參閱有關的資料單張及將資訊帶給親友。

44. 余雅芳女士欣賞通訊辦舉辦的不同活動，她留意到活動較少利用電台及電視台此兩種渠道推廣防騙訊息，她認為雖然電視及電台的收視率及收聽率相對以往下跌，但仍有不少較年長人士會經常觀看電視及收聽電台，通訊辦可考慮與有關電視台及電台合作，在一些較受歡迎的節目時段中推廣重要訊息，相信透過此兩種渠道能令市民對防騙訊息有更深的印象。

45. 主席表示，通訊辦以往亦曾透過電視台及電台節目進行宣傳，例如在宣傳電話智能卡實名登記制時，由於實名登記設有登記限期，故通訊辦當時透過多種不同渠道進行宣傳推廣，包括贊助電視台節目以傳達有關訊息、電視宣傳短片、電台宣傳聲帶、電台短劇，以及由通訊辦同事出席不同的訪問節目等。通訊辦會積極考慮透過更多不同渠道宣傳及推廣防騙訊息。



46. 劉堅偉博士表示他從事大學教育工作，最近接獲有內地來港升學的大學生被騙的個案，涉及金額不少，而本學年內地生佔整體大學生約四成，他們可能對詐騙案的認知不足，劉堅偉博士從簡報中得知通訊辦有向中小學進行教育及宣傳活動，故查詢通訊辦會否考慮針對大學生推出活動，他建議通訊辦可聯絡各院校的學生事務組，於校內提供宣傳單張或擺放展板，以提高大學生對電話詐騙的認識及警覺性。
47. 黃美美女士表示，通訊辦以往曾於大學進行活動，並會加強此類活動。
48. 主席多謝劉堅偉博士的意見，並表示據通訊辦了解，警方已加強相關宣傳工作，向在港內地生和專才提供最新的防騙訊息，包括舉辦防騙攤位及防騙講座、以及於多個地方張貼及派發防騙單張或播放防騙電子信息等。
49. 何應富先生表示，他留意到通訊辦所舉行的活動的對象主要為一般市民，他建議通訊辦加強對因各種情況（例如年紀、殘疾、知識水平低或有溝通困難）而處於弱勢的電訊服務用戶的活動。
50. 主席多謝何應富先生的意見，並表示會加強對弱勢社群人士的活動。
51. 曾立基先生表示，全港有多所中小學及幼稚園，他建議通訊辦可聯絡教育局，商討將已製作的宣傳單張經學校派發給學生及家長，如數量太多，則可考慮透過學校與家長溝通的電子應用程式派發，以減省成本。
52. 主席多謝曾立基先生的意見，並表示會作積極考慮。

## V. 其他事項

### 消費者投訴報告

53. 秘書報告，通訊局於二零二三年第二季、第三季及第四季分別接獲 396、427 及 418 宗消費者投訴個案。三季全數（100%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及不滿客戶服務、帳單爭議、合約／終止服務爭議及不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素。三季均沒有違反《電訊條例》或牌照條件的成立個案。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

54. 何應富先生反映，消費者委員會（「消委會」）接獲對電訊服務的投訴數字頭三位分別是流動電話、互聯網及流動數據服務，而涉及流動電話及流動數據服務的投訴佔電訊服務的總投訴約 50%，相信因疫情受控，全面通關後，香港市民增加外遊有關。而涉及此類投訴主要為帳單爭議、服務質素、合約糾紛及銷售手法。有關流動數據的投訴內容主要是營辦商為消費者自動開通漫遊服務，然而消費者對此安排並不知悉，引致不自覺地使用了營辦商的數據漫遊服務而被收取費用。消委會希望通訊辦能將此問題反映給電訊營辦商，以便營辦商就自動開啟漫遊服務一事給予消費者清晰通知及選擇，以免出現不必要的爭拗。

55. 主席多謝何應富先生的意見，並表示通訊辦亦有接獲同類投訴，會於適當時候向營辦商反映。

#### 緊急救援應用程式

56. 吳嘉琦先生於會上向委員介紹一個由警方推出的緊急救援手機應用程式「HKSOS」，此應用程式讓市民可在緊急情況下一鍵求救，讓 999 報案中心可精準掌握求助者的地理位置，而即使在沒有流動通訊網絡的情況下，亦可透過此應用程式發出的求救訊號，偵測求助者位置，令搜救人員在最短時間內提供協助。此外，此應用程式亦加入方便聽障及言語障礙人士的功能，可以將求助訊息圖像化或文字化，並預設九種聽障人士最常見的求助類別供使用者選擇，吳嘉琦先生希望透過委員能將此應用程式推介給親友。

57. 楊自治先生表示亦有留意「HKSOS」此手機應用程式，並對當中沒有流動通訊網絡的情況下仍可偵測到求助者位置此技術感到興趣，希望能作進一步了解以便參考及研究是否可應用於長者安居協會的服務中。

58. 主席表示，據了解，「HKSOS」所使用的是 Wi-Fi 定位技術。一般而言，在電訊網絡的覆蓋範圍內，搜救人員可根據網絡的定位而搜尋求助者；在沒有流動通訊服務網絡的情況下，搜救人員會配備可攜式 Wi-Fi 熱點設備發出訊號，而「HKSOS」會在偵測到有關訊號後作出回應，協助搜救人員掌握求助者位置。通訊辦可協助聯絡警方，讓長者安居協會作進一步了解。

[會後備註：秘書已聯絡警方反映楊自治先生的意向。警方回覆「HKSOS」是主要針對熱愛戶外郊野活動的市民而設計，建議市民可留意警方網站及 YouTube 頻道以獲取其最新發展，亦歡迎市民透過電郵向警方查詢或提出意見。秘書已將有關回應及資料通知楊自治先生。]

#### 下次會議日期

59. 主席表示，下次會議將於二零二四年中舉行，確實時間會於稍後通知委員。

60. 議事完畢，會議於下午 4 時 45 分結束。

# 電訊服務消費者投訴報告

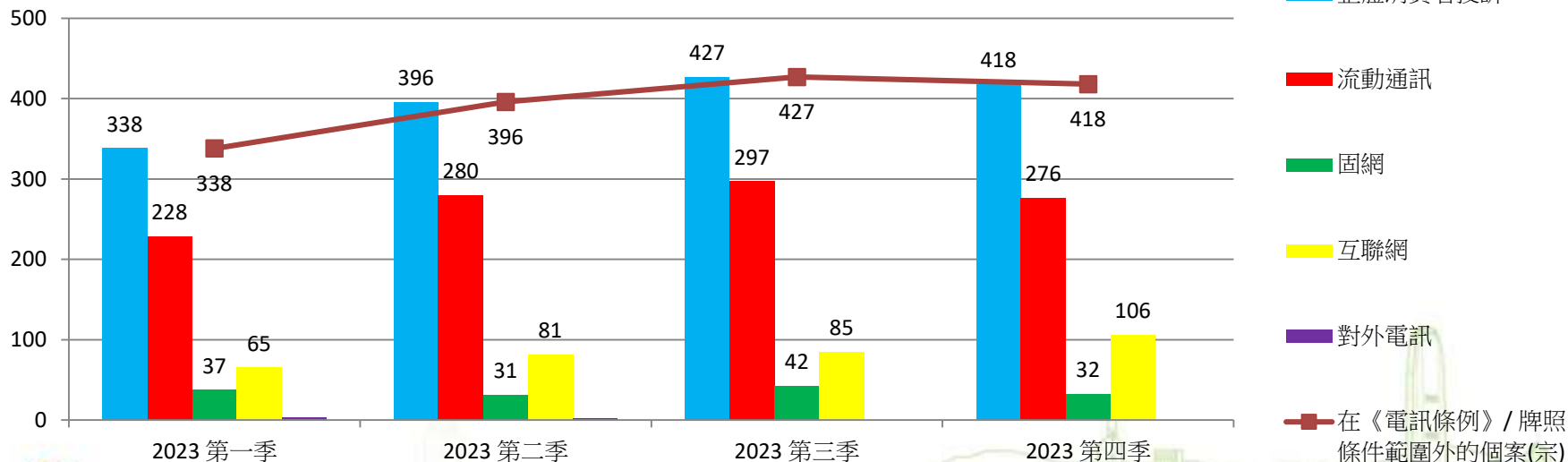
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第二十七次會議  
2024年1月31日



# 概況 (二零二三年第二季至第四季)

(按服務分類的數字)	2023 第一季	2023 第二季	2023 第三季	2023 第四季	第二季至第四季 全數個案並不屬於 《電訊條例》 / 牌照條件的範圍內
整體消費者投訴	338	396	427	418	
流動通訊	228	280	297	276	
固網	37	31	42	32	
互聯網	65	81	85	106	
對外電訊	3	2	1	0	

消費者投訴數字



# 投訴數字（二零二三年第二季至第四季）

通訊局在二零二三年第二季及第三季接獲消費者投訴數字持續上升，按季上升17.2%及7.8%，由第一季的338宗顯著上升至第二季的396宗及第三季的427宗；第四季的投訴數字則較第三季的略為回落2.1%，共接獲418宗消費者投訴個案，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：三季分別為396宗、427宗及418宗  
主要涉及：

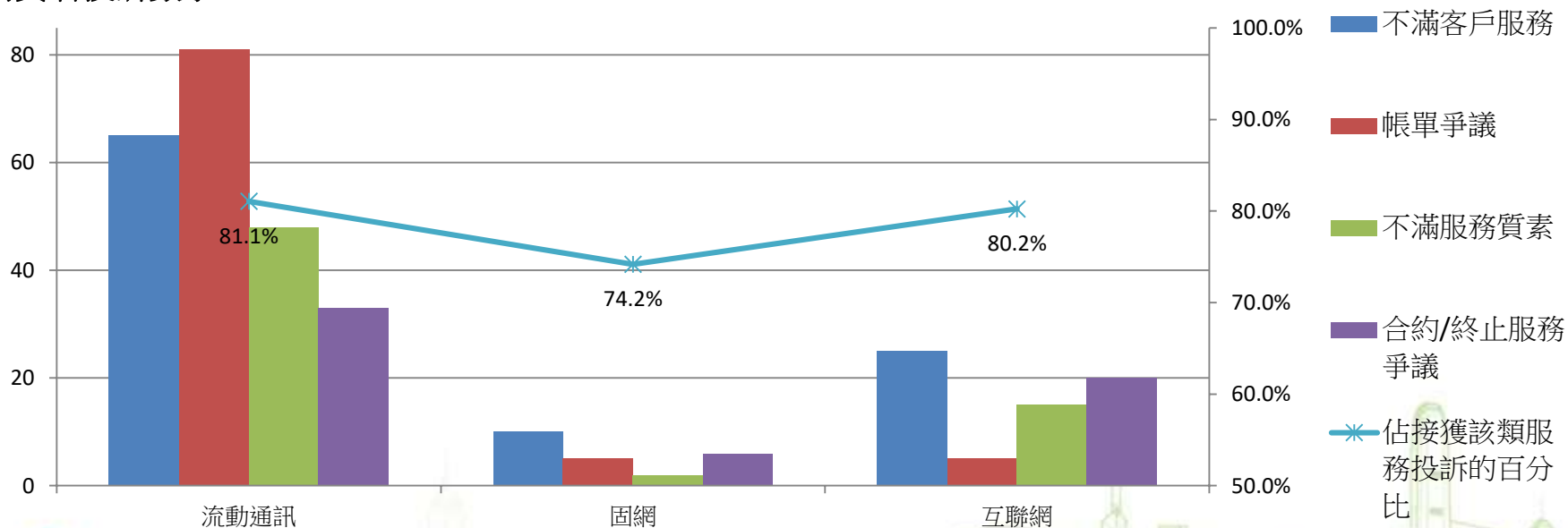
	<u>2023第二季</u>	<u>2023第三季</u>	<u>2023第四季</u>
➤ 不滿客戶服務：	101宗	105宗	116宗
➤ 帳單爭議：	92宗	110宗	86宗
➤ 合約/終止服務爭議：	60宗	88宗	78宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	66宗	55宗	59宗

可能違例的個案：三季均為0宗

# 投訴數字 (二零二三年第二季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	帳單爭議	不滿服務質素	合約/終止服務爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	65	81	48	33	81.1%
固網	10	5	2	6	74.2%
互聯網	25	5	15	20	80.2%

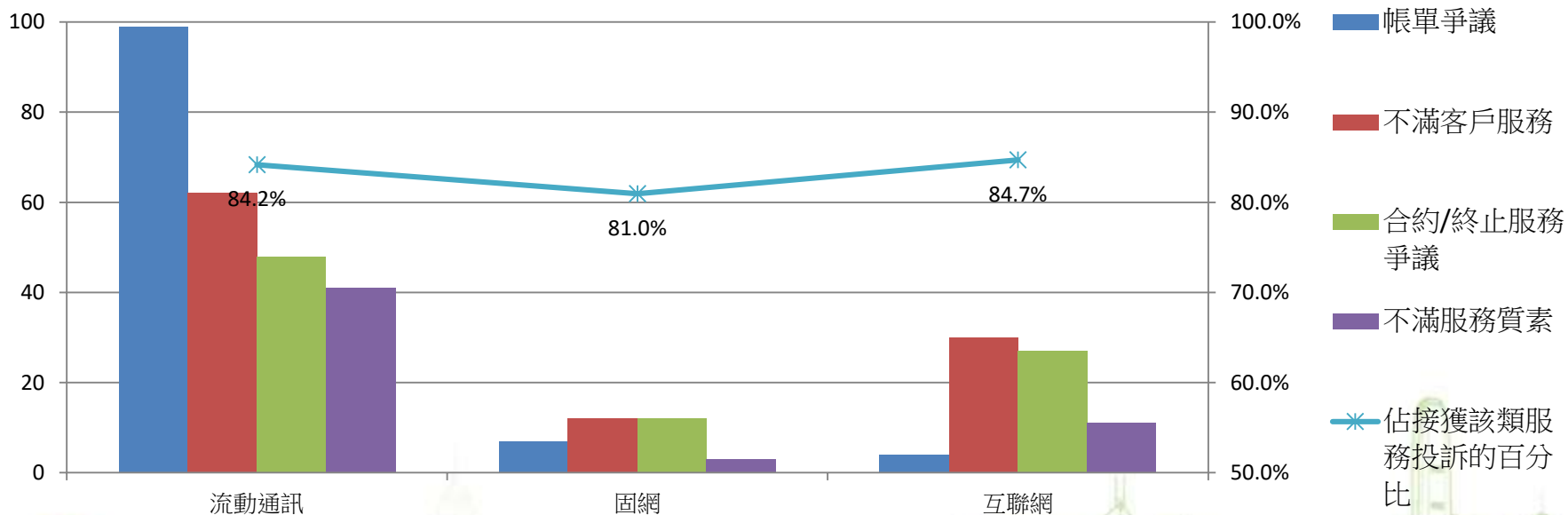
## 消費者投訴數字



# 投訴數字 (二零二三年第三季)

(按主要服務分類的數字)	帳單爭議	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	99	62	48	41	84.2%
固網	7	12	12	3	81.0%
互聯網	4	30	27	11	84.7%

## 消費者投訴數字

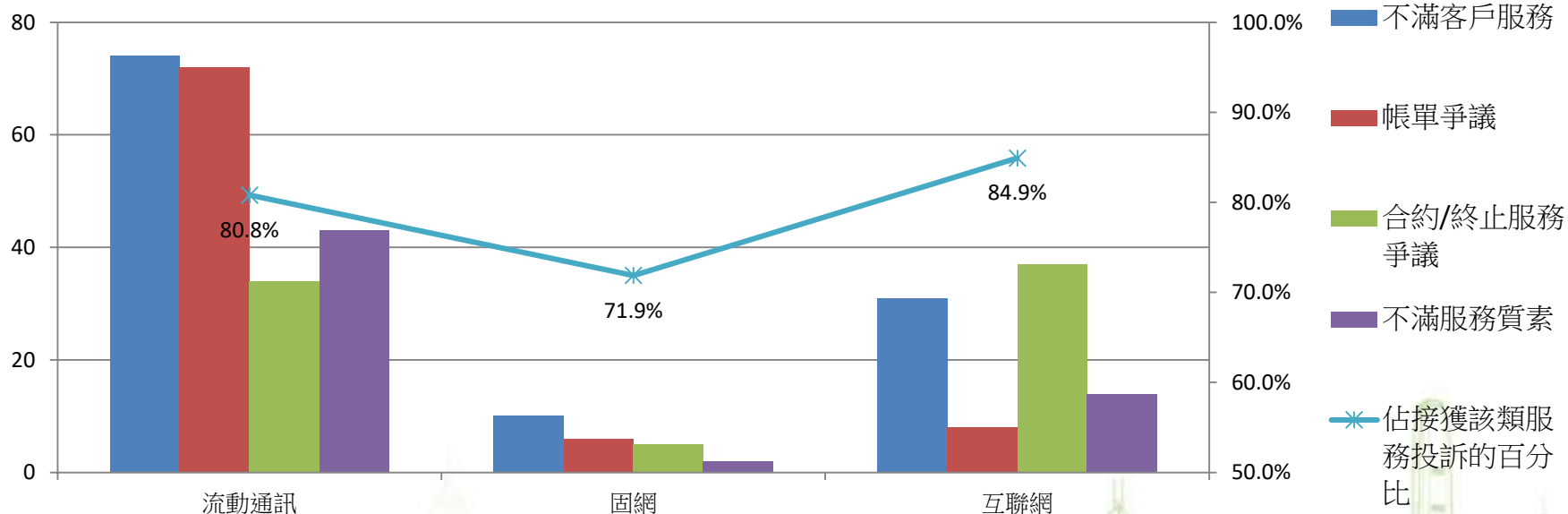




# 投訴數字 (二零二三年第四季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	帳單爭議	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	74	72	34	43	80.8%
固網	10	6	5	2	71.9%
互聯網	31	8	37	14	84.9%

## 消費者投訴數字



# 投訴數字（二零二三年第二季至第四季）

## 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

就通訊局接獲的投訴，在二零二三年第二季至第四季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

# 謝謝

