

2009 年 6 月 30 日會議

討論文件

## 立法會資訊科技及廣播事務委員會

### 「解決顧客投訴計劃」試驗運作進度報告

#### 目的

本文件旨在向各委員簡介電訊管理局（下稱「電訊局」）正進行的「解決顧客投訴計劃」試驗計劃的進度。

#### 背景

2. 電訊服務在香港極為普及，流動和住宅寬頻服務的普及率分別達到 165.2% 和 78.6%<sup>1</sup>。目前，本港共有 11 580 149 個流動用戶和 4 099 912 固定電話線<sup>2</sup>。隨着引入更多創新的服務和愈來愈多客戶採用流動數據服務，在商業和私人用途上使用電訊服務的情況持續增加。流動數據服務的用量，與兩年前相比已增加了十四倍。

3. 電訊服務的普及和具競爭的市場環境，是構成消費者

---

<sup>1</sup> 截至 2009 年 3 月。

<sup>2</sup> 截至 2009 年 3 月。固定電話線數字包括根據「香港號碼計劃」獲指配電話號碼的電話線和網際規約電話接駁。

投訴數字偏高的部分原因。過去三年，與電訊服務有關的投訴位列消費者委員會投訴統計數字的首位<sup>3</sup>，當中大部分投訴涉及合約事宜的爭議。電訊局作為電訊業的規管機構，已採取一系列措施處理這個問題。例如，在 2008 年 3 月向各委員匯報有關增加消費者資訊和加深消費者對寬頻服務的認識的措施(見立法會CB(1)975/07-08(04)號文件)，以及在 2008 年 5 月向各委員匯報就引入綜合傳送者牌照「服務合約及糾紛裁決」(特別條件第 36 條)的牌照條件的措施<sup>4</sup>(見立法會CB(1)1456/07-08(06)號文件)。

4. 在消費者教育方面，電訊局於 2005 年年底和 2006 年年初透過電視、電台和其他傳媒渠道，推行大規模的「電訊服務多又新，合約條款要睇真」宣傳計劃，提醒公眾在簽署服務合約前了解合約條款和條件的重要性。有關的電視宣傳短片仍然在播放。去年，電訊局亦推出「藍通通上網貼士」宣傳計劃，透過主題網站、公眾講座、印刷本廣告，以及分發小冊子和數碼光碟，向公眾提供便捷的提示以解決常見的互聯網接達問題。第二階段的寬頻消費者教育活動將於本年稍後時間展開。除了這些大型計劃外，電訊局一直不時推行其他公眾教育活動，並就不同的電訊服務(例如國際直撥電話、流動、固網、寬頻服務等)向消費者提供提示。

5. 在過去數年，業界亦致力減少客戶投訴。由於業界的

---

<sup>3</sup> 2006 年有 11 801 宗投訴，2007 年有 10 382 宗投訴，2008 年有 9 759 宗投訴。

<sup>4</sup> 見 2008 年 5 月 13 日提交予立法會資訊科技及廣播事務委員會會議的文件“根據《電訊條例》設立「綜合傳送者牌照」的建議公眾諮詢結果”。有關牌照條件提供正式架構，以改善處理服務合約和糾紛事宜。然而，電訊管理局局長的意願一直都是鼓勵業界採取自願和自我規管的措施，以應付客戶的需求，並會就此向業界提供協助。

努力和政府採取的措施，在客戶數目持續增加的環境下，有關電訊服務的客戶投訴數字實際上一直有所減少<sup>5</sup>。

6. 除了已採取的措施，電訊局參考海外經濟體系（例如英國和澳洲）的模式，建議業界設立一個以自願性方式解決爭議計劃，該計劃由業界運作，以提供另一渠道處理服務供應商和其顧客之間的合約爭議事宜。2007年9月，當局向立法會提交一份進度報告<sup>6</sup>，表示電訊局正為此與通訊業界<sup>7</sup>商討設立「消費者糾紛仲裁計劃」。

7. 電訊局其後為業界舉辦一個工作坊，各主要營辦商的高層人員均有參與，商討以試驗方式實施自願性的「消費者糾紛仲裁計劃」（現稱「解決顧客投訴計劃」以更確切地反映計劃的性質<sup>8</sup>）的可行性。兩個主要營辦商（電訊盈科集團與和記集團）均表示有興趣參與試驗計劃。電訊局亦獲得香港國際仲裁中心的支持。該中心為非牟利機構，其工作是推動香港成為以另一方式解決爭議的中心，並在本試驗計劃中，以無償方式提供審裁服務。

8. 試驗計劃在2008年9月展開，電訊局在推行此試驗

---

<sup>5</sup> 消費者委員會過去三年接獲有關電訊服務的投訴減少的情況，詳見註釋3。另一方面，固網、流動和寬頻服務的顧客總數由2006年的1 500萬增加至2007年的1 650萬，2008年更增加至1 740萬。

<sup>6</sup> 立法會在2007年7月4日的會議通過有關“加強監管收費電視、電訊及互聯網服務的不當營商行為”的議案，該進度報告向各委員簡介當局處理有關問題時採取的跟進行動。

<sup>7</sup> 電訊局建議計劃應涵蓋通訊業界，而不應只涵蓋電訊業界，因為越來越多營辦商以組合形式提供電訊和內容（例如收費電視）服務。此外，由於計劃獨立於電訊局長和其法定權力的規管，所以無須把計劃局限於處理與電訊有關的投訴。

<sup>8</sup> 「解決顧客投訴計劃」是一個簡易計劃，向營辦商和顧客提供調解協助和仲裁服務。「解決顧客投訴計劃」的名稱反映該計劃以解決糾紛為本的性質。

計劃前已向消費者委員會充分介紹有關的內容，消費者委員會亦對此計劃表示支持。

### 「解決顧客投訴計劃」試驗計劃的運作

9. 試驗計劃的目的，是探討在香港的本地情況下推行「解決顧客投訴計劃」程序的可行性，以及評估這個概念的成效。為此，該試驗計劃在可管理的規模之下推行，處理由參與公司轉介並得到有關客戶同意轉介的個案。轉介予試驗計劃的個案都是陷於僵局的案件，換言之，公司和客戶之間已無法透過磋商自行解決問題。此外，參與公司會盡力轉介不同性質的個案，讓這試驗計劃有機會處理因提供不同通訊服務而衍生的各種爭議。電訊局提供人手和其他資源推行這試驗計劃。

10. 有關客戶投訴轉介至該計劃後，作為該計劃管理人員的電訊局職員會盡快向有關公司和客戶收集有關爭議事項的資料。電訊局職員亦會設法為雙方調解，希望能在該階段解決爭議。具有相關經驗的電訊局職員會在調解期間擔任調解員，協助雙方達成可接納的協議，以解決爭議。若有關調解未能達成和解，該個案會被轉介至香港國際仲裁中心，以作審裁。

11. 香港國際仲裁中心收到轉介的個案後，便會委派一名審裁員處理該個案。審裁員一般為律師、工程師、測量師或

其他專業人士，並已接受解決爭議訓練和具有相關經驗。在審裁員正式處理個案前，須簽署一份獨立聲明，其履歷亦會給予有關參與公司和客戶作考慮。在參與公司和客戶確認接納委任有關審裁員後，審裁員會根據公司和客戶提交的文件，考慮有關要求和證據。如有需要，審裁員可要求任何一方提供進一步資料或作出澄清。

12. 當考慮有關個案後，審裁員會作出以下其中一項的獨立決定：

- 裁定有關客戶個案沒有理據；或
- 要求有關公司豁免費用、作出賠償、退款、採取可行的行動向客戶恢復或提供服務、終止服務合約而不徵收任何提早終止的費用，或向客戶道歉。

裁定賠償、退款或豁免費用的限額為 10,000 港元<sup>9</sup>。

13. 若客戶或公司認為審裁員的決定不公允、沒有考慮有關的證據或不準確詮釋法律，該客戶或公司可要求覆檢，審裁員收到要求後可以覆檢本身的決定。在收到覆檢要求後，審裁員會決定是否有需要作出覆檢。若覆檢要求被接納，審裁員在覆檢後，可確認原來的決定或以新的決定取代全部或部分原來的決定。此計劃並沒有設立其他覆檢或上訴機制。在客戶表示接納審裁員的決定後，有關公司須遵守該決定。

---

<sup>9</sup> 限額定為 10,000 港元由於大部分通訊服務的月費為 100 元以下至 500 元以下不等，合約期為 12 至 24 個月，提早終止服務合約通常須支付餘下合約期的月費。

若客戶不接受有關的決定，個案便會終結。有關試驗計劃運作流程圖載於附件。

14. 在試驗計劃的不同階段，電訊局職員會向參與公司、客戶和審裁員作意見調查，以搜集他們對計劃的期望、個案的處理方法、計劃的效用和可作出改善之處等各方面的意見。電訊局亦會記錄推行試驗計劃所用的資源。有關資料能讓電訊局和業界檢討計劃的成效，並預計長遠推行正式計劃的成本。

15. 截至 2009 年 6 月 15 日，試驗計劃收到 13 宗個案，其中八宗個案仍在處理中，一宗則已透過調解解決，四宗在審裁後已完結。直至現在，試驗計劃內有公司或客戶勝訴的個案，亦有決定指雙方均須負上部分責任。這些個案所涉及的通訊服務，包括固網、移動（包括漫遊和數據服務）、寬頻、國際直撥電話服務、收費電視和其他增值服務。爭議事宜一般與服務的費用計算有關。

16. 參與公司對本試驗計劃予以支持。透過參與這個對香港通訊業來說是嶄新的另一解決爭議系統，他們從中能獲得第一手的經驗。就遞交至計劃處理所涉及的客戶議題，參與公司亦有機會從中檢討並改進其處理方式。客戶亦認同該試驗計劃能提供一個機會，讓專業和獨立的審裁員為他們的個案作審裁。

## 未來路向

17. 試驗計劃會多推行八個月。其後，電訊局將會進行全面檢討，並會與業界討論長遠設立解決顧客投訴計劃的可行性。本局會在適當時候向各委員匯報檢討結果。

## 電訊管理局

二零零九年六月

「解決顧客投訴計劃」試驗計劃的運作程序

