

資訊科技及廣播事務委員會

節錄自2008年3月10日會議的紀要

\* \* \* \* \*

V. 就香港使用住宅寬頻服務向消費者提供資訊

(立法會CB(1)975/07-08(04) —— 政府當局提供的文件  
號文件

立法會CB(1)975/07-08(05) —— 2007年7月18日特別  
號文件 會議紀要節錄)

政府當局進行簡介

7. 商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)及署理電訊管理局總監向委員簡介電訊管理局(下稱"電訊局")在事務委員會2007年7月的會議後採取的各項措施，俾使消費者對市場上提供的寬頻服務有更多的資訊和瞭解。署理電訊管理局總監特別說明以下3個範疇的要點：

(a) 互聯網服務供應商(下稱"服務供應商")公布服務承諾

合共佔本港97%市場佔有率的五大寬頻服務供應商(香港寬頻網絡有限公司(下稱"香港寬頻")、和記環球電訊有限公司(下稱"和記環球")、新世界電訊有限公司(下稱"新世界")、電訊盈科互動多媒體有限公司(下稱"電盈IMS")及香港有線電視有限公司(下稱"有線"))已就一系列服務承諾與電訊局達成協議，當中涉及5個範疇，分別為網絡可靠性、服務恢復時間、客戶服務熱線表現、客戶投訴處理及技術表現。該等服務供應商會於各自的網站公布其服務承諾。為提高透明度，各服務供應商將由2008年4月起，在每季結束後的一個月內，發布其實際表現數據，並與有關的承諾作比較，供公眾參考。

(b) 有關使用互聯網及電腦的消費者教育

當局與有關機構及政府部門討論後，將於2008年下半年推行消費者教育計劃，內容包括播放

電視短片及分發數碼影像光碟，以加深公眾對寬頻服務的瞭解。

(c) *最佳做法指標*

為改善業界銷售固定線路及寬頻服務的做法，電訊管理局局長(下稱"電訊局長")在2008年2月27日發表的電訊局長聲明中訂定5項最佳做法指標，供服務供應商遵守，從而防止具誤導及欺騙成分的銷售行為。不遵守最佳做法指標將構成違反《電訊條例》(第106章)第7M條。

討論

*服務承諾和最佳做法指標*

8. 劉慧卿議員欣悉政府當局及服務供應商採取措施訂立服務承諾和最佳做法指標，並發布實際表現季度數據，供公眾參考，以保障消費者的權益。然而她關注到，最佳做法指標和服務承諾並非服務保證，不遵守這些指引亦不會受到任何懲罰。她要求政府當局闡釋有何措施確保消費者獲得保障。

9. 商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)回應時扼要重述，在事務委員會2007年7月的會議上，多個代表團體均認為，服務供應商實際上難以就若干服務參數(例如服務的接駁)提供100%保證，因為他們須依賴第三者網絡的表現及互聯網的整體情況，而這些並非個別服務供應商能夠全部控制的。他強調，服務承諾雖不是服務保證，卻是服務供應商對公眾作出的承擔，他們會盡最大努力確保達到所承諾的服務水平。消費者可根據定期公布的服務承諾和實際表現數據，比較個別服務供應商的表現，並核實各服務供應商有否達到所承諾的服務水平，從而獲得充足的資訊，以選擇服務供應商。署理電訊管理局總監補充，倘若服務供應商不遵守有關促銷、推廣及宣傳電訊服務的最佳做法指標，將有可能會違反《電訊條例》第7M條。他強調，政府當局極之重視保障消費者的權益，故此會認真處理針對不良銷售手法和未達到電訊服務水平的投訴。他又向委員保證，電訊局將繼續監察服務供應商的表現，並會對查核時所發現的任何違規情況或透過投訴機制確立的個案，採取適當的執法行動。

消費者教育

10. 單仲偕議員察悉，當局將動用約100萬元推行消費者教育計劃，包括製作數碼影像光碟，以教育公眾如何使用家用電腦和住宅互聯網服務。他認為更有效運用資源的方法是設立"電話熱線中心"，提供由專人接聽的熱線服務，以處理公眾查詢及投訴。他察悉，電訊局長作為業界規管人員，應主力負責執法和調查違反《電訊條例》的情況，而服務營辦商則主要關注維持其提供的服務。由於糾紛和投訴的起因大多是消費者對技術問題缺乏瞭解，或涉及合約糾紛、服務質素和收費，以致須進行仲裁，因此該熱線小組應把接獲的投訴分流，以便提供適當的協助，例如技術協助、調解服務或轉介電訊局長，從而提高成本效益。

11. 署理電訊管理局總監贊同單仲偕議員的意見，認為互聯網服務的供應鏈確實遺漏了一個環節，就是沒有指定機構處理消費者因缺乏技術知識而作出的投訴，或第7M條範圍以外涉及合約糾紛及其他事項的投訴。雖然未有分項數字說明消費者委員會(下稱"消委會")所接獲的約3 700宗投訴的性質，但電訊局委託進行的消費者調查顯示，大部分的消費者投訴主要是消費者對使用電腦及互聯網不太熟悉所致。故此，當局認為，聯同其他持份者，包括香港通訊業聯會、香港互聯網協會及消委會合作推行持續的消費者教育計劃，將會有所幫助。商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)察悉，一些專業團體在電子交易引進初期，曾運作類似的熱線服務協助中小型企業，他答允與電訊局長研究單議員的建議。

政府當局

解決顧客投訴計劃

12. 劉慧卿議員詢問，有關設立解決顧客投訴計劃讓服務供應商自願參與的工作有何進展。商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)及署理電訊管理局總監回應時表示，電訊局現正與各主要電訊服務營辦商積極討論該項試驗計劃的細節，包括處理投訴個案的程序。當計劃準備就緒可予推行，便會作出公布。

13. 劉慧卿議員歡迎該項解決消費者糾紛的試驗計劃，並希望在切實可行範圍內盡快推出。劉議員察悉，截至2007年年底，消委會接獲約3 700宗涉及互聯網的消費者投訴。她認為投訴數字高企，故未可因此感到自滿。她促請政府當局密切監察有關情況，以瞭解各項改善措施能否有助減少投訴數字。倘若業界的自我規管方法最終證實無效，政府應考慮其他規管措施。

14. 商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)答稱，商務及經濟發展局局長在2008年3月5日立法會會議上回答涂謹申議員的質詢時表明，政府當局會繼續監察市場的情況、檢討各項措施的成效，以及研究不同措施保障消費者的權益。為加強對消費者的保障，電訊局建議在日後發出的綜合傳送者牌照內加入條件，規定牌照持有人必須遵從電訊局長為保障和推動電訊產品及服務的消費者權益而發出的任何實務守則或指引。他相信新增的條件可為處理電訊服務合約糾紛提供一個規管框架。他指出，投訴數字由2006年的4 000宗一直下降至2007年的約3 000宗，並表示倘若各項改善服務措施、消費者教育計劃及業界採取的自我規管措施均未能紓緩投訴情況，政府將會考慮其他適當的規管措施。

15. 劉慧卿議員查詢擬議解決計劃的成員組合、權力及機制。商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)及署理電訊管理局總監回應時解釋，消費者與服務營辦商之間的糾紛如未能圓滿解決，便會提交委員會仲裁。該項自願性質試驗計劃的參與者包括有興趣的電訊營辦商，以及提供免費專業服務的獨立第三方仲裁人。計劃將試行12個月，當局隨後會進行檢討，評估計劃的成效。

16. 劉慧卿議員察悉，在試驗期間，參與的仲裁人不會收取專業費用。她關注該計劃若長期運作，日後的經費將如何籌集。署理電訊管理局總監回應時表示，海外司法管轄區會按經仲裁的消費者糾紛宗數向服務營辦商徵費。商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)強調，當局首要的工作及目前的重點，是在切實可行範圍內盡快展開該項試驗計劃。政府當局其後會因應運作所得的經驗，再根據試驗期間處理的投訴宗數和工作量，檢討及改良仲裁機制，並商議其財務安排。

17. 劉慧卿議員認為，政府當局在評估上述解決糾紛計劃可否長期運作及其成本效益時，應在切實可行範圍內盡早考慮計劃的財務安排。若試驗期過後服務營辦商須繳付仲裁服務費用，應預早通知他們。就此，主席建議當局考慮提高牌照費用，為該計劃或單仲僱議員建議的"電話熱線中心"提供經費。商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)及署理電訊管理局總監答稱，提高費用屬敏感問題，必須小心處理。他們察悉委員對這方面的關注，並答允會充分考慮該計劃日後的財務安排。

政府當局

\* \* \* \* \*