

二零零七年七月四日立法會會議
“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

進度報告

引言

立法會在二零零七年七月四日的會議上通過動議，促請政府「加強監管收費電視、電訊及互聯網服務的不當營商行為」。本文件旨在向議員介紹政府當局為處理有關問題所採取的跟進行動。

跟進行動

2. 政府十分關注有關收費電視及電訊服務的不當銷售手法和客戶服務欠佳的投訴。商務及經濟發展局局長已於二零零七年八月與主要收費電視及電訊服務營辦商的高層行政人員會晤，表達政府的關注，並與他們商討如何加強自我規管，以改善客戶服務質素。具體而言，本局要求營辦商：

- (i) 切實指示員工及外判承辦商不可使用不當的推銷手法；
- (ii) 在客戶簽署合約前，向他們提供服務合約的全文，以供參考；
- (iii) 方便客戶取得及遞交與其服務有關的申請表格，包括終止服務表格；以及
- (iv) 參加電訊管理局研究推出的「消費者糾紛仲裁計劃」，以排解營辦商與服務使用者之間的合約糾紛。

3. 收費電視及電訊服務營辦商備悉當局的關注，並承諾考慮上述的建議措施。

4. 電訊管理局經已向收費電視及電訊服務營辦商發出有關構思中「消費者糾紛仲裁計劃」的資料，並邀請業界參加有關計劃。目前已有數家營辦商對有關計劃表示支持。電訊管理局稍後會舉辦業界研討會，讓營辦商就計劃的推行細節交換意見。

5. 我們注意到近期有關投訴的情況（特別是針對收費電視的投訴）已有改善。消費者委員會的資料顯示，針對收費電視服務的投訴由本年六月的1 067宗，下降至七月的570宗。我們會繼續密切監察有關情況，並會不時檢討業界所採取的自律措施的成效。

商務及經濟發展局

二零零七年九月