

Your Ref 來函檔號：

Telephone 電話：(852) 2961 6682

Our Ref 本局檔號：

Fax No 圖文傳真：(852) 2116 3334

E-mail 電郵地址：

傳真 2185 7845 及郵遞

余天寶女士  
資訊科技及廣播事務委員會秘書  
香港花園道3號  
花旗銀行大廈3樓  
立法會秘書處

余女士：

二零零九年六月三十日會議的跟進事項一  
議程項目 II：「解決顧客投訴計劃」試驗運作進度報告

在二零零九年六月三十日舉行的資訊科技及廣播事務委員會會議上，電訊管理局總監承諾就「解決顧客投訴計劃」試驗計劃所處理的個案性質提供進一步資料。

2. 現把個案涉及的服務分類與個案數目載列如下：

服務	個案數目
固網	1
流動	5
寬頻	1
寬頻連收費電視	1
國際直撥電話	3
收費電視	1
增值服務	2
總數	14

3. 另就該等個案的投訴性質分類與個案數目載於下表，以供參考：

投訴性質	個案數目
收費爭議	10
服務質素	3
設備質素	1
總數	14

電訊管理局總監



(劉光祥 代行)

二零零九年七月二十日