

立法會CB(1)2239/09-10(01)號文件

解決顧客投訴計劃

2010年6月14日



背景

- 消費者和經營者都能分享市場開放的成果
- 但服務供應商與消費者之間的糾紛數目大增



背景

- | ● 年份 | 投訴數目 |
|--------|-------|
| ● 2007 | 4 629 |
| ● 2008 | 4 317 |
| ● 2009 | 4 016 |




背景

- 目前，就難以處理的糾紛，合約雙方須訴諸法院解決
- **2007年**，電訊局建議設立電訊業的自願性另類排解糾紛計劃



“解決顧客投訴計劃”試驗計劃

- 
- 為期**18個月** - 由**2008年9月**至**2010年2月**
 - 香港國際仲裁中心免費提供審裁服務
 - 目的 - 測試在本港的情況下“解決顧客投訴計劃”的可行性及成效

“解決顧客投訴計劃”試驗計劃

- 處理辦法分爲兩個階段
- 第一階段爲調解 - 電訊局職員作出調解協助解決糾紛
- 第二階段爲審裁 - 香港國際仲裁中心指派審裁員處理並作出決定
- 審裁員可根據要求覆檢自己的決定



試驗計劃結果

- 個案包括不同服務
- 共**18宗個案** (**6宗在調解階段得到解決; 11宗經過審裁並結案; 1宗正等候審裁員的覆檢**)
- 結果頗為平均
- 雙方都可能有過失
- 大部分客戶表示願意繳付個案費用



報告及諮詢

- 電訊局已在**2010年6月8日**發表試驗計劃報告及關於未來“解決顧客投訴計劃”的諮詢文件
- 歡迎業界和社會人士提供意見



諮詢要點

(I) 有效的“解決顧客投訴計劃”的基本特質

- 具成本效益、簡便易用和富彈性
- 適時解決客戶糾紛
- 時刻保持公平



諮詢要點

(II) 自願性還是強制性的計劃？

- 試驗計劃的低參與率不利於制訂電訊業界的另類排解糾紛計劃
- 傾向援引相關牌照條件強制營辦商參與計劃



諮詢要點

(III) “解決顧客投訴計劃”機構與電訊局的角色

- 日後計劃以完全獨立方式運作
- 在與負責運作有關計劃的機構簽訂的協議或承諾書中加入合適條款以保留某程度的管制



諮詢要點

(IV) 計劃的涵蓋範圍

- 如日後計劃仍是自願性，投訴的範圍不需局限於須領牌電訊服務
- 如日後計劃強制性推行，則不會涵蓋電訊局管轄權以外的服務(如內容和電視服務)。但可允許營辦商自願聲明把非領牌服務納入計劃



諮詢要點

(V) 計劃運作模式

- 非正式調解加審裁 - 即試驗計劃採用的模式；或
- 純粹調解而不作審裁



諮詢要點

(VI) 經費安排

- 經費主要由業界承擔
- 客戶亦須繳付合理款額，以減少缺乏理據的申索和濫用情況
- 電訊局會考慮就初期成立時所須費用提供一次過撥款



諮詢要點

(VII) 處理個案的限額

- 計劃不能處理過多的個案，尤其是在計劃推出初期
- 至少在計劃推出後首三年設立限額
- 首年處理每月**85**宗或全年共**1 020**宗個案

諮詢要點

(VIII) 收費水平

甲方案：非正式調解加審裁

- 申請費：**100元**(由客戶繳付)
- 首階段調解費用：**1,200元**(由營辦商繳付)
- 次階段審裁費用：**100元**或糾紛金額**5%**，以較高為準(由客戶繳付)；及**4,000-8,000元**(由營辦商繳付)
- 覆核費(由提出要求一方繳付)：**200元**(若由客戶繳付)或**2,000元**(若由營辦商繳付)



諮詢要點

乙方案：非正式調解加正式調解

- 申請費：**100元**(由客戶繳付)
- 首階段費用：**1,200元**(由營辦商繳付)
- 次階段費用：**100元**或糾紛金額**5%**，以較高為準(由客戶繳付)；及**4,000元**(由營辦商繳付)



諮詢要點

(IX) 裁決的約束性

- 在試驗計劃下，裁定只對營辦商具約束力
- 縱使不是濫用，也會浪費另類排解糾紛服務機制
- 裁決對雙方均有約束力看來較公平合理



諮詢要點

(X) 糾紛所設金額的利息

- 建議收不到款項的一方如在審裁中勝訴應獲判利息
- 將由審裁員按每宗個案的情況而決定判給利息



完結