

商務及經濟發展局  
通訊及科技科

香港中環花園道  
美利大廈一至二樓



COMMUNICATIONS  
AND TECHNOLOGY BRANCH  
COMMERCE AND ECONOMIC  
DEVELOPMENT BUREAU

1/F-2/F Murray Building  
Garden Road  
Central, Hong Kong

本局檔號 OUR REF :  
來函檔號 YOUR REF :  
電話 TEL. NO. : (852) 2189 2221  
傳真 FAXLINE : (852) 2511 1458  
電子郵件 E-mail Address: [fnlcheung@cedb.gov.hk](mailto:fnlcheung@cedb.gov.hk)

香港中環  
美利道 2 號  
美利道多層停車場大廈 10 樓  
立法會資訊科技及廣播事務委員會秘書  
余天寶女士

余女士：

“解決顧客投訴計劃”試驗運作的進度報告

本年 6 月 14 日，立法會資訊科技及廣播事務委員會（「委員會」）在會議上討論了上述事宜。會後，委員會要求當局在切實可行的範圍內提供資料，說明：（a）過去 3 年（即 2007 至 2009 年），電訊管理局接到公眾對 3 家參與「解決顧客投訴計劃」試驗計劃的電訊服務營辦商提出的電訊服務投訴的數字；（b）該 3 家營辦商的市場佔有率；以及（c）有多少宗涉及計帳糾紛的個案／投訴須訴諸法庭（包括小額錢債審裁處）來尋求解決辦法。

電訊管理局於 2007、2008 及 2009 年接到公眾對參與上述試驗計劃的營辦商提出的投訴，分別為 2 283、2 767 及 2 623 宗。按照該局所得的資料，以本年 4 月計算，該 3 家營辦商在固網服務市場的佔有率為 75.7%<sup>1</sup>、在流動通訊服務市場為 58.3%、在互聯網服務市場則為 43.9%<sup>2</sup>。至於須訴諸法庭以求解決的個案數字，我們沒有這方面的數據。

商務及經濟發展局局長  
(張雁伶 代行)



副本送：  
電訊管理局總監(經辦人：鄭秉輝先生) (傳真：2180 8588)

二零一零年八月二十六日

---

<sup>1</sup> 在該 3 家電訊服務營辦商中，只有 2 家提供固網服務。

<sup>2</sup> 在該 3 家電訊服務營辦商中，只有 2 家提供互聯網服務。