

立法會CB(1)2142/08-09號文件



「解決顧客投訴計劃」 試驗運作進度報告

2009年6月30日



背景

- 香港的電訊服務普及率高

服務	普及率
流動	165.2% (按人口計算)
寬頻	78.6% (按住戶計算)

服務	用戶 / 電話線
流動	11,580,149
固網	4,099,912

(數字截至2009年3月)



就客戶投訴已採取的措施

- **電訊管理局**
 - ▶ 提供有關服務的消費者資料和消費者教育
 - ▶ 牌照條款授權電訊管理局局長(電訊局長)，就合約方面的要求，和提交與消費者糾紛至經電訊局長批准的獨立解決糾紛機制處理等事宜發出業界守則
- **業界**
 - ▶ 刊登寬頻服務的服務承諾
 - ▶ 檢討及改善銷售手法
- **用戶數字上升中但投訴數字下降**

年份	2006	2007	2008
投訴數字 ¹	11,801	10,382	9,759
用戶總數 ²	1.5千萬	1.65千萬	1.74千萬

¹ 為消費者委員會提供的電訊服務投訴數字

² 包括固網、流動和寬頻服務的戶用



另一解決爭議計劃 - 概念

- 
- 具有業界獨特性的系統，通過調解和審裁，解決客戶和服務供應商在合約上的爭議
 - 獨立於營辦商
 - 由營辦商提供資金
 - 類似的海外系統：
 - ▶ 英國
 - ▶ 澳洲
 - ▶ 紐西蘭



「解決顧客投訴試驗計劃」

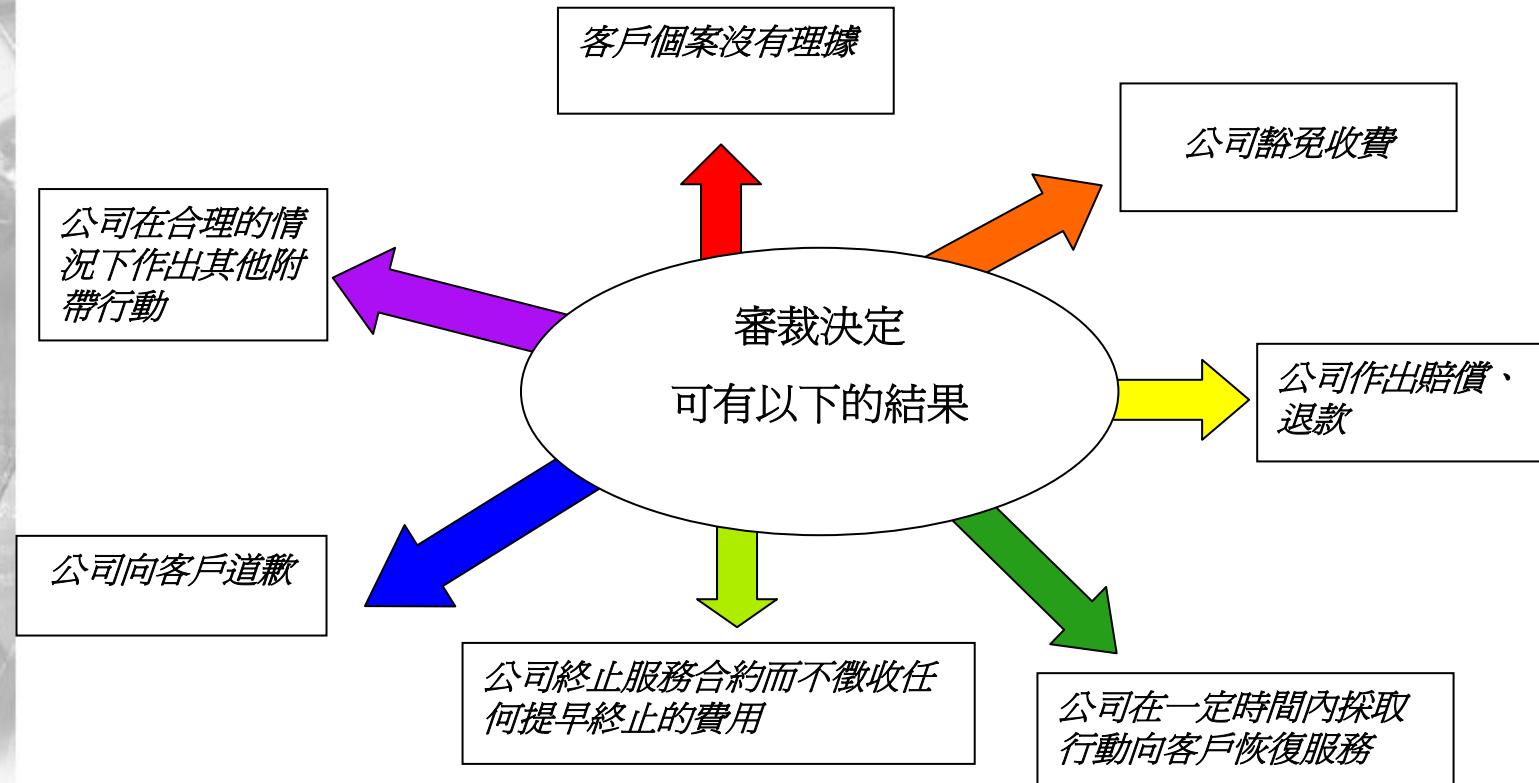
- 
- 於**2008年9月**展開
 - 參與的營辦商: 電訊盈科集團、和記集團和**CSL**
 - 管理和調解由電訊管理局負責
 - 審裁服務由香港國際仲裁中心提供
 - 至今收到**14宗個案**
 - ▶ 4宗在審裁後已完結，1宗則已透過調解解決，9宗個案仍在處理中
 - 涉及的服務
 - ▶ 固網、移動（包括漫遊和數據服務）、寬頻、國際直撥電話服務、收費電視和其他增值服務

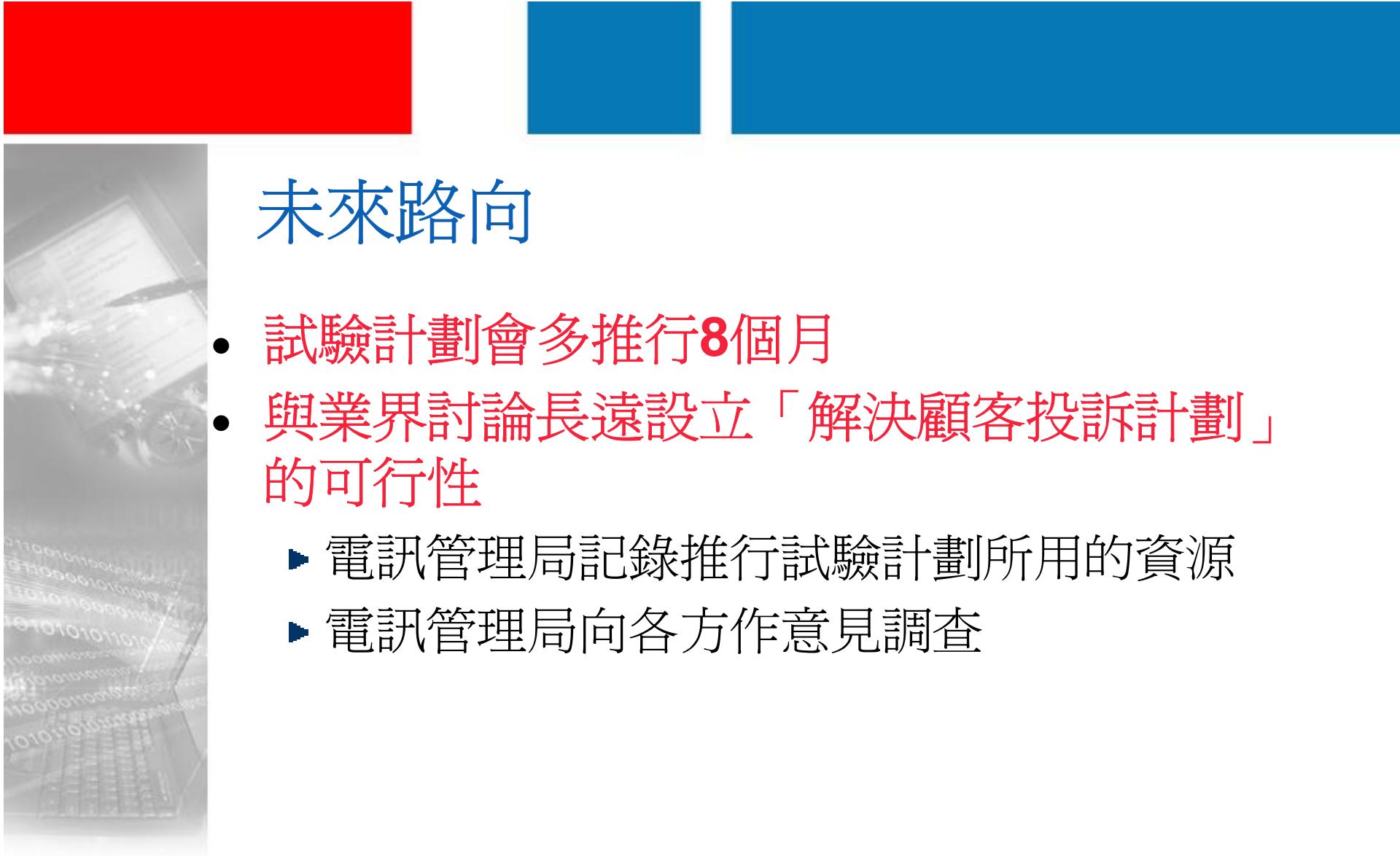


「解決顧客投訴試驗計劃」的運作

- 由公司轉介個案
- 電訊管理局職員收集有關的資料
- 電訊管理局職員進行調解
- 若調解未能成功，個案將會進行審裁
 - ▶ 香港國際仲裁中心委派一名審裁員
 - ▶ 被提名的審裁員須簽署一份獨立聲明
 - ▶ 審裁員的履歷會給予公司和客戶作考慮
 - ▶ 客戶和公司確認接納委任有關的審裁員
- 審裁員在考慮證據後作出獨立的決定
 - ▶ 若客戶或公司要求，審裁員可以覆檢本身的決定
 - ▶ 客戶考慮接納審裁決定

審裁後可能出現的結果





未來路向

- 試驗計劃會多推行**8個月**
- 與業界討論長遠設立「解決顧客投訴計劃」的可行性
 - ▶ 電訊管理局記錄推行試驗計劃所用的資源
 - ▶ 電訊管理局向各方作意見調查



完 結