

## 新聞稿

### 電訊局歡迎業界發出電訊服務合約實務守則 加強保障消費者權益

電訊管理局（「電訊局」）今天（二零一零年十二月二十一日）歡迎香港通訊業聯會發出電訊服務合約業界實務守則（「業界守則」），以供電訊業界採納。

業界守則為電訊業界提供為客戶擬訂電訊服務合約方面的指引。

電訊局發言人表示：「電訊局歡迎香港通訊業聯會和各參與的電訊服務營辦商協力制訂業界守則。我們充份支持電訊業彼此合作和努力，共同制訂對消費者和業界雙方均屬公正、公平和合理的電訊服務合約安排。業界制訂該守則，顯示他們願意積極回應電訊服務用戶的需求和期望。」

發言人續稱：「我們欣悉各家主要的固定和流動網絡營辦商及一家主要的對外電訊服務營辦商都已同意採納這份業界守則，並會在三至六個月內正式推行所需的措施，使其與客戶此後所有新簽訂的合約，符合業界守則。」

發言人補充：「我們認為實施業界守則是電訊業的一個重要里程碑，有助於提倡良好的銷售手法和優質的客戶服務以加強消費者信心，並為業界建立良好信譽。」

發言人表示：「各家營辦商實施業界守則，代表電訊業主動齊心努力，維護消費者權益。業界守則內的規定，配合政府最近的立法建議，透過修訂《商品說明條例》打擊不公平的營商手法，以加強對消費者的保障。」

發言人表示電訊局有信心實施業界守則後，將更為有效處理與合約有關的投訴及爭議。

發言人強調：「我們會緊密注視業界守則的施行情況，並與業界保持緊密聯繫，根據業界守則的實施經驗、相關投訴數字、以及政府就《商品說明條例》的法例修訂建議的進度，與業界商議須否進一步改善業界守則。」

## **背景**

為保障消費者權益和處理有關通訊服務合約的消費者投訴，電訊局於今年二月發出一份實務守則。該實務守則屬自願性質，旨在向業界提供有關訂立通訊服務合約的指引。電訊局認為，香港通訊業聯會在制訂業界守則時，已慎重參考電訊局發出的實務守則，並考慮到電訊業界的實際情況、消費者的期望、以及政府最近諮詢公眾的立法建議藉以打擊不公平的營商手法，最後採納了電訊局所提出的各項主要措施。

香港通訊業聯會發出的業界守則全文，可於該會網站

[http://www.cahk.hk/News/310/Industry\\_CoP\\_Telecom\\_Service\\_Contract\\_C.pdf](http://www.cahk.hk/News/310/Industry_CoP_Telecom_Service_Contract_C.pdf) 和 電 訊 局 網 站

[http://www.ofta.gov.hk/zh/ca\\_bd/Industry\\_CoP\\_Telecom\\_Service\\_Contract\\_C.pdf](http://www.ofta.gov.hk/zh/ca_bd/Industry_CoP_Telecom_Service_Contract_C.pdf) 下載。

電訊管理局

二零一零年十二月二十一日



[新聞稿]  
[即時發佈]

## 香港通訊業聯會發出 電訊服務合約實務守則

(香港 — 二零一零年十二月二十一日) 香港通訊業聯會(「聯會」)今天發表電訊服務合約實務守則(「守則」), 以提高訂定合約過程的透明度和客戶的滿意度。

該守則印證了業界共同努力的成果, 以回應住宅 / 個別用戶與電訊管理局(「電訊局」)對電訊服務合約相關問題的關注。所有屬聯會會員的固網和流動電訊服務營辦商都同意採納該自願性的業界守則(註1)。

業界實施該守則將會大為改善現時的電訊服務合約格式、銷售模式和其後各項續約、終止服務等安排, 要點包括:

- 改善合約的內容, 將更清楚列明服務詳情、收費、以及合約條文。
- 客戶於口頭同意使用服務後, 將會收到書面確認。
- 若銷售員是以非應邀的方式造訪客戶住所, 而電訊服務合約是在這情況下訂定, 該合約將受冷靜期保障。
- 終止合約、續約、延長合約期和更換合約的透明度提高, 程序更簡單。

- 自動續約必須得到客戶的事先同意。
- 客戶可在特定情況下提早終止合約，例如當條款及條件出現重大改變時。
- 客戶在要求搬遷服務時獲得更大保障。

香港通訊業聯會發言人表示：「這份守則證明業界願意與電訊局齊心努力，加強保障消費者在合約事宜上的權益。我們在制定這份守則時，經考慮業界的實際營運環境和消費者的需要後，已採納電訊局於本年初發出的自願性實務守則的各項要點。」

附加資料：

註 1：採納守則的電訊服務營辦商包括：中國移動香港有限公司、城市電訊（香港）有限公司、香港移動通訊有限公司、香港寬頻網絡有限公司、和記電訊香港控股有限公司、有線寬頻、新世界傳動網有限公司、新世界電訊有限公司、電訊盈科、數碼通電訊和九倉電訊），上述營辦商會自行決定適當的實施時間表，並在其網站公布採納有關守則的情況。

## 關於香港通訊業聯會

香港通訊業聯會（前身為香港互聯網暨通訊業聯會）（二零零零至二零零六年）、香港通訊業聯會（一九九五至二零零零年）、香港通訊商聯會

(一九八三至一九九五年) 為非牟利機構，於一九八三年五月二十七日在政府宣布對通訊產品及服務放寬管制後成立。香港通訊業聯會是一家香港通訊行業商會，其職責範圍涵蓋廣播、有線及無線通訊和其他與資訊科技領域相關的行業。

如欲垂詢，請聯絡  
香港通訊業聯會經理廖嘉蓮小姐  
電話：(852) 2504 2732  
電郵：info@cahk.hk