



電訊業的“解決顧客投訴計劃”

立法會資訊科技及廣播事務委員會

二零一二年六月十一日

議程

1. 背景
2. 自願性解決顧客投訴計劃的要素
3. 未來路向

1. 背景

- 解決顧客投訴計劃的目的
 - 提供一個於司法制度以外快捷而具經濟效益的解決電訊服務爭議方案
- 試驗計劃
 - 於二零零八年至二零一零年進行，為期十八個月
 - 測試在本港的環境下計劃的可行性和成效
 - 三家營辦商自願參與，共處理十八宗陷於僵局的個案
 - 兩個階段的運作模式：調解及審裁

1. 背景

- 於二零一零年六月進行公眾諮詢
 - 就長遠和可持續形式推行計劃的要點進行諮詢
 - 曾就此徵詢事務委員會，另共收到十三份意見書
 - 主要關注的事項：計劃的成本效益和經費安排
- 與業界的進一步磋商
 - 以制訂既符合計劃目的，又廣受業界支持的計劃
 - 所有主要電訊服務供應商同意以自願方式實施計劃
 - 「香港通訊業聯會」擔任獨立代理人以落實計劃

1. 背景

- 前電訊管理局局長的結論
 - 支持業界實施自願性計劃
 - 計劃將試行兩年
 - 由於計劃的規模較大及採取不同的運作方式
 - 相關各方可在計劃試驗期內充分評估其成效和公眾的需求

2. 自願性解決顧客投訴計劃的要素

(a) 一個有效的計劃的基本特質

- 具成本效益和靈活性，簡便易用
- 可適時解決客戶糾紛
- 公平對待客戶和服務供應商

2. 自願性解決顧客投訴計劃的要素

(b) 獨立的計劃代理人

- 由獨立的計劃代理人管理和營運
- 通訊事務管理局辦公室會監察計劃的成效
- 不會影響通訊事務管理局根據《電訊條例》調查任何懷疑違規情況

(c) 計劃的運作成本

- 由客戶和服務供應商分擔計劃的部分運作成本
- 通訊辦資助計劃以及提供行政支援

2. 自願性解決顧客投訴計劃的要素

(d) 計劃的涵蓋範圍

- 住宅／個人客戶與電訊服務供應商之間陷入僵局的計帳爭議
- 根據前電訊局所收到的電訊服務消費者投訴記錄，計帳爭議在各類投訴中佔最多

投訴類別	2009年 - 2011年
計帳爭議	21% - 30%
服務質素	17%
合約糾紛	13%

2. 自願性解決顧客投訴計劃的要素

(e) 運作模式

- 單一階段的調解模式（即不設審裁）
 - 調解比較簡單、靈活和快捷
 - 較為適合解決電訊服務的糾紛

(f) 解決協議

- 如調解後達成和解：雙方會簽署一份相互均具約束力的解決協議
- 如經調解後不能達成和解：不會影響任何一方把個案提交司法機構以最終解決問題

3. 未來路向

- 通訊辦正積極與「香港通訊業聯會」和業界合作：
 - 為計劃擬訂實施細節
 - 設立計劃代理人以運作該計劃
- 期望能於二零一二年下半年以試驗形式開展計劃