

商務及經濟發展局
通訊及科技科

香港添馬添美道二號
政府總部西翼二十一樓



COMMUNICATIONS
AND TECHNOLOGY BRANCH
COMMERCE AND ECONOMIC
DEVELOPMENT BUREAU

21/F, West Wing
Central Government Offices
2 Tim Mei Avenue
Tamar, Hong Kong

本局檔號 OUR REF : CTB/T 53/1/1
來函檔號 YOUR REF :
電話 TEL. NO. : (852) 2810 2713
傳真 FAXLINE : (852) 2511 1458
電子郵件 E-mail Address: idalee@cedb.gov.hk

香港中區
立法會道1號
立法會綜合大樓
立法會資訊科技及廣播事務委員會秘書
余天寶女士
(傳真：2978 7569)

余女士：

電訊業的“解決顧客投訴計劃”

本年6月11日，立法會資訊科技及廣播事務委員會在會議上討論了上述事宜。當局答應提供前電訊管理局（電訊局）在2009至2011年所收到有關電訊服務消費者投訴的主要類別及百分比。有關的資料載於附錄以供委員參考。

商務及經濟發展局局長

（李碧茜



代行)

二零一二年七月十八日

副本送：

通訊事務總監（經辦人：楊敬恆先生）（傳真號碼：2803 5112）

前電訊局在 2009 至 2011 年所收到
有關電訊服務消費者投訴的主要類別及百分比

	2009 年	2010 年	2011 年
前電訊局收到的消費者投訴總數	4,051 宗	5,711 宗	4,950 宗
計帳爭議	23%	30%	24%
電訊產品／服務的質素	18%	17%	17%
合約條款爭議	11%	15%	16%
客戶服務質素	12%	12%	14%
終止服務爭議	12%	11%	10%
其他 ¹	24%	15%	19%
總計	100%	100%	100%

¹ 此項目所包括的消費者投訴涉及銷售及推廣手法、電話滋擾、服務申請、啓用服務延誤、退款事宜、誤發帳單、追收欠款、收集個人資料、號碼轉攔、電話號碼查詢服務等。