

2015 年 5 月 11 日
討論文件

立法會
資訊科技及廣播事務委員會

長期實施電訊業的解決顧客投訴計劃

目的

在二零一二年六月，我們向委員會簡介了在香港電訊業界開展以兩年為試驗期的「解決顧客投訴計劃」(計劃)的事宜。計劃以調解方式協助電訊服務供應商和顧客解決陷入僵局的計帳爭議。本文件向各委員簡介通訊事務管理局辦公室(通訊辦)對計劃兩年試驗期檢討的結果，以及長期實施計劃的未來路向。

背景

2. 近年，在通訊辦所收到各類有關電訊服務的消費者投訴中，計帳爭議的投訴一直高踞首三位。其他主要的投訴類別為合約爭議及服務質素。下表一闡述在過去三年，通訊辦所收到有關電訊服務的消費者投訴總數，並按主要投訴類別列出投訴的分項數字。

表一：通訊辦所收到的消費者投訴數字

	2012 年	2013 年	2014 年
消費者投訴總數	5 262	4 303	3 427
• 計帳爭議	1 121 (21%)	954 (22%)	1 049 (31%)
• 合約爭議	1 116 (21%)	894 (21%)	588 (17%)
• 服務質素	1 812 (35%)	1 447 (34%)	1 127 (33%)
• 其他 ¹	1 213 (23%)	1 008 (23%)	663 (19%)

3. 《電訊條例》(第 106 章)並無賦予通訊事務管理局(通

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

訊局)法定權力介入電訊服務供應商及其個別客戶之間的計帳爭議。當通訊辦接獲該等投訴後，會將之轉介予相關電訊服務供應商，讓其直接與投訴人解決。如雙方未能自行達成協議，或需訴諸法庭(包括小額錢債審裁處)，以尋求最終解決有關爭議。

解決顧客投訴計劃

4. 在與電訊業界緊密商討後，通訊辦支持業界由二零一二年十一月一日起，以兩年為試驗期自願實施計劃。試驗計劃提供另類途徑，讓電訊服務供應商和顧客可在不牽涉正式法律程序的情況下，以調解方式解決已陷入僵局的計帳爭議²。所有主要電訊服務供應商，包括六家主要流動虛擬網絡營辦商，均參與這項試驗計劃，成為計劃成員³。

5. 調解服務是由代表香港通訊業界的組織香港通訊業聯會⁴成立的一個獨立調解服務中心(服務中心)負責提供。通訊辦贊助計劃所需經費，並監察計劃的表現和管理工作。

6. 有意使用計劃下調解服務的顧客須先聯絡通訊辦，以便評定個案是否可以受理。受理準則包括(a)有關爭議屬個人及／或住宅的計帳爭議；(b)涉及的爭議金額不少於港幣300元；以及(c)爭議已陷入僵局(即自顧客首次向有關服務供應商投訴起計算已超過六星期仍無法解決爭議)。在評定個案後，通訊辦會把合資格個案轉介至服務中心進行調解。顧客及相關計劃成員須分別繳付港幣100元及港幣200元，作為使用調解服務的費用。

² 小額錢債審裁處訂有一套程序，申索人和被告人均須遵從，特別是申索人和被告人都須出席各類聆訊(包括簡短提訊、提訊和審訊(如適用的話))。顧客如為被告人而缺席聆訊，會被判敗訴。相比之下，計劃採用較非正式和較具彈性的方法，讓有關雙方可親身或通過電話參與調解。

³ 主要電訊服務供應商為中國移動香港有限公司、香港寬頻網絡有限公司、香港電訊有限公司及香港移動通訊有限公司(包括前香港移動電訊有限公司)、和記環球電訊有限公司、和記電話有限公司、香港有線電視有限公司、新世界電訊有限公司、數碼通電訊有限公司及九倉電訊有限公司。六家流動虛擬網絡營辦商為潤迅通信(香港)有限公司、中港通電訊有限公司、中國聯通(香港)運營有限公司、中信國際電訊有限公司、IMC Networks Limited及新移動通訊有限公司。

⁴ 香港通訊業聯會是香港通訊行業的非牟利組織，其職責範圍包括廣播、有線及無線通訊，以及其他與資訊科技領域相關的商業界別。

計劃兩年試驗運作檢討

7. 計劃的兩年試驗期於二零一四年十月三十一日結束。以下為計劃試驗期內所收集的主要統計數字，以及通訊辦與業界檢討試驗計劃成效的結果。

計劃的主要統計數字

8. 計劃在兩年試驗期內的主要統計數字如下：

(a) 合資格個案

通訊辦在兩年試驗期內共接獲 **357** 宗合資格個案，首年和第二年的宗數分別為 **106** 宗和 **251** 宗。

(b) 獲知計劃的途徑

在 357 宗合資格個案中，大多數顧客均透過通訊辦的消費者投訴熱線及網站(71%)和計劃成員的網站(16%)獲知計劃。其他顧客則經由消費者委員會和傳媒等途徑獲知計劃。下表二按獲知計劃的不同途徑列出個案的分項數字。

表二：獲知計劃的途徑

途徑	總數 (%)
通訊辦消費者事務科	149 (42%)
通訊辦網站	105 (29%)
計劃成員網站	57 (16%)
消費者委員會	19 (5%)
傳媒	10 (3%)
親友	8 (2%)
政府熱線 1823	6 (2%)
區議會	3 (1%)
合資格個案總數	357 (100%)

(c) 合資格個案的爭議性質和爭議金額

在 357 宗合資格個案中，大多數是關乎流動通訊服務（流動漫遊服務(42%)、流動本地數據服務(36%)及其他流動通訊服務，例如通話時間和短訊服務收費(11%)）。餘下的個案主要關乎固網寬頻和國際直撥電話服務等(11%)。

爭議金額由港幣 300 元至港幣 150,000 元不等，而每宗個案的平均爭議金額約為港幣 4,100 元。

(d) 獲轉介至服務中心的個案

在 357 宗合資格個案中，有 **159** 宗在通訊辦轉介至服務中心前已由計劃成員自行解決。

而餘下 **198** 宗獲轉介至服務中心進行調解的個案中：

- 有71宗個案在調解前已獲解決；
- 在127宗經調解的個案中，有126宗獲圓滿解決；以及
- 餘下的1宗個案，經電話調解後雙方雖已達成口頭協議，但因有關消費者其後未有簽訂書面協議，而服務中心及有關計劃成員此後亦未能聯絡該顧客，在未有書面協議的情況下被列為「未能達成協議」的個案。

至於該 126 宗經調解後獲得解決的個案，有關計劃成員和顧客均同意攤分有關計帳爭議的金額。這顯示在陷入僵局的爭議中，有關計劃成員和顧客雙方均可能同樣「犯錯」，才導致有關的計帳爭議。附件列出兩個實例供各委員參考。

(e) 通訊辦收到的有關計帳爭議的投訴

在兩年試驗期內，通訊辦消費者事務科共收到 2 104 宗計帳爭議投訴，其中有 **1 005** 宗個案符合計劃的受理準則。

在該 1 005 宗個案中，有 **676** 宗由計劃成員迅速自行解決，無須通過計劃處理。餘下 **329** 宗個案中，有 **149** 宗個案參加了計劃。

至於其他沒有參加計劃的 **180** 宗個案，原因包括：

- 投訴人較喜歡直接與計劃成員進一步磋商（95宗個案）⁵；
- 投訴人不願就個案支付港幣100元的費用參加計劃（39宗個案）；
- 投訴人需要更多時間考慮是否參加計劃(21宗個案)⁶；以及
- 由於投訴人的電訊服務其後被有關服務供應商終止（25宗個案），因此沒法與投訴人聯絡。

計劃的檢討

9. 通訊辦採用三項準則（即回流求助個案率、獲解決個案率及使用者滿意度調查結果）評估兩年試驗計劃的成效。有關評估如下：

(a) 回流求助個案率

如上文第 3 段所述，通訊辦會把所收到個別客戶的計帳爭議投訴轉介予有關電訊服務供應商解決。投訴人如不滿意與電訊服務供應商磋商的結果，可再次致電通訊辦消費者投訴熱線求助。「回流求助個案率」（即未能在通訊辦轉介予電訊服務供應商後獲得解決而需向通訊辦進一步求助的計帳爭議個案在通訊辦所收到的計帳爭議個案總數中所佔的百分比）是衡量投訴人對與電訊服務供應商磋商以

⁵ 據估計，這些顧客中約有 50%隨後與其電訊服務供應商解決有關爭議。

⁶ 截至二零一五年三月三十一日，有兩名投訴人和一名投訴人分別於二零一四年十一月和二零一四年十二月選擇參加計劃。餘下 18 名投訴人選擇直接與計劃成員進一步磋商，因此沒有參加計劃。

解決計帳爭議的不滿程度的指標。

就此而言，回流求助個案率由二零一一年的 6%及二零一二年的 4%下跌至兩年試驗期內的 3%。根據計劃成員的意見，由於計劃的存在，他們更願意在有關計帳爭議個案成為計劃的合資格個案前，直接與投訴人解決個案，回流求助個案率因而下降。事實上，計劃的統計數據亦反映出，由於計劃的存在，計劃成員更願意就合資格計帳爭議個案展開調解前與投訴人解決有關個案。

(b) 獲解決個案率

「獲解決個案率」指計劃成員與其顧客成功解決計劃下合資格個案的百分比。

就此而言，如上文第 8(d)段所述，在 357 宗合資格個案中，有 356 宗個案在計劃下獲成功解決。整體而言，計劃所處理合資格個案的獲解決率接近 100%。

(c) 使用者滿意度調查

參與調解過程的電訊服務顧客及計劃成員須完成使用者滿意度調查，以評估其滿意程度。調查以 5 為最高得分，顧客和計劃成員給予的平均總評分別為 4.6 和 4.7，顯示他們對計劃相當滿意。下表三顯示顧客與計劃成員對服務中心所提供的調解服務的各個範疇的評分。

表三：使用者滿意度調查的評分

詳情	評分 (最高為 5 分)	
	顧客	計劃成員
(a) 服務中心的員工已告知我有關計劃的程序和步驟	4.7	4.7
(b) 服務中心的員工已就進行調解的時間和方法諮詢我，以配合我的需要	4.6	4.7
(c) 服務中心的員工積極回應我的	4.7	4.7

詳情	評分 (最高為 5 分)	
	顧客	計劃成員
查詢		
(d) 服務中心的員工幫到我和有禮	4.8	4.8
(e) 調解員能協助我與另一方的磋商	4.6	4.6
(f) 計劃收費港幣100元是合理的	4.4	不適用
(g) 通過計劃解決爭議所需的時間是合理的	4.5	4.6
(h) 通過計劃能有效解決已陷入僵局的計帳爭議	4.5	4.6
(i) 計劃的整體安排令人滿意	4.5	4.7
平均總得分	4.6	4.7

除調查結果顯示計劃得分甚高外，服務中心亦持續接獲曾使用調解服務的顧客大量好評⁷。

10. 整體而言，基於(a)回流求助個案率的下降；(b)計劃所處理合資格個案的獲解決率高近 100%；以及(c)曾經計劃調解的個案的使用者反映對計劃相當滿意等原因，通訊辦的評估是計劃能非常有效地協助解決已陷入僵局的計帳爭議。值得注意的是，計劃亦為成員提供了較大的誘因，促使他們在計帳爭議成為計劃的合資格個案前或在個案轉介至計劃後，甚或是在安排實際調解前，更迅速地與其顧客解決計帳爭議。

服務中心的運作表現

11. 為衡量服務中心的運作表現，通訊辦制定了若干主要表現指標，涵蓋計劃運作的不同範疇，包括計劃的工作流程、用戶滿意度、處理針對服務中心的投訴，以及向通訊辦提交報告及統計數據等。在這方面，服務中心在兩年試驗期內完全達致通訊辦所

⁷ 部分好評包括(a)調解過程直截了當、迅速有效；以及(b)計劃作為獨立的一方，能發揮制衡的作用，以及積極促進合作，有助解決顧客與電訊服務供應商之間的爭議。

制定的目標。通訊辦認為服務中心的整體運作表現暢順有效。

業界對長期實施計劃的意見

12. 通訊辦在兩年試驗期完結後，向所有參與計劃的計劃成員就計劃的成效和計劃如長期實施在運作方面搜集其意見。計劃成員普遍認為計劃是協助解決已陷入僵局的計帳爭議的有效方法，並同意在通訊辦提供經費的情況下，繼續以自願性質長期參與計劃。大部分計劃成員認為計劃的機制，包括計劃的涵蓋範圍和各方的角色及責任都應維持不變。

未來路向

長期實施計劃

13. 對顧客及計劃成員而言，回流求助個案率的下降、極高的獲解決個案率，以及顧客和計劃成員的正面意見，均顯示解決顧客投訴計劃在電訊業界能有效地協助解決顧客與其電訊服務供應商之間已陷入僵局的計帳爭議。計劃所處理的合資格個案數目由試驗期首年的 106 宗上升至第二年的 251 宗，顯示市民對計劃有殷切及持續的需求。計劃成員的回應亦可顯示電訊業界普遍支持長期持續實施計劃。

14. 鑑於計劃試驗運作的成績令人鼓舞、顧客對計劃有確實的需求，以及計劃成員的正面回應，通訊辦決定支持以試驗計劃採用的機制為基礎，長期實施計劃。由香港通訊業聯會管理的計劃已由二零一五年五月一日開始長期實施。

推廣計劃

15. 在試驗期第二年，通訊辦和香港通訊業聯會已加強推廣計劃，包括在報章刊登有關計劃的文章和宣傳特稿，在消費者委員會和香港政府一站通網站建立前往計劃網站的連結，並在通訊辦和律政司舉辦的巡迴展覽和公眾講座⁸推廣計劃。服務中心在試

⁸ 經律政司在二零一四年三月二十日和二十一日舉辦的調解周，向 2014 研討會的參與者派發有關計劃的小冊子。

驗期第二年處理的個案數目有所增加，證明所進行的宣傳和推廣有助提高公眾對計劃的認識。通訊辦在日後將舉辦更多宣傳和推廣活動，以更善用計劃的資源，並令更多電訊服務用戶受惠。

16. 通訊辦會繼續密切監察計劃的運作和成效，並在需要時檢討計劃。

通訊事務管理局辦公室
二零一五年五月

附件

調解個案實例

下述調解個案實例顯示，計劃成員和顧客均為發生有關計帳爭議負上責任。兩宗個案最後透過服務中心提供的調解服務獲得解決，爭議所涉金額部分由顧客承擔，部分獲有關計劃成員豁免。

實例一：

一名顧客在外遊期間發現手提電話失竊，遂透過有關計劃成員的網站向計劃成員報告事件。計劃成員表示曾嘗試聯絡該顧客，以核實其身分，但卻聯絡不果，因此未有在收到該顧客在網站內的報告後即時暫停其電訊服務。該顧客其後被收取在電話失竊期間所招致的高昂漫遊費用。該顧客認為，有關計劃成員未有在他透過網站報告電話失竊後，迅速採取行動，終止漫遊服務，因此所涉的漫遊費用不應由他承擔。

實例二：

一名顧客在外遊期間，其兒子在未徵得他的同意下，便利用他的手提電話在互聯網上玩了數分鐘遊戲，因而產生了漫遊數據用量。該名家長接到收費高昂的手提電話帳單後，認為其兒子並沒有使用很多的數據服務，並指稱計劃成員沒有公布漫遊收費的資料。而事實上，有關資料已登載於該計劃成員的網站內。