

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第三十次會議記錄

日期：二零二五年八月十四日（星期四）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十九樓通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）會議室

出席者：

趙佐達先生（主席）	通訊事務副總監
馮子茵女士	消費者委員會代表
許遵發先生	香港總商會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
鍾耀文先生	香港通訊業聯會代表
黎卓斌先生	中小型企業代表
鍾智明先生	傷健人士代表
邵日贊先生	傷健人士代表
袁民光先生	長者服務代表
鄧健華博士	個別委任人士
區曉陽先生	公眾人士
張雅麗女士	公眾人士
許立德先生	公眾人士
江天俊先生	公眾人士
劉玉婷小姐	公眾人士
梅志文先生	公眾人士
楊朗庭博士	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
林詠宜女士	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

翁力正先生	通訊辦
李志輝先生	通訊辦
張嘉兒女士	通訊辦
吳壽德先生	通訊辦
詹建寧女士	通訊辦
鄭秉輝先生	通訊辦
梁萃才先生	通訊辦
黃志成先生	通訊辦
文業成先生	通訊辦
歐陽漢麟先生	通訊辦
薛劍偉先生	通訊辦
陳志鵬先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

陳繼宇博士	個別委任人士
-------	--------

陳建倫先生	公眾人士
許譽曦先生	公眾人士
郭嘉穎小姐	公眾人士
鄺雪詠小姐	公眾人士

I. 第二十九次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前沒有收到委員對第 29 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有委員提出修訂，主席宣布通過第 29 次會議記錄。

II. 擴展 5G 網絡至鄉郊及偏遠地區資助計劃

2. 翁力正先生向委員簡介擴展 5G 網絡至鄉郊及偏遠地區資助計劃（「計劃」），包括計劃詳情、基站選址、資助金額、及執行時間表等。此外，翁力正先生亦向委員介紹擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃的進度。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2025 號。

3. 主席指出擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃已接近完成，新建的光纖網絡目前已連接 221 條鄉村，大幅提升偏遠地區的光纖網絡覆蓋，並為推展其他電訊服務提供所需的基礎設施。為進一步改善鄉郊及偏遠地區的 5G 流動網絡覆蓋，政府落實推行計劃，提供財政誘因讓營辦商盡快在選址興建基站以擴展 5G 網絡，惠及村民和郊遊人士。

4. 鍾智明先生查詢，計劃所資助興建的基站會否平均分配給四家主要流動網絡營辦商及會否為個別營辦商可興建的基站數目設限。

5. 翁力正先生表示，根據計劃的安排，所有四家流動網絡營辦商均可選擇在各選址設置流動網絡設施以提供服務。通訊辦鼓勵各流動網絡營辦商積極參與計劃，以滿足村民及郊遊人士對流動通訊服務的需求。

6. 余雅芳女士查詢成功申請計劃的營辦商是否必須開放其基站給其他營辦商興建設施，此外，計劃有否訂下指引以避免有關資助集中於某一至兩家營辦商。

7. 翁力正先生表示計劃的申請指引有要求提交申請的流動網絡營辦商需確認其他營辦商會否參與有關選址上基站建設，有較多的營辦商參與的申請將獲優先處理，通訊辦會積極鼓勵各營辦商參與計劃，讓更多市民受惠。
8. 余雅芳女士進一步查詢營辦商是否可以因應其商業考慮，自由與其他有興趣的營辦商共同就個別選址提交申請。
9. 吳壽德先生指出流動網絡營辦商可按其商業考慮與其他有興趣的營辦商共同就個別選址提交申請，而同時亦需向其他營辦商確認是否有意參與有關選址的基站建設，以便通訊辦作出審批。
10. 主席補充，在擬定有關基站選址時，通訊辦參考了流動網絡營辦商及其他持份者就現時流動網絡覆蓋情況提供的意見。此外，建議的基站選址將會盡量利用位於有關地區內的現有政府建築物（例如公廁、抽水站、郊野公園遊客中心等），這些地點已有基本電力配套及可裝設基站的空間，故在興建基站方面技術上較為可行，通訊辦相信營辦商將可盡快開通有關基站。
11. 劉玉婷小姐欲了解計劃提供的經濟誘因的吸引度，她詢問興建一個基站的費用大概為多少，擔心營辦商會將有關成本轉嫁給消費者。
12. 主席表示，計劃為每個基站提供的資助上限為二百萬港元，約佔興建基站成本的一半左右。另外，由於部分基站選址的興建地點的技術複雜度較高（如位置極為偏遠，缺乏合適基建設施供設置基站而需進行額外土木工程建設），涉及的建築成本亦較高，因此計劃建議為這些技術相對困難的選址設置基站的流動網絡營辦商提供不多於二百萬港元的額外資助。在激烈的市場競爭下，相信營辦商因參與計劃而提高流動電話收費的機會不高。
13. 梅志文先生留意到新界西北部的基站選址較少，他欲了解相關原因。
14. 翁力正先生表示，參考營辦商提供的資料，新界西北部地區有較多市鎮區域，營辦商一般可以找到合適地點自行興建基站，或在現有基站加設設備為附近地區提供流動網絡服務。此外，計劃的目標是加強鄉郊及偏遠地區的流動網絡覆蓋，這些地區

主要位於郊野公園及其附近範圍，故各區的基站選址數目因應郊野公園的分佈及範圍或會略有不同。

15. 主席補充，通訊辦在制定計劃的框架及基站選址時，已充分諮詢流動網絡營辦商、相關的區議會及鄉事委員會的意見。雖然香港的 5G 網絡整體覆蓋率已位居世界前列，然而香港鄉郊及偏遠地區地勢複雜，以致現時一些鄉郊及偏遠地區的流動網絡覆蓋及容量仍有待加強。由於這些地區用戶數量偏低，加上未必有足夠供電配套和光纖網絡，流動網絡營辦商因此可能缺乏經濟誘因在該處建設更多的流動通訊基礎設施以提供更全面的服務，令部分鄉郊及偏遠地區的 5G 流動服務稍欠理想。計劃的主要目標是加快擴展鄉郊及偏遠地區（例如郊野公園、行山徑等）的流動網絡基礎設施，以提升當區的流動通訊網絡覆蓋，故此基站選址多位於郊野公園、離島及其他偏遠鄉郊地區。

16. 余雅芳女士查詢計劃有否訂立任何資助限額。此外，計劃要求需提供不少於 100Mbps 的最低平均下載速度，余雅芳女士欲了解在有關基站投入服務後，通訊辦會否要求營辦商提供測試報告，以查核基站提供的服務是否達標。如有，測試報告是一次性還是需要定時提交。

17. 翁力正先生表示，計劃資助設置的新基站約 50 個，每個選址基站項目資助上限為二百萬港元，而涉及較複雜工程的基站項目可獲得不多於二百萬港元的額外資助（即整個項目上限為四百萬港元）。通訊辦會在核實實際開支後以實報實銷的形式向有關的流動網絡營辦商提供資助。而相關申請指引亦列明營辦商須在完成基站建設後，這些基站至少在十年內須能穩定地提供具質素的流動通訊服務。有關下載速度的要求，營辦商在完成有關基站的工程後，需向通訊辦提交速度測試報告及進行實地測試，並確保有關基站日後能繼續提供穩定及具質素的服務。

18. 鍾智明先生查詢基站是使用的哪一段 5G 頻譜以提供 5G 速度的流動服務。

19. 翁力正先生回應，計劃要求基站能提供 5G（或更先進的通訊技術）服務，營辦商可自行決定使用任何獲指配的頻段提供服務。

20. 主席表示，通訊辦有接獲市民及遊客反映有關鄉郊地區的流動通訊及網絡覆蓋

問題，並已在郊野公園內主要的遠足徑和郊遊徑進行網絡覆蓋調查，以便市民得知在郊野公園內流動電話網絡覆蓋的一般情況，有關資料可於通訊辦網站查閱。事實上，通訊辦一直積極鼓勵流動網絡營辦商改善在郊野公園的覆蓋，協調營辦商於郊野公園共同籌劃及興建基站。由於在個別較偏遠或地勢複雜的地區興建基站的成本較高，因此通訊辦希望計劃提供的經濟誘因能加快擴展這些地區的流動網絡基建設施，以提升有關地區的流動網絡覆蓋。通訊辦預期當所有新建基站落成並啓用後，本港郊野公園的流動網絡覆蓋率將提升至九成以上，而主要政府行山徑的覆蓋率更可達 98% 以上。

III. 完善電話智能卡實名登記制度

21. 李志輝先生向委員介紹完善電話智能卡實名登記制度（「實名登記制」）的建議內容，以及打擊電騙措施的最新進展。相關資料載於 TUCAC 文件第 5/2025 號。
22. 鍾智明先生詢問，由於大部份遊客來港時只需使用數據服務，通訊辦會否考慮豁免純數據儲值卡實名登記，以便利遊客。
23. 詹建寧女士回應，通訊辦一直有就打擊騙案與警方作交流，根據警方的資料，騙徒除使用電話卡撥打詐騙電話外，亦會利用數據服務，透過網上社交媒體進行騙案。因此，無論話音或數據服務，均有機會被騙徒利用進行詐騙，故現時所有電話智能卡均須進行實名登記。法例修訂建議是希望進一步完善實名登記制，提醒市民切勿購買和使用來歷不明及聲稱已完成實名登記的電話儲值卡，以及切勿使用個人資料為不知名的第三者登記電話智能卡，以加強打擊電話騙案。
24. 主席多謝鍾智明先生的建議，香港作為一個旅遊及商業城市，需要照顧旅客的需要。根據警方資料，大部份電騙個案均涉及使用電話儲值卡，故政府需要考慮各種不同因素而取得平衡。通訊辦會視乎騙案趨勢，留意日後是否有優化空間。
25. 黎卓斌先生欲了解修訂建議中個人用戶可登記的電話儲值卡數量減至最多可登記三張是否包括國內電話號碼。他表示部份市民可能會因私人及工作需要使用多個不同的電話號碼，另外亦會使用外遊電話卡，此使用情況已達登記限額，他關注新建議的數量會否過少。

26. 吳壽德先生表示，建議修訂的儲值卡數量只適用於由本地電訊商發出並可於本地使用的儲值卡。如有關儲值卡只能於外地使用，則無須進行實名登記。此外，市民如有需要仍可選擇不設登記上限的上台月費電訊服務。
27. 主席補充，新修訂建議將個人用戶可登記電話儲值卡數量上限減至三張是以每家電訊商計算，而對上台月費計劃及企業用戶可登記電話儲值卡數量則沒有影響。至於中國內地電話號碼的實名登記安排，則須根據中國內地的法規進行。考慮到電話詐騙案情況，通訊辦認為有需要收緊實名登記的安排，以進一步協助警方調查。
28. 鍾智明先生欲確認除四家流動網絡營辦商以外，流動虛擬網絡營辦商的儲值卡是否亦會被獨立計算登記上限。
29. 主席回覆，每家電訊商是指包括流動網絡營辦商及流動虛擬網絡營辦商，因此市民登記使用上述營辦商的儲值卡均會被獨立計算。
30. 區曉陽先生查詢，在建議訂立的罪行中，除非有合理辯解，否則有三類行為均屬違法，當中何謂合理辯解，通訊辦有否就合理辯解提供任何指引。
31. 主席回應，通訊辦現正與警方及律政司商議有關條文的詳情，就一般情況而言，部份市民可能會替家人，特別是未成年人士或長者購買及登記儲值卡供其使用，此類情況一般應會被視為合理辯解，市民無須過份憂慮。至於最終安排則需視乎條文落實後按實際個案情況而定。
32. 李勁華先生表示曾接獲傳媒查詢實名登記制的影響，以及收緊實名登記的效用、詐騙案數字是否大幅減少等問題。傳媒亦質疑實名登記的審查是否足夠，因實名登記制生效後，仍有大量居港的內地同胞被詐騙，而大部份騙徒是利用護照作實名登記。
33. 主席回應，警方的調查資料顯示，騙徒所使用的儲值卡主要是以他人的香港身份證及護照作實名登記，當中包括偽證。因此，通訊辦建議收緊個人用戶可登記儲值卡的數量，以及訂立新罪行，將不當使用他人登記的電話智能卡的行為刑事化。而針對內地來港就讀學生等受騙者，通訊辦聯同個人資料私隱專員公署，以及與就職於大專院校的委員合作，於大專院校展開防詐騙的宣傳推廣教育工作，讓本地及來港就讀

的學生以至教職員都能夠了解更多有關提防詐騙電話的資訊，從而提高警覺，避免跌入不法分子的圈套。此外，警方聯同各大專院校要求來港就讀大專新生於入學前填寫問卷，讓他們能認識不同的詐騙類型及手法，避免成為詐騙案的受害者。通訊辦會繼續留意電話詐騙案的趨勢，適時制訂不同的措施，協助打擊此類罪行。

34. 許立德先生指出，很多經濟體對儲值卡的登記越趨嚴謹。據其了解，有國家就遊客登記及使用當地儲值卡訂立限期，例如 90 日，遊客在超過限期後，不論任何原因，將無法再使用有關儲值卡。許立德先生查詢通訊會否考慮實施同樣措施。

35. 主席多謝許立德先生的意見，並回應指香港作為一個旅遊商業城市，假如為登記及使用儲值卡訂立過多限制，或會影響香港與其他國家人士的商業往來、訪港旅客人數及香港作為旅遊勝地的形象。因此，通訊辦必須小心考慮各項因素，制訂平衡多方的措施，在協助打擊詐騙案的同時，亦不會影響香港的商業發展。

36. 江天俊先生表示，他從未接獲本地新啟動流動電話儲值卡來電提示，他關注不法份子是否預先將儲值卡開通並儲存，待話音提示播放的指定期過後才使用，以致他未曾接獲有關的話音提示的來電。江天俊先生亦有留意到超過 95% 用戶未能按電訊商於定期抽查中的要求完成相關核實，雖然此類儲值卡會因此而被取消登記，但在成功登記至抽查期間仍然能正常使用有關儲值卡。江天俊先生建議通訊局考慮將播放話音提示的措施應用於所有儲值卡，以提示市民「來電由儲值卡打出」或播放「來電由未完成查核的新儲值卡打出」，以進一步協助市民防範可疑來電。

37. 主席多謝江天俊先生的意見。為確保電訊商有播放「來電由新儲值卡打出」的話音提示，通訊辦會定期以新儲值卡撥出電話作查核，而結果顯示電訊商有作出相關安排。至於不法份子是否預先將儲值卡開通並儲存，待話音提示播放的指定期過後才使用，通訊辦不排除有此可能。有見及此，通訊辦已加強實名登記制的運作情況及優化措施，要求所有電訊商必須定期抽查已登記的電話卡資料及加強核查懷疑個案，並將涉嫌違法的個案交予警方處理；而被抽查的用戶如未能按所屬電訊商指示核實登記資料，有關電話儲值卡會被取消登記而不能繼續使用。有關播放話音提示的意見，由於不同的電訊服務使用者有不同的需求，通訊辦曾接獲不同意見或投訴，一些消費者會因使用量轉變而決定由月費計劃轉用儲值卡，亦有消費者會購買一定數量的儲值卡替換使用。因此，通訊辦在設計及落實任何新措施前，必須審慎考慮及平衡多方因素，

在打擊詐騙電話的同時，盡量減低對市民造成不便。

38. 楊朗庭先生認為大幅減少個人用戶可登記的儲值卡引起市民的關注，而傳媒亦有報導相關事宜。根據其中一篇報導，記者於深水埗鴨寮街進行俗稱「放蛇」的行動，發現可於店鋪購買已被他人實名登記的儲值卡；而登記人於取消登記後又能騰出名額登記新的儲值卡；再加上市民可從接近 30 家電訊商購買最多三張儲值卡，即總共可購買 90 張儲值卡，這些情況容易被不法份子利用。他查詢通訊辦會否要求電訊商凍結或註銷重用的登記名額，以及設立通報渠道，當營辦商發現儲值卡有異樣的使用情況時，通知警方或通訊辦作進一步跟進。

39. 詹建寧女士回應，通訊辦要求所有電訊商必須定期抽查已登記的電話卡資料及加強查核懷疑個案。被抽查的用戶如未能按所屬電訊商指示核實登記資料，有關電話儲值卡會被取消登記而不能繼續使用，此外，有關登記名額亦會被凍結。至於個人可登記的儲值卡數量，通訊辦在建議降低個人可登記儲值卡數量前，有參考其他經濟體的安排，此外，根據通訊辦所得資料，一般多卡個人用戶平均於幾間電訊商會登記大約共 10 張儲值卡，故建議將有關數量降至每人於每間電訊商最多可登記三張儲值卡，希望在加強措施協助打擊詐騙電話時，亦不會對市民日常使用儲值卡造成影響。

40. 主席補充，通訊辦一直就實名登記制與電訊商緊密溝通，電訊商如發現一些異樣或不尋常的登記情況，會立即通知通訊辦。通訊辦會視乎情況建議電訊商報警或將有關資料發送給其他電訊商以作警惕，並於有需要時拒絕有關登記。

41. 楊朗庭先生表示，他在閱讀有關報導時並不理解上述凍結安排，建議通訊辦日後可透過傳媒傳遞有關資訊。

42. 主席多謝楊朗庭先生的意見。

43. 劉玉婷小姐對通訊辦就打擊詐騙電話所實施的措施表示讚賞，並表示能看到措施的成效，希望通訊辦能繼續在法律框架下盡力協助打擊詐騙電話。

44. 主席多謝劉玉婷小姐的意見，並表示通訊辦一直就有關事宜與警方及電訊商進行定期會議，針對詐騙電話的趨勢，討論和制訂新的措施以作出打擊。通訊辦會繼續有關工作，提高市民對詐騙電話的警覺性，協助市民防範可疑來電。

45. 林詠宜女士認同通訊辦就打擊詐騙電話實施的措施及優化行動，她建議通訊辦可加強對學生推行宣傳教育活動，讓學生了解有關資訊後推廣至其家庭成員，更有效地傳播防騙訊息。

46. 主席多謝林詠宜女士的意見，並表示通訊辦每年都會推行不同的消費者教育活動，包括巡迴展覽、社區講座、地區路演等，當中亦包括學校巡迴戲劇表演，而通訊辦自本年七月起亦為小學、中學及大專院校舉行講座，當中亦邀請「防電騙地區大使」參與部分講座，與參加者分享提防電騙的資訊及建議。同時，為了更全面地加深學生的防騙意識，並提高他們對保障個人資料的警覺性，通訊辦亦與個人資料私隱專員公署合作，為有興趣的大專院校舉辦講座。通訊辦會繼續從不同的渠道，全方位推行有關的宣傳教育。

IV. 6G 的願景與發展

47. 張嘉兒女士向委員介紹 6G 的願景與發展，以及頻譜供應等。有關資料載於 TUCAC 文件第 6/2025 號。

48. 主席表示，通訊辦於本年五月舉辦 6G 全球高峰會，匯聚外地監管機構、電訊業界的專家和學者等，共同探討 6G 發展的商機及 6G 流動通訊技術在未來的潛力。通訊辦會密切留意 6G 的發展，適時訂立措施包括頻譜安排，為香港迎接 6G 時代做好準備。

49. 鍾智明先生欲了解 6/7 吉赫頻帶在香港編配的情況，他留意到 WiFi 技術亦可使用此頻段。因此，他關注此頻段會否因編配給流動電話服務而影響 WiFi 使用此頻段。

50. 薛劍偉先生回應，就 6/7 吉赫頻帶而言，通訊辦已編配當中 500 兆赫的頻譜用於 WiFi 服務。此外，通訊辦於二零二四年十一月就 6/7 吉赫頻帶內的 400 兆赫頻譜舉行拍賣。此次供應的 6/7 吉赫頻帶頻譜適合用作現有 5G 及未來 6G 的流動服務用途，令香港成為全球規劃 6/7 吉赫頻帶作 6G 技術的先行者。通訊辦會繼續參考國際趨勢，以及留意有關行業的技術發展，適時編配相關無線電頻譜給有關服務。

51. 主席指出由於無線電頻譜為有限的資源，通訊辦會盡力平衡業界對頻譜的不同需求，預留適當及足夠的頻譜予有關服務使用及發展。
52. 鄧健華博士查詢，通訊辦有否計劃於 6G 服務推出時終止 3G 服務。
53. 主席表示，流動網絡營辦商是否終止提供 3G 服務屬其商業決定，假如大部份市民均已轉用 4G 或 5G 服務，為節省成本及更有效地運用資源，流動網絡營辦商會考慮終止提供其 3G 服務。事實上，香港現時仍有市民使用 3G 服務，而部份中國內地居民來港亦有使用 3G 手機，故香港仍有流動網絡營辦商提供 3G 服務以滿足用戶的需求。雖然流動網絡營辦商最終會否終止提供 3G 服務屬其商業決定，但他們在終止提供某一制式的流動服務前，必須事前取得通訊局的同意，並須為受影響的客戶提供令通訊局滿意的適當安排。
54. 許遵發先生表示，據其了解，5G 可支援專用網絡，供一些大型工廠或商業機構專用，他查詢 6G 會否有相同或類似的安排。
55. 主席回應，現時流動網絡營辦商能利用 5G 網絡切片技術，分割部份網絡資源供工商機構專用，將來 6G 預計亦會支持相關技術。通訊辦已經設有地區性無線寬頻系統（專用）牌照供有需要的機構申請以提供專用服務。

V. 其他事項

消費者投訴報告

56. 秘書報告，通訊局於二零二五年第一季及第二季分別接獲 400 及 399 宗消費者投訴個案。兩季全數（100%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及不滿客戶服務、合約／終止服務爭議、不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素及帳單爭議。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。
57. 議事完畢，會議於下午五時結束。

電訊服務消費者投訴報告

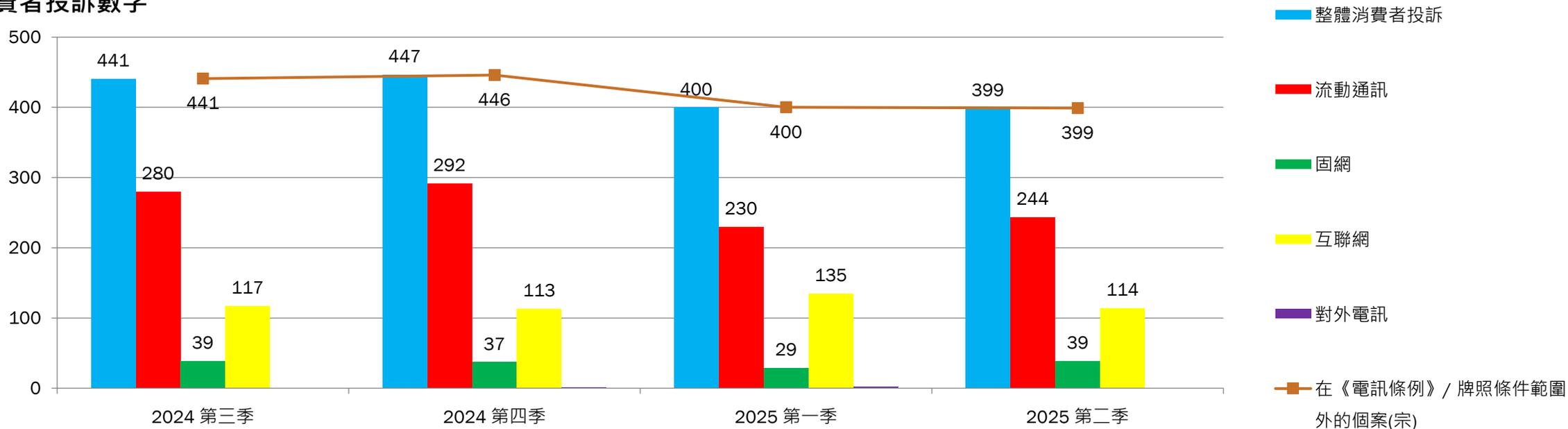
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第三十次會議
2025年8月14日



概況（二零二五年第一季及第二季）

(按服務分類的數字)	2024 第三季	2024 第四季	2025 第一季	2025 第二季	2025 第一季	2025 第二季	並不屬於 《電訊條例》/ 牌照條件範圍內的 個案 (宗)
整體消費者投訴	441	447	400	399	400	399	
流動通訊	280	292	230	244	230	244	
固網	39	37	29	39	29	39	
互聯網	117	113	135	114	135	114	
對外電訊	0	1	2	0	2	0	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二五年第一季及第二季）

通訊局在二零二五年第一季接獲400宗消費者投訴個案，較二零二四年第四季的447宗減少10.5%；二零二五年第二季的投訴數字與第一季的數字相約，共接獲399宗消費者投訴個案，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為400及399宗

主要涉及：

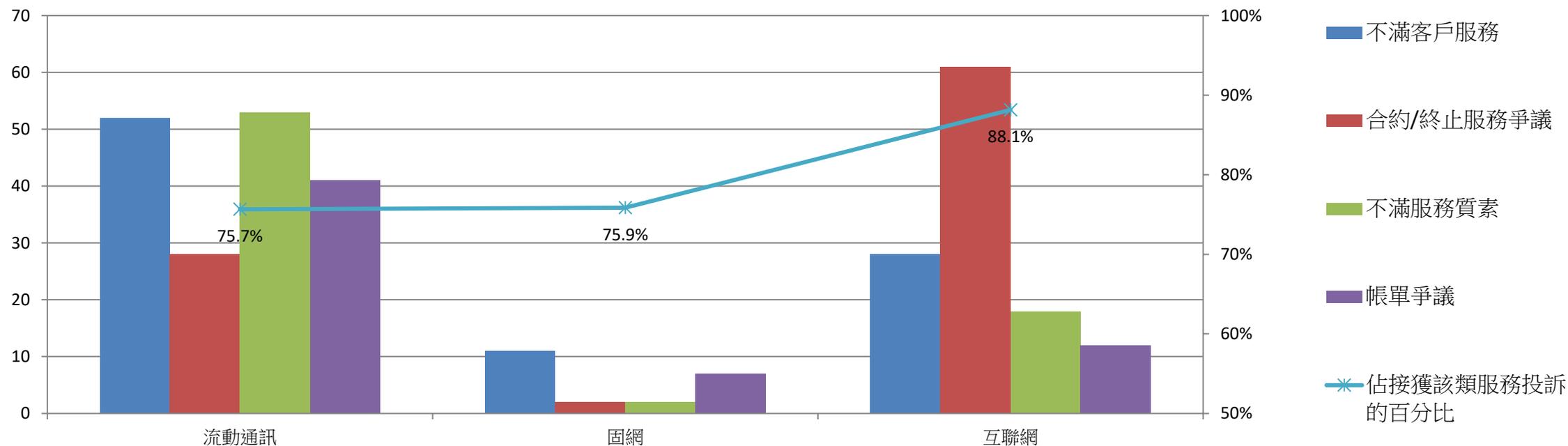
	<u>2025第一季</u>	<u>2025第二季</u>
➤ 不滿客戶服務：	91宗	104宗
➤ 合約/終止服務爭議：	93宗	76宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	74宗	70宗
➤ 帳單爭議：	61宗	68宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

投訴數字 (二零二五年第一季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	52	28	53	41	75.7%
固網	11	2	2	7	75.9%
互聯網	28	61	18	12	88.1%

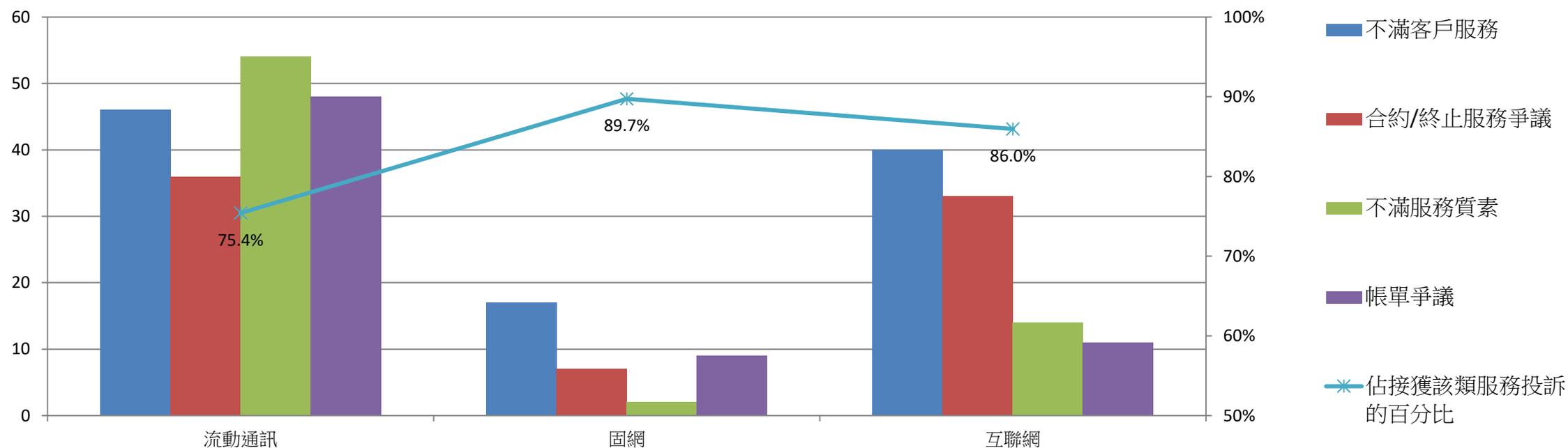
消費者投訴數字



投訴數字 (二零二五年第二季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	46	36	54	48	75.4%
固網	17	7	2	9	89.7%
互聯網	40	33	14	11	86.0%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二五年第一季及第二季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

就通訊局接獲的投訴，在二零二五年第一季及第二季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

電訊服務消費者投訴報告