

檢討電訊業的解決顧客投訴計劃

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
二零一五年四月十六日

內容

1. 背景
2. 試驗計劃的檢討
3. 未來路向

1. 背景

- 計帳爭議的投訴

- 計帳爭議的投訴佔通訊事務管理局辦公室（通訊辦）所收到各類有關電訊服務的消費者投訴類別中首三位([表一](#))
- 《電訊條例》（第106章）並無賦予通訊管理局(通訊局)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
- 通訊辦會將有關投訴轉介予相關電訊服務供應商，讓其直接與投訴人解決
- 雙方或需就陷入僵局的計帳爭議訴諸法庭，以尋求最終解決有關爭議

1. 背景

- 解決顧客投訴計劃（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
- 所有主要電訊服務供應商均參與這項試驗計劃
- 由一個獨立調解服務中心（服務中心）負責提供調解服務
- 由二零一二年十一月至二零一四年十月，以兩年為試驗期實施計劃
- 通訊辦為計劃提供所需經費，並監察計劃的表現和管治工作

1. 背景

- **個案的主要受理準則**
 - 有關計帳爭議屬個人及 / 或住宅的計帳爭議
 - 涉及的爭議金額不少於港幣**300元**
 - 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)
- **處理每宗合資格個案的收費**
 - 顧客: 港幣100元
 - 計劃成員: 港幣200元

2. 試驗計劃的檢討

- 合資格個案
 - 通訊辦共接獲 **357** 宗合資格個案（首年：106；第二年：251）
- 獲知計劃的途徑
 - 大多數顧客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（[表二](#)）
- 合資格個案的爭議性質和爭議金額
 - 大多數個案是關乎流動通訊服務（89%）、餘下的個案主要關乎固網寬頻和國際直撥電話服務（11%）
 - 爭議金額由港幣 300 元至港幣 150,000 元不等，每宗個案的平均爭議金額約為港幣 4,100 元

2. 試驗計劃的檢討

• 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
 - 餘下 1 宗個案被列為「未能達成協議」的個案（由於顧客未有簽訂書面協議並失去聯絡）
- 一般而言，有關計劃成員和顧客均同意分攤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

2. 試驗計劃的檢討

- 三項準則評估試驗計劃的成效

- (1) 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%
- (2) 獲解決個案率: 計劃所處理合資格個案的獲解決率接近100%
- (3) 使用者滿意度調查結果: 顧客和計劃成員對計劃相當滿意，給予的平均總評分別為 4.6 和 4.7 ([表三](#))

➔ 整體而言，通訊辦認為：

- 計劃能非常有效地協助解決已陷入僵局的計帳爭議
- 計劃為成員提供了較大的誘因，促使他們更迅速地與其顧客解決計帳爭議

2. 試驗計劃的檢討

- 服務中心的運作表現
 - 服務中心完全達致通訊辦所制定的主要表現指標
 - 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
 - 計劃是協助解決已陷入僵局的計帳爭議的有效方法
 - 在通訊辦提供經費的情況下，同意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應維持不變

3. 未來路向

- 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**
- 通訊辦在日後將舉辦**更多宣傳和推廣活動**，以提高公眾對計劃的認識，並令更多電訊服務用戶受惠
- 通訊辦會繼續密切監察計劃的運作，並在需要時檢討計劃

表一： 通訊辦所收到的消費者投訴數字

	2012	2013	2014
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*	1 213 (23%)	1 008 (23%)	663 (19%)

*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

表二： 獲知計劃的途徑

途徑	總數 (百份比)
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%)

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
服務中心的員工幫到我及積極回應我的查詢	4.7	4.7
調解員能協助雙方於調解過程中磋商	4.6	4.6
計劃收費（港幣100元）是合理的	4.4	不適用
通過計劃解決爭議所需的時間是合理的	4.5	4.6
通過計劃能有效解決已陷入僵局的計帳爭議	4.5	4.6
計劃的整體安排是令人滿意的	4.5	4.7
平均總得分	4.6	4.7

完結