



CUSTOMER COMPLAINT  
SETTLEMENT SCHEME  
FOR THE TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY  
電訊業的解決顧客投訴計劃





## 何謂「解決顧客投訴計劃」？



「解決顧客投訴計劃」(計劃)是由電訊業界所設立的調解計劃，協助電訊商與其客戶解決一些已陷入僵局的計帳爭議。

調解服務是由代表香港通訊業界的組織「香港通訊業聯會」成立的代理機構（計劃代理機構）提供。有意使用該調解服務的人士，可以聯絡通訊事務管理局辦公室(通訊辦)，以便評定個案是否可以受理。通訊辦會將合資格的個案轉介予計劃代理機構作進一步處理。



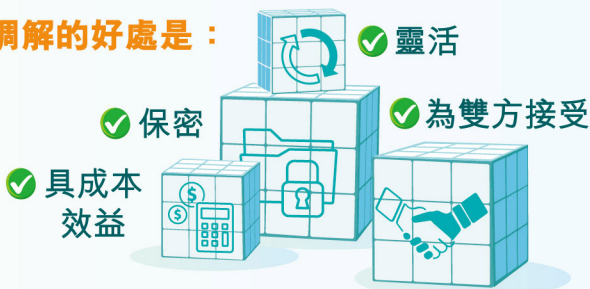
## 何謂調解服務？



調解有助爭議雙方在不牽涉正式的法律程序和不需要支付昂貴的法律費用的情形下解決有關爭議。計劃下的調解服務由曾受訓的獨立調解員處理。調解員會以電話、電子途徑或會面方式，了解顧客與電訊商的爭議點、理據及訴求，協助雙方商議並擬訂解決方案，從而就解決全部或部分爭議達成協議。



## 調解的好處是：



### 哪些電訊商有參與計劃？

香港所有主要電訊商均已參與計劃。計劃成員名單可瀏覽有關網站 <https://ccss.cahk.hk>。

## 調解服務涵蓋哪些範圍？



在計劃下的調解服務只限於參與計劃的電訊商（計劃成員）及其顧客之間的計帳爭議。計帳爭議即顧客就電訊服務帳單所列的收費有異議，例如：



向沒有訂用或接受過的項目徵收費用



帳單所列收費有別於合約訂明的收費



帳單所列收費日期有別於服務開始或使用的日期



帳單沒有顯示顧客帳戶已付款、享有回贈或其他優惠

有些計帳爭議並不會被納入計劃的範圍，例如因服務質素或已在合約上清楚列明的收費水平等而引起的爭議。

## 哪些計帳爭議會受理？

計劃可處理符合計劃涵蓋範圍及以下所有條件的計帳爭議：



你使用計劃成員所提供的個人及/或住宅電訊服務



所涉及的爭議金額不少於港幣300元



在引發計帳爭議的事件發生後18個月內，你向計劃成員經指定渠道投訴但雙方的商議經已陷入僵局

僵局是指下列其中一種情況：

- (a) 計劃成員已通知你未能與你解決計帳爭議；或
- (b) 自你向計劃成員投訴起計算已超過6星期，而你認為無法與該計劃成員解決爭議

## 使用調解服務是否需要收費？ DO YOU NEED TO PAY FOR THE MEDIATION SERVICE?



申請人須就受理個案繳付港幣50元不可退還的調解服務費用。

For an accepted case, the applicant is required to pay a non-refundable service fee of HK\$50 for using the mediation service under the CCSS.

## 怎樣申請調解服務？

### HOW TO APPLY FOR THE MEDIATION SERVICE UNDER THE CCSS?



如你有意使用計劃下的調解服務以解決你與任何計劃成員之間的計帳爭議，你應在有關爭議陷入僵局時儘快作出申請。有關申請程序的詳情，請致電2180 9521與通訊辦職員聯絡。欲知更多關於本計劃的資料，你可瀏覽有關網站 <https://ccss.cahk.hk>。

If you would like to use the mediation service under the CCSS to resolve your billing dispute with a CCSS Member, you should make an application as soon as possible after a deadlock is reached. For application to the CCSS, please contact OFCA at 2180 9521. You may visit the CCSS website of CAHK at <https://ccss.cahk.hk> for further information.



網址  
Website



<https://ccss.cahk.hk>

查詢電話  
Enquiry Number

2180 9521