

附表 1

自願實施解決顧客投訴計劃的機制

序言

本文件闡述由電訊業自願推行的「解決顧客投訴計劃」（「計劃」）的機制（「機制」）。機制載列計劃的範圍、參與計劃各方的角色與責任，以及計劃處理投訴的原則。

1 釋義

1.1. 在本機制中，除文意另有所指外：

- (a) 在提述某條例、守則或其它法律時，也包括按這些條例、守則或法律而制訂的規例和其它文件，以及經整合、修訂、重新頒佈或替代上述文件後的版本；
- (b) 段落、分句及標題僅作參考之用，不會影響本機制的詮釋；以及
- (c) 表示單數的字詞亦包括複數在內，反之亦然。

1.2. 在理解本機制中所提述的調解時，須參照《調解條例》（第 620 章）的條文，如有不一致之處，須以《調解條例》為準。

2 定義

2.1. 在本機制中，除文意另有所指外：

「帳單」指計劃成員以任何方式發出的發票或服務結算單，用以要求顧客根據合約在指明日期或之前付款；

「計帳爭議」指顧客不同意帳單所示收費的爭議，詳見下文第 5 段；

「通訊業聯會」指香港通訊業聯會；

「計劃」指「解決顧客投訴計劃」；

「計劃代理機構」指負責管理和推行計劃的代理機構。在此諒解備忘錄中，計劃代理機構由通訊業聯會成立；

「計劃成員」指參與計劃以處理投訴的電訊服務供應商；

「投訴」指顧客以任何形式，就涉及下文第 5 段描述的計劃範圍的事宜，表達對帳單所示收費的異議；

「消費者教育」指向公眾發放計劃運作的資訊、按計劃處理投訴的結果，以及與消費者權益相關的事宜；

「**合約**」指計劃成員與顧客就提供一項或多項電訊服務所訂立的合約，當中可包括或不包括向顧客提供收費電視服務。為免生疑問，如計劃成員獨立地提供電訊服務和收費電視服務，涉及電訊服務的計帳爭議將納入計劃範圍，但涉及收費電視服務的計帳爭議則不屬計劃範圍。如計劃成員要約提供綑綁式服務，而電訊和收費電視服務的帳目可清楚地分開，則涉及收費電視服務的計帳爭議將不屬計劃範圍。然而，如電訊服務和電視服務的帳目不能分開計帳，涉及綑綁式服務的計帳爭議便會納入計劃範圍；

「**顧客**」指一名在世的個人從計劃成員獲取電訊服務，作個人及／或住宅用途（及非商業用途），而服務條款是以他／她與計劃成員簽訂的合約為基礎。為免生疑問，如服務以公司／商業／合夥名義訂用，或在非住宅處所提供，該項服務會當作商業用途；

「**僵局**」指下述情況之一：(i)當計劃成員通知顧客未能與其解決投訴，或(ii)顧客經指定渠道首次向計劃成員投訴起計逾 6 星期，而顧客認為無法與計劃成員解決投訴；

「**指定渠道**」指計劃成員指定接受和記錄顧客所提出投訴的渠道；

「**調解**」指一位或多於一位中立的調解員在不對某項爭議或該爭議任何部分作出判決的情況下，一次或多次以電話通話、電子郵件、會面及／或其它溝通形式構成的有組織程序，協助爭議各方作出下述任何或所有事宜：

- (a) 找出爭議點；
- (b) 探求和擬訂解決方案；
- (c) 互相溝通；以及
- (d) 就解決全部或部分爭議，達成解決協議。

「**調解通訊**」指以調解為目的，或在調解過程中的任何說話或任何作為、擬備的任何文件，或提供的任何資料，但不包括調解協議、解決協議，以及在調解¹開始前已存在的任何文件或資料，除非經雙方同意則作別論；

「**調解員**」指計劃代理機構一名中立的僱員或代表，不偏不倚地考慮顧客及／或計劃成員的調解要求、進行調解和有需要時擬備解決協議；

「**諒解備忘錄**」指通訊業聯會與通訊辦在 2015 年 4 月 30 日就以下事項所訂立的諒解備忘錄及其後所有修訂：

- (a) 計劃代理機構的架構和管治；

¹ 為免生疑問，在展開調解前(例如顧客在計劃下把投訴交予通訊辦時)已有的任何文件或資料，不屬“調解通訊”。然而，如任何僅由一方持有在展開調解前已有的文件或資料，為達到調解的目的或在調解的過程中向另一方提供，該文件或資料須視為“調解通訊”。

- (b) 通訊辦、通訊業聯會、計劃代理機構和計劃成員於計劃的角色和責任；以及
- (c) 通訊辦向通訊業聯會就計劃運作方面提供的財政資助及其他支援（視屬情況而定）的條件。

「**通訊辦**」指通訊事務管理局辦公室；

「**轉介號碼**」指由計劃成員編配的一個號碼，以識別顧客投訴；

「**解決協議**」指顧客與計劃成員經調解後，同意就全部或部份計帳爭議而擬定的解決方案所簽訂的合約協議。解決協議一旦經雙方妥為簽署，即成為可在法院按合約法一般原則執行的有效合約。

「**小額錢債審裁處**」指根據《小額錢債審裁處條例》（第 338 章）第 3 條設立的小額錢債審裁處；以及

「**該條例**」指《電訊條例》（第 106 章）。

3 總則

- 3.1 計劃的資料已載於通訊業聯會網站（<http://www.cahk.hk>）及通訊辦網站（<http://www.ofca.gov.hk>）。

3.2 通訊業聯會和通訊辦經諮詢計劃成員後，可公布參與計劃的資料，並定期更新已公布的資料。

3.3 通訊業聯會與計劃成員及通訊辦商議並定期檢視計劃。

4 角色和責任

通訊辦

4.1 通訊辦會根據諒解備忘錄，以提供支援及經費的方式贊助計劃運作。

4.2 計劃處理的投訴，需經通訊辦審核為可納入計劃，及轉介至計劃代理機構。

4.3 通訊辦將聯同通訊業聯會及計劃代理機構推行消費者教育。

通訊業聯會

4.4 通訊業聯會負責監督和支援計劃代理機構的運作，其角色和責任包括：

(a) 為計劃代理機構招聘和管理人力資源；

(b) 提供辦公室地方和間接成本支援計劃暢順地運作；

- (c) 監督計劃代理機構的日常運作，確保後者履行其有效營運計劃的職能；
- (d) 編製與計劃相關的統計數據，並根據諒解備忘錄條款應通訊辦要求提供該等數據；
- (e) 提供一切推行消費者教育和在計劃下處理投訴所需的支援；以及
- (f) 確保通訊辦提供的經費用得其所。

計劃代理機構

4.5 計劃代理機構的角色和責任包括：

- (a) 作為經通訊辦轉介個案的顧客與計劃成員之間的聯繫點；
- (b) 管理計劃的成員會籍事宜；
- (c) 招聘和維持調解員隊伍，並提供相關培訓和支援，以便他們有效處理投訴；
- (d) 根據諒解備忘錄附表 3 載列的「計劃代理機構的運作程序」處理投訴；

- (e) 維持計劃專題網站，載列恰當地說明計劃的資訊；
- (f) 保存所有曾處理的投訴記錄不少於七年；
- (g) 就提供調解向顧客和計劃成員收取服務費；
- (h) 保存計劃運作的適當財務記錄；
- (i) 在每宗調解完成後，收集顧客和計劃成員的意見；
- (j) 提供一切就推行消費者教育和在處理計劃投訴所需的支援；
- (k) 根據下文第 10 段確保投訴保密；以及
- (l) 遵守及符合任何由通訊辦不時發出的補充指引。

4.6 計劃代理機構委任的調解員，應獨立於計劃成員、公正地對待計劃成員和顧客、並具備足夠行業知識和調解技巧以便其有效地進行調解。調解員的委任須經通訊辦和計劃成員事先批准，以確保其獨立性和有能力勝任。

計劃成員

4.7 計劃成員須：

- (a) 根據本機制和諒解備忘錄附表 3 載列的「計劃代理機構的運作程序」處理投訴；以及
- (b) 向計劃代理機構提供所需資料和支援，以便計劃暢順地運作，

否則計劃代理機構可行使酌情權，取消有關計劃成員的成員資格。

5 計劃適用範圍

5.1 計劃涵蓋的範圍為顧客與計劃成員的計帳爭議。

5.2 當顧客對帳單所示金額有異議，計帳爭議便會出現。以下列舉一些計帳爭議的例子，僅供說明之用，並非全部情況盡列無遺。

- (a) *帳單向沒有訂用或使用的項目徵收費用。*顧客聲稱並沒有訂用（如服務是按訂用基礎收費）或使用（如服務是按使用基礎收費）帳單上收取費用的服務。其它情況包括，顧客有使用服務但聲稱用量與帳單所示的不同。
- (b) *帳單沒有適當列明收費。*顧客聲稱帳單有欠清晰及難以明白。在某些情況下，顧客聲稱某收帳項目資料不

詳。

- (c) 帳單所列收費有別於合約訂明的收費。顧客聲稱帳單的收費有別於合約所述或根據合約計算的收費。在某些個案，以不同方法詮釋收費計劃和計算方法也會引致爭議。
- (d) 帳單所列收費日期有別於服務開始或使用的日期。顧客聲稱帳單上所列的收費日期有別於服務開始／使用的日期。
- (e) 帳單向沒有接受交付的產品／服務徵收費用。顧客聲稱沒有接受過指稱已提供給他／她的產品／服務，但帳單上卻列有相關收費。
- (f) 帳單計算出錯。顧客聲稱帳單上的收費計算錯誤。
- (g) 帳單沒有顯示顧客帳戶已付款、享有回贈或其它優惠。顧客聲稱他／她已付款、有權享有回贈或其他優惠，但未有正確地顯示在帳單上。
- (h) 帳單向顧客就同一項目收取多於一次的費用。顧客聲稱他／她就同一項目被收取多於一次的費用（不包括每月均會收取的月費）。

5.3 計劃不涵蓋以下個案：

- (a) 如個案涉及服務質素，例如速度緩慢或覆蓋欠佳；
- (b) 如爭議涉及的金額少於港幣 300 元；
- (c) 如個案涉及非計劃成員；
- (d) 如個案瑣屑無聊或無理纏擾；
- (e) 如個案是要求索取資料；
- (f) 如個案曾獲計劃處理，或先前不獲計劃受理，而沒有相關的新資料予以支持的個案；
- (g) 如個案現正或已經由司法機構（包括小額錢債審裁處）處理；
- (h) 如顧客曾獲計劃成員提供，並接納就該（等）事件相關的解決方案；
- (i) 如個案涉及的收費水平已明確列於合約（包括但不限於服務費、提前終止合約費用、就遺失或損壞設備或於合約終止時未能交還設備所收取的任何費用）；
- (j) 如個案涉及計劃成員選用的收債方法；

- (k) 如個案涉及顧客使用不獲計劃成員支援的設備及／或應用程式；
- (l) 如個案涉及不遵從《電訊條例》或根據有關牌照條款所發出的實務守則、指引或指示²；以及
- (m) 如通訊辦認為因資源有限或其它原因而不宜處理個案。

6 計劃受理投訴的準則

6.1 符合以下準則的投訴會獲計劃受理：

- (a) 投訴涉及的事宜，屬上文第 5 段所述計劃涵蓋的範圍；
- (b) 投訴陷於上文第 2 段所界定的僵局；
- (c) 顧客在下述情況要求通訊辦審核投訴是否獲計劃受理：(i)在計劃成員就僵局向顧客發出通知後的 4 星期內；或(ii)在顧客經指定渠道首次向計劃成員投訴後的 3 個月內（視乎何者適用而定）；及
- (d) 顧客在引發投訴的特定事件發生之日起計 12 個月內，向計劃成員提出的投訴。

² 不同的規管工具包括指引、指示、HKCA 規格或實務守則，不時都被應用作規管持牌人的某些行為。部分規管工具是強制性的，所有持牌人均須遵從。持牌人如不遵從強制性的指引、指示和實務守則，便可能違反《電訊條例》及／或牌照條件。另一方面，部分規管工具（如實務守則）屬自願性質，供服務供應商自行遵從。在計劃下，如投訴的主要問題在於持牌人不遵從指引、指示、HKCA 規格和實務守則等規管工具，不論規管工具是強制或自願性質，爭議會在執行相關規管工具的情況下處理，而非在計劃下處理。

- 6.2 通訊辦會根據第 5 和 6 段作初步審核投訴是否受理，並把投訴轉介予計劃代理機構。
- 6.3 計劃成員須向計劃代理機構說明何謂指定渠道，當顧客經由其它渠道提出投訴，而計劃成員妥為接獲投訴後，計劃成員須在切實可行的情況下盡快把指定渠道通知顧客。
- 6.4 如顧客經指定渠道向計劃成員提出投訴，計劃成員須通知顧客可選擇通過計劃處理投訴，並在出現僵局後盡早通知顧客此計劃。此外，計劃成員須向顧客提供一個供識別顧客投訴之用的轉介號碼。所有投訴記錄應以紙張及／或電子方式保存。
- 6.5 為免生疑問，顧客可自行決定是否把投訴交由計劃處理。顧客必須主動聯絡通訊辦，以便申請把投訴交由計劃處理。通訊辦會初步審核投訴，只有符合上文第 6.1 段所列的準則的投訴，才會交由計劃代理機構進一步處理。

7 處理投訴的原則

- 7.1 顧客應先向計劃成員提出投訴，而該計劃成員負責向顧客提供涉及投訴的電訊服務。
- 7.2 計劃成員應盡可能解決顧客提出的投訴。計劃成員不應在無充分理據下忽視或拒絕接受顧客的投訴。

7.3 計劃會提供調解服務，解決顧客與計劃成員之間就投訴的爭議，如投訴獲計劃處理，顧客和計劃成員須遵循計劃的程序行事。

7.4 在處理投訴時，調解員需顧及以下事項：

- (a) 投訴事宜的事實情況；
- (b) 合約條款及條件；
- (c) （在符合上文第 5.3(1)段情況下的）法律及規管規定；
- (d) 任何相關業界做法；
- (e) 顧客和計劃成員提出的任何擬解決全部或部分爭議建議及反建議；以及
- (f) 按個案情況，以公平合理的原則處理個案。

7.5 投訴一旦獲計劃受理，計劃成員在計劃程序完成前不得就尚欠款項³把投訴個案提交司法制度。只有在下述情況下，計劃成員才可把投訴交由司法制度處理：

- (a) 計劃成員就僵局向顧客發出通知後逾 8 星期，或顧客經指定渠道首次向計劃成員投訴後逾 4 個月；
- (b) 投訴不獲計劃受理；

³ 尚欠款項指已存檔處理爭議所涉的計帳款項。沒有爭議的帳款或在此之後的收費，曾經正常計帳程序處理或受服務供應商的信貸管制，包括訴諸司法制度。

(c) 投訴已由計劃代理機構處理，但顧客與計劃成員未能達成解決協議；或

(d) 雙方已接納和簽署解決協議，但顧客並無遵從協議。

8 調解程序

8.1 在調解期間，顧客和計劃成員會獲邀就投訴作出申述。調解員會致力協助雙方達成彼此接納的方案。

8.2 如顧客和計劃成員達成彼此接納的方案，顧客和計劃成員須簽署一份對雙方均具約束力的解決協議⁴。如未能達成彼此接納的方案或雙方並沒簽署解決協議，顧客及／或計劃成員可自行決定其處理方法，包括把爭議交予司法制度處理。

8.3 在調解期間雙方均不得委派律師。

8.4 調解是在不損害任何權益的基礎上進行。

8.5 調解應以適時和具成本效益的方式進行。一般而言，計劃代理機構應該以收到通訊辦轉介投訴個案起計 2 個月內完成個案為目標，除非有強而有力的理據顯示個案非常複雜而且正取得積極進展並邁向完成階段，則作別論。

⁴ 解決協議一經雙方正式簽署，便成為有效合約，可根據合約法一般原則經法院強制執行。

9 收費

9.1 計劃代理機構會分別向顧客和計劃成員收取服務費，分別為港幣 100 元及港幣 200 元，作為使用調解服務的費用。服務費將不獲退還。

9.2 顧客和計劃成員須自行承擔按計劃處理個案而提供資料和作出申述所涉及的費用。

10 投訴的保密

10.1 通訊辦、通訊業聯會、計劃代理機構和調解員均受相關法律約束，不得向公眾披露轉介至計劃的投訴個案所涉的調解通訊詳情。

10.2 計劃成員和顧客受相關法律約束，須嚴格恪守分別載於顧客同意表格和計劃成員回覆表格的保密規定。除計劃代理機構、調解員、通訊辦和通訊業聯會以外，計劃成員和顧客不得向其它不相關人士（包括但不限於公眾和傳媒），披露或與他們討論在計劃下投訴所涉調解通訊的詳情。無論雙方能否達成解決協議，這項保密責任將持續有效。然而，為免生疑問，此處所指的保密責任不得解釋為，禁止任何一方於經計劃處理投訴而雙方不能達成解決協議時，把個案提交法院或適當部門審理。

10.3 為免生疑問，通訊辦、通訊業聯會和計劃代理機構有權不時公布與計劃投訴相關、而投訴涉及的個人及商業機密資料已被編纂的統計資料、個案摘要或報告，以便公眾知悉及用於消費者教育。