

電訊業的解決顧客投訴計劃（計劃）

顧客申請表格

請注意：

* 必須填寫。如資料不齊全，你的申請可能會被拒絕。

^ 請刪去不適用者

請在適當的方格內加上✓號

如篇幅不敷應用，請另紙書寫

甲部 - 顧客的個人資料

1. 顧客的聯絡資料*

稱謂	先生 / 小姐 / 女士 [^]	姓氏		名字	
聯絡電話號碼				傳真號碼	
電郵地址					
通訊地址					

2. 選擇以何種語言作通訊及進行調解

廣東話 英語 普通話

乙部 - 爭議內容

3. 本人與以下電訊服務供應商（計劃成員）（註(a)）存在計帳爭議*：

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 中國移動香港有限公司 | <input type="checkbox"/> 香港寬頻網絡有限公司 |
| <input type="checkbox"/> 中國聯通（香港）運營有限公司 | <input type="checkbox"/> Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited |
| <input type="checkbox"/> 中港通電訊有限公司 | <input type="checkbox"/> 和記電話有限公司 |
| <input type="checkbox"/> 中信國際電訊有限公司 | <input type="checkbox"/> 有線寬頻 |
| <input type="checkbox"/> 信通電話（香港）有限公司 | <input type="checkbox"/> IMC Networks Limited |
| <input type="checkbox"/> 香港移動通訊有限公司 | |

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 環球全域電訊有限公司 | <input type="checkbox"/> 博元訊息科技有限公司 |
| <input type="checkbox"/> 香港寬頻企業方案有限公司 | <input type="checkbox"/> SmarTone Communications Limited |
| <input type="checkbox"/> 香港寬頻企業方案香港有限公司 | <input type="checkbox"/> 數碼通電訊有限公司 |
| | <input type="checkbox"/> 新移動通訊有限公司 |

4. 本人確認，本人是以上計劃成員的個人／住宅用戶（註(b)）*。

5. 有關爭議的服務*：

- 固網電話服務
- 固網寬頻服務
- 流動電話服務
- 國際直撥電話／電話卡服務
- 綑綁式服務（請註明 _____）
- 其他（請註明 _____）

6. 爭議詳情（註(c)）*#：

7. 爭議金額（註(d)）*： _____

8. 引發爭議的事件發生日期： _____

9. 第一次就本爭議向計劃成員投訴的日期： _____

10. 計劃成員的回應（請說明計劃成員曾提出供你考慮的回應，包括任何提議／解決方案／補償）*#：

11. 你對爭議金額提議的解決方案（請注意，你的提議解決方案只限金錢方面的申索並以第 7 項你所指明的爭議金額為上限。計劃並不涵蓋非金錢方面的申索）*#：

12. 爭議的帳戶持有人姓名*：_____

13. 帳戶號碼／登記電話號碼／登入帳號：_____

14. 由計劃成員提供的投訴轉介號碼（註(e)）：_____

15. 與你的投訴個案有關的證明文件（請提供以下文件副本（如有）並在適當方格內加上✓號）：

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 有關爭議的帳單 | <input type="checkbox"/> 雙方有關糾紛的通信 |
| <input type="checkbox"/> 與計劃成員簽訂的服務合約 | <input type="checkbox"/> 其他相關文件 |

丙部 - 服務費

通訊事務管理局辦公室（**通訊辦**）會評定你的投訴個案（**個案**）是否可以受理。如個案符合受理準則，通訊辦會要求你繳付港幣 50 元不可退還的調解服務費用予香港通訊業聯會（**通訊業聯會**）。請按照所訂明的付款方法和限期繳付服務費，否則你的申請將會被撤銷。為免生疑問，服務費一旦繳付，不論最終有否進行調解（**調解**）或達成解決協議（**解決協議**），將不獲退還。如個案不符合受理準則，通訊辦亦會通知你有關結果。

丁部 - 收集個人資料通知

你在本顧客申請表格上或向計劃所提供的個人資料，會被收集以供計劃處理個案之用。有關資料將會交予或披露予通訊辦、計劃成員及由通訊業聯會成立以負責管理和推行計劃的代理機構（**計劃代理機構**）。

你有權要求查閱和更改在計劃下有關你的個人資料。如欲查閱或更改在計劃下你的個人資料，請向通訊辦（參閱庚部所列的聯絡途徑）提出書面要求。

戊部 - 顧客聲明

1. 本人確認，本人在本顧客申請表格上提供的所有資料均準確無誤；
2. 本人已閱畢及明白丁部的收集個人資料通知；
3. 本人確認，本人同意根據丁部所載條款和目的，自願向計劃提供個人資料；
4. 本人明白若不透露姓名或將個人資料保密，個案將會被撤銷；
5. 本人謹此同意通訊辦向該計劃成員及計劃代理機構轉交本人所提供的文件，以供計劃處理個案之用；
6. 本人明白並同意，個案會由計劃代理機構委任的一名調解員（**調解員**）處理，本人謹此同意有關委任。調解員會以調解方式，盡力協助本人與該計劃成員解決彼此的糾紛，並以雙方同意的條款解決個案。本人明白，如經調解後未能與該計劃成員達成解決協議，有關糾紛或不能解決；
7. 本人會與通訊辦和計劃代理機構合作，提供所需的一切相關文件及資料，包括與個案有關的個人資料，以便通訊辦和計劃代理機構處理個案；
8. 本人同意在調解期間真誠地與調解員合作；
9. 在遵守適用法例的情況下，除計劃代理機構、調解員、通訊業聯會和通訊辦以外，本人不會向其他不相關人士（包括但不限於公眾和傳媒），披露或與他們討論個案在計劃下所涉調解通訊（如註(f)定義）的詳情。無論有否達成解決協議，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個案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. 本人確認並謹此同意，調解員承諾不會向非個案任何一方的人士（但為施行計劃由計劃代理機構、通訊業聯會和通訊辦委任的人士除外）披露或與他們討論個案所涉解決協議的內容；
11. 在個案獲計劃受理後，本人不會把個案交予其他投訴渠道，包括但不限於通訊辦的其他組別、消費者委員會、立法會議員、區議會議員或傳媒等，直至有關調解程序結束為止；
12. 在個案獲計劃受理後，本人在計劃的程序完成之前，不會把個案交予法院處理；
13. 如本人與該計劃成員有意於調解後達成和解，調解員會擬備一份解決協議，供雙方簽署。本人明白，解決協議一經本人和該計劃成員簽署，即成為具法律約束力的文件，即可在法院按合約法一般原則執行。在我簽署解決協議後，除非該計劃成員拒絕簽署，否則我不會

把個案交予其他投訴渠道，包括但不限於通訊辦的其他組別、消費者委員會、立法會議員、區議會議員或傳媒等處理，或與這些渠道討論個案。此項將會成為解決協議的其中一項條件；

14. 本人僅向該計劃成員作出申索，本人不會要求計劃代理機構（包括其員工和調解員）、通訊業聯會和通訊辦對於不論因何種原因引致的任何申索、損失或損害承擔責任；以及
15. 本人定當遵守由香港通訊業聯會發出的「解決顧客投訴計劃的投訴處理程序」（程序），該程序載於香港通訊業聯會網站：<http://ccss.cahk.hk>。如本人未能遵守該程序，可能會影響調解過程或引致個案被撤銷。

簽署：

日期：

（顧客姓名：_____）

己部 - 委任授權代表

(如顧客欲委任授權代表為處理此申請，請填寫此部份)

本人授權 _____ 作為本人的代表，代為處理本人交予計劃處理的個案。

簽署：

日期：

(顧客姓名： _____)

本人同意作為 _____ 的代表，代為處理他／她交予計劃處理的本個案。本人已閱畢丁部的收集個人資料通知，並確認本人同意根據丁部所載條款和目的，自願向該計劃提供本人的個人資料。

簽署：

日期：

(獲授權代表的姓名： _____)

(獲授權代表的聯絡電話號碼： _____)

庚部 - 如何提交表格

請將填妥的顧客申請表格及有關文件，透過下列其中一項渠道提交通訊辦 -

郵寄或遞交至： 香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 29 樓
通訊事務管理局辦公室
解決顧客投訴計劃組

傳真至： 2180 9520

電郵至： ccss@ofca.gov.hk

如有查詢，請於辦公時間致電 2180 9521 與通訊辦的計劃熱線聯絡。

備註：

- (a) 計劃只限已參與計劃的服務供應商。
- (b) 計劃只限個人／住宅用戶。
- (c) 計劃只涵蓋計劃成員與其客戶已陷入僵局的計帳爭議。
- (d) 計劃只涵蓋爭議金額不少於港幣 300 元的投訴個案。
- (e) 請聯絡你的服務供應商取得投訴轉介號碼。
- (f) 調解通訊指為調解的目的或在調解的過程中說出的任何說話或作出的任何作為、擬備的任何文件，或提供的任何資料，但不包括調解協議及解決協議，除非經雙方同意則作別論。為免生疑問，在展開調解前（例如顧客在計劃下把個案交予通訊辦時）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」。