

電訊業解決顧客投訴計劃 的申請指引

何謂解決顧客投訴計劃？

1. 「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。
2. 調解服務是由代表香港通訊業界的組織「香港通訊業聯會」成立的獨立調解服務中心(服務中心)提供。
3. 作為顧客，你可自行決定是否使用該調解服務。你可以先聯絡通訊事務管理局辦公室(通訊辦)，通訊辦會根據既定的準則評定個案是否可以受理，並將合資格的個案轉介予服務中心跟進。

開始申請前要考慮什麼？

4. 在申請把你的個案交由計劃處理前，你應考慮以下問題：
 - (a) 我是否符合資格的申請人？
 - 如你使用參與計劃的電訊服務供應商(計劃成員)所提供的個人及／或住宅用途電訊服務，你便是符合資格的申請人。
 - (b) 哪些電訊服務供應商參予此計劃？
 - 所有香港主要的電訊服務供應商均有參與計劃。計劃成員名單及其指定投訴渠道載於附件 1。

(c) 我的爭議是否屬於計帳爭議？

- 作為顧客，計帳爭議即是你就計劃成員發出的帳單所列的收費有異議。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)
 - 帳單向沒有訂用（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）的項目徵收費用
 - 帳單沒有適當列明收費
 - 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
 - 帳單向沒有接受交付的產品/服務徵收費用
 - 帳單計算出錯
 - 帳單沒有顯示顧客帳戶已付款、享有回贈或其他優惠
 - 帳單向顧客就同一項目收取多於一次的費用
- 有些計帳爭議並不會被納入計劃的範圍，例如因服務質素（包括速度緩慢或覆蓋欠佳）或已在合約上清楚列明的收費水平等而引起的爭議。詳情可參閱附件 2。

(d) 在計劃下我的計帳爭議是否符合受理準則？

- 計劃可處理符合所有以下條件的計帳爭議：
 - 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
 - 在引致計帳爭議的事件發生後 18 個月內，你向計劃成員的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：
 - (i) 計劃成員已通知你未能與你解決計帳爭議；或

- (ii) 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
 - 就上述 (i) 的情況，你須在計劃成員通知你未能與你解決計帳爭議的 4 星期內申請調解
 - 就上述 (ii) 的情況，你須在你正式向計劃成員提出計帳爭議後的 3 個月內申請調解
- (e) 我是否需要就計劃繳付任何費用？
 - 你須就受理個案繳付 港幣 50 元，作為使用調解服務的費用。所有已繳付之費用將不獲退還。
- (f) 我能付出時間嗎？
 - 我們需要你的合作以提供該計劃所需的所有資料，使該計劃能快捷和有效地處理糾紛。處理一宗個案所需的時間視乎多項因素而定，包括個案的複雜程度和雙方所需進行的磋商。你應知道自己需參與調解過程，而調解會通過會面、電話及／或電子方式（如有需要）進行。

申請程序是怎樣的？

5. 你應循以下步驟向計劃提出申請使用調解服務：

第 1 步：向計劃成員作出投訴

- 你必須先向計劃成員的指定渠道投訴。
- 計劃成員會向你提供一個供識別有關投訴之用的「轉介號碼」。
- 如計劃成員已通知你未能與你解決計帳爭議，或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，你便可考慮向計劃提出申請。

第 2 步：向通訊辦提交資料

- 你可致電 2180 9521 與通訊辦職員聯絡，或填妥載於附件 3 的「顧客資料表格」，以傳真（2180 9520）或電郵（ccss@ofca.gov.hk）方式提交予通訊辦處理。你亦可經通訊辦的網站 <https://apps.ofca.gov.hk/apps/ccss/ccss.asp?lang=tc> 提交電子表格。
- 通訊辦會根據上文第 4 段所列的準則審核你的個案，及通知你有關計帳爭議是否符合計劃的受理條件。

第 3 步：向服務中心作出申請

- 若通訊辦通知你有關計帳爭議符合計劃的受理條件，請你填妥通訊辦提供的「顧客同意表格」和「顧客申請表格」。有關表格的樣本載於附件 4 及 5。
- 請把已簽署的「顧客同意表格」、已簽署的「顧客申請表格」、「顧客申請表格」第十部所述的任何補充文件，以及港幣 50 元支票或已存款到指定銀行帳戶的銀行交款單（有關服務費將不獲退還），於指定的日期或之前（即是由發出「顧客同意表格」和「顧客申請表格」起計 10 個工作天內），送交至「顧客申請表格」第十一部所述的服務中心地址。請注意你需要在顧客申請表格上的指定日期前提供所需文件及繳付服務費，這對於我們快捷並有效地處理申請是非常重要的。如你沒有遵循上述規定，你的申請會遭撤銷。

在計劃下進行調解的程序是怎樣的？

6. 在進行調解前，服務中心會委派調解員處理個案。
7. 服務中心或會要求你就調解提供補充資料。服務中心會就調解的詳細安排與你和計劃成員聯絡。
8. 調解可以通過會面、電話和電子途徑（視何者適用而定）進行。
9. 調解員協助你和計劃成員找出爭議點、探求和擬訂解決方案、互

相溝通，並最終就解決全部或部分爭議達成解決協議。

10. 如你和計劃成員經調解後達成和解，雙方須簽署一份具約束力的解決協議，這協議會成為雙方的合約安排的一部份。如雙方不能達成和解，任何一方可自行採取行動處理個案，包括把個案提交法院。

在計劃下服務中心（計劃代理機構）的運作程序

11. 你可參閱附件 6 的流程圖，了解通訊辦和服務中心如何處理有關你與計劃成員之間爭議的過程。
12. 至於計劃的實施機制和服務中心所遵循的運作程序（於運作程序文件中服務中心稱作「計劃代理機構」），你可從通訊辦網站 (www.ofca.gov.hk) 和通訊業聯會網站 (<http://ccss.cahk.hk>) 獲取詳情。

通訊事務管理局辦公室

香港通訊業聯會

2018 年 10 月

附件 1

計劃成員名單及其指定投訴渠道一覽表

	公司名稱	指定渠道資料
1.	中國移動香港有限公司	24-小時客戶服務熱線：(852) 2945 8888
2.	中國聯通(香港)運營有限公司	24-小時客戶服務熱線：(852) 2122 1188
3.	中港通電訊有限公司	客戶服務熱線：(852) 3691 0198 傳真：(852) 2859 0987 電郵：info@china-hkt.com
4.	中信國際電訊有限公司	CCSS 服務專線：(852) 2377 8899
5.	信通電話（香港）有限公司	CCSS 服務專線：(852) 1021050
6.	香港移動通訊有限公司	CCSS 服務專線：(852) 3922 6304 或 (852) 1000
7.	環球全域電訊有限公司	HGC客戶服務熱線：(852) 1223 傳真：(852) 2180 2733 電郵：suggestion@hgc.com.hk 郵寄：環球全域電訊有限公司 香港新界荃灣郵政信箱 33 號
8.	香港寬頻企業方案有限公司	客戶服務熱線：(852) 1239
9.	香港寬頻網絡有限公司	客戶服務熱線：(852) 128 100
10.	香港電訊有限公司	電訊盈科個人客戶服務綜合熱線：(852) 1000
11.	和記電話有限公司	3香港客戶服務熱線：(852) 1033 傳真：(852) 2123 1297 電郵：cs.mobile@three.com.hk 郵寄：和記電訊香港有限公司 荃灣郵政號碼999號
12.	有線寬頻	客戶服務熱線：(852) 1832 832

13.	IMC Networks Limited	客戶服務熱線：(852) 8100 6336
14.	博元訊息科技有限公司	客戶服務熱線：(852) 2156 6888 電郵：cs.support@multi-byte.com
15.	數碼通電訊有限公司	24小時服務熱線：(852) 2880 2688
16.	新移動通訊有限公司	CCSS服務專線：(852) 8118 0055
17.	滙港電訊有限公司	客戶服務熱線：(852) 121 000 傳真熱線：(852) 121 100 電郵：cc@wtthk.com.hk 網上查詢： https://www.wtthk.com.hk/contact.php 郵寄：滙港電訊有限公司 香港九龍灣展貿徑1號 九龍灣國際展貿中心9樓

附件 2

解決顧客投訴計劃不會受理的個案

解決顧客投訴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¹；以及
- (m) 如通訊辦認為因資源有限或其他原因而不宜處理個案。

¹ 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。

附件 3

電訊業的解決顧客投訴計劃

顧客資料表格

請提供以下有關閣下的計帳爭議的資料給通訊事務管理局辦公室(通訊辦)，經評定後，通訊辦會通知閣下的個案是否受理。

填妥表格後，請經傳真(號碼：2180 9520)或電郵(地址：ccss@ofca.gov.hk)或郵寄(地址：通訊事務管理局辦公室，香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 29 樓，解決顧客投訴計劃組收)提交至通訊辦。

*客戶姓名：

*電話號碼：

傳真號碼：

電郵：

*客戶類別：

個人／住宅

(只限個人／住宅用戶)

*服務種類：

電話線服務

寬頻互聯網接達服務

流動服務

國際直撥電話／電話卡服務

網綁式服務(請註明_____)

其他(請註明_____)

*帳戶持有人姓名：

帳戶號碼／登記電話

號碼／登入識別碼：

***服務供應商：**

(只限參與計劃的電訊服務供應商)

- 中國移動香港有限公司
- 中國聯通(香港)運營有限公司
- 中港通電訊有限公司
- 中信國際電訊有限公司
- 信通電話(香港)有限公司
- 香港移動通訊有限公司
- 環球全域電訊有限公司
- 香港寬頻企業方案有限公司
- 香港寬頻網絡有限公司
- 香港電訊有限公司
- 和記電話有限公司
- 有線寬頻
- IMC Networks Limited
- 博元訊息科技有限公司
- 數碼通電訊有限公司
- 新移動通訊有限公司
- 滙港電訊有限公司

***服務供應商的投訴參考編號¹：**

***爭議內容：**

(只限帳單爭議，

如有需要，請

另紙書寫)

***爭議金額：**

HK\$

(只限港幣 300 元或以上的爭議金額)

引致爭議的事件發生日期：

第一次就本爭議向服務供應商投訴的日期：

註：***必須填寫。如資料不齊全，你的申請可能會被拒絕。**

¹請聯絡你的服務供應商取得投訴參考編號。

樣本

電訊業的解決顧客投訴計劃

顧客同意表格

本人 _____ 明白並同意本人對 _____ (計劃成員) 的投訴已交予解決顧客投訴計劃(計劃)作進一步處理，有關投訴詳情載於夾附的申請表格(申請表格)。

本人明白，計劃由香港通訊業聯會成立(聯會)的服務中心運作，服務中心會獨立和公正地處理本人的投訴個案(投訴個案)。

本人明白並同意，本人的投訴個案會由服務中心委任的一名調解員(調解員)處理，本人謹此同意有關委任。調解員會以調解方式(調解)，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投訴個案。本人明白，如經調解後未能與該計劃成員達成和解，有關糾紛或不能解決。

本人謹此同意把投訴個案交予計劃，並同意遵守以下條款及條件：

1. 本人會與服務中心合作，提供所需的一切相關文件及資料，包括與投訴個案有關的個人資料，以便服務中心處理投訴個案；
2. 本人同意在調解期間真誠地與調解員合作；
3. 在遵守適用法例的情況下，除服務中心、調解員、通訊業聯會和通訊事務管理局辦公室(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)，披露或與他們討論在計

劃下投訴所涉調解通訊²的詳情。無論有否達成解決協議（**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；

4. 本人確認並謹此同意，調解員承諾不會向非本投訴個案任何一方的人士（但為施行計劃由服務中心、通訊業聯會和通訊辦委任的人士除外）披露或與他們討論投訴個案所涉解決協議的內容；
5. 在本人的投訴個案獲該計劃受理後，本人不會把同一投訴個案交予其他投訴渠道，包括但不限於通訊事務管理局辦公室、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；
6. 一旦本人的投訴個案獲該計劃受理後，本人在該計劃的程序完成之前，不會把同一投訴個案交予法院處理；
7. 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，否則我不會把同一投訴個案交予其他投訴渠道，包括但不限於通訊事務管理局辦公室、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。此項將會成為解決協議的其中一項條件；
8. 本人僅向該計劃成員作出申索，本人不會要求服務中心（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

²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，以及在展開調解前已有的任何文件或資料，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”。

9. 本人定當遵守由香港通訊業聯會發出的「解決顧客投訴計劃代理機構運作程序」(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投訴個案被撤銷。

簽署

全名：

日期：

樣本

附件 5

電訊業的解決顧客投訴計劃

顧客申請表格

根據解決顧客投訴計劃（計劃），本表格供提出投訴個案的顧客填寫，投訴向其提供電訊服務的服務供應商（計劃成員）。

一、 一般資料

顧客姓名：

地址：

電話號碼：

傳真號碼：

電郵：

服務類別：

（如屬綑綁式服務，請在多於一格內加上✓號）

- 電話線路服務
- 寬頻互聯網接達服務
- 流動服務
- 國際直撥電話／電話卡服務
- 綑綁式服務（請註明_____）
- 其他
（_____）

帳戶持有人姓名：

帳戶號碼/登記電話號碼/登入帳號：

計劃成員名稱：

由計劃成員提供的投訴轉介號碼：

二、 獲授權代表 (如有)

顧客代表的姓名：

地址：

電話號碼：

傳真號碼：

電郵：

三、 選擇的通訊方式

請註明你所選擇的通訊方式。

電話 電郵 郵遞 傳真

四、 語言

請註明在計劃下以何種語言處理你的個案。

廣東話 英語 普通話

五、 計帳爭議所涉金額

請註明投訴個案中計帳爭議所涉及的金額

港幣 _____ 元

六、 投訴詳情

(如篇幅不敷應用，請另紙書寫)

七、 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。

(如篇幅不敷應用，請另紙書寫)

八、 你對爭議金額提議的解決方案

你的提議解決方案只限金錢方面的申索並以第五部你所指明的爭議金額為上限。其他非金錢方面的申索並不在此計劃的範圍。

(如篇幅不敷應用，請另紙書寫)

九、 服務費：港幣 50 元

請以下列一種方式繳付服務費港幣 50 元，服務費將不獲退還：

1. 支票：支票須加劃線並註明支付「香港通訊業聯會」。請把支票寄交第十一部所列的服務中心地址。請在支票背面寫上你的姓名和計劃參考編號（編號顯示在此申請表格第一頁）。期票恕不接納。
2. 現金：存入現金至匯豐銀行，帳號 004-404-620544-838。請在銀行交款單寫上你的姓名和計劃參考編號（編號顯示在此申請表格第一頁），然後把交款單連同本表格寄交第十一部所列服務中心地址。

十、 補充資料

請夾附以下文件副本（如有）於本顧客申請表格，以支持你的投訴個案（請在適當方格內加上✓號）。

- 爭議的帳單
- 與計劃成員簽訂的服務合約
- 雙方有關糾紛的通信
- 支持本申請的任何補充文件，連同該些文件的索引附表

十一、 提交文件

請於_____或之前，把本顧客申請表格、上述文件副本，連同款項（支票／銀行現金交款單）寄交或以電子方式傳送至：

解決顧客投訴計劃

香港北角英皇道 338 號華懋交易廣場二期 6 字 607 室

電話：24498411

傳真：24498477

電郵：ccss@cahk.hk

十二、 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，是供在該計劃下處理你的申請。因此，你所提供的個人資料會交予以下各方處理或向他們披露：

- (a) 服務中心及
- (b) 計劃成員。

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，請向服務中心（參閱第十一部所列的聯絡途徑）提出書面要求。

顧客聲明

1. 本人已閱畢第十二部的收集個人資料通知（**通知**）。
2. 本人確認，本人同意根據該通知所載條款和目的，自願向計劃提供個人資料。
3. 本人亦確認，本人在本顧客申請表格上提供的所有資料均準確無誤。
4. 本人明白，須於第十一部所訂日期或之前把本顧客申請表格、第九部所述服務費款項（支票／銀行現金交款單），連同第十部所述補充文件送交服務中心，否則本人向計劃提出的申請會被服務中心撤銷。

簽署：

日期：

（顧客姓名：_____）

如已委任獲授權代表：

本人授權 _____ 作為本人的代表，代為處理本人交予計劃處理的申請。

簽署：

日期：

(顧客姓名：_____)

本人同意作為 _____ 的代表，代為處理他／她交予計劃處理的申請。本人已閱畢第十二部的收集個人資料通知，並確認本人同意根據第十二部所載條款和目的，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：_____)

解決顧客投訴計劃內部專用

收件日期：

經辦人：

附件 6

計劃流程圖

