

## 附表 3

### 解決顧客投訴計劃代理機構的運作程序

#### 1. 序言

- 1.1. 本運作程序(「程序」)臚列解決顧客投訴計劃(「計劃」)代理機構處理顧客與計劃成員之間的投訴時的原則及過程。
- 1.2. 諒解備忘錄附表 2 臚列由通訊業聯會成立的計劃代理機構的架構安排。計劃代理機構由管治委員會和運作小組組成。
- 1.3. 管治委員會負責計劃代理機構的整體管治工作，包括財務管理、委任成員、僱用調解員及支援人員、處理針對運作小組和計劃代理機構的其他運作方面的投訴。
- 1.4. 運作小組負責提供計劃所需的調解和支援服務。

#### 2. 釋義

- 2.1. 在本程序中，除文意另有所指外：
  - (a) 在提述某條例、守則或其他法律時，也包括按這些條例、守則或法律而制訂的規例和其他文件，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，不會影響本程序的詮釋；以及
  - (c) 表示單數的字詞亦包括複數在內，反之亦然。
- 2.2. 在理解本程序及附錄中所提述的調解時，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。

### 3. 定義

3.1. 在本程序中，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；

「**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；

「**計劃機制**」指諒解備忘錄附表 1 所載的「自願實施解決顧客投訴計劃的機制」；

「**計劃成員**」指參與計劃以處理投訴的電訊服務供應商；

「**服務中心**」指計劃代理機構日常運作計劃的地方；

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

「**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／或其他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<sup>1</sup>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；

---

<sup>1</sup> 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；以及

「**該條例**」指《電訊條例》（第 106 章）。

#### 4. 處理投訴的原則

- 4.1. 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。
- 4.2. 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。
- 4.3. 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。
- 4.4. 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) 在符合計劃機制第 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。
- 4.5. 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<sup>2</sup>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；
  - (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。

## 5. 計劃的工作流程

- 5.1. 計劃的工作流程載於本附表附錄 1。
- 5.2. 通訊辦在收到顧客投訴當日起計 10 個工作天內，會根據計劃機制第 6.1 段訂明的受理準則審核投訴。如投訴符合受理準則，通訊辦會把 5.3 段所列的顧客同意表格及顧客申請表格發送予顧客，並將投訴轉介計劃代理機構按計劃機制處理。如投訴不符合受理準則，通訊辦會通知顧客。
- 5.3. 計劃代理機構收到通訊辦轉介投訴後 4 個工作天內，會聯絡顧客，提醒顧客填妥和遞交下述文件：
- (a) **顧客同意表格**：表格載列顧客同意把投訴轉介予計劃的條款及條件，表格樣本載於本附表附錄 2；

---

<sup>2</sup> 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，會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。

- (b) **顧客申請表格**：表格載列把投訴交予計劃的申請，連同支持該申請的任何證明文件，表格樣本載於本附表附錄 3；
- (c) 載列顧客投訴依據的任何文件副本，包括但不限於：
- 爭議的帳單；
  - 有關合約；
  - 雙方關於爭議的通信；
  - 付款收據／證明；以及
  - 任何其他相關文件；
- (d) 服務費港幣 50 元，可以支票付款（註明支付「香港通訊業聯會」），或以現金（存入匯豐銀行，帳號 004-404-620544-838）付款，並夾附銀行交款單作實。
- 5.4. 顧客應在通訊辦發出顧客同意表格及顧客申請表格予他／她後 10 個工作天內，提交上文第 5.3 段所述的顧客同意表格、顧客申請表格、其他文件及服務費。通訊辦會將上述表格電郵或郵寄予顧客，顧客可選擇以中文或英文填寫表格。
- 5.5. 如顧客未能遵循上文第 5.3 和 5.4 段訂明的規定，投訴將不予受理，除非顧客能提供使其無法依據該等規定的理據。投訴一經撤銷，日後重新提交也不會予以接納。
- 5.6. 計劃代理機構在收到上文第 5.3 段所述的文件和服務費後 4 個工作天內，應：
- (a) 核實是否已收妥全部所需資料；
- (b) 查核是否已收妥顧客的服務費；
- (c) 為個案編配參考編號；以及
- (d) 把顧客申請表格的副本送交相關的計劃成員，並要求該成員填寫載於本附表附錄 4的**解決顧客投訴計**

## 劃成員回覆表格。

- 5.7. 計劃成員需填妥解決顧客投訴計劃成員回覆表格，回覆顧客的申請，並附上支持該回覆的任何文件。計劃成員回覆表格必須在計劃代理機構把上文第 5.6(d)段所述文件送交計劃成員後 14 個工作天內，交回計劃代理機構。
- 5.8. 如在上文第 5.7 段所述 14 個工作天限期前 2 個工作天，計劃代理機構仍未收到計劃成員回覆表格，計劃代理機構應向計劃成員發出提示通知書。如計劃成員沒有在 14 個工作天內填妥回覆表格，計劃代理機構應立即聯絡計劃成員，要求該成員提交表格。計劃成員最多可獲延期 5 個工作天提交表格。
- 5.9. 在上文第 5.8 段所述延期 5 個工作天後，如計劃成員仍未提交計劃成員回覆表格，計劃代理機構的運作小組應把個案呈交管治委員會。管治委員會應聯絡計劃成員，要求該成員盡快提交回覆表格。
- 5.10. 計劃代理機構會於每月月底，向計劃成員發出該月份應繳總服務費的發票。計劃成員應於發票日期起計 20 個工作天內清繳服務費。
- 5.11. 計劃代理機構應維持足夠的全職／兼職調解員進行調解。計劃代理機構應備有一份兼職調解員的輪值表。
- 5.12. 在收到計劃成員回覆表格後，運作小組幹事應決定委派哪位調解員處理該個案。如全職調解員無暇或未能按時完成調解，幹事應委派兼職調解員處理投訴。
- 5.13. 調解員在收到計劃成員回覆表格後 14 個工作天內，會研究所有資料並進行調解。如有需要，調解員可要求顧客及／或計劃成員提供其他資料和作出澄清。計劃成員會提供一切相關合理的資料，但可拒絕提供商業敏感資料，例如批發定價。
- 5.14. 調解員按照本程序所載的調解過程，主要通過電話或電子途徑與顧客和計劃成員進行調解。顧客可親自進行調

解，或授權他人代表他／她進行調解，而計劃成員可由其獲授權代表進行調解。為免生疑問，在調解期間不得委派律師。

- 5.15. 調解員只會在認為透過會面調解較以電話或電子途徑更為適時和有效地解決爭議，才會以此種方式進行調解。會面調解，一般先以簡短會面，讓顧客和計劃成員了解爭議的背景和相關事項，找出各方的真正利益，並探討可解決爭議的方法。如有需要，調解員會與各方進行私人會面。
- 5.16. 在調解進行期間，調解員會透過電話、電子途徑或會面，在不對某項爭議或其任何部分作出判決的情況下，協助顧客和計劃成員：
- (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。
- 5.17. 調解員不應：
- (a) 向任何一方給予法律或其他專業意見；或
  - (b) 就投訴作出判決；或
  - (c) 替任何一方作出決定。
- 5.18. 如顧客和計劃成員能夠達成彼此接納的方案，雙方須簽署一份解決協議，該協議對雙方均具約束力<sup>3</sup>。**解決協議**的樣本載於本附表附錄 5。調解員可因應個別情況，修訂該樣本文件。

---

<sup>3</sup> 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。



- 5.19. 如顧客和計劃成員未能達成彼此接納的方案，調解員應告知雙方，他們可自行決定其處理方法，包括把爭議提交司法制度。因應個別情況調解員應以書面形式通知計劃代理機構未能達成協議或簽署解決協議的原因。計劃代理機構亦應把調解員的通知存檔備案。
- 5.20. 調解員應致力促使雙方達成和解。然而，如調解員在與雙方商議後，認為無法協助雙方達成彼此接受的解決爭議方案，便可終止調解。
- 5.21. 調解是在不損害任何權益的基礎上進行。如雙方不能達成和解，他們可自行採取行動，包括以法律訴訟解決個案。通訊事務管理局根據《電訊條例》及其他法例有權進行調查或行使權力，不受調解影響。
- 5.22. 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後 2 個月內完成個案為目標，除非有強而有力的理據，例如個案非常複雜及／或正取得積極進展並可望於合理時限內得以解決的方向進展，則作別論。

## 6. 收費

- 6.1. 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 50 元及港幣 100 元，作為使用調解服務的費用。服務費將不獲退還。
- 6.2. 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。

## 7. 投訴的保密

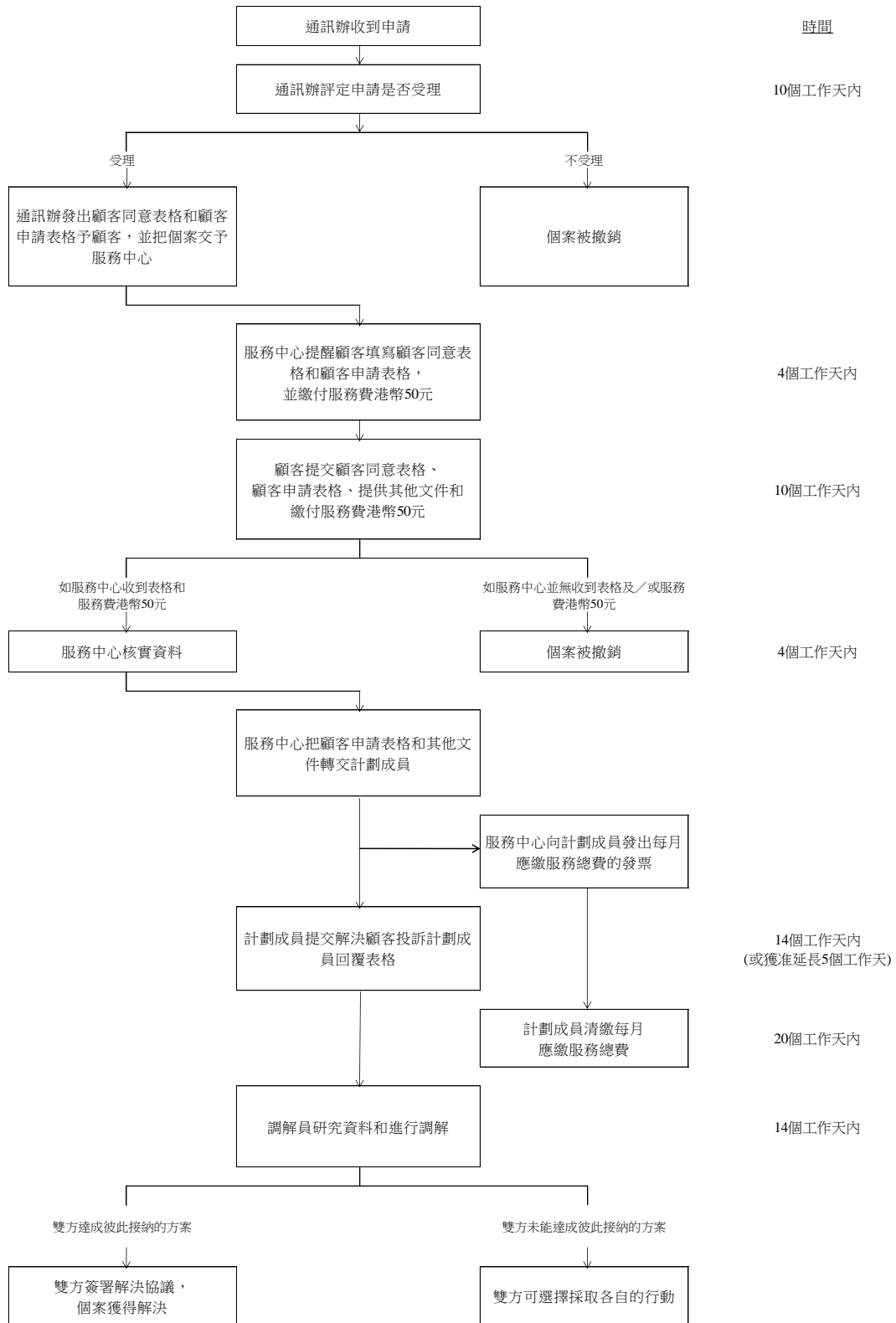
- 7.1. 通訊辦、通訊業聯會、計劃代理機構和調解員均受相關法律約束，不得向公眾披露轉介至計劃的投訴個案所涉的調解通訊詳情。
- 7.2. 計劃成員和顧客受相關法律約束，須嚴格恪守分別載於顧客同意表格和計劃成員回覆表格的保密規定。除計劃

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。

- 7.3. 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。

- 完 -

計劃的工作流程



## 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<sup>1</sup>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

---

<sup>1</sup>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：

解決顧客投訴計劃參考編號：\_\_\_\_\_

## 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：

（如屬網綁式服務，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 網綁式服務（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：

電訊業的解決顧客投訴計劃  
解決顧客投訴計劃成員回覆表格

根據解決顧客投訴計劃（計劃），本表格供解決顧客投訴計劃成員（計劃成員）填寫。

（由服務中心的職員填寫）

計劃參考編號：  
顧客姓名：  
服務帳戶持有人姓名：  
帳戶號碼：  
服務類別：  
計劃成員指配的轉介編號：

一、 一般資料

計劃成員名稱：  
\_\_\_\_\_

計劃成員的代表：  
\_\_\_\_\_

代表的職位：  
\_\_\_\_\_

電話號碼：  
\_\_\_\_\_

傳真號碼：  
\_\_\_\_\_

電郵：  
\_\_\_\_\_

**二、 對於經顧客簽署的申請表格所載投訴的回覆**

*(如篇幅不敷應用，請另紙書寫)*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**三、 解決方案 (如有)**

*(如篇幅不敷應用，請另紙書寫)*

---

---

---

---

---

---

---

---

**四、 服務費：港幣 100 元**

每個個案的收費為港幣 100 元，服務費將不獲退還。解決顧客投訴計劃代理機構會與計劃成員聯絡，以每月付款的方式支付服務費。

## 五、 補充資料

請夾附以下文件副本於本回覆表格（請在適當方格內加上✓號）

- 與服務帳戶持有人簽訂的服務合約
- 雙方關於糾紛的通信
- 支持本回覆的任何補充文件，連同該些文件的索引附表

## 六、 提交文件

請於 \_\_\_\_\_ 或之前，把本回覆表格及連同第五部所述補充資料的副本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

## 七、 聲明

1. 我們同意真誠地與調解員合作。
2. 在遵守適用法例的情況下，我們不會向除服務中心、調解員、通訊業聯會和通訊事務管理局辦公室（**通訊辦**）以外的不相關人士（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<sup>2</sup>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。
3. 我們確認並謹此同意，調解員承諾不會向非本投訴個案任何一

---

<sup>2</sup>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”。

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。

4. 我們確認在本回覆表格上提供的所有資料均準確無誤。
5. 我們明白須於第六部所訂日期或之前把本回覆表格及第五部所述補充文件，送交服務中心。
6. 我們同意投訴一經計劃受理，在計劃程序完成前不會把同一個投訴個案提交司法制度處理。
7. 我們明白計劃不會影響通訊事務管理局根據《電訊條例》就任何懷疑違規情況進行調查的權力。
8. 我們不會要求服務中心（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。

簽署（代表計劃成員 \_\_\_\_\_）：

\_\_\_\_\_

姓名和職位（請以正楷填寫）： \_\_\_\_\_

公司印章： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

解決顧客投訴計劃內部專用

收件日期： \_\_\_\_\_ 經辦人： \_\_\_\_\_





## 電訊業的解決顧客投訴計劃

### 解決協議

本解決協議供調解員填寫，他負責調解顧客與解決顧客投訴計劃成員（計劃成員）之間的糾紛。

---

調解員姓名：

解決顧客投訴計劃參考編號：

顧客姓名：

計劃成員名稱：

計劃成員指配的轉介編號：

調解日期／期間：

---

#### 一、背景

*(概述投訴性質和顧客要求的申索)*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### 三、 顧客與計劃成員的聲明

1. 鑑於其他每一方同意本解決協議第二部所載條款，雙方謹同意根據上述條款解決彼此間的糾紛。本解決協議構成雙方之間具法律約束力的合約，並須受香港法律管限。
2. 我們確認並謹此同意，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。
3. 我們不會要求服務中心（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。

顧客簽署：

代表計劃成員簽署：

\_\_\_\_\_  
(姓名：\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_  
(姓名：\_\_\_\_\_)

日期：\_\_\_\_\_

公司名稱：\_\_\_\_\_

公司印章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

解決顧客投訴計劃內部專用

收件日期：

經辦人：