

附表 3

解決顧客投訴計劃的投訴處理程序

1. 序言

- 1.1. 本運作程序(「程序」)臚列解決顧客投訴計劃(「計劃」)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；

「**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，而電訊服務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，如電訊服務和收費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，以及在調解開始前已存在的任何文件或資料¹，除非經雙方同意則作別論；

「**調解會議室**」指適合用作進行調解的會議室；

「**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；

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”。

「**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；
- (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

「**《電訊條例》**」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. 計劃成員須向計劃代理機構說明何謂指定渠道，當顧客經由其他渠道提出投訴，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。
- 4.3. 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。

- 4.4. 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。
- 4.5. 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。
- 4.6. 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。
- 4.7. 在處理投訴時，調解員須顧及以下事項：
- (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。
- 4.8. 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²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；

² 尚欠款項指已存檔處理爭議所涉的計帳款項。在投訴中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。

- (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. 通訊辦會在收到顧客填妥的顧客申請表格（包括所有在本文附錄 2 指明需要的資料及文件）起計 10 個工作天內，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，通訊辦會要求顧客繳付港幣 50 元不可退還的調解服務費用³予通訊業聯會⁴。如投訴不符合受理準則，通訊辦會通知顧客。
- 5.3. 顧客應在通訊辦通知其個案符合計劃的受理準則後 10 個工作天內繳付服務費。計劃代理機構會於收到通訊辦查詢後的 2 個工作天內核實是否收妥該服務費，並回覆通訊辦有關結果。
- 5.4. 如顧客未能遵循上文第 5.3 段訂明的規定，投訴將會被撤銷，除非顧客能提供使其無法遵循該規定的理據。投訴一經撤銷，日後重新提交也不會予以接納。
- 5.5. 通訊辦在計劃代理機構確認收妥該服務費後，會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 3的**解決顧客投訴計劃成員回覆表格**。
- 5.6. 計劃成員必須在通訊辦送交上文第 5.5 段所述文件後的 14 個工作天內，填妥解決顧客投訴計劃成員回覆表格，並附上任何相關的文件，交回通訊辦。

³ 為免生疑問，服務費一旦繳付，不論最終有否進行調解或達成解決協議，將不獲退還。

⁴ 服務費可以支票付款（註明支付「香港通訊業聯會」），或以現金付款（存入通訊業聯會於匯豐銀行的帳號 004-404-620544-838）付款，並夾附銀行交款單作實。

- 5.7. 如在上文第 5.6 段所述 14 個工作天限期前至少 2 個工作天，通訊辦仍未收到計劃成員回覆表格，通訊辦會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，通訊辦會立即聯絡計劃成員，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。
- 5.8. 在上文第 5.7 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，通訊辦會把個案轉交管治委員會。管治委員會會聯絡並要求該計劃成員盡快提交回覆表格。
- 5.9. 計劃代理機構會於每月月底，就該月份進行的調解向計劃成員發出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。
- 5.10. 計劃代理機構應時刻維持足夠的全職及／或兼職調解員進行調解。計劃代理機構應備有一份調解員的輪值表。
- 5.11. 通訊辦在收到計劃成員回覆表格後，會聯絡顧客、計劃成員和調解員（根據計劃代理機構所備有的調解員輪值表）安排調解時間。
- 5.12. 計劃代理機構在收到通訊辦的通知後，會跟據程序進一步處理通訊辦所轉介的投訴，並作為顧客、計劃成員和調解員之間的聯繫點。計劃代理機構會根據已約定的調解時間安排調解會議室，並通知顧客、計劃成員和調解員有關調解會議的日期、時間和地點。計劃代理機構會在調解會議中提供所需的支援。
- 5.13. 調解員會在通訊辦收到計劃成員回覆表格後 18 個工作天內，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，可通過電話、電子

途徑或會面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. 調解程序一般會先以簡短共同會談開始，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談。
- 5.16. 在調解進行期間，調解員會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. 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。
- 5.19. 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⁵。**解決協議**的樣本載於本附表附錄 4。調解員可因應個別情況，

⁵ 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。

修訂該樣本文件。

- 5.20. 調解是在不損害任何權益的基礎上進行。如顧客和計劃成員未能達成彼此接納的協議或簽署解決協議，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雙方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。
- 5.21. 調解應以適時和具成本效益的方式進行。一般而言，通訊辦及計劃代理機構應該以收妥顧客的服務費後 2 個月內完成個案為目標，除非有合理的理據，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。
- 5.22. 為免生疑問，通訊事務管理局根據《電訊條例》及其他法例進行調查及採取行動所行使的權力，將不受調解影響。

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

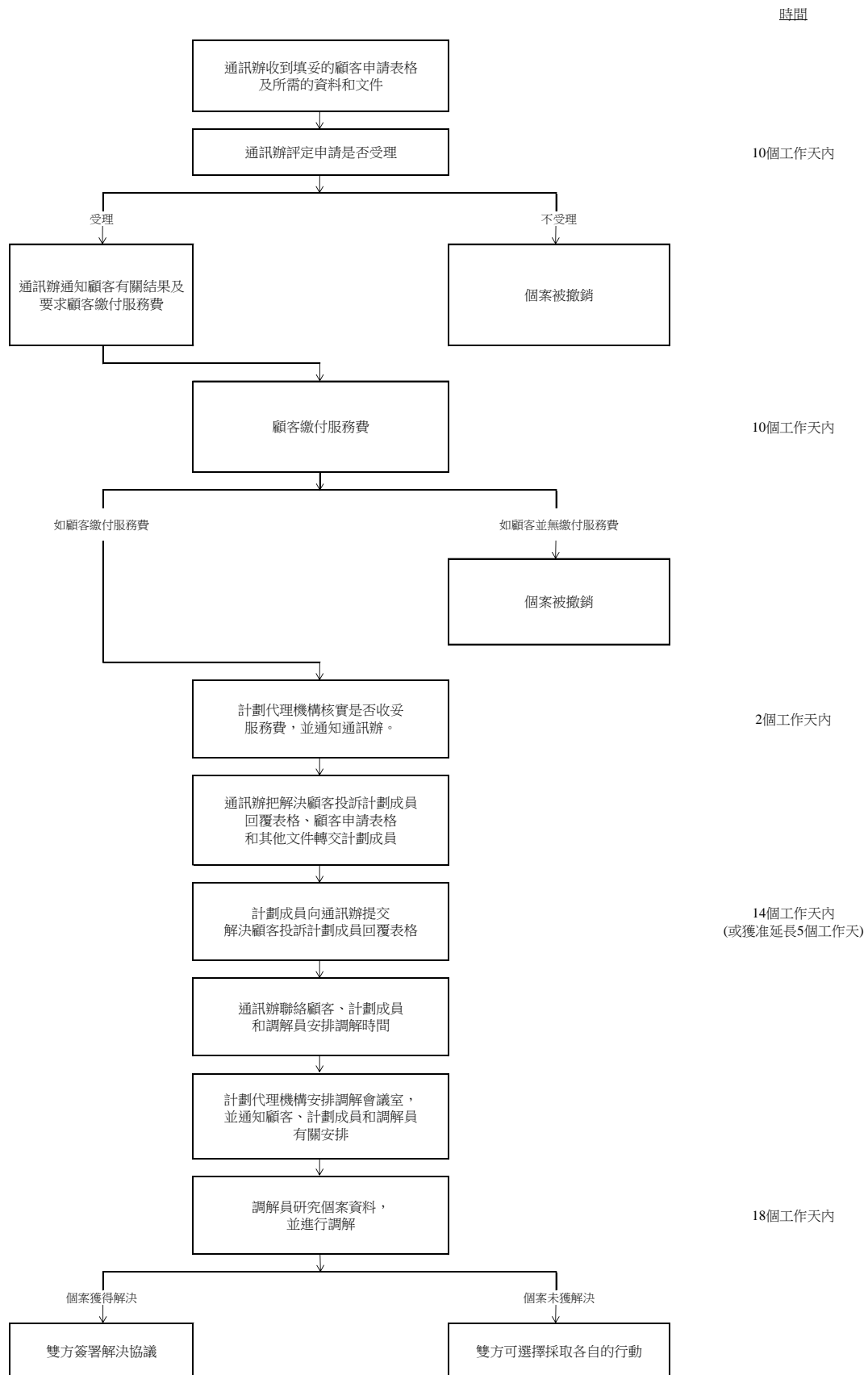
- 7.1. 通訊辦、通訊業聯會、計劃代理機構和調解員均受相關法律約束，不得向公眾披露於計劃處理的投訴個案所涉的調解通訊詳情。
- 7.2. 計劃成員和顧客受相關法律約束，須嚴格恪守分別載於計劃成員回覆表格和顧客申請表格的保密規定。除計劃代理機構、調解員、通訊辦和通訊業聯會以外，計劃成員和顧客不得向其他不相關人士（包括但不限於公眾和

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（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"/> 香港移動通訊有限公司 | <input type="checkbox"/> IMC Networks Limited |
| <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"/> 數碼通電訊有限公司 |
| <input type="checkbox"/> 香港寬頻企業方案香港有限公司 | <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）：

有關爭議的帳單

雙方有關糾紛的通信

與計劃成員簽訂的服務合約

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」。

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

本表格根據顧客就解決顧客投訴計劃（計劃）提交的一宗投訴個案（個案）供計劃成員填寫。

（由通訊事務管理局辦公室（通訊辦）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、 就顧客申請表格所述個案的回覆

(如有需要，請另紙書寫)

三、 解決方案

(如有需要，請另紙書寫)

四、 服務費：港幣 100 元

調解個案的收費為港幣 100 元，服務費將不獲退還。由香港通訊業聯會（**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**）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）

- 相關的服務合約副本
- 雙方關於糾紛的通信
- 其他關於本回覆表格的補充證明文件，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：

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
電話：2180 9521
傳真：2180 9520
電郵：ccss@ofca.gov.hk

七、 聲明

1. 我們同意真誠地與由計劃代理機構委任的調解員（**調解員**）合作；
2. 在遵守適用法例的情況下，我們不會向除計劃代理機構、調解員、通訊業聯會和通訊辦以外的不相關人士（包括但不限於公眾和傳媒），披露或與他們討論個案在計劃下所涉調解通訊¹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

¹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」。

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；

3. 我們確認並謹此同意，調解員承諾不會向非本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；
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，送交通訊辦；
6. 我們同意個案一經計劃受理，在計劃程序完成前不會把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；以及
8. 我們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。

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： _____



電訊業的解決顧客投訴計劃

解決協議

本解決協議供負責調解顧客與計劃成員之間的糾紛的調解員（調解員）擬備。

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

（概述投訴個案的性質及顧客的申索要求）

二、 解決協議條款

雙方同意以下事項：

（可加入保密條款作為整體條款的一部分）

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，雙方謹此同意根據上述條款作為完全及最終解決方案，以解決彼此間因個案而產生、或與個案相關的糾紛。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；
3. 我們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
4. 顧客同意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。

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：