

2015年4月30日

即時發佈

新聞稿

長期實施電訊業的「解決顧客投訴計劃」

香港通訊業聯會欣然宣布，電訊業界將由二零一五年五月一日起，在香港長期實施屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」（計劃）。

在通訊事務管理局辦公室（通訊辦）支持下，有關計劃於二零一二年十一月以試驗形式在電訊業界推出，以協助電訊服務供應商與其住宅／個人顧客以調解方式解決陷入僵局的計帳爭議。所有主要電訊服務供應商均已參與試驗計劃，成為計劃成員。

在二零一二年十一月一日至二零一四年十月三十一日的試驗期內，通訊辦共轉介了 198 宗個案予由香港通訊業聯會為提供調解服務而成立的調解服務中心（服務中心）跟進，當中，有 197 宗獲轉介個案得到圓滿解決。服務中心解決個案的成功率高近 100%。

香港通訊業聯會主席何偉中先生表示：「服務中心解決個案的成功率極高，曾使用服務中心所提供服務的顧客和營辦商亦對服務予以正面評價，顯示試驗計劃取得令人鼓舞的成績，香港通訊業聯會對此深感欣喜。我謹向參與試驗計劃運作的各方，包括所有計劃成員及其顧客、調解員、通訊辦人員及服務中心職員衷心致謝，感謝他們所付出時間和努力，支援計劃。我



香港通訊業聯會

Communications Association of Hong Kong

亦喜見在通訊辦及計劃成員檢討試驗計劃後，計劃將長期實施，為業界和廣大市民服務。香港通訊業聯會將繼續以不偏不倚及專業的態度，管理和營運計劃。」

如電訊服務顧客向參與計劃的服務供應商提出金額不少於港幣 300 元的計帳爭議投訴，而該爭議又未能在六星期內解決而陷入僵局，由香港通訊業聯會所管理和營運的服務中心可為有關顧客提供調解服務。就獲服務中心受理的計帳爭議而言，顧客只需劃一繳付港幣 100 元的象徵式收費，以使用計劃下的調解服務。顧客如欲了解更多有關計劃的詳情，可致電電訊業解決顧客投訴計劃熱線 2180 9521 查詢或瀏覽有關網站 <http://ccss.cahk.hk>。

註：

參與計劃的電訊服務供應商包括（以英文名稱首字母排序）：

- 中國移動香港有限公司
- 潤迅通信(香港)有限公司
- 中港通電訊有限公司
- 中國聯通(香港)運營有限公司
- 中信國際電訊有限公司
- 香港移動通訊有限公司
- 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
- 和記環球電訊有限公司



香港通訊業聯會
Communications Association of Hong Kong

- 有線寬頻
- IMC Networks Limited
- 新世界電訊有限公司
- 數碼通電訊有限公司
- 新移動通訊有限公司
- 九倉電訊有限公司

關於香港通訊業聯會

香港通訊業聯會（前身為香港互聯網暨通訊業聯會）在政府宣佈對通訊產品及服務放寬管制後，於一九八三年五月廿七日成立。香港通訊業聯會是一家香港通訊行業之商會，其職責範圍包括廣播、有線及無線通訊和其他與資訊科技領域相關之商業界別。有關聯會詳情，請瀏覽 <http://www.cahk.hk>。

如欲垂詢，請聯絡

調解服務：

廖嘉蓮小姐

調解服務中心之執行主管

秘書處：

鄭少珍小姐

調解服務中心之行政主任

電郵：ccss@cahk.hk

電話：852-2911 3359

傳真：852-2504 2752