

**實務守則**  
**處理有關機器發出**  
**而未經受話者許可的跨網促銷電話的投訴**

**A. 序言**

1. 本實務守則訂定一套劃一程序，供本地固定電訊網絡服務營辦商、流動網絡營辦商及流動虛擬網絡營辦商在處理有關機器發出而未經受話者許可的跨網促銷電話的投訴時遵循。
2. 為免生疑問，本實務守則並未解除營辦商須遵照電訊管理局局長所發牌照的條款和本港現行法例經營的責任。
3. 營辦商須合作保障電話服務用戶的利益，並在個別營辦商認為需要的範圍內通知用戶有關使用電話服務作促銷用途的適當和可接受的方法，以及營辦商可根據 E 部分暫停服務、終止服務或作出披露的權利。

**B. 釋義**

4. 未經受話者許可而發出的促銷電話（UTC 電話）指沒有與受話者建立關係的人，在未經受話者要求、同意或批准下向他發送的促銷貨品或服務電話。UTC 電話可以由人或機器（例如自動撥號機、錄音機或交互式話音回應系統等）發出。
5. 機器發出未經受話者許可的促銷電話（UTC-M 電話）指由機器發出的 UTC 電話。

**C. 範圍**

6. 本實務守則適用於所有固定或流動網絡發出及終接的跨網 UTC-M 電話。
7. 本實務守則不適用於並非由機器發出的 UTC 電話或沒有任何錄音訊息的 UTC-M 電話。

**D. 服務協議**

8. 每家營辦商（倘若尚未實行下列措施）須於相應客戶的服務協議加入有關條款及條件，以便行使及實施 E 部分有關暫停及終止電話服務的權利。

## E. 處理投訴的程序

9. 如有充分理由證明發送人曾經發出 UTC-M 電話，每家發訊營辦商須盡快根據第 10 段暫停或終止向有關發送人提供服務。

10. 每家發訊營辦商須按照本部分的規定，暫停或終止向 UTC-M 電話的發送人提供服務。

(a) 在收到 UTC-M 電話受話者（即投訴人）的投訴後，終接營辦商須在合理範圍內努力收集涉嫌是 UTC-M 電話的資料，包括（但不限於）投訴人的電話號碼、接聽涉嫌是 UTC-M 電話的日期和時間、由投訴人提供的 UTC-M 電話內容（例如該 UTC-M 電話所促銷的產品及有關產品的特徵）、詳細通話記錄中的發出 UTC-M 電話的號碼，以及投訴人明示同意就本實務守則的用途披露其全名。

(b) 如終接營辦商在五<sup>1</sup>日內收到兩宗或以上針對同一電話號碼發出 UTC-M 的投訴（使用該電話號碼的人簡稱為「涉嫌 UTC-M 發送人」），不論個別投訴的 UTC-M 電話內容是否相同，終接營辦商須：

(i) 根據「香港電訊服務號碼計劃」的號碼組劃分，聯絡獲配涉嫌 UTC-M 發送人電話號碼的營辦商（OP-3 營辦商）。OP-3 營辦商須通知終接營辦商該電話號碼是否已被轉往其他營辦商及（如是）營辦商的名稱。倘若 OP-3 營辦商未有參與實施本實務守則，終接營辦商可以向所有參與本實務守則的營辦商查核涉嫌 UTC-M 發送人是否他們的客戶，營辦商須於兩日內作出答覆；  
及

(ii) 代投訴人向發訊營辦商（即涉嫌 UTC-M 發送人的服務供應商）轉交第 10(a)段所述的投訴資料及投訴人的姓氏及名字縮寫，以便進行調查。

(c) 在收到在第 10(a) 段述及的由終接營辦商就兩宗或更多投訴所提供的資料後，而發訊營辦商又合理地信納 UTC-M 電話或已發送至投訴人，發訊營辦商須在五<sup>1</sup>日內通知(若可以的話，用書面形式)涉嫌 UTC-M 電話的發送人，要求該發送人回應投訴，及提醒該發送人若投訴成立，將會暫停或終止其服務。發訊營辦商可收集涉嫌 UTC-M 電話發送人的通話記錄(或其他以該發送人名義登記的電話線路)，這將提供重要資料，

---

<sup>1</sup> 除非另有指明，否則「日」指曆日。

以推斷 UTC-M 電話發送人有否發出 UTC-M 電話。

- (d) 發訊營辦商須在收到在第 10(a) 段述及的資料，於終接營辦商就投訴所提供資料後的十二日內，在合理範圍內盡努力完成有關調查。若發訊營辦商合理地認為有足夠證據顯示 UTC-M 電話是由涉嫌 UTC-M 電話發送人發出，發訊營辦商須採取行動暫停或終止向涉嫌 UTC-M 電話發送人所提供的撥出通話服務，或發訊營辦商認為涉嫌 UTC-M 電話發送人所需的相關服務。
  - (e) 若發訊營辦商在十二日內未完成調查，而對涉嫌 UTC-M 電話發送人的投訴越來越多(不論是否同一電話號碼)，除非發訊營辦商已遵從第 10(d) 段，否則須認真考慮暫停向 UTC-M 電話發送人提供撥出通話服務，或發訊營辦商認為涉嫌 UTC-M 電話發送人所需的相關服務，為期不少於十四日或直至問題解決為止，並以較早的日期為準。
  - (f) 發訊營辦商須在收到在第 10(a) 段述及由終接營辦商就投訴所提交的資料的十二日內，以書面通知終接營辦商得出的調查結果(如有)，及所採取的行動。若調查未能如期完成，發訊營辦商須向終接營辦商發出初步回覆，表示已向涉嫌 UTC-M 電話發送人發出催辦信，及須每兩星期向終接營辦商提供投訴的最新進展及所採取的行動，直至投訴解決為止。
11. 若發訊營辦商根據第 10(d) 段的暫停或終止服務要求支援，終接營辦商須就本實務守則的目的提供投訴人的全名。然而，除非透過終接營辦商取得投訴人的事先書面同意，否則發訊營辦商不得向第三者披露投訴人的姓名，。
12. 每家營辦商須成立設有電話號碼、傳真號碼及電郵地址的聯絡點，以轉交其他營辦商的投訴。
13. 在相關法例許可的範圍內，發訊及終接營辦商須保留每宗 UTC-M 電話投訴的記錄最少一年。
14. 營辦商明白，當處理 UTC-M 電話投訴時，或會收到其他營辦商提供載有投訴人個人資料(香港法例《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)下的定義)或屬商業及/或機密性質的資料、數據及物資。該等資料、數據及物資須受到保護，並以高度機密形式作為遵從本實務守則的用途，包括用於對 UTC-M 電話投訴所進行的調查以及作為暫停或終止涉嫌 UTC-M 電話發送人服務的佐證。

## **F. 參與**

15. 營辦商可自願遵從本實務守則，有關條款對營辦商並無法律約束力。參與實行本實務守則的營辦商名單及其聯絡資料分別載於附件 1 及附件 2。

## **G. 修訂**

16. 本實務守則從下列發出日期開始生效。當電訊局認為有需要時，經諮詢相關營辦商後，可檢討、修訂及更新本實務守則。

電訊管理局

二零零六年六月五日

**參與實行本實務守則的營辦商名單**

- 1 潤迅電話(香港)有限公司
- 2 香港寬頻網絡有限公司
- 3 和記環球電訊有限公司
- 4 新世界電訊有限公司
- 5 香港電話有限公司
- 6 九倉電訊有限公司
  
- 7 中國移動萬眾電話有限公司
- 8 香港流動通訊有限公司
- 9 和記電話有限公司
- 10 匯亞通訊有限公司 (SUNDAY)
- 11 新世界流動電話有限公司
- 12 數碼通3G有限公司
- 13 數碼通電訊有限公司
- 14 SUNDAY 3G (香港)有限公司
  
- 15 潤迅通信(香港)有限公司
- 16 聯通國際通信有限公司
- 17 中港通電訊有限公司
- 18 中信電訊1616有限公司
- 19 IMC Networks Limited
- 20 電訊數碼移動有限公司
- 21 通匯電訊有限公司

**營辦商聯絡資料**  
**(限閱文件)**

這份營辦商聯絡資料只用作營辦商間聯絡用途，公眾人士可以致電營辦商的客戶服務熱綫提出投訴。