

## 有關服務質素業界論壇的記錄摘要

二零零三年九月十九日（星期五）下午二時至五時三十分

### 導言

1. 電訊管理局總監區文浩先生在開幕辭中，解釋本論壇的目的，並概述電訊局在論壇後擬進行有關「服務質素」及「保障消費者權益」兩方面的工作。區先生亦強調，電訊局無意藉這些措施為業界帶來不必要的成本負擔。

### 介紹

2. 消費者委員會總幹事陳黃穗女士的介紹以「達致消費者的期望」為題。在介紹中，她表示消費者期望以廉宜價格獲得多元化高質素的服務，並講述消委會接獲有關電訊服務的投訴數字趨勢及投訴性質。消委會支持電訊局要求營辦商就表現作出承諾及報告，以及進行客戶滿意程度調查的建議。不過，她認為必需清楚向客戶解釋表現指標，以及準確量度及報告營辦商達致的表現。最後，她引述澳洲的現行做法，顯示如何利用金錢上的獎勵及阻嚇措施，確保達致消費者的期望。

3. 電訊局高級規管事務經理馮為民先生介紹電訊局「透過承諾、監察及報告提高服務質素」的建議。他概述了電訊業四個服務界別，分別是固定、流動、對外電話及寬頻互聯網接駁服務的技術及服務表現指標。選擇這些服務是基於他們對消費者的重要性。

4. 電訊局綜合事務主管鍾蕙玲女士就「加強保障消費者」作介紹。她講述了電訊局接獲的消費者投訴數字趨勢及這些投訴的性質，並介紹了電訊局與主要電訊營辦商承諾推行的措施「公共電訊服務供應商客戶服務的業界手法」的籌備工作。有關討論於二零零三年七月開始，涵蓋投訴的處理、費用及收費透明度、服務的提供、客戶資料的處理、服務合約、推廣、宣傳及推銷手法等範圍。

5. 香港流動通訊有限公司（CSL）營運總裁盧博賢先生就「創造服務質素」作介紹。盧先生同意客戶在知情的情況下作出選擇對市場競爭十分重要，但他強調服務質素應由市場決定（例如部分消費者或需求較廉宜的次級服務）。他認為最重要是以同類產品比較服務表現。他亦建議服務質素計劃應針對有問題的範圍，避免浪費營辦商的資源進行大規模量度。他堅持監察和報告不同，雖然 CSL 大致上跟隨一套認可的特定服務質素措施進行監察，但在最初階段作出報告會過於輕率。當業界熟習了報告機制及汲取了收集數據的經驗，可研究所作報告的內容及次數。此外，他介紹了澳洲在業界自我規管服務質素及由業界資助的申訴專員處理投訴的經驗。

6. 萬眾電話有限公司工程總監白偉德先生所作的介紹，是回應電訊局有關如何提高本港電訊業服務質素的建議。他表示，流動業的服務質素因市場競爭已自我規管，消費者可自由轉換營辦商。從消費者委員會及電訊局先前介紹中提供的

統計數字來看，投訴數目並無顯著增長。他建議流動業應獲提供這些資料的詳細分類數字作分析。他認為部分表現指標對消費者而言可能沒有意義，反為可能招致更多消費者投訴及問題。白先生建議這些指標必須體現在營辦商完全控制之內的因素，並基於公平的競爭環境。

7. 日訊網絡有限公司首席顧問兼董事總經理李德榮先生的介紹以「[服務質素與定價](#)」為題。他同意在市場的激烈價格競爭下，有需要維持服務質素，以保障消費者權益、維護本港業界的聲譽、確立公平競爭環境及維持香港作為亞太區卓越通訊樞紐的地位。

## **公開討論**

8. 區文浩先生表示，雖然 CSL 及萬眾電話在現階段可能仍未完全同意電訊局提出的所有建議，該兩家營辦商與電訊局的觀點有不少共通點，例如，客戶在知情的情況下作出選擇對市場競爭很重要。他亦同意服務質素標準由市場，而不是由規管者釐訂較為適合。然而，他亦關注到若不制訂最低質素標準，整體質素可能下降，因為「最低一般標準」的效應可能使營辦商以最低質素標準作指標。雖然客戶理論上可在市場上作出選擇，實際上卻可能受合約條款約束。

9. 消費者委員會熊天佑先生同意客戶在知情的情況下作出選擇的重要性，因為客戶須就某種服務或某營辦商的服務質素取得足夠資料，才願意付出較高的價格。

10. 香港電訊用戶協會陳玉強先生表示，服務質素資料必須具透明度，可供用戶索取。然而，市場現時缺乏該等資訊。此外，陳先生指出業界沒有消費者投訴的全面資料，因為電訊局及消費者委員會收到的投訴數字有重疊。

11. 九倉電訊有限公司陳國萍女士詢問承諾及報告計劃是否不包括取決於其他營辦商提供服務的質素的表現指標。區文浩先生表示，消費者希望知道他們作為最終用戶所獲得的服務質素，不會理會有關服務的提供是否取決於其他營辦商中途提供的服務。服務質素計劃旨在幫助消費者。需要其他營辦商提供服務的服務營辦商可與有關供應商簽訂服務水準協議，以確保取得所需的服務質素。

## **總結及前瞻**

12. 區文浩先生總結時說，有需要保障香港電訊業的服務質素。雖然部分消費者可能偏向選用質素較低的廉價服務計劃，我們需要確保消費者已獲足夠資料，從而作出明智的選擇。

13. 區文浩先生贊同確保香港選用適合和恰當的表現指標是非常重要的。有關指標及量度方法必須清楚界定。原先由電訊局提出的指標屬初步建議，與業界討論後可以作出修訂。

14. 區文浩先生表示，電訊局將設立四個有業界參與的工作小組（每個小組負責一項市場範疇，分別是固定電話服務、流動服務、寬頻服務及零售對外服務），

制定表現指標及有關指標的定義、量度及申報方法。工作小組將起草建議，供業界傳閱諮詢，才會決定推出計劃。

15. 區文浩先生亦表示，消費者投訴工作小組會繼續起草「公共電訊服務供應商客戶服務業界慣例」，並考慮實施事宜。

**電訊管理局**

二零零三年十月三日