

固定電訊網絡服務營辦商及固定傳送者 擬備用戶約章的指引

二零零四年十一月二十五日

導言

根據現行規管制度，固定電訊網絡服務營辦商及固定傳送者須分別根據固定電訊網絡服務牌照一般條件第 11 條及固定傳送者牌照一般條件第 6 條擬備用戶約章，向其客戶列出最低服務標準。

2. 電訊管理局局長(「電訊局長」)發現部分固定網絡營辦商在其用戶約章中沒有就其向客戶承諾的最低服務質素標準提供足夠資料。此外，固定網絡營辦商所作的承諾範圍亦大相逕庭。故此，現時由營辦商發出的用戶約章或未能向消費者提供足夠及可供比較的資料，以便他們作出明智的選擇。部分固定網絡營辦商甚至沒有發出用戶約章。

3. 本文件旨在協助固定網絡營辦商了解到電訊局長擬如何執行相關牌照條件，並就用戶約章最少應顯示的資料種類提供指引。然而，營辦商可隨時在其用戶約章中包括本文件中沒有建議的額外承諾或資料。

與營辦商沒有約定服務水平協議的零售客戶的用戶約章指引

4. 部分本地及對外固定網絡營辦商只提供批發形式的服務。在批發市場的客戶通常大量申請服務(因而有較高的議價能力)，服務質素受雙方簽署的服務水平協議保障。再者，批發市場的客戶的期望及要求或大有不同，所以營辦商在用戶約章就最低服務標準作出的通用承諾，對批發市場的客戶沒有太大的意義。同樣地，零售市場中部分與營辦商有約定服務水平協議的最終用戶(例如大規模公司或跨國公司)亦會認為用戶約章內的服務承諾不太相關。

5. 另一方面，零售市場的部分最終客戶，尤其是住宅用戶及中小型企業(「中小企業」)，或未有獲得足夠及可供比較的資料，以作出明智的選擇。因此，在用戶約章中就數項服務指標提供相對較詳細的資料，以便這類消費者作出明智的選擇是有需要的。**本文件旨在向固定網絡營辦商在為與其沒有約定服務水平協議的零售客戶擬備用戶約章時提供指引。**

6. 與營辦商沒有約定服務水平協議的零售客戶或來自不同的市場層面，例如住宅用戶、中小企業、或其他市場層面。固定網絡營辦商應自行決定是否就不同市

場層面作出不同服務水平的承諾，或是簡單就所有市場層面作出同樣服務水平的承諾。

用戶約章內應包括的資料

7. 固定網絡營辦商應在用戶約章內最少包括以下各項服務指標的最低標準。

- (A) 服務提供時間
- (B) 服務恢復時間
- (C) 處理投訴時間
- (D) 等候接聽查詢電話的時間

8. 每項服務指標必須在用戶約章中清楚界定，以便消費者能完全明白有關指標，並在不同網絡營辦商中作有意義的比較。

9. 服務指標的最低標準應由市場決定。

(A) 服務提供時間

10. 固定網絡營辦商必須在其用戶約章內，就服務提供時間的最低標準作出承諾，即完成提供新服務或更改原有服務的訂單的時間。訂單指向客戶提供產品或服務，或更改原有服務的承諾。一般來說，當所有項目可供客戶使用時，訂單即視為完成。

11. 固定網絡營辦商應界定服務指標，例如列出適用的情況、不包括於「訂單」定義內的情況，以及影響服務指標的因素等。營辦商或可指明若按客戶要求而改變協議的預約時間或客戶未能於原定預約的時間出現，將如何調整服務提供時間。

(B) 服務恢復時間

12. 固定網絡營辦商必須在其用戶約章內，就服務恢復時間的最低標準作出承諾，即在客戶報告故障後恢復服務的時間。客戶報告故障指客戶報告服務項目未能達到所需功能，導致服務受到影響，但不包括預定維修工程。一般來說，當恢復所有報告的故障項目後，並可供客戶重新使用，客戶報告的故障即視為恢復。

13. 固定網絡營辦商應在用戶約章中清楚界定服務指標。例如，需要與客戶預約作實地檢查或設備/網絡測試，應如何計算服務恢復時間（例如應在接到故障報

告當日還是在預約當日起計算)。此外，必須指明恢復時間是否以實際時間或工時計算，以及如何界定有關工時。營辦商應指明不包括在故障報告定義內的情況，以及有關恢復服務的承諾不適用的情況。如營辦商認為合適，可就不同種類的故障報告或不同情況承諾不同的恢復時間。此外，營辦商亦可指明若按客戶要求將預約時間延遲，將如何調整服務恢復時間。

(C) 處理投訴時間

14. 固定網絡營辦商必須在其用戶約章內，就處理投訴時間的最低標準作出承諾，即解決投訴的時間。投訴指收到用戶或公眾人士對營辦商或其提供的服務表示的不滿。一般來說，投訴在以下情況會視為已解決：(i) 投訴人同意所有問題已獲滿意地解決；(ii) 投訴被撤銷；或 (iii) 營辦商已完成所有內部投訴處理程序及通知投訴人。營辦商應在用戶約章中清楚界定服務指標，以及影響服務指標的因素。

(D) 等候接聽查詢電話的時間

15. 固定網絡營辦商必須在其用戶約章內，就等候接聽查詢電話的時間的最低標準作出承諾，即接聽查詢電話的時間。查詢電話包括客戶與熱線職員之間有關任何問題的接觸。

16. 營辦商應在用戶約章中清楚界定服務指標，以及影響服務指標的因素。倘若營辦商使用互動式聲音回答系統接聽查詢電話，應清楚訂明如何計算接聽電話的時間（例如當客戶選擇與熱線職員聯絡或當客戶開始聽到鈴聲時開始計算）。

公布用戶約章

17. 固定網絡營辦商必須在其網站公布用戶約章，並向任何提出要求的人士提供用戶約章。固定網絡營辦商亦必須向電訊局長提交其用戶約章的印文本以及連至網頁的超連結。電訊局長會在其網站建立超連結至個別固定網絡營辦商的用戶約章。

18. 當公布用戶約章後，固定網絡營辦商應定期檢討用戶約章的內容，確保用戶約章反映營辦商向客戶作出的最新承諾。

查詢

19. 本文件可從電訊局長的官方網站(<http://www.ofta.gov.hk>)下載。有關本指引的

查詢，可聯絡：

香港灣仔

皇后大道東 213 號

胡忠大廈 29 樓

電訊管理局

高級規管事務經理(經濟規管1)

電話：2961 6797

傳真：2116 3334

電訊管理局

二零零四年十一月二十五日