

“解決顧客投訴計劃”試驗計劃報告

引言

1. 本報告撮述“解決顧客投訴計劃”試驗計劃（下稱“試驗計劃”）的結果，以及參與者的回應。

背景

2. 爲了在司法制度以外，提供一個更有效方法解決電訊服務供應商與其客戶之間的合約糾紛，電訊局在二零零七年建議設立電訊業的自願性另類排解糾紛計劃。有效的另類排解糾紛計劃能爲各方提供一個快捷而具經濟效益的方法，毋需動用正式的法律程序處理糾紛，以省卻昂貴的法律費用。這項計劃的構思，源自海外經濟體系爲解決與電訊或通訊服務相關合約糾紛而施行的類似計劃。

3. 二零零七年九月，電訊局舉辦了一個業界工作坊，介紹了構思中的另類排解糾紛計劃。部分服務供應商在參與工作坊後，表示有興趣參與計劃。在香港國際仲裁中心免費提供審裁服務下，電訊局於二零零八年九月至二零一零年二月推行爲期 18 個月的試驗計劃¹。

4. 試驗計劃旨在測試在本港的環境下“解決顧客投訴計

¹ 自二零一零年二月起，試驗計劃不再接受新個案，但繼續處理在二零一零年二月之前已接納但未完成的個案。

劃”程序的可行性及概念的成效。為此，試驗計劃特地在有限的規模下進行，而個案都是在有關客戶的同意下由參與的營辦商轉介。轉介予試驗計劃的都是陷於僵局的個案，即服務供應商與客戶無法通過磋商自行解決問題。電訊局提供人手和其他資源管理試驗計劃。

試驗計劃的運作方式

5. 試驗計劃分為兩個階段。第一階段為調解。客戶投訴轉介至該計劃後，電訊局職員會盡快向有關營辦商和客戶收集糾紛事項的資料。為協助雙方達成相互接納的協議，解決糾紛，電訊局職員會設法在雙方之間作出調解。如有關調解未能解決糾紛，個案會進入第二階段－審裁。

6. 香港國際仲裁中心在收到轉介的審裁個案後，便會指派審裁員處理該個案。審裁員都是曾接受解決糾紛訓練和具有相關經驗的律師、工程師、測量師或其他專業人士。審裁員在正式處理個案前，須簽署一份獨立聲明，其履歷亦會給予有關營辦商和客戶，以供考慮和接納。

7. 涉案雙方可提交呈述一次。客戶須填妥一份標準申索表格，提出申索；營辦商隨後會以標準回覆表格提交答覆。相關的證明文件須夾附於雙方遞交的表格內。如有需要，審裁員可要求任何一方提供進一步資料和作出澄清。除非情況特殊，否則審裁不會要求涉案人士親身出席聆訊。審裁可以中文或英文進行，視乎客戶的選擇而定，客戶和營辦商均不得委派代表律師出席。如

審裁員需要專家意見或翻譯服務，須先徵得電訊局的同意。對於個別個案的裁決事宜，審裁員必須保密。

8. 審裁員會根據營辦商和客戶提交的文件和資料，考慮有關申索和證據，盡快作出裁決。裁決的結果可以是（a）裁定客戶的申索不成立；或（b）要求營辦商豁免費用、作出賠償、退款、採取實際行動向客戶恢復或提供服務、終止服務合約而不徵收提早終止服務的費用，又或向客戶道歉。裁定賠償、退款或豁免費用的限額為 10,000 港元。

9. 客戶或營辦商可以以裁決不公允、審裁員沒有查檢有關的證據或詮釋法律不準確為理由，要求審裁員覆檢本身的裁決。在收到覆檢要求後，審裁員會決定是否有需要作出覆檢。若審裁員接納覆檢要求，審裁員在覆檢後，可確認原來的裁決或以新的裁決取代全部或部分原來的裁決。除了覆檢外，計劃不設其他上訴機制。在客戶表示接納審裁員的裁決後，有關營辦商須遵守該裁決。如客戶不接納該裁決，而裁決亦已經過覆檢（如有），個案便會結束，客戶可另行尋求其他法律申訴途徑。試驗計劃的《審裁規則》載於附錄 I。描述試驗計劃運作過程的流程圖載於附錄 II。

個案及結果的統計

10. 在推行試驗計劃的 18 個月期間，三家參與公司向計劃提交共 18 宗個案。下表列出 18 宗個案的服務分類數目：

<u>服務</u>	<u>個案數目</u>
增值服務	6 宗
流動服務	5 宗
國際直撥電話服務	3 宗
固網服務	1 宗
寬頻服務	1 宗
捆绑式寬頻及收費電視服務	1 宗
收費電視服務	1 宗
<i>總數</i>	<i>18 宗</i>

11. 在 18 宗個案中，16 宗屬於消費者投訴，餘下兩宗與商業客戶有關。全部六宗增值服務個案都是關於寬頻服務客戶訂用內容服務的糾紛。至於五宗流動服務個案，三宗涉及流動數據收費，一宗關於漫遊話音服務糾紛，一宗與提供流動通訊設備有關。試驗計劃處理過的服務類別涵蓋市面上現有的各類電訊服務。

12. 試驗計劃的運作過程包含四個步驟：

步驟 1 — 轉介個案和收集資料

步驟 2 — 調解

步驟 3 — 審裁

步驟 4 — 覆檢審裁員的裁決

13. 然而，不是每宗個案都須經全部四個步驟才能解決。如能通過調解（即試驗計劃的步驟 2）成功解決糾紛，個案便不會交予審裁。在任何一個階段，客戶都可退出試驗計劃，這樣個案便會結束。

14. 在試驗計劃的 18 宗個案中，六宗獲成功調解，無需採取步驟 3 審裁；而其餘 12 宗則交給審裁員作出裁決，當中 11 宗曾進入最後階段，即當事人要求覆檢審裁員的裁決。下表列出個案轉介後在三個不同階段完結的分布：

<u>個案完結的階段</u>	<u>個案數目</u>
步驟 2 — 調解	6 宗
步驟 3 — 審裁	1 宗
步驟 4 — 覆檢審裁員的裁決	11 宗 ²
<i>總數</i>	<i>18 宗</i>

15. 在 12 宗已審裁的個案中，只有一宗個案的當事人沒有要求覆檢審裁員的裁決；其餘採取步驟 4（覆檢審裁員的裁決）的 11 宗個案中，一宗個案的覆檢要求是由雙方提出，六宗由客戶提出，四宗由公司提出。

<u>提出覆檢審裁員裁決的要求</u>	<u>個案數目</u>
客戶	6 宗（3 宗遭審裁員拒

² 截至二零一零年六月八日，仍有一宗尚未完成的個案處於覆檢階段。

	絕)
公司	4 宗 (2 宗遭審裁員拒絕 ³)
客戶和公司	1 宗 (沒有遭審裁員拒絕)
總數	11 宗 (5 宗遭審裁員拒絕)

16. 根據試驗計劃的《審裁規則》，當客戶或公司要求覆檢審裁員的裁決時，審裁員會考慮是否有需要覆檢裁決。在 11 宗要求覆檢裁決的個案中，審裁員拒絕了五宗（兩宗由公司提出，三宗由客戶提出），但接納了其他五宗（一宗由公司提出，三宗由客戶提出，一宗由雙方提出）。

17. 根據《審裁規則》第10段，審裁員可根據三個理由覆檢裁決，即裁決不公允、沒有查檢有關的證據或詮釋法律不準確。審裁員拒絕了五宗個案的覆檢要求，理由基本上是有關各方未能符合《審裁規則》的準則。審裁員特別提出以下意見：

- (a) 在所提交的覆檢要求中並沒有提出新的證據或資料。另有一名審裁員認為，遲交新證據而沒有令人滿意的解釋，則不應予以考慮；
- (b) 就要求覆檢而提交的理據不能確立；及
- (c) 審裁員不能根據第三者可能作出或涉及刑事罪行的

³ 截至二零一零年六月八日，仍有一宗尚未完成的個案，有關公司所提出的覆檢要求未被接納或拒絕。

行爲而作出裁決⁴。

18. 在五宗獲審裁員接納要求覆檢裁決的個案中，四名審裁員經覆檢後維持本身的裁決，而一名審裁員則更改其裁決，修改客戶須繳付的款額。

19. 根據《審裁規則》，審裁員的裁決可以帶來單一結果，或是七種不同結果當中的任何組合。下表列出審裁員在11宗個案中所作裁決的七種結果分布（六宗在審裁階段作出裁決，五宗經覆檢後作出／維持裁決）。在大部分個案中（11宗之中有八宗），審裁員批予七種可能補救方法中的組合。由於個案或涉及超過一種收費項目，在個別個案中對不同項目可以有不同的結果。

結果	個案數目 ⁵
(a) 裁定客戶的申索不成立	5宗
(b) 要求公司豁免已向客戶收取的費用（上限為10,000元）	5宗
(c) 要求公司向客戶賠償或退款不超逾10,000元	4宗
(d) 要求公司在一段合理時間內，採取某些實際行動，向客戶恢復服務或提供新的服務。為免生疑問，公司就此採取的行	1宗

⁴ 在一宗個案中，客戶指有關的漫遊服務實際上是由一名身分不詳的第三者使用，要求根據指稱的“盜竊”理由覆檢審裁員的決定。審裁員認為自己對刑事性質的申索沒有裁判權。

⁵ 該表並不包括一宗尚未完成而結果未知的個案。

動，不應超出公司向同類客戶提供正常服務的範疇

- | | |
|--|-----------------|
| (e) 要求公司終止與客戶的服務合約，並豁免收取提早終止合約的費用，上限為10,000元 | 4宗 |
| (f) 要求公司以合情合理的方式向客戶道歉 | 2宗 |
| (g) 要求公司或客戶合情合理地採取其他配合(a)至(f)項的行動 | 6宗 ⁶ |

20. 經審裁的個案結果顯示，試驗計劃取得頗為平均的結果。結果的分布顯得相當平均，這表示不能單純地歸咎客戶或公司任何一方需為糾紛負上責任，這大致反映出，在合約關係引致的糾紛中雙方都可能有過失。與以上數字有關的撮要載於附錄III的列表內。

個案歷時和所用時間的統計

個案歷時

21. 在試驗計劃進行期間，每個步驟所需時間均予以記錄，藉以計算每宗個案在不同階段完成的平均時間。根據“解決顧客投訴計劃”試驗計劃的流程和運作，計劃主要分為以下時段：

⁶ 在六宗個案中，一名審裁員因客戶的財務狀況而懇請有關公司考慮按成本向該客戶收費（該宗個案是關於漫遊收費的糾紛）。至於其他五宗個案，審裁員裁定客戶須繳付服務費用（款額由審裁員決定）；另一名審裁員裁定有關客戶須向有關公司交還電訊設備，而該客戶在停用該公司服務後訂用其他服務供應商類似服務的費用，該公司無須負責。

- (a) 時段1 (部分步驟1) – 客戶填妥同意及申索表格；
- (b) 時段2 (部分步驟1) – 公司填妥回覆表格；
- (c) 時段3 (步驟2及部分步驟1) – 收集資料和調解；
- (d) 時段4 (步驟3) – 審裁；
- (e) 時段5 (步驟4) – 覆檢裁決；

22. 平均來說，客戶需要67天填妥同意表格和申索表格，而在辦事處職員收到客戶的呈述後，公司平均需要40天提交回覆。根據觀察所得，顧客一般熱衷於把申索提交試驗計劃處理，因為他們明白這樣做會令營辦商暫停收取欠款，直至審裁員作出最後裁決。一旦提出了申索，一些客戶便難以聯絡得上，一些客戶就本身提出的要求多番改變主意（一般都是要求得到更多），另一些則需要更多時間重組案情，才能寫下糾紛事件。在一些個案中，辦事處職員須協助客戶在申索表格上寫下其個案詳情。

23. 電訊局認為，在長遠實施“解決顧客投訴計劃”時，涉案雙方均應負上填妥表格和遞交適當證明文件的基本責任。如客戶無法清楚陳述案情，申索或不獲進一步處理。同樣，如公司無法在其回覆中清楚陳述案情或遞交相關文件，於隨後程序中會對其構成不利。此外，長遠計劃可考慮就雙方提交表格及文件設下時限，規定除非經審裁員批准，否則遲交的文件將不獲接納。

電訊局職員管理試驗計劃所用的時間

24. 電訊局已記錄其職員用於管理試驗計劃的實際時間，相

關工作包括日常管理、收集資料、填寫問卷⁷，以及進行調解和分析。就進入審裁／覆檢階段的個案而言，平均每宗個案所用時間為 50 小時。在職員所用的時間中，約有 5% 用於與涉案各方填寫問卷。即使不把填寫問卷的時間計算在內，職員在試驗計劃中所用的時間也比原來預期的多，原因可能是計劃屬於試驗性質，當事人都不熟悉計劃的運作方式，所以職員需用較多時間向他們解釋，以便準備個案。在某些個案中，審裁員亦要求就申索或證據作出澄清，並要求檢查文件正本，職員因而需耗費大量時間與各方聯絡。

25. 個案如能於調解階段解決，便可節省大量時間。試驗計劃中有兩宗個案，能在三小時內通過調解解決問題，這很可能是由於調解有別於審裁，並非尋找事實的過程。嚴格來說，在調解過程中，各方均沒有舉證責任。調解員不同於審裁員，無需引用法律規則或證據規則。因此，該些在審裁過程中用於核對和澄清證據以進行分析的大量時間，可於調解過程中節省下來。

參與各方的回應

26. 在試驗計劃進行期間，電訊局收集了參與各方，包括審裁員、客戶、公司和管理計劃的職員的意見。下文載述他們的回應：

⁷ 為方便試驗計劃的檢討工作，電訊局擬備了四份問卷，供參與計劃的客戶、公司、審裁員和電訊局職員填寫。在每宗個案結束後，參與計劃的各方獲邀就問卷作答。很多時候，電訊局職員需要聯絡參與各方，以完成問卷或澄清他們所提供的答案。

審裁員

27. 三名審裁員認為長遠“解決顧客投訴計劃”應向提交個案的一方徵收費用，這樣能令只希望利用或濫用免費計劃的客戶卻步。

28. 一名審裁員認為，長遠“解決顧客投訴計劃”應考慮向因糾紛而收不到款項的一方判給爭議款額的利息。另一名審裁員認為，客戶在提交申索，以及回應審裁員於審裁過程中提出的問題時，應簽署誓章。

29. 一名審裁員表示，就包含多個不同方面的裁決而言，不應容許客戶揀選或選擇性地接納裁決的某些方面而已，客戶須決定是否接納整個裁決。

30. 三名審裁員表示，計劃應為客戶或公司提供一份標準表格，供要求覆檢裁決之用，讓他們在表格上說明提出覆檢要求的理由，這樣會節省審裁員用以理解客戶為何要求覆檢的時間。根據《審裁規則》，一方只可根據（a）裁決不公允、（b）沒有查檢有關的證據，或（c）詮釋法律不準確而要求覆檢裁決。一些審裁員認為，部分客戶只是重複講述他們已提交的資料或證據，而沒有提供與上述理由有關的任何論據。

31. 一名審裁員表示，長遠計劃應嚴格遵守有關要求覆檢審

裁員裁決的提交期限⁸。另有意見表示，《審裁規則》應訂明提交申索和文件的時間，唯當事各方可要求審裁員考慮批准延長有關時間。

32. 大部分審裁員認為，應給予客戶一份公司陳詞的副本，並在所有陳詞和回應送交審裁員審裁前，讓客戶就公司的陳詞作出一次回應。在試驗計劃中，公司獲取客戶的陳詞以作回應，但客戶卻沒有機會就公司的陳詞提出意見。

33. 一名審裁員建議，長遠計劃應給予審裁員更多彈性，讓他們在有需要時可通過電話或電郵方式，要求客戶或公司提供更多資料。在試驗計劃中，額外資料要通過郵遞方式取得。

客戶

34. 除第 22 段的觀察所得外，客戶同意把個案提交試驗計劃的原因是：

- (a) 他們別無選擇；
- (b) 個案可先由計劃所提供的第三方審裁，而不是直接交由小額錢債審裁處處理；
- (c) 他們希望糾紛能獲得公平解決；
- (d) 可節省時間，而且審裁員的裁決是可以強制執行的；
- (e) 計劃無需他們繳付分毫，而且程序簡單方便（只須通

⁸ 根據“解決顧客投訴計劃”的《審裁規則》，適用於客戶和公司的唯一提交期限，是要求覆檢審裁員裁決的提交期限。

過傳真或電郵填寫表格，無需客戶親身提交表格)；
及

(f) 計劃可協助客戶跟進個案（客戶聲稱自行跟進個案時常遭公司阻撓）。

35. 在提交予試驗計劃的個案中，大部分在提交試驗計劃前已由營辦商處理超過 2 個月，卻仍未獲得解決，當中更有三宗已處理超逾一年。差不多所有客戶都對營辦商處理投訴的做法感到不滿，主要原因如下：

- (a) 公司拒絕商討解決糾紛；
- (b) 公司在商討解決糾紛時未能順從對方要求；及
- (c) 公司拒絕承認過失；

36. 大部分客戶表示，日後會把針對營辦商的糾紛提交“解決顧客投訴計劃”。當詢問客戶在提交個案時會否願意繳付個案費用，大部分客戶都正面回覆，而數名受訪者則認為應該由營辦商承擔個案費用。部分受訪者認為費用少於 100 元為合理，另一些則認為個案費用應視乎糾紛所涉及的金額而定。一名客戶認為向客戶收取等同行政成本的費用是合理的。一名客戶（他在個案中不獲判勝訴）質疑審裁員的工作表現，認為參與計劃是浪費時間。

37. 客戶寧選口頭聆訊方式，因為他們可以在審裁員面前陳述案情、對審裁員有較大信心、聆聽公司的陳詞，以及作出即時回應。一名客戶稱難以寫下所有事情，因此口頭聆訊對他更為方

便。

38. 一些客戶認為整個過程（由提交申索至審裁員作出裁決）為時過長。

公司

39. 公司一般都寧選文件聆訊方式，因為其職員工作繁忙，難以參與口頭聆訊。另有建議指審裁員在作出裁決前，應讓涉案一方有機會（通過口頭聆訊或至少有機會提供書面陳詞）就審裁員認為對該方不利的重要證據，表達意見或作出解釋。審裁員在作出裁決時，不應錯誤應用重要的法律原則。

辦事處職員

40. 職員發現大致上容易與客戶接觸，但在數宗個案中，客戶並不在香港，因此難以與他們聯絡。至於公司在提供有關個案資料方面，一般表現合作。

41. 據觀察，部分客戶不能清楚描述案情，以致職員需要協助他們填寫表格，甚至重組案情。另有部分客戶過分情緒化和不滿，以致未能有條理地據實複述案情。

電訊管理局

二零一零年六月八日

**“解決顧客投訴計劃”
試驗計劃的《審裁規則》**

1. 提述

審裁指電訊局根據委聘書的條款及條件，把客戶投訴轉介以作審裁的審裁過程；

審裁員指獲委為審裁員的人士；

局長指電訊管理局局長；

“解決顧客投訴計劃”試驗計劃或“計劃”指由電訊局管理和給予行政支援的解決顧客投訴計劃的試驗計劃，推行目的是測試解決客戶針對其電訊服務供應商投訴的計劃運作；

公司指參與“解決顧客投訴計劃”試驗計劃的公司；

客戶指公司所提供標準服務的任何用戶或準用戶；

客戶投訴指公司的客戶針對該公司而作出並已提交“解決顧客投訴計劃”的投訴；

委聘書指電訊局長於二零零八年八月十九日向香港國際仲

裁中心發出的聘書，委聘該中心為“解決顧客投訴計劃”試驗計劃提供審裁服務；

電訊局指電訊管理局。

2. 一般條文

- (a) 此等規則適用於審裁員就客戶投訴作出審裁的過程；
- (b) 在審裁過程中，審裁員須公平公正地對待當事各方，並須迅速行事；
- (c) 審裁員須為獨立人士，不偏不倚，並在接受委聘前，應已向當事各方披露任何會引致合理質疑審裁員公正性或獨立性的情況。

3. 審裁過程中使用的語言

審裁可按客戶的選擇而以中文或英文進行，客戶於投訴轉介至“解決顧客投訴計劃”試驗計劃時，在須簽署的申索表格上述明所選擇的語言。

4. 代表

- (a) 在符合第 4 (c) 段的規定下，客戶可親身行事，或授權他人代他／她行事；
- (b) 在符合第 4 (c) 段的規定下，公司可由公司的獲授權代表代為行事；
- (c) 不得委派代表律師代客戶或公司行事。

5. 一般程序

- (a) 在展開審裁時，審裁員須備有以下文件副本：
 - (i) 一份由客戶簽署的同意表格，表示同意把其投訴轉介至“解決顧客投訴計劃”試驗計劃；
 - (ii) 一份由客戶簽署的申索表格，當中載述針對公司的申索，連同客戶所提供支持其申索的文件；
 - (iii) 一份由公司簽署的回覆表格，當中載述對客戶申索的答覆，連同公司所提供支持其回覆的文件；及
 - (iv) 電訊局認為與審裁相關的任何其他文件。
- (b) 審裁員可全權酌情決定，通過電訊局要求任何一方提供進一步的資料、陳述書或文件；
- (c) 審裁員須盡可能在客戶投訴提交審裁後兩個月內，作出裁決。

6. 涉案人士親身出席的聆訊

審裁不會要求涉案人士親身出席聆訊（包括通過電話會議、視像會議和網上會議進行的聆訊），除非審裁員全權酌情決定或情況特殊而有需要進行這類聆訊。

7. 專家意見和翻譯服務

審裁員就客戶投訴作出審裁時，如需要獨立的專家意見或翻譯服務（中英文以外的語言），須通過香港國際仲裁中心事先向電訊局長取得同意，方可使用這些須要付費的服務。

8. 在審裁時考慮的因素

在審裁客戶投訴時，審裁員須考慮：

- (a) 服務合約的條款及條件；
- (b) 任何相關守則或業界做法；
- (c) 任何適用法例；
- (d) 在眾位審裁員先前所作相關裁決中採用的相關原則；
- (e) 在有關情況下怎樣才算公平合理。

9. 裁決

- (a) 審裁員須就客戶投訴作出書面裁決，並須述明裁決的理由和解釋裁決可能帶來的影響；
- (b) 裁決或會帶來以下一個或多個結果：
 - (i) 裁定客戶的申索不成立；
 - (ii) 要求公司豁免已向客戶收取的費用（上限為 10,000 元）；
 - (iii) 要求公司向客戶賠償或退款不超過 10,000 元；
 - (iv) 要求公司在一段合理時間內，採取某些實際行動，向客戶恢復服務或提供新的服務。為免生疑問，公司就此採取的行動，不應超出公司向同類客戶提供正常服務的範疇；
 - (v) 要求公司終止與客戶的服務合約，並豁免收取提早終止合約的費用，上限為 10,000 元；
 - (vi) 要求公司以合情合理的方式向客戶道歉；及
 - (vii) 要求公司合情合理地採取其他配合 (i) 至 (vi) 項的行動；

- (c) 審裁員的書面裁決須經電訊局發給有關客戶和公司；
- (d) 在符合第 10 段的規定下，當客戶表示接納審裁員的裁決後，有關公司須遵守於第 9 (b) 段範圍內所作的裁決。

10. 覆檢裁決

- (a) 在電訊局長把審裁員的裁決發給客戶和公司後兩星期內，有關客戶或公司可要求審裁員以裁決不公允、沒有查檢有關的證據或詮釋法律不準確為理由，覆檢本身的裁決；
- (b) 在收到覆檢要求後，審裁員須考慮是否有需要作出覆檢。如有需要作出覆檢，應盡可能在有關客戶或公司提出要求後兩星期內完成覆檢；
- (c) 在完成覆檢後，審裁員可以書面方式述明理由：
 - (i) 維持原來的裁決；或
 - (ii) 以新的裁決取代全部或部分原來的裁決；
- (d) 審裁員在覆檢中所作的裁決為最終決定，不會再就該客戶投訴重開個案，讓該審裁員、其他審裁員或香港國際仲裁中心作進一步考慮或覆檢；
- (e) 如審裁員所作出的裁決曾依據本段條文進行覆檢，在客戶表示接納審裁員的裁決後，有關公司須遵守該裁決。

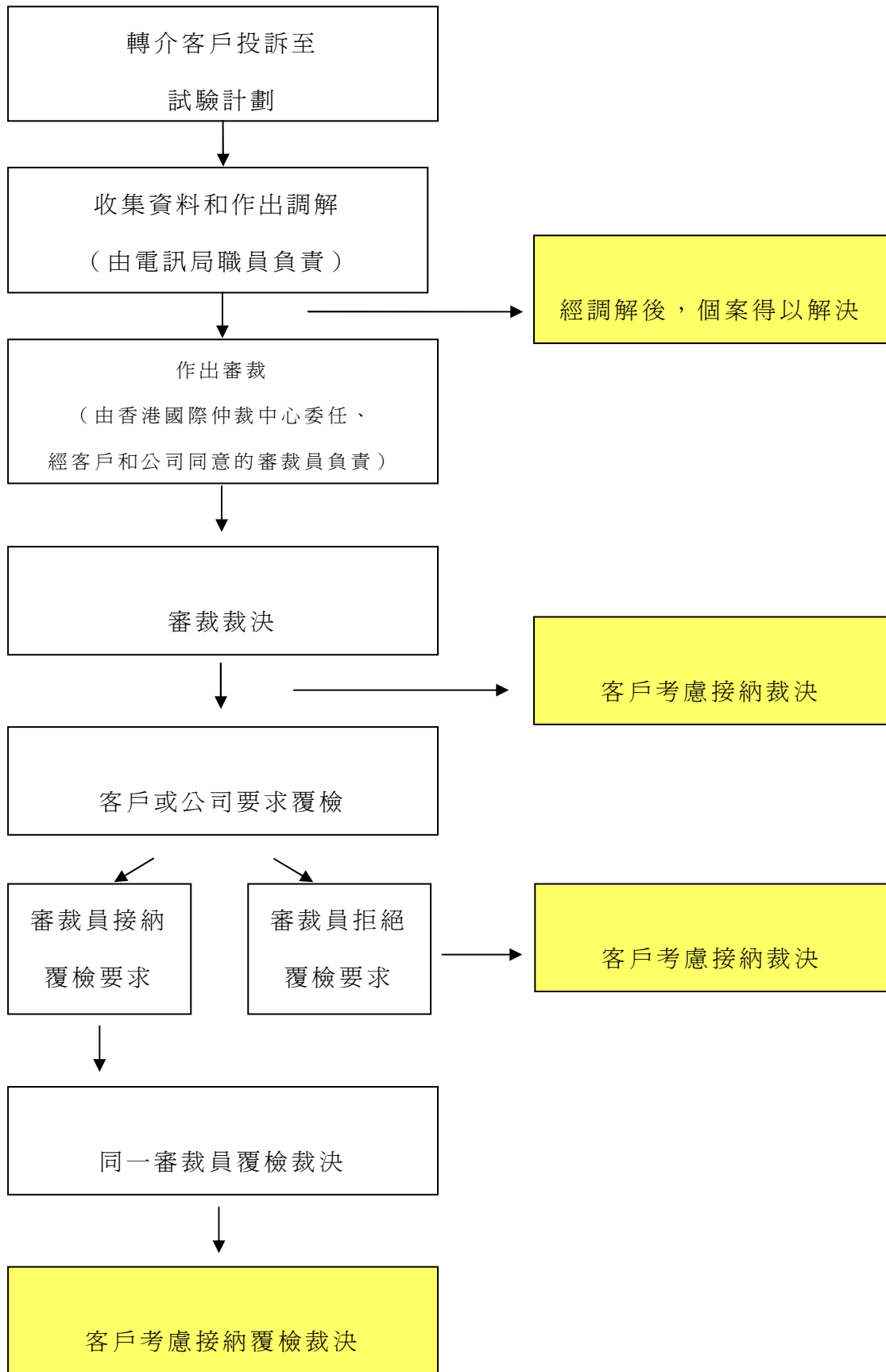
11. 客戶投訴的保密

- (a) 審裁員不會向公眾披露有關轉介予審裁的個別客戶

投訴的詳情；

- (b) 為免生疑問，關於轉介予審裁的客戶投訴的統計資料、意見或報告，可以不記名的綜合或撮要方式向公眾披露。

附錄 II – 試驗計劃流程圖



提交予“解決顧客投訴計劃”試驗計劃的 18 宗個案摘要

個案編號	在以下階段完結的個案			公司要求 作出覆檢	客戶要求 作出覆檢	審裁員拒絕 覆檢裁決的 要求	審裁員的裁決 ⁹			客戶接受裁決
	調解	審裁	覆檢裁決				公司勝訴	客戶勝訴	雙方均須 負上部分責任	
1			X		X				X	
2			X		X	X		X		X
3			X		X		X			
4			X	X		X		X		X
5			X		X	X			X	X
6			X	X	X		X			
7、12 及 13	X									
8			X	X		X		X		X
9		X						X		X
10			X		X		X			
11			X		X	X	X			
14			X	X				X		X
15 至 17	X									
18	仍在覆檢的個案									
總數	6	1	10	4	7	5	4	5	2	6

⁹在審裁員同意覆檢裁決的五宗個案中，四宗個案經覆檢後維持裁決，而一宗個案的裁決對須繳付的金額作出更改（但沒有推翻裁決結果）。截至二零一零年六月八日，仍有一宗尚未完結的個案，有關公司所提出的覆檢要求未被接納或拒絕。