

電訊管理局總監區文浩先生

在電訊盈科客戶諮詢會十二週年慶祝酒會上的致辭全文

二零零四年十一月二十三日

各位來賓：

我非常高興出席今晚電訊盈科客戶諮詢會的慶祝酒會，我亦非常高興電訊盈科重視服務質素。

電訊管理局對於電訊服務的質素亦非常關注。我們認為在開放市場、促進競爭的同時，我們一定不可以忽略服務質素，否則市場上可能會出現「將貨就價」的情況。因為電訊服務與其他服務有所不同，市場上各種服務的質素，在顧客決定選擇之前，未必能完全了解，所以市場未必能發揮應有的功能。維護服務的質素，是需要規管機構，或者是業界自己的組織設立一些機制，向消費者提供足夠的資料，增加服務質素的透明度。

我們覺得服務的質素有三方面，第一是服務技術方面的質素，例如是否可靠，如果是話音，傳送是否清楚，如果是上網，速度是否夠快等，第二是對顧客服務的質素，安裝時間是否滿足客戶的要求，有故障時是否能在最短時間修妥，接聽和處理熱線投訴是否有效率等，第三是

公平交易，合約條款是否清楚，對顧客是否公平，重要的條款是否在合約前講清楚，有沒有進行過份帶滋擾性的推銷手法等。

過去十二個月，電訊管理局都在這三方面都作了努力，目標是設立一些機制，維護和促進電訊業的服務質素。在服務技術的質素和對顧客服務的質素兩方面，我們發出了諮詢文件，要求業界首先在寬頻服務方面對顧客承諾服務指標，並且公開他們實際達到的服務水平，我們將在短期內發表我們在這方面的決定。在公平交易方面，我們在今月發出了一份《公共電訊服務合約的實務守則》，要求業界遵守，我們並發表了我們對上門推銷行為守則的意見，敦促業界自律。

我們認為消費者不單只是追求最低價格，他們是要物有所值，如果服務是有優勝的地方，消費者可能不會介意付出較高的代價。在一個競爭激烈的環境下，改進服務質素是保障市場地位的重要策略。我邀請電訊盈科與電訊管理局合作，支持電訊管理局在促進服務質素的各種努力。

多謝各位。