

有關公共流動無線電話服務合約實務守則
香港電訊管理局局長聲明
二零零一年十月十二日

1. 引言

- 1.1 自二零零零年一月初公共流動無線電話服務¹(PMRS)宣布提高收費以來，電訊管理局(電訊局)和消費者委員會(消委會)接獲大量市民投訴。大部分投訴人對現行服務合約的條款和條件表示關注，認為對客戶不公平。在這些合約內，各 PMRS 營辦商都不約而同保留更改服務合約條款和條件(包括服務收費)的不受限制的權利，結果，當營辦商提高收費或更改服務條款及條件時，除非客戶放棄已預繳的費用或繳付服務合約規定的賠償金²，否則便不能終止現有合約及轉換營辦商。投訴人認為，根據現時各 PMRS 營辦商所採用的服務合約，客戶的消費者權益未獲充分保障。
- 1.2 電訊管理局局長(電訊局長)在二零零零年一月二十日發出《電訊管理局局長就流動電話營辦商同時變動收費作出的調查報告》。除公布他對有關競爭調查的決定外，電訊局長亦在報告內表示，他將與消委會合作，研究 PMRS 業界在保障消費者方面的現況，並在《電訊條例》(第 106 章)和適用的牌照所賦予他的權力範圍內，考慮採取甚麼措施，以改善現時的情況。
- 1.3 在諮詢及收集流動服務營辦商及消委會的初步意見後，電訊局長在二零零零年九月十五日發出一份業界諮詢文件及有關公共流動無線電話服務合約實務守則(實務守則)的擬稿。遞交意見書的截止日期為二零零零年十月十六日。其後在某些營辦商要求下，截止日期延至二零零零年十月二十六日。
- 1.4 電訊局長收到消委會及下列 PMRS 營辦商的意見書，就諮詢文件作出回應：
- i) 香港電訊 CSL 有限公司(CSL)
 - ii) 和記電話有限公司(和記電話)
 - iii) 新世界流動電話有限公司(新世界)
 - iv) 萬眾電話有限公司(萬眾)
 - v) 數碼通電訊有限公司(數碼通)
 - vi) 匯亞通訊有限公司(Sunday)

¹ 在本電訊局長聲明中，公共流動無線電話服務(PMRS)包括 PMRS 和個人通訊服務(PCS)

² 根據載於附件 B 守則內的界定作解釋

- 1.5 下文將列明 PMRS 營辦商的意見撮要及電訊局長對有關意見的看法。個別意見書可在電訊局網頁 (<http://www.ofta.gov.hk>) 瀏覽。

2. 建議指引的需要

- 2.1 電訊局長在諮詢文件中問及是否有需要由電訊局長發出一套指引，讓 PMRS 營辦商在擬備服務合約時依循。

- 2.2 消委會在意見書中，認為實務守則是必需的，因為有以下兩個用途：

- i) 就如何避免作出《不合情理合約條例》(第 458 章)所禁止的行為，給 PMRS 營辦商一份有用的指引；及
- ii) 提升對消費者的保障至較高水平，確保不會出現「最低共同標準」的服務標準。

- 2.3 所有服務營辦商都以「為何偏偏選中我們」和「市場力量」等理由反對實務守則。部分更表示現時對保障消費者的法例已充分保障消費者的權益。例如和記電話提出參照高等法院原訟法庭的案例 (*Hang Sang Card Limited v. Tsang Nga Lee and others*)，在《不合情理合約條例》(第 458 章)及其他適用的法律，例如《貨品售賣條例》(第 26 章)、《管制免責條款條例》(第 71 章)及《服務提供(隱含條款)條例》(第 457 章)下，消費者已得到足夠保障及與 PMRS 營辦商處於平等位置。和記電話表示不需要有再進一步的保護機制。

- 2.4 電訊局長承認 PMRS 業界正在競爭激烈的環境下運作。他發現在如此競爭激烈的市場中，近年在 PMRS 營辦商之間出現了某些慣常的商業手法—最明顯是諮詢文件指出的固定期限合約。該類合約包括一些條文，強制消費者在一段協議的時期內定期支付固定的費用，而營辦商通常以免費或補貼手機作回報。另一種情形是預繳費用合約及回贈。消費者向服務營辦商預繳費用，合約則規定服務營辦商在一段時期內定期向客戶提供回贈。該類合約將消費者束縛一段長時間，通常達 24 個月，更有些個案超過 30 個月。如消費者終止合約，便需繳付賠償金或放棄回贈。為方便討論，以上兩類合約在本聲明中統稱為「固定期限合約」。固定期限合約以外，未載有要求任何一方遵守長期承諾

的其他類型合約，則稱為「一般服務合約」。

- 2.5 電訊局長在二零零零年三月進行的調查顯示，採用固定期限合約的消費者佔整體流動服務客戶的 70%；而在二零零一年五月進行的較近期的調查顯示，數字為 42% 左右。這些統計數字揭露了利用固定期限合約以確保穩定收入，已經成為了 PMRS 營辦商的重要商業策略。為確保受固定期限合約束縛的消費者得到公平和合理的對待，電訊局長認為實務守則是必須的，並將可為 PMRS 營辦商在擬定服務合約時提供基本指導原則。至於採用一般服務合約的消費者，實務守則指明 PMRS 營辦商應給予消費者充足的事前通知，目的是在服務費增加或服務合約的條款及條件有不利於消費者的修改時，消費者可以清楚了解情況和及時決定是否繼續使用現有服務營辦商的服務。
- 2.6 根據《電訊條例》(第 106 章)導言，電訊局長有法定職責為電訊服務的發牌和管制制訂更完備的條文。電訊局長無意針對 PMRS 業界而作任何特別對待，然而過往一年的統計數字顯示目前的情況令人憂慮³。電訊局長和消委會目前處理投訴的方式只能解決部分問題。因此電訊局長認為需要以實務守則解決影響消費者的具體問題。電訊局長希望實務守則最終成為有用的指引，使 PMRS 營辦商和消費者之間的合法權益取得平衡，提高有關服務的水平。依照「較寬鬆的規管方式」，電訊局長期望採用實務守則，而非規管法例，能更迅速及靈活性地處理和解決問題。
- 2.7 電訊局長當然知道現行保障消費者的法例。不過他認為引入實務守則可為消費者和業界提供明確指引，清楚指出電訊局長所認為的公平商業手法。引入實務守則，不僅受到消費者歡迎，營辦商亦會同樣接受，因為他們將有更明確的架構依循。電訊局長相信實務守則將會促進競爭，而不是壓制競爭，真正遵從實務守則精神的 PMRS 營辦商，將會比不遵從的 PMRS 營辦商更能夠吸引和留住更多生意及客戶。

3. 實務守則適用範圍

- 3.1 和記電話在意見書中建議，實務守則應該只涉及消費者合約。「消費者」一詞應解釋為個別人士以個人身分與 PMRS 營辦商就流動服務及/或無線電裝置締結服務合約。該建議的定義將不包括 PMRS 營辦商與法人團

³ 消委會在二零零零年一月至十二月期間，共接獲 1301 宗有關流動無線電話服務價格收費爭議的投訴

體客戶訂立的所有服務合約。

- 3.2 電訊局長認為法人團體是否在商業過程中訂立合約，將會是涉及混合事實和法律的問題。電訊局長並不認為具體劃分消費者類別是可行或必須的。除此以外，電訊局長亦注意到中小型企業佔 PMRS 客戶基數很大百分比。該類企業在實力和議價能力上通常不及 PMRS 營辦商。
- 3.3 縱使如此，電訊局長認為在電訊業首次引入此類實務守則，最初應祇涵蓋所有個人消費者。電訊局長在判斷推出後的效果及公眾和業界的反應後，可能會就擴大實務守則以涵蓋其他類別的消費者作進一步的公眾諮詢。

4. 單方面修改合約條款

- 4.1 諮詢文件的第 13 段建議營辦商不需要擁有單方面作出修改的絕對權力，並應限制單方面修訂合約條款的適用範圍。
- 4.2 消委會認為就固定期限合約而言，必須禁止營辦商給予自己擁有單方面修改合約條款的權力。至於一般服務合約，消委會同意電訊局長的建議，營辦商如有單方面作出修改的權力，應在合約中清楚規定行使該權力的條件及通知期(不少於 30 天)。
- 4.3 所有服務營辦商均反對禁止單方面作出修改權力的意見。他們所提出的主要理由是基於商業現實和保障業務利益，這是可以理解的。另外亦有法律上的理由，例如和記電話引用有關的英國法例⁴。和記電話更提出香港已經有充足的保障消費者法例維護消費者權益，因此強行撤除或限制 PMRS 營辦商該種權力是不公平和不公正的。
- 4.4 在慎重考慮的過程中，電訊局長曾就其他先進經濟國家處理相關問題的手法進行研究⁵。
- 4.5 對於營辦商為提供有效率服務而需要改動合約一事，電訊局長同意釐定改動合約範圍可能是一個複雜的問題。不過，這不表示消費者應該承受一個複雜和發展

⁴ 見英國《1994 年消費者合約規例》的不公平條款(附表 3)

⁵ 有關歐洲處理相關問題的手法的簡要概覽，請參考附件 A

迅速的市場所有不能預期的風險。當 PMRS 營辦商希望從選擇固定期限合約的消費者身上，獲取穩定的收入的同時，消費者期望他們所選擇的合約應該提供與服務供應商穩定和長久的合約關係，也是合理的。PMRS 營辦商作出任何突如其來和不能預期的合約改動(而在合約文件上並無載明的)，是對有關客戶不公平的。

- 4.6 電訊局長考慮了營辦商提出的理據和其他地方得到的經驗，維持他的看法，認為營辦商單方面修改合約條款的權力應限制於一定範圍內。當營辦商作出的變更是在合約上確切指明，使消費者清楚明白他們所同意的內容，此舉則不會被反對。為此，實務守則已有所修改，表明 PMRS 營辦商應在固定期限合約上限制他們可行使單方面的修改權力(如有的話)的情況。
- 4.7 電訊局長按照較寬鬆的方式處理規管事務的政策，認為應首先給予營辦商機會，在實務守則公布後作出「自行規管」，不過亦強烈建議 PMRS 營辦商參考歐盟和英國的經驗，詳情見附件 A。電訊局長期望營辦商在合約中提出的服務條款是公平和合理的，此乃是為了保障和維護他們業務上的合法權益。
- 4.8 隨着實務守則的公布，電訊局長會密切監察市場情況。如有需要，電訊局長定必就此問題，作出進一步指引。

5. 把設有回贈期的預繳費用合約視為固定期限合約

- 5.1 諮詢文件第 17 段建議，守則只應把合約劃分為一般服務合約和固定期限合約兩類。
- 5.2 萬眾認為，守則應涵蓋三類合約，並認為由於預繳費用合約只訂明回贈期，而客戶可隨時終止服務合約，因此不應列為固定期限合約。萬眾表示，為提醒客戶，該公司的合約將清楚註明：
 - (i) 如客戶在回贈期內終止服務，會被沒收預繳費用；及
 - (ii) 在回贈期內收費可能有變。
- 5.3 電訊局長認為，設有回贈期的預繳費用合約約束營辦商在某段時期內回贈商定的金額給消費者，是對營辦商(而非客戶)予以約束，因此屬於固定期限合約，與

規定客戶在某段時期內向服務營辦商支付所訂的數額的另一類固定期限合約頗有差別。因此，電訊局長維持原來的看法，認為守則應適用於兩類合約，即固定期限合約和一般服務合約。守則已予修訂以澄清這點。

6. 增值服務等

- 6.1 數碼通在意見書中質疑守則擬稿固定期限合約定義下「費用」一字是單指基本服務費還是包括其他不定額的費用，例如額外通話時間收費和增值服務費。
- 6.2 電訊局長知悉，增值服務不一定在簽訂固定期限合約時加入基本計劃之內。但他認為，增值服務附屬於基本服務，彼此關係密切，更改或終止一份合約會直接影響另一份合約的權益或責任的履行。因此，只要基本合約或增值服務合約中的其中一份具有固定期限合約的特點，便應約束這兩份合約中有關任何一方行使單方面變動合約權力的條件。守則已按此看法予以修訂。

7. 小字體及相關事宜

- 7.1 守則擬稿規定，合約正文字體大小不應小於 10 號字體，而附註文字的大小則不應小於 9 號字體。至於印刷字體與合約文件用紙的背景對比因素，則不應小於 0.7。這項規定適用於合約的中英文版本。
- 7.2 CSL 認為，合約條款正文和附註的字體大小只是促銷表達方式的事宜，應由個別公司自行決定。營辦商應考慮採用額外的途徑，向現有和將來的客戶發送合約，並說明合約條款，例如使用電子方式發送合約。新世界表示，合約格式應交由營辦商決定，但大原則是必須清晰。
- 7.3 茲引述英國公平貿易局 (Office of Fair Trading) 對小字體的意見，以供參考⁶：

「不過，簡而言之，如消費者有機會審閱合約條款，便應給予時間，讓他們閱讀合約，而文件也須合理地清晰易讀。有些文件的印刷方式與眾不同(我們曾發現一份字體微灰、印刷在

⁶ 《不公平合約條款快訊》英國公平貿易局。一九九七年三月號第 49 頁。

粉紅色半透明紙張上的合約)，令人難以相信這些條款是印給客戶閱讀的。我們固然須考慮這些說明材料的用途、合約條款的長度和複雜性，但不使用一般消費者可輕易閱讀的字體和墨料，實在沒有充分的理由。既然供應商向我們派發的小冊子、單張和信件均一無例外地採用清晰易讀的字體印刷，那便不應有藉口，把合約字體縮小至令消費者不願閱讀。」

有趣的是，電訊局長從一個真實的投訴個案中，留意到有一家 PMRS 營辦商的確以微灰的字體把合約印刷在粉紅色的半透明紙張上。電訊局長得出結論，認為此事不能由 PMRS 營辦商自行決定。

- 7.4 關注的重點是，在消費者簽署合約時，文件應合理地清晰易讀。至於有建議指清晰易讀的文件這項要求可以電子文件取代，這是值得研究的建議，但除非涉及的是根據《電子交易條例》(第 553 章)進行的正式交易，否則消費者所保管的實質合約仍是在出現合約糾紛時有關當局和法院所接納的唯一合法文件。因此，電訊局長維持他的看法，認為實質的合約文件必須是對讀者而言是合理地清晰易讀的。
- 7.5 數碼通認為，對比因素與字體大小互有關連，如對比充足，字體較小仍可接受(例如白紙黑字)。由於大多數營辦商的合約條款和條件篇幅冗長，字體大小對印刷服務合約時所耗用紙張的數量影響很大。只要對比充足，小於 10 號或 9 號的字體大致上可以接受。電訊局長贊同數碼通的看法，並已對守則作出適當的修改，以反映這個觀點。

8. 未來路向

- 8.1 諮詢文件建議，守則應在發出後 2 個月生效。
- 8.2 消委會支持建議，Sunday 建議把 2 個月的過渡期延長至 3 個月，而萬眾則建議守則在發出後 4 個月才生效，因為當中涉及的行政程序繁多，而該公司亦須更新資訊科技系統和記錄。和記電話建議實施時間表應由電訊局與營辦商另行商訂。數碼通建議，守則應在發出後 6 個月才生效，因為營辦商須：
- (i) 修訂服務合約的條款和條件；
 - (ii) 重新設計並重新印刷合約；
 - (iii) 訓練前線人員；以及

(iv) 清理積壓的現行合約表格。

雖然電訊局長認為，論點(iv)並不成立，但他在考慮營辦商的意見後，決定守則應在發出後3個月生效。

- 8.3 電訊局長在諮詢文件建議，為現有的回贈期預繳費用合約設立過渡安排，讓這些合約繼續生效，直至有效期屆滿為止。電訊局長將鼓勵 PMRS 營辦商避免在此期間行使合約權利(如有的話)，單方面作出不利於消費者的合約改動。電訊局長又在諮詢文件建議，在指引生效時，以新的服務合約取代現有的固定期限合約(設有回贈期的預繳費用合約除外)和現有的一般服務合約。新服務合約的文本，應盡早寄給客戶，一般可在發出下期帳單時順道寄出。如客戶希望沿用現有合約，應可如此選擇。
- 8.4 消委會支持前段所述的建議，而和記電話則要求在引入新的服務合約以前，現有的和快將簽訂的合約繼續生效，但如需行使單方面的變動權力，須給予30天的事前通知。經再三審慎考慮，電訊局長同意，就過渡的目的而言，所有現有的固定期限合約應繼續生效，直至屆滿或終止。不過，由於這類合約保留着營辦商單方面變動合約條款和條件的絕對權力，而消費者在簽署合約時，卻未必完全了解營辦商擁有這種權力，因此，電訊局長認為，營辦商不應行使其合約權力(如有的話)，單方面作出不利於現行合約下的消費者之合約改動。至於現有的一般服務合約，仍將繼續生效，直至終止，但如營辦商擬單方面作出不利於消費者的合約改動，便須給予至少30天的事前通知。只要符合守則，PMRS 營辦商固然可自由以新的服務合約取代現有的服務合約，但在此情況下，如客戶欲沿用現有的服務合約，應可如此選擇。
- 8.5 雖然電訊局長無意在引入新的服務合約以前個別審核這些合約，但鼓勵 PMRS 營辦商應在守則生效當日或以前，預先把新服務合約的文件送交電訊局長備案。接收合約文本並不表示電訊局長認同有關合約符合守則的規定。
- 8.6 附件 B 所載的守則將於二零零二年一月十二日生效。雖然守則屬自願性質，PMRS 營辦商應自行監督守則的遵行情況。每家營辦商均有責任維護電訊業的公正和商譽。電訊局長將監察業界對守則的反應。如守則及相關的自律機制失效，電訊局長將考慮進一步的方案，包括在牌照中加入特別條件或制訂新法例，規管 PMRS 營辦商關於擬備服務合約的營商手法。

電訊管理局

二零零一年十月十二日

歐洲處理有關問題的手法的簡要概覽

隨著有關消費者合約不公平條款 93/13/EEC 指令(「指令」)在一九九三年四月五日發出後⁷，如服務合約有具下述目的或效果的條款和條件(只供參考，不能盡錄所有情況)即會被視為不公平⁸：

- (a) 免除或限制因銷售商或供應商的作為或不作為引致消費者死亡或身體受傷時銷售商或供應商所須承擔的法律責任；
- (b) 不適當地免除或限制消費者在銷售商或供應商完全或部分不履行或不充分履行任何合約責任時可對銷售商或供應商行使的法律權利，包括以消費者可向銷售商或供應商申索的金額抵償其拖欠他的債項的選擇權在內；
- (c) 制訂協議約束消費者，而銷售商或供應商在提供服務時，則只受制於由其本身意願決定是否實現的條件；
- (d) 當消費者決定不簽訂或執行合約時，容許銷售商或供應商保留消費者已支付的金額，而在銷售商或供應商作為取消合約的一方時，卻不容許消費者獲得等額賠償；
- (e) 要求不能履行責任的消費者支付高得不成比例的補償金；
- (f) 授權銷售商或供應商任意解除合約，卻不給予消費者同樣的權力，或容許銷售商或供應商在自行解除合約時保留為尚未提供的服務所支付的金額；
- (g) 容許銷售商或供應商可無限期終止合約而無需給予合理通知；但如因重大理由而必須如此，則不在此限；
- (h) 在消費者沒有表示其他意圖時自動把固定期限合約延長，而容許消費者表示不欲延長合約的期限卻不合理地過早；
- (i) 以不可撤回的條款約束消費者，而在簽訂合約前，消費者沒有真正的機會了解這些條款的內容；

⁷ 文件可在 http://europa.eu.int/clab/en/help/direc_en.htm 下載

⁸ 這是一九九三年四月五日發出的有關消費者合約的不公平條款的 93/13/EEC 指令的附件

- (j) 容許銷售商或供應商在合約沒有訂明的合理理由的情況下單方面更改合約條款；
- (k) 容許銷售商或供應商在沒有合理理由的情況下單方面更改所提供的產品或服務的任何特性；
- (l) 規定貨品價格在供應時才決定，或容許貨品銷售商或服務供應商提高價格，而在這兩種情況，當最終價格與簽訂合約時商定的價格相比是過高時，消費者沒有相應的權力取消合約；
- (m) 讓銷售商或供應商有權決定所供應的貨品或服務是否與合約相符，或給予他闡釋合約條款的獨家權力；
- (n) 限制銷售商或供應商遵行其代理商所承諾的責任，或令其承諾須先通過某項程序後才能履行；
- (o) 強制消費者在銷售商或供應商不履行責任時仍須履行全部責任；
- (p) 讓銷售商或供應商有可能在未經消費者同意下轉移合約權益和責任，而此舉或會減損其對消費者所作的保證；以及
- (q) 免除或妨礙消費者採取法律行動或行使其他法律補救措施的權力，特別是要求消費者只能以仲裁而非法律條文解決紛爭、不恰當地限制可提供予他的證據、或向他施加舉證的負擔，而根據適用的法律，這項責任應由合約的另一方承擔。

如以上表評估 PMRS 營辦商現行的消費者合約，根據(j)、(k)、(l)和(o)項，其單方面變動合約條款的絕對權力幾乎肯定會被視為是不公平的。

在通過《1999年消費者合約不公平條款規例》⁹後，這項指令在英國生效。英國公平交易局曾在一九九七年三月號的《不公平合約條款快訊》¹⁰中撰文，對此作出了值得研究的觀點。據英國的案例顯示，當地的電訊營辦商爲了要在消費者與服務營辦商之間取得平衡，同意作出以下安排：

- (a) 公司享有加價的一般權力，但如加幅超過訂明的上限(上

⁹ 文件可在 <http://www.hmso.gov.uk/si/si1999/19992083.htm> 下載

¹⁰ 《快訊》可在 <http://www.ofc.gov.uk/html/research/reports/ofc188.htm> 下載

限的實例包括與消費物價指數或其他公認的指標掛鉤)，消費者有權立即終止合約；

- (b) 公司須在加價前給予消費者充分的事前通知，並在加幅超過合約所訂明的上限時特別提醒消費者，因為在此情況下消費者有權終止合約；
- (c) 公司和消費者均有權在另一方違反合約條款時隨時終止合約，而並非只有公司才享有單方面的權力，在違約時終止合約；
- (d) 任何加價均不適用於剛剛選用服務的客戶。

有關公共流動無線電話服務合約的實務守則

前言

本自願性的實務守則(「守則」)旨在為公共流動無線電話服務(「PMRS」)營辦商在擬備服務合約時提供基本的標準和指導原則。

2. 為免生疑問，本守則並無免除任何 PMRS 營辦商根據其牌照條款及本港現行法例經營的責任。

3. 在本守則中，

「公共流動無線電話服務營辦商」包括在公共無線電通訊服務牌照或移動傳送者牌照下的公共流動無線電話服務(PMRS)及個人通訊服務(PCS)營辦商；

「固定期限合約」是一份服務合約，不論是單獨存在還是連同其他合約，根據該合約

- 消費者向 PMRS 營辦商預繳費用，因而 PMRS 營辦商同意在某段時期內回贈商定的金額給消費者；或
- 消費者同意在訂明的合約期內支付訂明的金額給 PMRS 營辦商。

「一般服務合約」指不是「固定期限合約」的服務合約。合約的其中一方透過給予另一方所需的知會，從而終止一般服務合約；

「服務合約」指協議，包括補充協議、備忘錄或附註，當中 PMRS 營辦商同意提供，而客戶亦同意選用 PMRS 營辦商所提供的流動無線電話服務和相關的增值服務；

「賠償」，就固定期限合約而言，包括：

- (a) 沒收或退回消費者已支付而尚未動用的任何預繳費用或預支費用款額；
- (b) 支付 PMRS 營辦商和消費者所釐定的指定金額。

在每種情況下，所沒收、退回或支付的金額須等同 PMRS 營辦商或(視屬何情況而定)消費者因提前終止服務合約

而引致損失的真正預估金額。

4. 本守則適用於 PMRS 營辦商與個人消費者之間所訂立的所有服務合約。兩者均不是在業務過程中簽訂該合約的，也沒有顯示自己是如此行事的。

指導原則

5. PMRS 營辦商的所有服務合約均應遵從以下指導原則：

- (a) 合約條文應公平、公正及合理，即合約條文不應祇對營辦商有利。
- (b) 合約應以淺白和清晰易讀的文字撰寫。
- (c) 合約應備有中英文本。
- (d) 合約文本的語言(即中文或英文)應由消費者揀選。PMRS 營辦商不得指明一種語言凌駕另一種語言。
- (e) 合約正文文字和任何附註文字的大小不應小於 9 號字體。此項規定適用於合約的中英文本。合約文件上的文字與合約文件所用的紙張的顏色應有強烈的對比，並建議採用白底黑字、白底深藍字或黃底黑字的配對。
- (f) 服務合約的關鍵內容應放置於當眼位置或以特別標示的方式清楚展示。關鍵的內容包括但並不限於以下各項：
 - (i) 合約的性質，即屬於「固定期限合約」還是「一般服務合約」；
 - (ii) 消費者選用的服務計劃詳情；
 - (iii) 合約期(只適用於「固定期限合約」)；
 - (iv) 就「一般服務合約」而言，PMRS 營辦商有否任何單方面變動條款(包括但不限於合約的價格)的權力。如有的話，須註明通知期的長短，如該項變動將不利於消費者，建議給予不少於 30 天事前通知。
 - (v) 就「固定期限合約」而言，PMRS 營辦商有否任何單方面變動合約條款的權力(包括但不限於合約的價格)。如有的話，須訂明在何種情況下可行使單方面變動合約條款的權力及通知期的長短。如該項變動將不利於消費者，建議給予不少於 30 天事前通知。
 - (vi) 就「固定期限合約」而言，消費者或 PMRS 營辦商提前終止合約的條件；及
 - (vii) 就「固定期限合約」而言，消費者或 PMRS 營辦商提前終止合約的賠償條文及條款(如有的話)。

- (g) 合約須載有關於按金和預繳費用的提示(如適用)。詳情請參閱電訊管理局局長在二零零一年四月二十六日發出的《處理客戶按金和預繳費用的業務守則》。

執行

6. 本守則屬自願性質。PMRS 營辦商應自行監督守則的遵守情況。每家營辦商均有責任維護電訊業的公正和商譽。電訊管理局局長將監察業界對守則的反應。如守則和相關的自律機制無效，電訊管理局局長將考慮進一步的方案，包括在牌照內加入特別條件，或擬定新法例規管 PMRS 營辦商關於擬備服務合約的營商手法。

7. 守則自二零零二年一月十二日起生效。在該日或以後簽訂的新服務合約必須遵從守則的規定。為方便過渡起見，所有在該日以前簽定的現有「固定期限合約」將繼續生效，直至屆滿或終止為止，但營辦商不應行使其合約權力(如有的話)，單方面作出不利於消費者的合約改動。至於現有的「一般服務合約」，仍將繼續生效，但如營辦商欲單方面作出不利於消費者的合約改動，則須給予至少 30 天的事前通知。

更改守則

8. 電訊管理局局長保留在有需要時修改及批准修訂本守則的權力。在修改及/或修訂守則前，電訊管理局局長會諮詢有關人士及公眾人士的意見，然後才作出決定。

電訊管理局

二零零一年十月十二日