

電訊管理局局長聲明

寬頻互聯網接達服務調查

二零零七年五月二日

摘要

- 1.1 電訊管理局局長(電訊局長)現已完成二零零六年五月題為「有關寬頻互聯網接達服務的消費者資訊」的聲明中提及的住宅寬頻使用調查。
- 1.2 調查旨在深入了解一般住宅用戶對香港寬頻服務的意見，以便電訊局長在有科學根據的情況下，識別及修正提供消費者資訊及寬頻網絡技術規例的不足。
- 1.3 隨著寬頻互聯網接達服務日趨普及，消費者投訴數字高企，以及早前建議公布某些技術表現指標，均為這次調查的背景。
- 1.4 研究顯示，無論住戶使用哪一家服務供應商，大部分住戶(約 87%)實際上對使用的服務並沒有不滿意。不過，調查亦顯示部分住戶不太熟悉家中的電腦及互聯網，無法全面享用寬頻服務。
- 1.5 調查顯示，服務的可靠性為市民對互聯網接達安排的首要要求，事實上，服務的可靠性相對比市民願意為互聯網接達支付的費用及服務的實際傳輸速度更加重要。
- 1.6 然而，服務的可靠性往往取決於部分家庭成員對服務的了解程度，並不繫於有關公司所提供的服務。電訊局長的跟進調查顯示，本港寬頻客戶熱線接獲的查詢超過 80%與用戶電腦設備的配置、目的地網站問題、或其他非本地寬頻供應商所能控制的情況等技術問題，以及合約責任範圍以外的其他事宜有關。
- 1.7 為確保寬頻客戶日常享用的服務質素長遠得到改善，電訊局長將與業界、消費者委員會及其他人士研究，向香港的普羅大眾灌輸精明使用家居資訊科技的知識。另外，我們亦與業界進行討論，使電訊局長及有關公司妥善處理其他具體資訊不足的問題。
- 1.8 雖然大部分受訪者認為在選擇服務供應商時已有足夠資料，但調查結果顯

示尚有可以改善的地方。例如，很多受訪者希望價格更具透明度，這代表他們未能充分了解在激烈競爭下，各家公司不一定收取他們在網站或宣傳資料刊登的價格，因為實際上他們準備與準客戶個別議價(通常透過客戶熱線)。消費者亦希望取得有關實際傳送速度的明確資料。

- 1.9 為收窄上述差距，電訊局長將擴大目前為消費者直接提供電訊服務使用錦囊的計劃，包括如何選擇寬頻服務及如何議價等。電訊局長亦正根據調查所得資料制訂一系列最佳做法指標，包括寬頻供應商所披露的客戶服務水平統計資料，以及促銷時就傳送速度作出聲稱的規限。