

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

收費電視用戶 評服務見高下



收費電視服務近年來愈見普及，但消費者對服務的滿意度如何？我們訪問了三千多個正在使用收費電視的用戶，看看他們對所用的服務商的評價。

從用戶搜集到的資料涉及4間本港收費電視，分別是「有線電視」(Cable TV，以下簡稱「有線」)、「香港寬頻bbTV」(Hong Kong Broadband bbTV，以下簡稱「香港寬頻」)、「now寬頻電視」(now TV，以下簡稱「now」)及「無綫收費電視」(TVB Pay Vision，以下簡稱「無綫」)。

調查結果

選擇有關服務商的原因

四個服務商的用戶選擇相關的收費電視的主要原因(見表一)，是因為有想看的節目或頻道。事實上三個服務商的用戶都以此為首要原因，餘下的「香港寬頻」，雖然用戶表示主要是因為申請其他服務時附送而採用其收費電視，但有想看的節目或頻道仍屬用戶選用它的第三大原因，可見受訪的消費者都是以節目內容為「選台」原則。

在有球賽轉播權的兩間服務商中，「now」用戶因為收看球賽而申請服務的百分比與主要想看球賽以外節目的百分比接近，顯示兩類節目對其用戶的吸引力相若；對「有線」的用戶而言，雖然球賽亦是第二大「上台」原因，但百分比(19.6%)卻遠低於第一大原因「球賽以外節目」(52.8%)，反映用戶可能認為該服務商其他節目較球賽更具吸引力。

合約期平均長達18個月

以最近一次所簽的合約來計，共有2,283位受訪者表示其收費電視合約是有期限的。最普遍(以最近一次簽約來計)的合約期為13至18個月(33.9%)，其次為12個月或以下(20.7%)及19至24個月(19.6%)。平均計算，合約期長達18.2個月。從個別的收費電視服務商看，受訪的「香港寬頻」用戶所簽的合約期平均為21.2個月，稍高於其他服務商。而其他服務商用戶所簽的合約期則頗為接近，分別是「有線」的18.5個

月，「now」的18個月和「無綫」的16.6個月。

被問及現行合約期長短是否適中時，較多受訪者認為現時的服務合約屬適中至偏長(適中:37.6%;頗長:14.4%;太長:21.3%)。數據顯示大部分簽約12個月或以下的受訪者滿意其合約期，13至18個月合約期的用戶滿意度尚可，而年期愈長，對合約期長短的滿意度便相對愈低。即使12個月合約期的受訪者也有約一成(11.4%)認為其合約屬太長(見圖一)，可見用戶喜歡較短的合約期。

調查方法

本會於2008年9月至10月期間透過電話成功訪問了3,003位收費電視用家的意見，對象為調查時家中有使用收費電視服務的住戶，探討他們對合約內容、節目質素、服務商的客戶服務熱線及整體服務的滿意程度。




如受訪者表示正使用多於一間收費電視商的服務，訪問員會詢問受訪者較多用的是哪一間，並請受訪者以使用該收費電視服務的情況作答，因此是次調查結果的分布並不代表各服務商的市場佔有率。

受訪者使用的收費電視服務商包括：「有線電視」、「香港寬頻bbTV」、「now寬頻電視」及「無綫收費電視」。

有關個別服務商的部分題目因沒有足夠回覆作有效的數據分析，故該等服務商在這些題目的調查結果會被視為無效而不包括在此報告中。

因是次調查以住戶為單位，故受訪者包括服務申請人(佔受訪者人數的72.3%)及服務的主要使用者(即該住戶內最多使用該收費電視服務的家庭成員，佔受訪者人數的27.7%)。經數據分析後發現兩者對整體服務、收看內容、客戶服務熱線方面的滿意度無重大差異，故合併分析。至於合約部分，較多非服務申請人回覆「不清楚/不知道」，因此項回覆獨立處理，並不影響整體結果。

表一：選擇該收費電視服務商的首三大原因 [1]

編號	1	2	3	4
服務商	 有線電視 Cable TV	 香港寬頻 bbTV HKBN bbTV	 now寬頻電視 now TV	 無綫收費電視 TVB Pay Vision
原因 1	有某個想看的節目或頻道 (球賽除外) (52.8%)	申請其他服務時附送的 (42.9%)	有某個想看的節目或頻道 (球賽除外) (33%)	有某個想看的節目或頻道 (球賽除外) (43.3%)
原因 2	有某項球賽的轉播權 (19.6%)	收費平或有優惠 (24.2%)	有某項球賽的轉播權 (30.9%)	受上門推銷員游說，所以申請 (27.2%)
原因 3	家人想看 / 家人提議 (7.2%)	有某個想看的節目或頻道 (球賽除外) (19.8%)	申請其他服務時附送的 (17.5%)	收費平或有優惠 (11.7%)

服務商以英文名稱排序。
[1] 此題可選多於一個答案，所以整體百分比多於100%，而括號內為有選擇該原因的受訪用戶百分比。

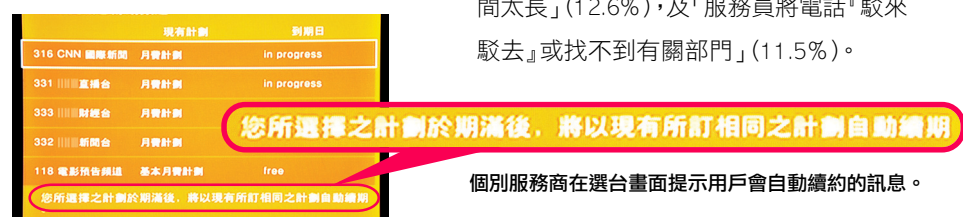
以服務商看，其用戶對有關合約長短的評價（以1分代表「太長」至5分代表「太短」，平均分數愈低代表用戶愈認為合約過長），由長至短順序排列為「香港寬頻」（2.1分）、「有線」（2.2分）、「now」（2.3分）及「無綫」（2.4分）。顯示用戶普遍認為服務商的合約期偏長。

值得注意的是，約有近一成半的受訪者表示對所簽的合約期「不清楚」或「沒意見」。本會呼籲用戶要留意合約內容以保障自己的權益，此外，服務商亦應在用戶續約時提供最新的合約副本及單據供用戶參考，以確保雙方均知悉其權益和責任。

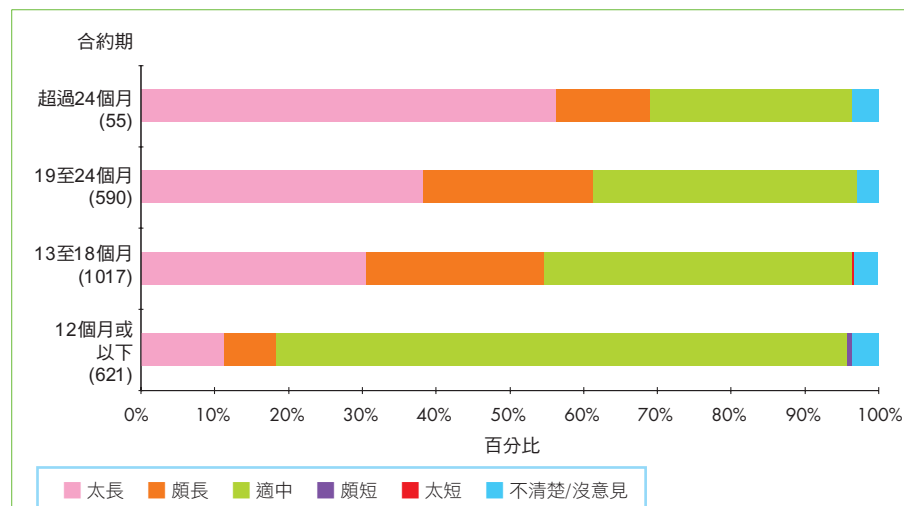
會否自動續約？

受訪用戶中只有約五成（52.5%）表示知道服務合約中有沒有自動續約條款，近四成（39.6%）則表示不清楚或沒有留意合約會否自動續約。餘下的受訪者，有5.9%稱服務商沒有提供合約副本，表示沒有合約期的有1.4%，另有0.6%為非服務申請人或表示記不起有沒有此條款。調查結果顯示有相當多用戶對合約中的自動續約條款缺乏關注。消費者在簽約前應瞭解清楚所使用服務的合約條款，而服務商亦應重點提醒用戶須留意此類重要條款，以免日後出現爭拗。

按服務商分析結果，即使同一服務商的用戶，有部分表示合約有自動續約條款，亦有部分表示合約內沒有此項條款，可見同一服務商的合約內容可能因簽約時間不同或其他因素（例如接收平台不同）而有異，因此消費者在簽新服務合約或續約時，不宜假設新約內容會跟舊約或其他親友所



圖一：受訪者對現行合約長短的滿意度



註：括號內為簽有該期限服務合約的受訪者人數。

簽的一樣，務須要求服務商提供合約副本細閱，以免合約內容與自己的理解有出入而失卻預算。





終止服務手續是否方便

約有兩成（22.2%）受訪者表示曾經申請終止服務，其中超過一半認為申請終止服務的手續不方便，以「頗不方便」佔23.5%；「非常不方便」佔34.8%，兩者共佔58.3%。「香港寬頻」並沒有足夠回覆可作有效分析；「有線」及「now」的用戶傾向認為終止手續不方便，「無綫」的用戶則認為有關手續的方便程度一般（表二）。

本會進一步向認為終止服務手續「頗不方便」及「非常不方便」的受訪者詢問覺得手續不便的原因，只有「有線」及「now」有足夠回覆可作分析。

最多「有線」用戶認為不方便的原因是「電話熱線不能接通或等候很久才有人接聽」（佔回覆「不便」的「有線」用戶的28.4%），其次為「處理取消服務申請的時間太長」（12.6%），及「服務員將電話『駁來駁去』或找不到有關部門」（11.5%）。

表二：用戶對收費電視服務的滿意程度

編號	服務商名稱	終止服務手續的方便程度	客戶服務熱線			收看內容			整體滿意度
			使用方便程度	等候接聽時間	有用程度 [2]	頻道數量	節目數量	節目質素	
1	 有線電視 Cable TV	●●	●●●	●●	●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
2	 香港寬頻 bbTV HKBN bbTV	[1]	●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●●
3	 now 寬頻電視 now TV	●●●	●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●●	●●●●	●●●●
4	 無綫收費電視 TVB Pay Vision	●●●	●●●	●●●	●●●●	●●●	●●●	●●●	●●●●

註 點數愈多，表示受訪的用戶對該項目的滿意度愈高，最多5點。服務商以英文名稱排序。
[1] 「香港寬頻bbTV」在此題並沒有足夠回覆可作有效分析。
[2] 有用程度指用戶認為客戶熱線能否回答或解決他致電查詢的問題。

「now」用戶亦認為「熱線不通」最為不便(32.2%)，其次則為電話被「駁來駁去」(17.2%)及「處理申請時間太長」(9.2%)。

針對以上問題，受訪者亦選擇出若干改善建議。依回覆數目計算，首四項最多人認為有助改善申請終止服務手續的包括「有專人處理取消服務的申請」、「設立更多取消服務的途徑」、「可在合約期內任何時間向服務商提出不再續約的通知」及「縮短處理取消服務申請的時間」。

Channel 800 第八十八台
國家地理頻道只適用於透過衛星傳送或寬頻網絡傳送之收費電視服務
個別頻道只經特定平台傳送，準用戶在簽約前宜留意選用的平台是否能傳送希望收看的頻道。

收費及計劃內容五花八門

在試行調查(pilot test)時，本會曾詢問受訪者收看收費電視須付的平均月費，發現回覆的收費方法形形色色：有稱合約期內某幾個月免費，或合約包括其他服務如寬頻上網，故難以計算單一服務每月所須費用。月費亦相差很遠，由\$96至約\$500不等。由於可預見此問題的回覆會非常分散而無法作出有意義的分析，又或受訪者因覺得問題太難答而終止受訪，故正式調查時將此問題刪去。

同一日查詢 得出不同計劃內容及月費

本會於2008年12月初以準用戶身份致電各收費電視服務商，查詢服務計劃的細節，以對照調查所得的資料。查詢的

結果與調查所得吻合：即使在同一日內先後向同一服務商查詢同一合約期的服務計劃，計劃的月費、計劃包括的頻道類別或數目、優惠都有不同，個別特惠計劃更只提供予某地區的用戶。另外，4間服務商中有2間只接受新用戶簽訂為期24個月的基本組合或服務計劃合約，1間必須簽18個月合約而無其他限期的合約供選擇，餘下1間則有多種合約期選擇。其中一間提供24個月合約的服務商容許用戶另加自選頻道，但另加的自選頻道合約期可以是12個月、18個月或24個月，形成一項服務(收費電視)內不同項目(頻道或組合)可能有不同的合約到期日，除非服務商提供清晰的合約副本及單據，否則消費者很容易混淆各項服務的條款細節。

試行調查及電話查詢所得另一經驗，是消費者在簽訂新的收費電視合約之前，可以基於心目中的計劃內容和月費金額，

向服務商查問最合適的計劃；如正在使用服務商的其他服務，則可查詢加入收費電視會否因使用多種服務而享有較低月費的優惠。不過低月費計劃的用戶往往須簽訂較長期的合約，或可收看的頻道或節目數量較少，因此要查詢清楚所簽合約是否包括心目中的頻道及節目，並要考慮如合約期間的服務內容、質素、個人的生活環境及其他外在因素起變化，服務或會變成不合用。一旦簽約，便必須使用服務至約滿為止，故要平衡長期服務合約的優惠和風險。如可選擇，盡量避免簽訂太長期的合約。另外，用戶如選擇使用多種服務，例如同時使用有關服務商的寬頻上網，亦須留意各服務的合約期可能不同。

個別服務商的收費電視訊號是以寬頻傳送，收費電視的訊號會佔去部分頻寬，若同時收看收費電視及使用寬頻上網，上網速度或會減慢。

#先到先得，送完即止。須受有關條款及細則約束。
First-come-first served. Available while stock lasts. Terms & conditions apply.
*閣下必須於2009年1月31日前訂購特選頻道組合18個月或以上合約，方可享有11個台及11個台自選服務第3、9及11個月免費優惠。

服務商以免去數個月月費的優惠吸引用戶簽署為期18個月的合約。用戶簽署此類附帶特別條件而合約期較長的合約時，要小心衡量優惠與風險。

客戶服務熱線

受訪用戶普遍認為各收費電視的客戶服務熱線的使用方便程度偏向不方便，其中「有線」用戶認為熱線用起來較不方便，其餘3間則被評為一般（表二）。

在等候接聽時間方面，大部分用戶認為須等候頗長時間才有人接聽電話，其中以「有線」用戶認為須等候較久，其餘3間則被評為等候時間偏長。

整體而言，熱線被評為頗有用，其中以「now」表現較佳，而「有線」用戶則對熱線服務評價較低。

受訪者對熱線服務不滿的首三大原因為「熱線不能接通或等很久才有人接聽」、「服務員將電話『駁來駁去』」及「服務員不能就問題給予滿意的答覆或無法圓滿解決他致電提出的困難」。

頻道與節目

受訪者大致認為各服務商提供的頻道（channels）和節目（programmes）的數目「剛剛好」，而節目的質素則為一般偏好，其中以「now」及「有線」用戶對服務商的節目質素評價較好，「香港寬頻」的評價較低（表二）。

整體服務的滿意程度

用戶對4間服務商的服務整體評分由一般至頗滿意，其中「now」評價較高，其餘3間服務商的評分則頗接近（表二）。

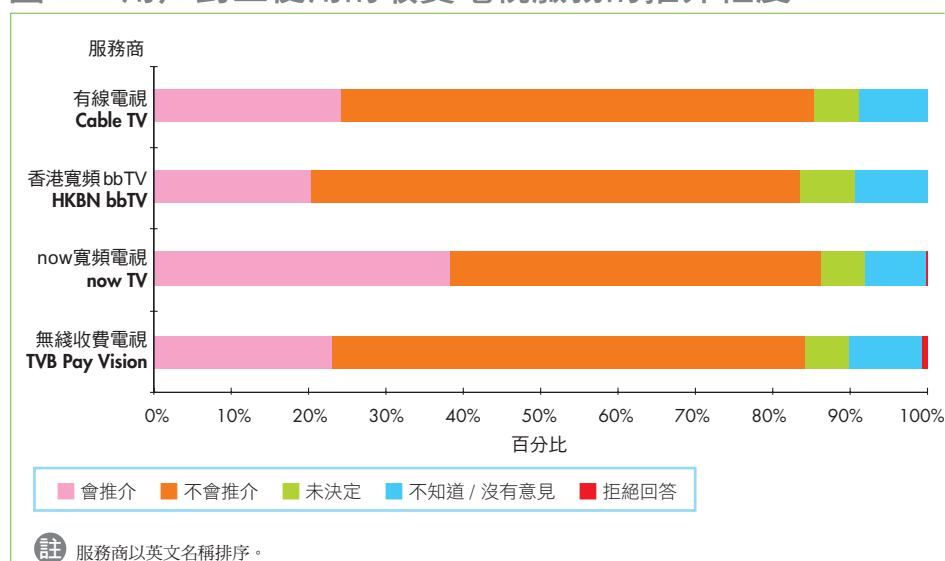
不滿意之處

本會向回覆「頗不滿意」及「非常不滿意」的受訪者詢問不滿原因，所得結果按服務商劃分，「有線」用戶最多人不滿的原因為「收費過高」，其後依次為「客戶服務差」、「技術支援不足／設備有問題」、「同一節目重複次數太頻密」及「沒有新節目／頻道或節目太少」。



個別服務商的服務合約條款只有英文版，而且字體細小，不用戶細閱。

圖二：用戶對正使用的收費電視服務的推介程度



「now」方面，「收費過高」同樣是最招不滿的原因，其次為「技術支援不足／設備有問題」、「同一節目重複次數太頻密」、「沒有新節目」及「經常出現接收問題」。

「無綫」用戶則對「經常出現接收問題」最為不滿，其次為「同一節目重複次數太頻密」、「沒有新節目」、「宣傳與實際服務質素不符」及「推銷員沒有說明重要條款細則／不滿推銷手法」。

「香港寬頻」在此題沒有足夠回覆可作有效分析。

會否推介給親友

各用戶會否向親友推介現正收看的收費電視服務？「香港寬頻」、「有線」及「無綫」的受訪用戶較多傾向不會向親友推介有關服務。雖然「now」亦有較多用戶稱不會推介給親友，但表示「會推介」和「不會推介」的比例較其他服務商接近。（圖二）

服務商意見

「Now 寬頻電視」表示，銷售人員與用戶簽訂合約時會向用戶

解釋合約完結及續約的安排，而續約安排亦於合約條款內清楚列明，用戶可隨時查閱或致電客戶服務熱線查詢。在合約完結前，該公司亦會透過電郵通知用戶有關續約的安排。熱線等候時間方面，該公司表示其熱線為24小時運作，用戶亦可在熱線信箱內留言或以電郵查詢，其客戶服務員會盡快回覆。該公司又表示因已為用戶提供大量頻道及節目，及可在多個平台收看，認為已為用戶提供物超所值的服務。

「無綫收費電視」表示，該公司的收費電視服務通過3個不同途徑傳送，其合約條款及服務包括的頻道組合會有分別，認為透過不同途徑收看的用戶，對合約有否自動續約條款及對頻道數目的滿意度方面的看法及回覆可能有相當大的差異。（按：分析數據所得，經不同平台接收「無綫收費電視」服務的用戶，就知否合約有沒有自動續約條款方面的回應略有差異，但就不同項目的滿意度的評分則頗為一致。）