

## 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，索償一切損失及法律費用。



# 家居電話及 電訊服務套餐大搜查

今時今日家居電話服務不再是每月單一收費，只作「打出打入」保持聯繫，而是可以加上增值服務或其他電訊服務，尤以家居電話加上寬頻上網服務特別受歡迎。家中有老人家需要平安鐘服務，要留意只有少數計劃支援平安鐘服務。視乎服務範圍及上網速度等，計劃收費大有差異，哪個抵用又適合你的需要？請花點時間仔細比較。

## 家居電話服務計劃 月費

按本會調查所得，本地家居電話服務（及增值服務）計劃的月費由\$38至\$188，一般來說，合約期長的計劃月費會較低（詳情見表一）；而家居服務連同其他電訊服務計劃的月費則由\$124至\$309，此類計劃基本上都是為期24個月或30個月（見表二）。

現時不同服務商提供的本地家居電話服務計劃，大部分都要求用戶簽訂一

份固定期合約，當中不少會在合約期內的某些月份豁免用戶支付月費，而推廣資料上標榜的多為將優惠計算在內後得出的平均月費。這種收費方式衍生兩個問題：（1）豁免月費的月份往往在合約的中後期或分散在不同時間，用戶較難記得哪些月份會獲得豁免月費，不容易追溯是否盡享優惠；（2）不定期收費的方式可能會減低用戶支付月費的規律和警覺性，甚至遺漏付款以致被迫討欠帳。

## 預繳費用

部分服務計劃要求用戶在選用服務時預繳一筆費用，用戶宜在簽約前瞭解清楚有關費用會如何在合約期內「回贈」予用戶（即用戶在某些月份毋須支付月費），避免爭議。

## 固定合約期

調查收集到的資料顯示，要求用戶簽訂固定期合約的服務計劃，合約期由12個

# 表一：部分本地家居電話服務計劃

計劃編號	服務商名稱	服務計劃名稱 [1]	預繳費用 [2]	安裝費 [3]	月費及合約期 (月費/合約期) [4]	付費週期	計算優惠後的平均月費	是否支援平安鐘 [5]
1	 <b>3家居寬頻</b> <b>3 Home Broadband</b>	家居電話精選計劃	—	—	\$98/12個月	每3個月	\$98	是
2		家居電話卓越計劃			\$118/12個月 \$38/24個月 h		\$118 \$38	
3		家居電話尊貴計劃			\$127/12個月 \$48/24個月 i		\$127 \$48	
4		家居寬頻電話			\$63/18個月 \$38/24個月 h \$48/24個月 i		\$63 \$38 \$48	否
5		Vfone a	\$103	—	\$128/12個月 \$103/18個月 j		\$128 \$103	
6	 <b>有線電視</b> <b>有線寬頻 i-CABLE</b>	「有線寬頻」電話服務	\$600 b	— d	\$89.8/18個月	每3個月	\$49.9	否
7	 <b>香港寬頻</b> <b>Hong Kong Broadband Network</b>	\$55家居電話	\$150	— e	\$55/24個月	每3個月	\$55	否
8	 <b>新世界第一電訊</b> <b>New World Telecom</b>	家居通電話	—	— f	\$88/無固定合約期 \$48/18個月 m	每3個月	\$88 \$48	aa
9		家居通電話 精簡家居組合			\$475 \$98/無固定合約期 n		\$98	
10		家居通電話 特選家居組合			\$475 \$108/無固定合約期 o		\$108	
11		家居通電話 優越家居組合			\$118/無固定合約期 \$68/24個月 p		\$118 \$59.5	
12		家居通電話 全能家居組合			\$475 \$128/無固定合約期 r		\$128	
13		NefTalk家居寬頻電話服務			\$73/無固定合約期 \$38/18個月 s		\$73 \$38	否
14	 <b>PCCW 電訊盈科</b> <b>PCCW</b>	家居電話線固定期服務計劃	—	— g	\$110/18個月/24個月 u	每3個月	\$110	是
15		eye2通訊組合 基本計劃 l a	c	—	\$110/24個月 v	每月	\$110	否
16		eye2通訊組合 服務計劃 S a			\$158/24個月 w		\$158	
17		eye2通訊組合 服務計劃 B a			\$188/24個月 x		\$188	
18		eye2通訊組合 服務計劃 J a			\$188/24個月 y		\$188	
19	 <b>數碼通</b> <b>SmarTone</b>	無線固網電話\$55月費計劃 a	\$300	(毋須安裝)	\$81/28個月	每月	\$55	否

註 表中資料截至2011年10月初，除特別註明外，各服務計劃主要供新用戶參加，最新情況以有關服務商公布為準。

— 不適用

[1] a 計劃需使用專用電話機座，有關機座於首次申請服務計劃時附送。

[2] b 如以自動轉帳方式支付月費則可豁免。

c 按使用年期或付款方式而定。

[3] d 即時安裝可獲豁免\$600安裝費。

e 服務計劃豁免一次基本安裝費，惟客戶必須於合約期內連續使用該服務。如客戶於合約期內，不論任何原因終止服務，該服務商將收取有關服務基本安裝費\$680。

f 申請優惠月費計劃可獲豁免\$475安裝費。

g 固定期合約計劃用戶豁免\$475安裝費。

[4] h 計劃包括的增值服務：來電顯示、來電待接、來電轉駁。

i 計劃包括的增值服務：簡易撥號、電話提示服務、來電顯示、來電待接、來電轉駁、電話會議、請勿干擾、雙聲辨號、拒接停示者、遙距來電轉駁。

j 計劃包括的增值服務：來電顯示、此服務計劃不可攜號轉台。

k 服務計劃豁免8個月月費，包括第1、3、5、7、9、11、13、15個月月費及送「卓越功能精選」(原價港幣\$23) 包括：來電號碼顯示、飛線通、放心講、三人齊齊傾及拒接停示來電。

l 計劃包括的增值服務：來電顯示、來電待接、電話會議及拒接停示者，每月60分鐘IDD0030免費通話時間。

m 申請優惠月費者在固定合約期後以正價計算月費。

n 計劃包括的增值服務：來電顯示、來電候接、來電暫候、防擅用IDD、防擅用受話人付款電話。

o 計劃包括的增值服務：來電候接、來電暫候、來電自動轉駁、電話會議、防擅用IDD、防擅用受話人付款電話。

p 計劃包括的增值服務：簡速撥號、來電顯示、來電候接、來電暫候、來電自動轉駁、約會提示、電話會議、防擅用IDD、防擅用受話人付款電話。

q 計劃包括的增值服務：簡速撥號、來電顯示、來電候接、來電暫候、來電自動轉駁、約會提示、電話會議、防擅用IDD、防擅用受話人付款電話。

於固定合約期內豁免3個月月費及每月送100分鐘IDD009免費通話時間。申請優惠月費者在固定合約期後按無固定合約期之月費計算。

r 計劃包括的增值服務：來電顯示、來電候接、電話會議、來電自動轉駁、簡速撥號、約會提示、來電暫候、防擅用IDD、防擅用受話人付款電話、留言信箱、遙控來電自動轉駁、拒接停示者、請勿干擾。

s 計劃包括的增值服務：來電候接、來電自動轉駁、電話會議、簡速撥號、來電顯示、拒接停示者、請勿干擾。

t 計劃包括的增值服務：來電顯示、來電待接、電話會議、拒接停示者及請勿干擾。申請優惠月費者在固定合約期後按無固定合約期之月費計算。

u 表列為準計劃，服務商表示尚有其他優惠計劃。標準計劃必須以信用卡或銀行自動轉帳繳費，贈品視乎合約期長短而有所不同。

v 表列為現有客戶，新客戶月費為\$120，亦需簽約24個月。另非獨立網上行及非電訊盈科家居視察客戶需每月另付\$30線路租用月費。送eye 2 Tab主機，計劃包括eye2指定資訊服務(基本)、家居電話線服務(包括無限本地話音、視像通話及短訊服務)、於eye2主機上收看now寬頻電視服務入門級組合、於eye2主機上收看now寬頻電視試看頻道優惠計劃首24個月(包括now新聞台)。

w 送eye 2 Tab主機，計劃包括eye2指定資訊服務(標準)、家居電話線服務(包括無限本地話音、視像通話及短訊服務)、於eye2主機上收看now寬頻電視服務入門級組合、於eye2主機上收看now寬頻電視試看頻道優惠計劃首24個月(包括now財經台、now直播台、now新聞台及now香港台)。

x 包括eye2標準資訊服務及上述註w的合約禮品及服務，及MOOV無限聽(音樂台及大碟) 或 MOOV無限睇(演唱會及 MV)台。

y 包括eye2標準資訊服務及上述註w的合約禮品及服務，及於eye2主機上收看2個now寬頻電視標準頻道。

z 合約期內分9期每期\$81回贈。贈送全數碼電話主機(價值\$700)及增值服務，包括：來電顯示及來電待接、來電轉駁、留言信箱、電話會議、「一按直駁」、24小時提供家居支援、自訂黑/白來電名單及IP Call。

[5] aa 服務商表示有關服務是否支援平安鐘視乎用戶居住大廈所使用的傳輸話音網絡屬模擬話音網絡抑或寬頻網絡，建議準用戶在申請服務前向其職員查詢。

## 表二：部分本地家居電話與其他電訊服務捆綁式銷售的服務計劃

計劃編號	服務商名稱	服務計劃名稱	預繳費用 [1]	安裝費 [2]	月費及合約期 (月費/合約期) [3]	計算優惠後的平均月費 [4]	是否支援平安鐘
1	 1010	家居寬頻及電話服務	—	(毋須安裝)	\$219/24個月 d	\$219	否
2	 3家居寬頻 3Home Broadband	家居寬頻服務(10M)及家居電話服務	\$124	需付寬頻 安裝費 \$330	\$25(電話服務)+ \$99(寬頻服務)= \$124/30個月 e	\$111	是
3		家居寬頻服務(30M)及家居電話服務			\$25(電話服務)+ \$99(寬頻服務)= \$124/30個月 f	\$117	
4		家居寬頻服務(100M)及家居電話服務			\$124/24個月 g	\$124	
5		家居寬頻服務(200M)及家居電話服務	\$173		\$173/30個月 h	\$173	否
6		家居寬頻服務(1G)及家居電話服務	\$669		\$223/30個月 i	\$223	
7	 有線電視 有線寬頻 i-CABLE	「有線寬頻」電話服務+ 10MB 寬頻上網服務	a	— b	\$159/24個月 j	\$133 p	否
8		「有線寬頻」電話服務+ 50MB 寬頻上網服務			\$189/24個月 j	\$158 p	
9		「有線寬頻」電話服務+ 130MB 寬頻上網服務			\$309/24個月 k	\$206 p	
10	 香港寬頻 Hong Kong Broadband Network	bb100+家居電話連增值服務	\$600	— c	\$199/24個月 l	\$157.5	否
11		bb100+家居電話連增值服務 +bbtv合家歡組合			\$249/24個月 m	\$197.1	
12		bb100+家居電話連增值服務 +bbtv生活娛樂組合			\$249/24個月 m	\$197.1	
13		bb100+家居電話連增值服務 +bbtv至尊頻道組合			\$269/24個月 m	\$213	
14	 one2free	one2free Next G你的家居寬頻	—	(毋須安裝)	\$179/24個月 n	\$179	否
15	 數碼通 SmarTone	無線固網寬頻及電話服務\$148月費計劃	1個月月費\$148	(毋須安裝)	\$148/24個月 o	\$148	否

註 表中資料截至2011年10月初，除特別註明外，各服務計劃主要供新用戶參加，最新情況以有關服務商公布為準。表列所有服務計劃的付費周期均為每月。

— 不適用

[1] a 客戶如不選用自動轉帳繳交月費，需每項服務預繳\$600作為繳付月費之用。

[2] b 即時安裝可獲豁免\$600安裝費。

c 服務計劃豁免一次基本安裝費，惟用戶必須於合約期內連續使用該服務。如用戶於合約期內，不論任何原因終止服務，該服務商將收取有關服務基本安裝費\$680。

[3] d 計劃包括家居寬頻及家居電話服務。寬頻速度：下載最高7.2Mbps，上載最高5.76Mbps。計劃包括來電處理組合：來電接駁組合、來電顯示、來電待接及電話會議。

e 計劃包括10M家居寬頻及家居電話服務，及迎新禮品數碼室內無線電話。家居寬頻服務豁免第2、4、6、8個月月費。

f 計劃包括30M家居寬頻及家居電話服務，及迎新禮品數碼室內無線電話。用戶可獲家居寬頻服務第2及第4個月月費豁免。用戶如於合約確定後30天內完成安裝，可獲\$800現金禮券。

g 計劃包括100M家居寬頻及家居電話服務，及迎新禮品數碼室內無線電話。用戶如於合約確定後7天內完成安裝，可獲\$1,000現金禮券。

h 計劃包括200M家居寬頻及家居電話服務，及迎新禮品數碼室內無線電話。用戶如於合約確定後7天內完成安裝，可獲\$1,200現金禮券。

i 計劃包括1G家居寬頻及家居電話服務，及迎新禮品數碼室內無線電話。用戶如於合約確定後7天內完成安裝，可獲\$2,000現金禮券。

j 豁免4個月月費，包括第13、17、19及第24個月月費。電話服務送「卓越功能精選」(原價港幣\$23)包括：來電號碼顯示、飛線通、放心講、三人齊齊傾及拒接停示來電。

k 豁免8個月月費，包括第9、11、13、15、17、19、21及第24個月月費。電話服務送「卓越功能精選」(原價港幣\$23)包括：來電號碼顯示、飛線通、放心講、三人齊齊傾及拒接停示來電。

l 豁免第13-17個月月費，計劃包括寬頻上網及固網電話服務；附送的增值服務：來電顯示、來電待接、電話會議及拒接停示者。用戶於指定日期前成功登記及安裝以上服務，可獲贈\$400餐廳現金禮券。

m 豁免第13-17個月月費，計劃包括寬頻上網、固網電話服務及寬頻電視服務組合；附送的增值服務：來電顯示、來電待接、電話會議及拒接停示者。用戶於指定日期前成功登記及安裝以上服務，可獲贈\$400餐廳現金禮券。

n 計劃包括家居寬頻及家居電話服務，免費Next G無線寬頻接駁器；每3個月內免費更改服務地址一次；送來電處理組合包括：來電轉駁組合、來電顯示、來電待接及電話會議。此計劃不可攜號轉台。

o 計劃包括無線固網寬頻(可接駁4條電腦線。服務商聲稱實用上網速度為下載2-6Mbps及上載500Kbps-2Mbps，實用連線會受不同因素影響，如用戶於發射站的相對位置、網站伺服器資源及互聯網流量狀態、用戶數量、電腦硬件、軟件及其他因素)、屋內Wi-Fi服務及無線固網電話服務。合約期內免費租用HSPA寬頻接駁器，客戶須於終止服務當日計起14日內，把租用設備HSPA寬頻接駁器歸還到任何門市。如有遺失、損毀或未有歸還，均導致額外收費\$1,800。附送全套增值服務包括：來電轉駁、電話會議、來電顯示、來電待接及拒接停示來電。

[4] p 金額四捨五入至一元。



月至30個月，大多同時以贈品及/或豁免個別月份的月費作招徠。消費者需留意，簽署了此類有固定期限的合約，用戶如在期間因不滿意服務、搬遷後新居不在服務覆蓋範圍內或因其他原因而終止服務，可能會被要求支付曾獲豁免的安裝費用或等同迎新禮品的價值或月費優惠。因此，在簽約前要考虑清楚，長期合約的優惠或甚吸引，但彈性相對較低。

## 連同其他服務捆綁銷售

有不少服務計劃為家居電話服務連同寬頻上網服務及/或收費電視服務一併銷售。不過以往本會曾接獲投訴，投訴人稱只能成功安裝其中一項服務，無法使用計劃內其他服務，但在此等情況下仍需支付各項服務的月費，或無法終止合約。

此外，部分服務計劃須使用特定的電話機座或數據機(modem)，消費者須留意有關器材在合約期滿後是否需歸還予服務商，或接受此類「免費」或「贈送」的器材是否涉及同意使用其他需另外付費的服務，在個別情況下，用戶還可能會被要求簽訂新合約及支付較原有服務計劃為高的月費。

## 號碼轉攜及服務的接續問題

是次調查中，有2個服務計劃(表一#5及表二#14)不容許用戶在使用其服務計劃期間繼續使用原有的家居電話號碼。需轉攜號碼(俗稱「帶號碼轉台」)的用戶，在簽訂新服務合約時需填寫一份「客戶終止服務通知書」表格，以授權新服務商處理號碼轉攜的申請。若表格上填報的資料與申請人現有服務商登記的資料不符，轉攜號碼的申請有可能被拒。因此用戶應保存現有服務合約的副本及最近一期帳單作參考，或在申請轉攜號碼前與現有的服務商核對或更新有關資料，以免轉攜號碼被延遲而無法在新服務計劃開始時立即



部分電話服務計劃需要用戶使用特定的電話機座。

使用服務。由於接駁平安鐘(即緊急求助服務)的用戶需要有可靠的電話支援服務(見下文)，在簽立新服務合約時須特別留意此環節。

## 7個家居電話服務計劃可配合平安鐘使用

在是次調查中，有7個家居電話服務計劃可以配合平安鐘使用，另有5個服務計劃需視乎用戶所在大廈所使用的電話線路屬模擬網絡抑或寬頻網絡而定。透過寬頻線路或流動網絡提供的電話服務及/或其電話設備，在沒有交流電的情況下或未能如常運作，如用戶以此類方式接駁平安鐘，遇有停電而寬頻電話的電話機座/寬頻數據機及大廈機房均沒有後備電源的情況下，就會影響平安鐘的運作。因此，有需要的消費者必須在申請家居電話服務前，向服務商查詢清楚有關的電話服務和設備在停電時是否有後備電源及能否繼續支援平

安鐘，並應在服務申請表上註明需接駁平安鐘。如有需要的話，用戶應在安裝電話線路後，盡快聯絡平安鐘支援中心以安排接駁相關平安鐘服務，以免在運作上出現兼容性問題。

## 結論

家居電話服務計劃的收費與增值服務項目及其他一併銷售的電訊服務項目多寡有一定關係，消費者應考慮自己的需要去選擇合適的服務計劃。

## 電訊管理局意見

電訊管理局表示，為保障消費者權益，由今年7月開始，香港所有主要固定與流動網絡營辦商及一家主要對外電訊服務營辦商已落實推行《電訊服務合約業界實務守則》(《業界守則》)。根據《業界守則》，個人或住宅用戶在訂立新電訊服務合約時享有以下的保障：

4. 家居電話服務在電力故障情形下不能正常使用，故不適用於接駁平安鐘或依靠平安鐘服務者使用。

雖然香港甚少發生嚴重停電事故，但當停電時「數碼住宅電話線」服務會受到影響，故我們建議家中裝有平安鐘予長者使用的用戶最好選用傳統毋須接駁電源之固網電話。

10. 家居電話服務不適於連接到任何醫療警報裝置或任何其他向年老、體弱或殘疾人士在緊急時召喚緊急救援之裝置。無線寬頻接駁器不可連接到該等醫療警報裝置或其他生命求助裝置。

▲部分電話服務計劃並不適合接駁平安鐘使用。

## 投訴個案

本會今年截至8月底共接獲587宗關於家居電話或傳真服務的投訴，較去年同期接獲的690宗減少14.9%。投訴主要涉及收費爭議及服務質素。

### 個案1 安裝了電話但沒有接駁平安鐘

陳伯於今年8月轉用了一間電訊服務商的家居電話服務，在安裝人員完成安裝離去後，才發現沒有為他把平安鐘與電話線接駁妥當。陳伯聯絡服務商時，對方職員回覆因安裝服務是外判的，必須在陳伯住址所在地區有其他用戶需要安裝電話時才會一併處理他的情況，因而無法告知何時可為陳伯接駁平安鐘。陳伯因此向本會求助。

#### 個案跟進

本會將陳伯的困境轉告電訊服務商，4天後，陳伯告知本會事情已獲解決。

消費者如需使用家居電話線接駁平安鐘，應以此個案為鑒，在轉換或申請新的家居電話服務時，務必主動向有關的服務商表明需要以該電話線路接駁平安鐘，並要求服務商職員在申請表或合約上註明需接駁平安鐘，因為銷售人員未必會知悉用戶有此需要，而且個別服務計劃可能不適合作接駁平安鐘之用，故宜在簽訂合約前查詢及清楚說明。

### 個案2 聲稱免費服務 實為簽立另一項收費服務的合約

李小姐用了某家居電話服務商的服務近十年，在2011年3月她接到該服務商的來信，表示會贈送一項多媒體服務，李小姐於是帶同信件前往服務商的門市查詢，當時門市職員聲稱會為她登記不用收費的多媒體服務。可是當李小姐收到帳單

時，卻發現有關服務需額外收費，而且服務商已與她簽訂了一份為期兩年的合約。李小姐遂向本會求助，要求服務商取消有關合約。

#### 個案跟進

在本會追問下，該電話服務商指李小姐確實在其門市部簽了一份提升服務合約，以增加多媒體服務，但表示若李小姐對新增費用有異議，該公司同意取消該提升服務，並為李小姐重鋪只有家居電話服務的線路，維持原來的月費，以滿足客戶的要求。

### 個案3 寬頻安裝不成功 要求與家居電話一併解約卻不獲接受

霍先生於今年4月參加了服務商A的寬頻上網服務及家居電話服務計劃，合約期24個月，但由於寬頻上網服務不能成功安裝，他致電服務商要求取消有關合約，當時獲確認可以終止合約。霍先生認為簽訂的服務計劃包括兩種服務，按常理而言屬一份合約，當取消其一，合約亦隨之終止，於是便另行申請使用服務商B的寬頻上網服務及家居電話服務，結果服務商B兩項服務均成功安裝。服務商A的職員其後致電霍先生，指他違反了與他們簽訂的家居電話服務合約，要支付\$500罰款。霍先生不滿他從未使用過有關服務，仍被指違約及被罰款，故向本會投訴，要求服務商A無條件取消有關合約。

#### 個案跟進

在本會調解後，服務商A最終同意取消霍先生的合約及豁免其罰款。

- 更清晰的合約條文；
  - 經電話訂立的合約會獲服務供應商提供書面確認；
  - 用戶可自由選擇退出任何免費試用服務；
  - 非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約受冷靜期的保障；
  - 除非得到客戶事先同意，否則服務供應商不可自動替客戶續約；
  - 改善續約及終止合約的程序
  - 若服務供應商單方面更改合約，用戶會獲得更大保障；
  - 服務遷址的安排更公平。
- 該局認為，《業界守則》增加了電訊服務合約的透明度，為消費者提供更全面的保障，該局建議消費者在立約前務必先清楚瞭解合約內容和細則。如有任何疑問，應要求供應商或銷售人員詳細解釋合約條款，並要供應商確認合約符合《業界守則》的規定。

