

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。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



網上 / 街站登記或有優惠

本會去年12月及今年1月兩度向7家流動網絡營辦商發出問卷，查詢帶機攜號轉台的流動電訊服務計劃的內容和收費，以及當每月數據量用完時的安排和攜號轉台的處理方法，詳情參見表一及二。

是次調查涵蓋41款3G及4G的流動電訊服務計劃，基本服務月費介乎\$88至\$497不等，另須每月繳付\$18的港鐵、隧道行政費及流動電訊牌照費。「中國聯通」(#4)為網上登記的用戶提供以下優惠：3G月費計劃可獲\$10月費折扣，各服務計劃獲行政費及牌照費減半。於網上登記使用「數碼通」(#7)貼心計劃或每月6GB本地數據用量的超貼心計劃可獲\$100或\$800現金禮券，於街站登記使用「數碼通」(#7)每月6GB本地數據用量的超貼心計劃加送6個月服務合約。消費者選擇服務時，不妨查詢透過不同銷售

渠道簽約會否有限時優惠，或許有意外收穫。


多推銷 6GB 數據用量計劃

各網絡商都提供多個服務計劃，不同的收費多少都反映數據用量和數據傳輸速度上的分別。

於門市及街站查詢流動電訊服務計劃資料時，銷售人員普遍會推銷每月6GB本地數據用量的計劃，計劃都屬有關網絡商的最高速計劃，月費由\$238〔「中國聯通」(#4)〕至\$357〔「1010」(#1)〕。現時「3香港」(#2)及「中國移動」(#3)向選用每月6GB本地數據量計劃的攜號轉台客戶額外贈送每月1GB及3GB的本地數據用量。上述計劃的最高和最低價相差50%，消費者選擇服務時應細心比較服務內容。

「3香港」(#2)、「中國移動」

(#3)、「中國聯通」(#4)、「香港寬頻」(#6)及「數碼通」(#7)都提供月費\$88的無限數據用量或達使用限額後限速的服務計劃；長者及學生登記使用「3香港」(#2)的3Lite SIM計劃或以信用卡自動轉帳繳費，每月可獲\$10回贈，而「中國聯通」(#4)對網上登記的信用卡自動轉帳用戶亦提供相同的優惠。無論聲稱採用的是3G或4G網絡，這些\$88計劃的網速都不高於384kbps，當中「3香港」(#2)及「中國聯通」(#4)分別屬5GB及3GB數據用量計劃，當數據用完時，傳輸速度會限制至最高128kbps，瀏覽或傳送有影像的訊息可能有困難。不過此類計劃月費低而流動數據用量不限，不用擔心因不熟悉手機操作而誤用流動數據，或因使用沒有節制而引致須暫停數據服務或逐次支付額外用量，適合長者或對傳輸質素要求低的用戶。



2016年，本港有1,500多萬個3G及4G流動服務帳戶，普及率屬全球最高。不同網絡營辦商在不同地點的網絡覆蓋和服務質素都有差別，如消費者發覺流動電訊服務經常出現訊號微弱、數據傳送速度緩慢甚至「斷線」的問題，都會考慮約滿轉台尋求更好的服務質素。消費者揀選服務時，除比較不同網絡商提供的服務計劃內容、收費和服務條款外，網絡商的網絡質素和網絡故障紀錄亦應在考慮之列。在安排攜號轉台時，應留意現時的服務計劃的約滿日期和帳單截數日，避免在轉台過程中因多收款項而產生不必要的爭拗。

聲稱網絡速度 vs 實際傳送速度

消費者選用最高階的服務計劃，當然期望得到最快最優質的數據傳送服務，但觀乎各網絡營辦商的宣傳單張及網站資料，都只在當眼處標榜4.5G、4G Advance、4G LTE-A等網絡傳送技術的規格，並沒有說明其實際網絡傳輸速度。

本會向各網絡商查詢各服務計劃的最高上下載速度，「1010」（#1）及「csl」（#5）的聲稱最高數據下載速度最快，達450Mbps，其次是「3香港」（#2），聲稱最高速度超過300Mbps，「中國移動」（#3）的聲稱最高下載速度為100Mbps；「中國聯通」（#4）、「香港寬頻」（#6）及「數碼通」（#7）沒有提供相關資料。香港大學電機電子工程系副教授張星煒博士認為，根據本港現時的流動電話網絡技術，若然網絡營辦商聲稱用戶可用的下載傳送數據速度可以達到450Mbps，數字有點誇張。相信該聲稱速度為理論上的最高速度（theoretical peak rate），要達到該速度需要配合多個條件，例如接收的地點能夠接收到最佳的頻譜訊號、發射站配備最佳的網絡設施、沒有其他用戶使用網絡、營辦商把所有頻譜都給予一個用戶、用戶的手機能夠完全配合網絡的設定，該位用戶才有機會達致聲稱最高的數據下載速度，而實際上網絡商不會把所有頻譜訊號指派給單一用戶使用。一般而言，4G LTE-A的用戶實際數據下載速度應在100Mbps或以下。

影響用戶獲享的傳送速度的因素

不同用戶在同一地點使用同一網絡商的網絡，即使手機都顯示正在使用4G或LTE網絡，不代表他們實際上使用的數據速度相同。張教授指出，現今的科技容許網絡商對每一個客戶甚至每一個使用指令（電話通話、傳送文字、串流影片等）設置使用網絡的優先次序及數據傳送速度上限。當網絡出現擠塞時，預設的網絡使用次序就會發揮作用，一些不可中斷的工作，例如電話通話，其使用權會比使用手機應用程式或傳送文字優先。同樣地，網絡商亦可為部分客戶設定較低的使用網絡權限，在網絡擠塞時令他們「讓路」予其他網絡使用者。

張教授表示，影響用戶實際數據傳送速度的因素眾多，除上述有關網絡商對用戶的設定外，環境因素亦很重要，例如發射站發出頻譜訊號的強度、用戶與發射站的距離、附近環境對訊號的干擾情況、有多少個同台用戶同時在附近使用網絡等。用戶的手機質素是另一個影響傳訊速度的因素，例如手機規格、接收訊號的靈敏度、天線能否接收大部分甚至全部的頻譜訊號等。

由此可見，網絡營辦商標榜的3G、4G或4.5G技術，又或聲稱的最高數據下載速度，並不代表用戶使用服務時所體驗的實際傳輸速度，較能確切反映真實情況的表達方法是由網絡商公布其現有客戶於不同服務計劃的平均數據下載速度。在速度表達方式有所改善之前，消費者要選擇有質素的服務就唯有靠口碑和與其他用戶分享經驗了。

表一：帶機攜號轉台個人客戶月費計劃收費、流動數據增值和滾存方案資料

編號	網絡營辦商 [1]	計劃名稱	本地數據用量 [2]	合約期 [3]	基本服務月費 [4]	每月應繳款項 [5]	聲稱最高下載速度[6]	聲稱最高上傳速度[6]	Wi-Fi熱點使用權	本地通話分鐘	本地短訊		
1		1010「450速」數據服務計劃	1GB	24個月	\$257	\$275	450Mbps s	50Mbps	免費	無限	首10,000個：網內免費、網外每個\$0.6 其後：網內每個\$0.2、網外每個\$0.8		
			2.5GB		\$297	\$315							
			6GB		\$357	\$375							
			10GB		\$497	\$515							
2	 3香港 3HK	3Lite SIM計劃	5GB d	12個月	\$88 k	\$106	384kbps	128kbps	月費\$18	3000	網內每個\$0.2 網外每個\$0.6		
		4G 21M SIM計劃	3GB		\$108	\$126	21Mbps					2000 + 網內1000	
		4G 42M SIM計劃	2GB f	24個月 j	\$128	\$146	42Mbps		免費	2500 + 網內1200			
			4GB g		\$148	\$166				3500 + 網內2000			
			7GB g		\$208	\$226				1400 + 網內500			
		4.5G SIM計劃	1GB e		\$138	\$156	超過 300Mbps	50Mbps		2000 + 網內1000			
			2GB f		\$198	\$216				2500 + 網內1200			
			3.5GB f		\$238	\$256				3500 + 網內2000			
			7GB f		\$298	\$316							
			11GB f		\$438	\$456							
		3	 中國移動 China Mobile		「移動Lite」4G服務計劃	無限	12個月	\$88		\$106		384kbps	
「移動21」4G服務計劃	5GB d			\$108	\$126	21Mbps							
「移動42」4G服務計劃	1GB d			24個月 j	\$128 l	\$146	42Mbps						
「全城移動」4G本地服務計劃	1GB				\$148	\$166	100Mbps	35Mbps	3700				
	3GB				\$198	\$216			無限				
	9GB h				\$248	\$266							
	15GB i	\$368 m	\$386										
4	 中國聯通 China Unicom	3G優惠月費計劃	3GB d	12個月	\$88 n	\$106 r	384kbps	▲ t	不適用	1500	每個\$0.5		
		4G優惠月費計劃	1GB d	24個月	\$128	\$146 r	42Mbps			1600			
		4G Advance 本地月費計劃	1GB		\$138	\$156 r	▲ t			2500			
			2.5GB		\$188	\$206 r				無限			
			6GB		\$238	\$256 r							
			10GB		\$318	\$336 r							
5	 csl.	csl.「450速」服務計劃	1GB	24個月	\$198	\$216	450Mbps s	50Mbps	免費	無限	首10,000個：網內免費、網外每個\$0.6 其後：網內每個\$0.2、網外每個\$0.8		
			2.5GB		\$238	\$256							
			6GB		\$298	\$316							
			10GB		\$438	\$456							
6	 香港寬頻 HKBN	流動通訊服務	無限	24個月	\$88	\$106	384kbps	▲ u	免費	2000	網內免費 網外每個\$0.6		
			5GB d g		\$108	\$126	21Mbps			3000			
			3GB		\$198	\$216	▲ u			3700			
			6GB		\$248	\$266							
			無限		\$446	\$464				無限			
7	 數碼通 SmarTone	貼心計劃	無限	12個月	\$88 p	\$106	384kbps		不適用	2000	網內免費 網外每個\$0.5		
		倍貼心計劃	1GB d		\$148	\$166	42Mbps						
		超貼心計劃	1GB	24個月	\$198	\$216	▲ v			2500			
			2.5GB		\$238	\$256				3000			
			6GB		\$298 q	\$316				4000			

註

表列資料為本會在 2016 年 12 月至 2017 年 1 月向各網絡營辦商查詢所得，並未有列出本港所有網絡營辦商提供的全部計劃的詳情，表列的流動數據增值和滾存計劃只適用於本列表所列載的帶機攜號轉台個人客戶服務計劃，未必適用於各網絡營辦商提供的其他服務計劃，資料只供參考。

- [1] 網絡營辦商按其名稱的英文字母順序排列。
a 1010 及 csll 同屬香港移動通訊並使用同一流動通訊網絡提供服務。
b 中國聯通使用 3 香港的流動通訊網絡提供服務。
c 香港寬頻使用數碼通的流動通訊網絡提供服務，聲稱其服務的網絡速度與數碼通基本相同。

- [2] d 指定數據量用完後，仍可以限速繼續使用流動數據服務，詳情請參閱「每月本地數據量全數用完」欄內的資料。

- 已包括攜號轉台合約期內每月額外流動數據優惠：
e 0.5GB
f 1GB
g 2GB
h 3GB
i 5GB，另送 \$1800 超市禮券。
[3] j 另有合約期 12 個月的月費計劃。
[4] k (1) 以信用卡自動轉帳繳費，並以「3 電子自助客戶服務」管理個人帳戶、(2) 持有效香港長者卡 或 (3) 持有效學生證上台，於合約期內可獲每月 \$10 月費回贈。
l 豁免第 1、第 4、第 7 個月的月費，但該月仍須繳付港鐵及隧道行政費和流動電訊牌照費，連優惠合約期內每月平均應繳款項為 \$130。
m 攜號轉台登記 10GB「全城移動」4G 本地服務計劃，除

- 每月額外 5GB 流動數據優惠外，另送 \$1800 超市禮券。
n 經網上登記 3G 優惠月費計劃月費 \$78。
p 網上登記貼心計劃送 \$100 中式飲品或雪糕禮券。
q 街站登記 6GB 超貼心計劃加送 6 個月免費服務，合約期共 30 個月，連優惠合約期內每月平均應繳款項為 \$256.4；網上登記相同計劃送 \$800 健與美連鎖店或 SmarTone 網上商店禮券。

- [5] 應繳款項包括服務月費、港鐵及隧道行政費和流動電訊牌照費。
r 網上登記合約期內每月行政費半價。
[6] 為該網絡理論上的最高數據傳送速度，實際數據傳輸及連線速度受不同因素影響，包括網絡使用人數、流量狀態、客戶使用網絡的優先權及速度限制、與發射站的距離、頻譜訊號接收度、手機型號、其他硬件和軟件等因素。

計劃所包括的其他服務內容	每月本地數據量全數用完			滾存計劃內剩餘的 每月數據量	查詢數據 用量途徑[9]
	通知方法	流動數據服務後續安排 [7]	流動數據增值方案 [8]		
每月10個國際短訊、200個多媒體短訊 手機付款及以Wi-Fi海外致電回港手機應用程式 3個月WeChat數據組合 留言信箱、來電轉駁、通話保留、會議通話、 來電顯示、來電待接 國際長途電話通話： 10GB計劃每月200分鐘，其他計劃每月100分鐘 免費選擇一款視頻、音樂、網外短訊、 雲端儲存或雜誌增值服務	電郵 / 短訊： 數據用量達70%、 90%及100%	暫停直至 下一個帳單月	逐次計：\$28/200MB 或 \$50/1GB A 跟隨合約期：每月\$150選用「用 量皇」或「競速皇」 B	不適用	GHI
來電顯示、來電等候、電話會議、防止擅用電話功能、 留言信箱、來電轉駁	不適用	上下載傳輸速度限制至 不低於128kbps	不適用	不適用	GHIJ
	電郵 + 短訊： 數據用量達70%、 90%及100%	暫停直至 下一個帳單月	逐次計：4G計劃\$28/100MB， 4.5G計劃\$38/200MB或 \$90/1GB AC 跟隨合約期：每月\$20-\$200Top up數據合約 或 每月\$48選用 「歡樂通宵」 或 每月\$150選用 「超級數據王」 D		
來電轉駁服務組合、來電號碼顯示、基本留言信箱、 來電待接、來電暫待、電話會議、隨時拒接來電、 於海外防止打出、拒接來電 內地數據用量：「移動Lite」「移動21」及 「移動42」1MB，「全城移動」10MB	不適用			不適用	GHIL
	不適用	上下載傳輸速度限制至 不低於128kbps	不適用		
		上下載傳輸速度限制至 不低於384kbps			
	短訊： 達計劃用量的 70%、90%、100% 及 自訂用量上限	按用量收費繼續提供流動數據 服務直至客戶設定的數據用量 上限 w	按用量計：月費\$148及\$198客戶 \$30/0.5GB，月費\$248及\$368 客戶\$20/0.5GB		
不適用	不適用	上下載傳輸速度限制至 不低於128kbps	不適用	數據用量結餘「不清零」：剩 餘的本地及內地數據用量可 累積至下一個帳單月並作優 先使用，剩餘數據用量只可 滾存一個帳單月，適用於4G Advance計劃	GHI
數據用量結餘「不清零」服務 內地數據用量：1GB計劃50MB、2.5GB計劃80MB、 6GB計劃100MB、10GB計劃200MB	短訊： 數據用量 全部用完	暫停直至 下一個帳單月	逐次計：4G Advance 1GB及 2.5GB計劃\$30/0.5GB，6GB及 10GB計劃\$30/1GB A		GHI
每月10個國際短訊、200個多媒體短訊 手機付款及以Wi-Fi海外致電回港手機應用程式 3個月WeChat數據組合 留言信箱、來電轉駁、通話保留、會議通話、 來電顯示、來電待接 國際長途電話通話：10GB計劃每月100分鐘	電郵 / 短訊： 數據用量達70%、 90%及100%	暫停直至 下一個帳單月	逐次計：\$28/200MB 或 \$50/1GB A 跟隨合約期：每月\$150選用「用 量皇」或「競速皇」 B	數據「滾滾存」：跟隨服務計 劃的合約期以月費\$48選用 服務，該帳單月所剩餘的任何 本地數據用量可滾存直至合 約期滿	GHI
留言信箱、來電待接、來電顯示、 來電轉駁、電話會議	不適用			不適用	GHIJ
	不適用	上下載傳輸速度限制至 不低於128kbps	不適用		
		短訊： 數據用量剩下 50MB及 全部用完	暫停直至 下一個帳單月 數據用量達6GB時數據服務仍 可繼續，但使用網絡的優先次 序將相對較低，影響數據服務 體驗直至下一個帳單月首日		
留言信箱、來電轉駁、來電顯示、 來電待接、電話會議	不適用			不適用	GHIJK
	不適用	上下載傳輸速度限制至 不低於128kbps	不適用		
	短訊： 數據用量剩下 100MB及 全部用完	暫停直至 下一個帳單月	逐次計：\$50/0.5GB E 跟隨合約期：6GB計劃客戶每月 \$128選用「10GB 附加本地數 據」 或 每月\$168選用 「FUP無限數據」 F		

▲ 截稿前未獲提供上／下載速度數字。

s 450Mbps 為 4G LTE-A 網絡下載之網絡規格，客戶體驗的實際速度會少於網絡規格，並會因應所使用之裝置、地點、網絡情況及其他因素而有所影響。

t 使用 4G Advance 通訊技術。

u 使用 4G 通訊技術。

v 使用 4.5G 通訊技術。

[7] w 預設數據用量上限為服務計劃所包括的本地數據用量，客戶可透過網頁、手機應用程式、門市或客戶服務熱線更改數據用量上限，最高設定為 60GB。當數據用量超過服務計劃所包括的本地數據用量而未達到客戶設定的數據用量上限時，流動數據服務會繼續並按用量收費。當數據用量達到客戶設定的數據用量上限時，本地數據服務將暫停至下一個帳單月。

[8] A 流動數據增值計劃的數據用量只供該帳單月餘下時間至下一個載數日前使用，任何餘額在該帳單月後將被取消。

B 「用量皇」：流動數據用量超過服務計劃包含的每月數據量，仍可繼續使用沒有速度限制的數據服務，所享用的網絡資源將因應網絡情況分配較少，影響流動數據體驗，只接受 6GB 或 10GB 服務計劃客戶申請。「競速皇」：每月額外 10GB 本地流動數據用量，只接受 10GB 服務計劃客戶申請。

C 逐次增值 \$90/1GB 只適用於月費 \$238、\$298 及 \$438 的客戶。

D Top up 數據合約：4G 計劃客戶每月 \$20/1GB 或 \$40/2GB；4.5G 計劃月費 \$198 客戶每月 \$40/1GB，月費 \$238 客戶每月 \$70/2.5GB，月費 \$298 客戶每月 \$150/6GB，月費 \$438 客戶每月 \$200/10GB。「歡樂通宵」：下午 11 時至早上 7 時無限數據，最高下載速度 7.2Mbps。「超級數據王」：每月使用的流動數據用量超過該月服務計劃包含的數據用量，數據服務仍可繼續使用，所享用的網絡資源將因應網絡情況分配

較少，影響數據服務體驗，只接受 4.5G 計劃月費 \$298 或 \$438 客戶申請。

E 額外購買的一次性流動數據剩餘部分可滾存至下 1 個月之載數日止。

F 「FUP 無限數據」：數據用量達到公平使用量時數據服務仍可繼續，但使用網絡的優先次序將相對較低，影響數據服務體驗直至下一個帳單月首日；獲得由 Y5 ZONE 提供的免費 Wi-Fi 服務。

[9] G 手機應用程式
H 網站
I 客戶服務熱線
J 門市
K 網上即時對話
L 話音系統指令

帶機攜號 轉台貼士

約滿前轉台會衍生違約罰款

截數日

約滿日

約滿後第一個
截數日

預繳月費
(舊合約價)

如未轉台 / 續約，需繳交
正價月費

中國聯通及香港寬頻，
用戶約滿後可隨時轉台，
並可獲按日退回已收取的預繳月費。

最化算!
愈接近下一個截數日，已預繳的月費愈接近用完。
不設按日退款的網絡商
1010、3香港、中國移動、csl.及數碼通的用戶，
可選截數日前一天為轉台生效日期。

表二：攜號轉台安排

編號	網絡營辦商 [1]	新網絡商簽收新客戶	舊網絡商對現有客戶在約滿後以攜號轉台方式轉用其他網絡商的處理方法		
		建議新客戶 轉台生效日期 (cut-over time) [2]	轉台何時生效而 不會衍生違約罰款？	帳單截數日 ≠ 約滿日期翌日 (假設帳單截數日為每月的10號， 約滿日期為2月14日) [3]	帳單截數日 = 約滿日期翌日 (假設帳單截數日為每月的15號， 約滿日期為2月14日) [4]
1	1010 1010 a	舊合約完滿結束翌日			
2	3香港 3HK	舊合約 約滿後及截數日前一天	合約完滿結束 翌日00:00起	- 2月10日收取下一個月的收費 - 轉台生效日期須設在2月15日00:00後 - 已收款項不獲退還 b	- 轉台生效日期須設在2月15日00:00後 以避免違約罰款 - 同日23:59前須完成轉台安排，否則會 按正價收取下一個月的收費
3	中國移動 China Mobile	舊合約完滿結束翌日			
4	中國聯通 China Unicom	舊合約完滿結束翌日	約滿日 當日12:00起	- 2月10日收取下一個月的收費 - 轉台生效日期須設在2月14日12:00後 - 合約終止後可按日數退回已收款項	- 轉台生效日期須設在2月14日12:00後 以避免違約罰款
5	csl. csl. a		合約完滿結束 翌日00:00起	- 2月10日收取下一個月的收費 - 轉台生效日期須設在2月15日00:00後 - 已收款項不獲退還 b	- 轉台生效日期須設在2月15日00:00後 以避免違約罰款 - 同日23:59前須完成轉台安排，否則會 按正價收取下一個月的收費
6	香港寬頻 HKBN	不作任何建議	約滿日 當日00:00起	- 2月10日收取下一個月的收費 - 轉台生效日期須設在2月14日00:00後 - 合約終止後可按日數退回已收款項	- 轉台生效日期須設在2月14日00:00後 以避免違約罰款
7	數碼通 SmarTone	舊合約 完滿結束當日或之後	約滿日 當日00:00起	- 2月10日收取下一個月的收費 - 轉台生效日期須設在2月14日00:00後 - 已收款項不獲退還 b	- 轉台生效日期須設在2月14日00:00後 以避免違約罰款 - 2月15日23:59前須完成轉台安排，否則 會按正價收取下一個月的收費

註 表列資料為本會在 2016 年 12 月至 2017 年 1 月向各網絡營辦商查詢所得，網絡營辦商可能不時更改服務條款，登記服務時應仔細查閱最新條款和細則。

[1] 網絡營辦商按其名稱的英文字母順序排列。

a 1010 及 csl. 的攜號轉台安排相同。

[2] 客戶簽訂攜號轉台服務計劃時，亦須填寫「流動電話號碼可攜服務申請表格」，當中資料包括中英文姓名、身份證號碼、流動電話號碼、現時使用的網絡營辦

商及轉台生效日期 (cut-over time)，客戶亦須揀選 0100-0400 或 1200-1400 其中一個轉台生效時段，並簽署作實，網絡營辦商一般都會要求新客戶出示身份證及 / 或住址證明。

[3] 假設客戶於 2015 年 2 月 15 日開始使用一個流動通訊服務計劃，合約期 2 年，合約將於 2017 年 2 月 14 日屆滿，有關網絡營辦商指定帳單截數日為每月的 10 號。

b 可按個別個案酌情處理已收款項。

填寫轉台生效日期及時段時，留意舊合約的約滿日及帳單截數日，避免違約罰款及支付雙重月費

Mobile Number Portability Application Form 流動電話號碼可攜服務申請表格

Customer Information 客戶資料

Name in English 英文姓名

Name in Chinese 中文姓名

Mobile Number 流動電話號碼

ID No./Passport No./BR No. 身份證號碼/護照號碼/商業登記證號碼

Prepaid SIM Service 儲蓄智能卡服務 Y / N 是 / 否

Donor Network Operator (DNO) 現時使用之網絡營辦商(供號碼給借辦商)

Requester Network Operator (RNO) 新網絡營辦商(免號碼給借辦商)

Requested Cut-over Time 生效時間

/ / (D/M/Y)

Declaration by Customer of Prepaid SIM Service: (tick as appropriate) 我/我們是/我們不是儲蓄智能卡服務客戶。 (No 1. Enter "yes")

☐ We are/ I am the holder of the Cardholder Certificate for the Mobile Number, a copy of which is attached. 我們/我是持有上述流動電話的卡主註冊持有人，現附上證明書副本。

☐ We/I have lost our/ my Cardholder Certificate for the Prepaid SIM Service associated with the Mobile Number allocated to us/ me by the DNO. 我們/我已遺失由供號碼給借辦商編配給我們/我作儲蓄智能卡服務而持有上述流動電話號碼的卡主註冊書。

Copy of ID Document 身份證明文件副本

We/I accept the Terms & Conditions printed attached / overleaf 我們/我接受附頁/本頁背面印列的服務條款及細則

Customer Signature (with Company Chop if appropriate) 客戶簽署(公司印鑒如適用)

Date (D/M/Y) 日期 (日/月/年)

For Internal Use Only 只供本公司職員使用

每月本地數據用量用完，如何處理？

除上述最低速無限用量的服務計劃外，絕大部分的服務計劃都設最高數據用量限額。用戶可透過網絡商的手機應用程式或公司網站登入個人帳戶，查詢該帳單月已使用的數據量。

當到達該月的本地數據用量限額時，少數計劃會以限速繼續提供數據服務，其他計劃的用戶會收到短訊及/或電郵通知。如該月的數據量已用完，網絡營辦商一般會暫停用戶的流動數據服務至下一個帳單月（「中國移動」(#3) 個別計劃除外），可避免因使用了額外數據而出現收費爭拗。受影響的用戶如需要使用額外數據服務，可選擇購買一次性的流動數據用量，一般只供在該帳單月的餘下時間使用，「香港寬頻」(#6) 及「數碼通」(#7) 的額外數據量則可滾存多一個月。至於服務計劃所包的每月數據用量，如用戶沒有用完，「中國聯通」(#4) 的4G Advance計劃剩餘的數據量可免費滾存至下一個帳單月，「csl」(#5) 的用戶則可以月費\$48申請滾存服務，保存每月的數據餘額在餘下合約期內使用。

攜號轉台的手續

轉離不滿意的服務雖然值得高興，但消費者切勿對攜號轉台的手續掉以輕心。消費者與新網絡商簽訂攜號轉台服務計劃時，須填寫《流動電話號碼可攜服務申請表格》，資料包括中英文姓名、身份證號碼、流動電話號碼、現時使用的網絡商及轉台生效日期 (cut-over time)，消費者亦須揀選0100-0400或1200-1400其中一個轉台生效時段並簽署作實。揀選適當的轉台生效日期及生效時段，可避免支付雙重月費，消費者應先瞭解原先合約網絡商的截數安排。

根據通訊辦於其網站刊出的《與實施流動電話號碼可攜性有關的實務守則》及《流動電話號碼可攜工作程序》，涉及要求提取指定電話號碼的網絡商（接收方）和被轉走電話號碼的網絡商（給予方）的攜號轉台手續須時24至40小時，橫跨2至3個工作天。

選擇轉台生效日期時，最重要的考慮是避免過早取消舊約而引致違約罰款，亦要避免在新一個月的月費預繳後終止服務令月費付諸流水。因此消費者在辦理轉台前應查詢及確定現時的流動服務合約的約滿日期和每月的帳單截數日。各網絡營辦商的用戶都可登入個人帳戶查看服務計劃的帳單截數日，但如要知道約滿日期，「中國聯通」(#4) 的用戶只可

要求客戶自行申請取消服務	查詢約滿日期途徑 [5]	約滿通知方法	作出續約決定的限期	約滿後未取消服務的收費和安排
不需要	e f	電郵 / 短訊 / 電話： 約滿前最少30日	約滿前	以正價提供原有服務
	c d e f	電郵 / 短訊 / 電話： 約滿前3個月內	沒有	
	c d e	電郵 + 短訊 + 電話： 約滿前60天	約滿前一天	
	e	短訊 / 電話： 約滿前3個月內	約滿當月的截數日前一天	
	e f	電郵 / 短訊 / 電話： 約滿前最少30日	約滿前	
	c d e f	電郵 / 郵遞： 約滿前2個月	沒有	
	c d e f g	短訊 / 電話： 約滿前3個月內	約滿前	

[4] 假設客戶於2015年2月15日開始使用一個流動通訊服務計劃，合約期2年，合約將於2017年2月14日屆滿，有關網絡營辦商指定帳單截數日為每月的15號。

[5] c 手機應用程式
d 網站
e 客戶服務熱線
f 門市
g 網上即時對話

用客戶服務熱線，「1010」(#1)及「csl」(#5)的用戶則須用熱線或到門市查詢，兩者都花時間和只有口述的資料，有欠便利。其餘的網絡營運商則同時提供手機應用程式、網站或網上對話等其他途徑讓用戶查詢約滿日期，相對周全。詳情見表二。

消費者如希望在不衍生違約罰款下轉台，知道約滿日期外還須小心選擇生效時間，假設舊約的約滿日期為2月14日，而帳單載數日為每月的15日，「1010」(#1)、「3香港」(#2)、「中國移動」(#3)及「csl」(#5)的現有客戶如希望在約滿後攜號轉台，應選擇合約完滿結束後翌日(2月15日)00:00起的時間轉台以避免違約罰款，在填寫轉台申請表時，最早可選擇2月15日0100-0400，要留意轉台安排須在同日(2月15日)23:59前完成，否則舊營辦商會按正價收取下月月費。「中國聯通」(#4)及「香港寬頻」(#6)的現有用戶分別在約滿當日(2月14日)中午12:00後或00:00起任何時候轉台亦不會產生違約罰款。「數碼通」(#7)的用戶同樣可在約滿當日(2月14日)00:00起無違約轉台，但須在2月15日23:59前完成轉台安排，否則須按正價支付下月月費。

視乎消費者舊服務合約的網絡商及所採用的帳單載數日，即使新的網絡商可能就轉台生效日期作出建議，消費者亦應自行判斷以決定適當的生效日期，事實上各網絡商的《流動電話號碼可攜服務申請表格》都註有免責條款，卸除因攜號轉台引致客戶的任何損失，客戶向網絡商追究責任和損失會有困難。部分網絡商會把合約生效日期的前一天訂為帳單載數日，在這情況下，「中國聯通」(#4)、「香港寬頻」(#6)及「數碼通」(#7)的用戶選擇在約滿日當天轉台可以避免違約罰款以及繳付正價月費，但「1010」(#1)、「3香港」(#2)、「中國移動」(#3)及「csl」(#5)的用戶如要避免違約罰款，就只可把轉台生

效日期設於合約完滿結束後翌日，但無可避免地要繳付約滿後的正價月費。

「中國聯通」(#4)及「香港寬頻」(#6)會向完成攜號轉台的客戶按日數退回已收款項，做法最可取，這兩間網絡商的用戶只須考慮約滿日期而毋須擔心被多收月費，其他網絡商原則上不會退還已收款項，儘管都表示可按個別個案酌情處理已收款項，但容易引起爭拗和處理需時，本會建議它們積極考慮跟隨#4及#6的做法。

總結

消費者並不能透過通訊辦和各網絡商提供的有關流動電訊服務的公開資訊，知悉不同服務的質素、實際網絡速度、網絡覆蓋和沒有提交報告的網絡故障資訊，以致在選擇服務時，除價錢外，難以作其他環節的比較。攜號轉台涉及客戶自行填寫轉台生效日期，除非舊合約日期資料很便利取得，否則容易衍生違約罰款問題，以及因新約生效日與舊約帳單載數日不吻合而衍生雙重收費，消費者在街站、門市或透過熱線傾談服務合約，要在短促的時間內作出正確判斷，有相當的難度。期待業界持續改善營商手法，讓消費者獲得充足和清晰的資訊，在不同的銷售渠道選用服務都能夠作出合理和精明的選擇。

過去 5 年的網絡故障紀錄

消費者使用流動電訊服務通話或上網時，若然接收訊號微弱甚至連接不上網絡，既氣憤亦無奈。要揀選適合自己的服務，應先瞭解有關網絡商的網絡覆蓋和網絡故障紀錄。通訊事務管理局辦公室的網站刊出由網絡商提交的網絡故障報告，消費者可在網站查閱影響廣泛地區或大量用戶的重大網絡事故，但時間短暫或影響較輕微的則沒有公布。根據該網站的資料，過去5年曾發生7次須公布的流動網絡故障，其中「3香港」(#2)及「數碼通」(#7)各有2次，「中國移動」(#3)、「中國聯通」(#4)及「csl」(#5)各有1次，最近一次嚴重事故發生在2017年1月4日。

各網絡商並沒有自行公布網絡故障的資訊，部分網絡商在其網站以百分比顯示其核心網絡服務處於正常狀況的時間，但未能反映在個別地區出現網絡故障的頻率(frequency)及持續時間(duration)，而網絡穩定性百分比的定義太籠統，不能反映每一次網絡故障的嚴重性，對消費者瞭解有關網絡商的網絡質素幫助不大。

每一個用戶經常逗留的地點都有不同，網絡商如果可以地圖顯示指定地點的3G/4G網絡覆蓋和網絡穩定性的資訊，對消費者的幫助會更大和更有意義。日本和加拿大的網絡商都會在其網站提供網絡覆蓋的互動地圖，方便消費者查閱指定街道的網絡覆蓋；此外，消費者亦可以郵政號碼或地區名稱查詢各區的即時網絡狀況，獲得更具體而精細的資訊。本會建議本地的網絡商考慮效法，以增加資訊透明度。不過消費者須留意，於地面接收到的網絡訊號不反映同一地點在高空時的表現，訊號強弱在不同高度都有差異，因網絡頻譜發射站一般位處高地或從大廈頂層向下發射，由於現時不少居住或工作地點樓高五六十層，比不少發射站的位置更高，接收到的訊號可能較微弱。

日本網絡商提供網絡覆蓋的互動地圖，以三種顏色代表同屬LTE網絡的不同速度，例如紅色表示達到4.5G的範圍，而紫色則表示速度相對較低的範圍。

