

此為空白頁

家居電話服務 投訴激增



隨着固網電話服務開放，現時已有5間服務商提供本地家居電話服務。推銷員的推銷手法頗引起爭議，收費爭拗及服務素質成為消費者投訴焦點，本會於2003年全年共收到1,481宗投訴，較2002年的546宗多1.7倍，其中投訴銷售手法更由73宗升至444宗，飆升5倍。

5間家居電話服務商收費比較

現時本港5間提供家居電話服務的服務商包括「電訊盈科」(PCCW)、「九倉電訊」(Wharf T&T)、「新世界電訊」(New World Telecommunications)、「和記環球電訊」(Hutchison Global Communications)及「香港寬頻」(Hong Kong Broadband Network)。

「電訊盈科」表示其固網服務覆蓋範圍100%，其他4間服務商提供的覆蓋範圍比率見表二，由於基礎不同，資料僅作參考用。消費者可透過幾間服務商的網頁或致電熱線查詢所住屋苑/大廈是否在覆蓋範圍之內。

「電訊盈科」的全新安裝費用為\$475，其餘4間服務商表示一般可豁免或於其後逐月退回。可原線（即毋須鋪新線，用回已有的接駁線路）轉用電話服務的4間服務商（「電訊盈科」、「九倉電訊」、「新世界電訊」、「和記環球電訊」）都表示免安裝接駁費。

一般用戶轉換服務商後，都希望保留原有電話號碼方便與親友聯繫，「香港寬頻」會收取\$100費用，其他4間都免費或獲豁免。

留意合約中的最低使用期限

除了考慮覆蓋範圍，電話月費是消費者另一考慮重點。

以最基本的電話線計，正價月費由\$78至\$110不等，較便宜為「香港寬頻」。要注意的是，部分服

本會收到有關固網的投訴數字

投訴分類	2002年全年	2003年全年
收費爭拗	281	488
銷售手法	73	444
服務素質	152	345
其他（如安裝、維修、贈品等問題）	40	204
總數	546	1481

搜尋網絡覆蓋範圍

請選擇屋苑名稱：

BEDFORD GDNS 百福花園
 請選擇屋苑名稱
 A KUNG NGAM A KUNG NGAM
 ALDRICH BAY 愛秩序灣
 ALDRICH GARDEN 愛蝶灣
 ALLWAY GDNS 葵威花園
 AMOY GDNS 淘大花園
 BAYVIEW GDNS 灣景花園
 BEDFORD GDNS 百福花園
 BELVEDERE GDNS PHS 1 麗城花園1期
 BELVEDERE GDNS PHS 2 麗城花園2期
 BELVEDERE GDNS PHS 3 麗城花園3期

搜尋網絡覆蓋範圍


閣下已選擇：百福花園

請選擇大廈名稱：

請選擇大廈名稱
 HONG FOOK CT 康福閣
 HUNG FOOK CT 鴻福閣
 KA FOOK CT 嘉福閣
 KING FOOK CT 景福閣
 MANAGEMENT OFF MANAGEMENT OFF
 ON FOOK CT 安福閣
 PAK CHEUNG CT 倍祥閣
 PAK HEE CT 百喜閣
 PAK KA CT 百佳閣
 PAK LEE CT 百利閣

消費者可透過服務商的網頁查詢所住地點是否在覆蓋範圍內

表一：特殊情況下用戶要求取消合約，服務商會否收取罰款或已豁免的安裝費 [1]

固網服務商	要求取消合約的原因	服務商未能在合約上指定的日期提供服務	合約上指明要某些增值服務，最後服務商未能提供	合約上指明要沿用舊號碼，但最後不成功	用戶搬遷後地址不在服務商的覆蓋範圍內
 電訊盈科		不會	不會	不會	不會
 九倉電訊		視情況而定	不會	不會	不會，但客戶須提供住址證明
 新世界電訊		不會	不會	不會	不會
 和記環球電訊		不會	不會	不會	視情況而定
 香港寬頻		視情況而定	視情況而定	視情況而定	視情況而定

注 [1] 資料由服務商提供。

務商優惠計劃的低月費只適用於首數個月，之後會以正價月費計，若將初期優惠計算在內，平均月費（以完成計劃所指定的最低使用期計）由 \$60 至 \$110。消費者要留意合約期的長短，有些長達24個月，若用戶在中途停用服務，須支付獲豁免的安裝費或/及未完合約的費用。

固網是用戶長期使用的服務，為方便讀者比較長遠支出，我們計算了使用24個月和36個月時的平均月費，以供參考。

此外，也要留意完成合約期後的處理方法，若沒有收到客戶的特別指示，有些服務商會自動續約12個月。

除基本的電話線，各服務商尚提供不同的增值服務計劃，當中有些計劃獨立於基本電話線，計算費用時須將基本電話線與增值服務費用相加，有些則連同基本電話線，以組合形式推出。服務商的增值服務不一，即使名稱相同，也會有少許分別，例如「三人會議」，有些只限本地三人會議，有些可與1位或2位外國親友三人會議，有些只可第1條接通電話線為外地，第2條必須為本地，如用戶非常倚重某一增值服務，申請時應向服務商

說明所需增值服務內容，以免雙方有所誤會。

消費者選擇固網服務時，除考慮價錢、提供的增值服務外，服務的素質如通話清晰度也很重要，不妨多向親友甚至鄰居查詢。

特殊情況下終止合約會否被罰款？

要享有優惠服務費，用戶多要被合約「綁」一段時間。若基於特殊情形而要終止合約，但控制權不一定在用戶手中，例如服務商未能提供合約上指定的服務，是否仍須被罰呢？5間服務商的回覆見表一：

若用戶因服務商未能在合約指定日期提供服務，「電訊盈科」、「新世界電訊」、「和記環球電訊」表示不會向消費者收取罰款，「九倉電訊」和「香港寬頻」表示視情況而定，因導致上述情形出現的原因很多，例如因用戶填寫資料不確而導致服務延遲。若因未能提供指定的增值服務或用戶要求沿用舊有電話號碼但最後不成功，而要求終止合約，「電訊盈科」、「九倉電訊」、「新世界電訊」、「和記

增值服務多元化

家居電話服務的增值功能愈來愈多，除了大家熟識的IDD保安功能、來電待接（Call Waiting）、來電轉駁/飛線（Call Forwarding）、來電號碼顯示（Caller Number Display）、三人會議（Tele-Conferencing）、留言信箱（Voice Mail Box）外，還有：

拒接停示者：拒絕接聽所有採用「停止顯示號碼」（例如對方使用「133」功能）的來電，避免受一些「無聊人」騷擾。

請勿干擾：用戶可暫停接入來電，但仍可打出電話。有些「請勿干擾」則須來電者鍵入密碼才會被接通。

遙控來電轉駁：用戶可透過另一部電話去啟動或取消來電轉駁功能，即可隨時隨地啟動飛線。

雙聲辨號：一條線路，同時配以2個號碼，並配上不同聲響以資識別，方便用戶分辨一些私事/公事電話、固網/手機號碼、或電話/傳真用途號碼等。

短訊服務：除聲音對話外，用戶亦可透過短訊形式互相通訊，亦可與流動電話互通短訊，但留意要配合適當的電話機使用。

表二：固網服務收費 [1]

編號	固網服務供應商 (熱線電話/網頁)	覆蓋範圍 [2]	安裝費		保留 電話 號碼的 費用	搬遷號碼 (往其他 地區) 的費用	計劃名稱 [3]	月費 [4]	計劃的最低 使用期限 [5]	以完成 計劃 所指定的 最低使用 期限計
			全新首次 安裝電話線	原線轉用 服務						
1	 電訊盈科 1000 www.pccw.com	100% (以住宅 地區面積計)	\$475	\$475 (優惠期 內免費)	免	\$300	家居電話服務	\$110	不設最低 使用期限	\$110.0
							新世代家居 電話服務	\$110	不設最低 使用期限 (★)	\$110.0
							通話組合	\$27	不適用	
							傳真組合	\$37		
							上網組合	\$46		
							全能組合	\$56		
2	 九倉電訊 121121 www.wharftt.com	香港:80% 九龍:>90% 新界:30% (全港覆蓋:59% 以住宅地區 面積計) (a)	\$475 (一般可 全數豁免)	豁免	免	\$300	計劃 A	首6個月每月\$33， 其後每月\$89.8 (★)	18個月 [繳回獲豁免的\$475安裝費]	\$70.9
							計劃 B	首3個月每月\$33， 其後每月\$89.8 (★)	18個月 [繳回獲豁免的\$475安裝費]	\$80.3
							基本功能精選	\$18	不適用	
							卓越功能精選	\$25		
							超級功能精選	\$32		
3	 新世界電訊 1239 www.newworldtel.com	57% (以住宅 地區面積計)	\$475 (可豁免)	\$475 (可豁免)	免	\$475	住宅電話線 (▲)	預繳首6個月費用共 \$132，第7個月至第24 個月每月\$78，第25個 月起每月\$88	18個月 [繳回獲豁免的 \$475安裝費及 未完全合約的服務 月費]	\$59.3
							精簡家居組合 (▲)	預繳首6個月費用共 \$132，第7個月至第24 個月每月\$88，第25個 月起每月\$98		\$66.0
							特選家居組合 (▲)	預繳首6個月費用共 \$132，第7個月至第24 個月每月\$98，第25個 月起每月\$108		\$72.7
							優越家居組合 (▲)	預繳首6個月費用共 \$132，第7個月至第24 個月每月\$108，第25 個月起每月\$118		\$79.3
							全能家居組合 (▲)	預繳首6個月費用共 \$132，第7個月至第24 個月每月\$118，第25 個月起每月\$128		\$86.0
4	 和記環球電訊 1220 www.hgc.com.hk	100萬用戶端	\$475 (於合約期內 逐月退回)	\$475 (可豁免)	\$300 (可豁免)	\$300	精選計劃 (■)	\$83.8	12個月 [須繳付未完合約 的服務月費]	\$83.8
							卓越計劃 (■)	\$103.8		\$103.8
							尊貴計劃 (■)	\$112.8		\$112.8
5	 香港寬頻 128100 www.hkbn.net	38%住宅 (以住戶數目計)	免費	不適用	\$100	\$300	基本服務計劃	\$78	12個月 [\$550 或合約期 限剩餘月費 (以較高者為準)]	\$78.0
							基本服務連 超值服務 組合計劃	\$98		\$98.0
							半價收費計劃 (◆) (優惠期至 3月 31日)	首12個月： 每月\$41.9 - \$55 (◆) 之後：每月\$78	24個月 [\$550 或合約期 限剩餘月費 (以較高者為準)]	\$60.0 至 \$66.5
							超值服務組合 計劃	\$20		

- [注] ● 有該項服務或增值功能 — 沒有該項服務或功能
 [1] 資料由各服務商提供，收集日期為2004年1月，最新資料以各服務商公布為準。
 表內只列出基本服務及組合計劃，並不包括一些獨立增值服務項目，消費者可自行向
 服務商查詢。
 [2] (a) 暫時未有覆蓋地區包括：九龍城、屯門、元朗、西貢、大埔、北區及離島區。
 [3] ▲ 優惠期直至另行通知，只適用於指定地區。
 ■ 在指定屋苑及住宅大廈另備優惠月費計劃，消費者可向服務商查詢。
 ◆ 計劃適用於由其他服務商轉往使用「香港寬頻」的客戶，費用視乎客
 戶正使用的服務商而定。
 [4] ★ 若用戶以信用卡或自動轉帳付款，可多獲一個月以\$33優惠月費繳付。
 ◆ 計劃適用於由其他服務商轉往使用「香港寬頻」的客戶，費用視乎客
 戶正使用的服務商而定。
 [5] [] 內為未能完成指定使用期數時的罰則。
 ☆ 另備有6個月或12個月合約計劃，參與計劃者可分別免費獲得「通訊助

平均每月月費		計劃所包服務												取消 服務 所需 通知期
以使用 24個 月計 [6]	以使用 36個 月計 [6]	基本 電話線	IDD 保安 功能	來電 待接	來電 轉駁	來電 號碼 顯示	三人 會議 [7]	留言 信箱	拒接 停示者	遙距 來電 轉駁	雙聲 辨號	請勿 干擾	其他 [8]	
\$110.0	\$110.0	●	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	防擅用受話人付款收費電話、“1083”本地電話號碼查詢服務、國際電話查詢服務、時間及天氣報告	1個月
\$110.0	\$110.0	●	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	「固網短訊」(▽)、「通訊助理」及「消閒資訊」服務，防擅用受話人付款收費電話、“1083”本地電話號碼查詢、國際電話查詢、時間及天氣報告	
不適用		—	—	●	●	●	● #	—	●	—	—	—	音樂暫候	不適用
		—	—	●	●	●	● #	—	●	●	●	●	音樂暫候、傳真支援服務、提示電話、簡易撥號	
		—	—	●	●	●	● #	—	●	—	—	—	音樂暫候、上網來電轉駁	
		—	—	●	●	●	● #	—	●	●	●	●	音樂暫候、傳真支援服務、提示電話、簡易撥號、上網來電轉駁	
\$75.6	\$80.3	●	—	—	—	—	—	—	—	—	●	—	免月費56 k 上網服務，及首3個月免PNETS 無限上網(※)	1個月
\$82.7	\$85.1	●	—	—	—	—	—	—	—	—	●	—	免月費56 k 上網服務，及首3個月免PNETS 無限上網(※)，另送電話、攪拌機或吸塵機一部	
不適用		—	●	●	●	—	● ❖	—	—	—	—	—	防止號碼發送、電話管家	不適用
		—	●	●	●	●	● ❖	—	●	●	—	—	快速撥電、防止號碼發送、電話管家	
		—	●	●	●	●	● ❖	—	●	●	—	—	快速撥電、防止號碼發送、電話管家、多音辨號-傳真專用	
\$64.0	\$72.0	●	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	來電暫候、防擅用受話人付款電話	1個月
\$71.5	\$80.3	●	●	●	—	●	—	—	—	—	—	—	來電暫候、防擅用受話人付款電話	
\$79.0	\$88.7	●	●	●	●	—	● ❖	—	—	—	—	—	來電暫候、防擅用受話人付款電話	
\$86.5	\$97.0	●	●	●	●	●	● ❖	—	—	—	—	—	簡速撥號、約會提示、來電暫候、防擅用受話人付款電話	
\$94.0	\$105.3	●	●	●	●	●	● ❖	●	●	●	—	●	簡速撥號、約會提示、來電暫候、防擅用受話人付款電話	
\$83.8	\$83.8	●	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	30天
\$103.8	\$103.8	●	●	●	●	●	—	—	—	—	—	—	—	
\$112.8	\$112.8	●	●	●	●	●	● ☆	—	●	●	●	●	電話提示、簡易撥號	
\$78.0	\$78.0	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	30天
\$98.0	\$98.0	●	—	●	—	●	● *	—	●	—	—	—	—	
\$60.0 至 \$66.5	\$66.0 至 \$70.3	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
不適用		—	—	●	—	●	● *	—	●	—	—	—	—	

理手提電話智能卡讀寫器」或「固網短訊電話」，如中斷合約，須繳付未完合約的服務月費及交回所提供的電話機或手提電話智能卡讀寫器。

[6] 假設在完成最低使用期後，服務商以現有的正價月費計算。

[7] #：本地三人會議

❖：接通的兩人皆可為海外親友。

*：其中一人可為海外親友。

☆：首位接通的親友可為本地或海外電話用戶，而接通的第三者則須為本地用戶。

[8] ※ 若客戶申請電話線時一併提交現時固網服務供應商的電話費單正本或副本，可享首3個月免費無限上網優惠；若以信用卡或銀行自動轉帳付款，可多享一個月的無限上網優惠。

▽：優惠期內可每月無限量發固網短訊至另一位新世代家居電話服務用戶，及每月可免費發出10個短訊至香港登記的流動電話號碼，其後每個\$0.5。

投訴個案

綜合本會收到的投訴，主要有

建議

一. 推銷手法不妥

個案 1 - 隱瞞身份

某固網服務商職員上門推銷，向住戶周小姐表示只需交出電話費單登記，便可減收住宅電話費用，完全沒有提及這會導致轉換服務商。幸好周小姐是個醒目消費者，多番追問下對方終於承認乃另一間固網商職員，周小姐認為服務商的推銷手法有問題，遂向本會反映。

本會收到不少類似的個案，涉及不只1、2間服務商，除沒有說明自己所屬的公司外，亦發現個別推銷員說話不盡不實，例如：

- 「A服務商已改名為B服務商」（實情是兩間服務商各自獨立經營）
- 「我們與A服務商是同一公司/同一集團」（實情是兩間服務商各自獨立經營）
- 「我們是A服務商的附屬機構」（實情是兩間服務商各自獨立經營）
- 「我們與A服務商已合併，要重新與客戶簽約」（實情是兩間服務商並無合併，若用戶簽約，便會轉用新服務商）
- 「電話公司調整月費，只需簽名作實」（實情是所指的「電話公司」並非用戶正在使用的，簽名作實後便會轉用新服務商）
- 「全屋苑的電話服務已交由我們負責」（事實是並無此事）



個案中的周小姐較醒目，但本會也收到不少在收到月結單或被原服務商通知才知轉了服務商的個案，當中也涉及

長者；部分長者仍有根深蒂固的印象，以為「香港只得一間電話公司」，並不瞭解市場上的變化，而他們又多留在家中，較多機會接觸推銷員，本會建議家人或社工多向長者提點。屋邨辦事處或管理處若發

現類似情況，可發出通告提醒住戶。當然服務商對僱員的培訓非常重要，只要服務素質良好及價錢合理，哪怕沒有顧客，又何須隱瞞身份？

個案 2 - 有合約在身轉台也沒問題？

程先生正使用X服務商，合約至03年5月，期間另一間Y服務商的職員上門推銷，程先生表示與X服務商已有合約，不能轉台，但推銷員表示無問題，會替其「攞掂」，結果程先生接納了。

其後X服務商職員致電程先生，表示他與公司簽了1年合約，取消服務要罰款，建議他向Y服務商申請延遲生效日期；程先生向Y服務商商議不果，進退維谷。程先生不滿Y服務商的手法，堅持辦理取消手續並停止繳付費用，直至最近，程先生收到Y服務商委託的追數公司所發的追討欠費信件，遂要求本會協助。

建議

若推銷員如程先生所說，表示有合

約在身也可以轉台，確有不妥，不過消費者也要認清自己的責任，既然已有合約在身，就要先清楚合約的終結期和罰則，如有懷疑，在未肯定答案前就絕不應另立新約，並向原本提供服務的公司查詢原有合約的屆滿日期。

本會向5間服務商查詢，究竟是否有上述個案的「攞掂轉台」安排，即替用戶向其他服務商繳付未完合約的費用，5間都表示不會，所以消費者不要輕信。

個案 3 - 承諾不兌現

推銷員向周先生推銷月費\$99的固網服務，表示加\$20可擁有周先生在原有固網使用的傳真、飛線等增值服務，周先生認為合理，但指定要用回原有電話號碼，推銷員亦口頭答應。翌日師傅上門安裝並表示4月23日可使用服務，周先生付了\$357安裝費。不過於4月26日周先生使用傳真時，發覺不成功，而其他固網服務也不能使用，細看合約內容方發現原來服務商編了一個臨時電話號碼給他，不過增值服務仍不能使用。周先生致電查詢，服務商表示數天後即可用回舊有號碼，不過他要求的增值服務，月費是\$35。周先生認為之前推銷員的承諾不兌現，要求取消服務，職員表示取消服務要付\$900多手續費，周先生非常不滿，遂到本會投訴，要求取回\$357安裝費。

建議

與推銷員的口頭承諾，最好寫在合約上，避免將來爭拗，亦防範極少數不良的推銷員「順口開河」。

至於沿用號碼的問題，在轉線時涉及2個程序：向另一間固網商申請攜走號

碼及進行租線/鋪線工程，兩者的完成時間未必相符，因而可能要短暫使用新編號碼；由於固網服務對很多家庭也很重要，如有臨時安排，服務商須預先清楚說明。

二. 通話素質不佳

個案 4

王小姐轉用Z固網服務，使用初期電話經常不能打出、打入，經維修後已解決，但使用個多月來一直發出「沙沙聲」及「回音」，雖經服務商3次派員上門修理仍解決不到，令通話素質大打折扣，王小姐不滿服務素質，要求終止合約。

建議

消費者在選用新服務商前，最好詢問一些曾使用該服務商的親友或鄰居的意見作參考，才作決定。

三. 合約/費用問題

另一類較多投訴的是關於合約問題，當用戶對服務不滿（例如推遲了服務日期、電話不能使用、通話素質差等）而要求取消合約，服務商前線職員便即時向用戶表示要收取罰款，導致用戶不滿。

建議

據服務商表示，服務出現問題的因素很多，有時是用戶問題，例如提供錯誤資料；有時是服務商問題；有時是其他因素，例如舊有服務商處理攜號的程序，所以當用戶遇到不滿時，應與服務商聯絡並商討解決辦法，而服務商不應在未清楚問題所在時，便即時以「罰款」作回應。

環球電訊」表示不會向用戶收取罰款，而「香港寬頻」則表示會視乎情況而定。

另一方面，若用戶因搬遷後的地址不在覆蓋範圍而要求終止合約，「電訊盈科」、「九倉電訊」和「新世界電訊」表示不會向用戶收取罰款，而「和記環球電訊」和「香港寬頻」則表示會視乎情況而定，當中「香港寬頻」會先建議客戶將服務轉給親友使用。

是否需入屋拉線？

是否需入屋拉線，除「香港寬頻」表示需要外，其他4間表示視乎情況而定，一般而言，如用戶申請新電話線都須入屋拉線。其他情況都要由安裝師傅視察實際環境而定。

會否影響其他服務？

家居電話，與寬頻上網、長途電話（如00x, 15xx, 16xx等服務）及平安鐘服務都息息相關，5間服務商皆表示使用他們的固網服務一般都不會影響這些服務，「香港寬頻」表示在電力故障時，他們的服務可能因此中斷，或許會影響平安鐘的運作，平安鐘的用戶或其家人在選擇固網時要特別留意。

總結

雖然流動電話在本港十分普遍，但家居電話的傳統功能對很多家庭仍很重要。固網市場自1995年開放，新服

務商覆蓋的網絡近年已由初期的商業地區發展至住宅區，據「電訊管理局」於去年年底發出的諮詢文件指出，除「電訊盈科」以外的4間固網服務商網絡已覆蓋或將覆蓋本港住戶的45%，反映仍有不少地區的住戶可能只得1間服務商覆蓋，固網商應主動在其網頁上提供其覆蓋範圍資料，甚至登出於短期內將覆蓋的範圍，提高資料透明度，讓消費者預先知曉。

本會近年收到有關住宅固網服務的投訴顯著上升，當中不少涉及推銷手法，根據《電訊條例》第7M條，持牌服務商在提供服務時，不得作誤導性或欺騙行為，服務商必須加強對銷售員的培訓，銷售員須向用戶詳細說明公司身份、服務費用、合約內容和限制等，絕不能有所隱瞞。此外，「電訊管理局」亦不時在其網頁刊登一些點名的調查個案，值得消費者參考。

服務商提供不少優惠計劃，多要求客戶簽約並使用一段較長時間，所以在挑選服務商時，除比較基本費用外，消費者亦要考慮：

- 本地通話素質
- 若時常打長途電話到海外親友，長途電話的通話素質也要考慮
- 服務商的客戶服務、安裝和售後服務是否妥善
- 提供的增值服務——服務商近年提供不少新穎增值服務，有些或許特別適合你的需要，例如來電轉駁、雙聲辨號、短訊服務等。

前3項都離不開服務商的口碑，最佳方法是向曾使用該服務商的親友或鄰居瞭解。而在簽約前，必須詳細閱讀合約內容。

