

# 電訊業須改善營商手法 減少消費者投訴

新年伊始，是總結過去計劃未來的好機會。

去年的消費者投訴數字達到36,614宗的新高紀錄，比2004年的二萬多宗大幅上升36%。最多投訴的類別為發展蓬勃的電訊服務，共12,029宗，2004年錄得的同類投訴為7,743宗。

我們在過去一年提出了多個方案，在問題根源協助解決消費者與電訊服務公司之間的糾紛。

首先，越來越多投訴源於消費者搬遷居所，原有的電訊商在新的地區或屋苑並不能提供服務，但消費者卻受合約所約束仍要繼續繳費。營辦商承諾以下安排：

- 暫停服務直至該地區成為服務覆蓋範圍；
- 將餘下服務期限轉給親友使用；
- 若以上兩項無法安排，可取消現有合約。

第二，鑒於電訊服務與收費電視的綑綁式銷售手法日益普遍，並導致消費者不滿。經我們的介入，電訊公司承諾若有爭議出現，合約的主要服務供應商將要為合約上的其他服務商負責。

第三，越來越多營辦商加入收費電視服務，我們密切關注其銷售手法和服務合約，確保消費者利益得到保障。

第四，我們與電訊管理局攜手展開了宣傳推廣活動，提高消費者警覺，留意電訊服務的合約條款，細心比較市場上的同類服務，才作出知情的選擇。電訊業亦支持這宣傳活動。

期望以上的方案有助行業改善營商手法，與及減少消費者投訴。

我們亦於去年推展了《良好企業社會責任指引》，鼓勵商界重視企業社會責任。《指引》得到業界和專業團體的支持，讓他們將合適的部分加入其已有的營商守則內。

在本會積極支持下，本港美容業界草擬讓會員自願遵守的營商守則，已接近完成階段。守則將涵蓋服務素質、處理投訴與及預繳式收費。

在研究測試方面，我們將加強在區內和本地的合作和聯繫。本會率先統籌國際消費者研究及測試組織(ICRT)的亞太區首次聯合測試——充電池。

ICRT亞太區成員亦會進行可行性研究，瞭解是否可以在區內聯合測試兒童安全座椅、蚊香、熨斗、吸塵機、人參茶等產品。

我們同時會加強利用互聯網向公眾發布資訊，現正與互聯網服務供應商商討，將網上《選擇》提供予固網和手機用戶。

訂正：

上期〈借錢交稅成本上升〉一文，第26頁渣打銀行「稅務貸款」借貸金額\$100,000的實際年利率應為6.94%。

# 選擇



封面人物：鄧麗欣

## 消費者委員會出版

地址：香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

電話：2856 3113

訂閱電話：2856 3123

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

網址：[www.consumer.org.hk](http://www.consumer.org.hk)

印刷：宏亞印務有限公司

地址：香港柴灣豐業街五號華盛中心一字樓全層

《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。

訂閱電話  
2856 3123



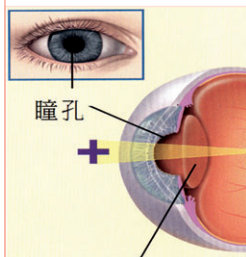
P.22



P.34



P.38



P.44

## 新料預告(暫定)

- ★ 數碼相機測試
- ★ 室內無線電話測試

## 封面專題

- 4 41款熱爆MP3+PMP機大測試

## 測試報告

- 16 乾金針驗出二氧化硫超標  
22 30款手機大變身一物多用

## 生活百科

- 30 潮流瑜伽班非人人適合  
34 消毒洗手液≠抗病毒

## 健康錦囊

- 40 小孩常見皮膚病——濕疹  
42 濕疹用藥及副作用  
44 及早清除白內障重見光明

## 逍遙國度

- 38 陳智思授保險錦囊

## 投資智慧

- 37 投資要識「問」問題

## 消費文化

- 46 香港拍拖人士的消費文化

## 投訴實錄

- 45 「食家會」誤導消費者  
47 IDD「錯搭線」收費飆升



p.4



## 乾金針驗出二氧化硫超標

農曆新年快到，不少人喜歡在大年初一食用齋菜，當中可能用腐竹及金針做材料，但近年常有報道指食品添加過量或禁用防腐劑，蔬菜及豆類乾製食品情況較嚴重，本會就此抽驗了幾款較常食用的乾製食品。

## 潮流瑜伽班非人人適合

近年瑜伽大行其道，加上名人效應，各式各樣的瑜伽課程應運而生。早前報章報道，一名女士到瑜伽中心試玩瑜伽，熱身15分鐘後頭暈和嘔吐，最後不治，致命原因有待驗證。瑜伽雖然有益身心，但進行時有不少地方要注意。



## 41款熱爆MP3+PMP機大測試

隨身聽音樂潮流愈來愈盛，觸目皆是頸上掛着輕巧MP3機傾聽心愛歌曲的人。不同類型電子產品都紛紛加入音樂元素，尤以流動電話較明顯，新款電子遊戲機也可用來聽歌睇戲。測試不只包括MP3及PMP影音播放器，也挑選了數款手機/遊戲機，比併影音實力。