

向公共電訊服務的消費者 提供服務質素資料

公眾諮詢文件

2004年7月23日

導言

1. 香港電訊業的所有市場已全面開放並引進競爭，現在有更多服務供應商、種類繁多的創新服務，以及具競爭力的價格供消費者和商界選擇。在過去十年，香港電訊業表現出色。根據國際電信聯盟(「國際電聯」)在2003年11月公布的數碼科技普及指數¹，香港的寬頻互聯網服務是全球最便宜的。而國際電聯在2002年9月公布的流動電話/互聯網指數²，香港位列全球之冠。此外，香港的固網電話、流動電話及寬頻普及率亦是全球最高的地區之一。

2. 香港電訊業的成功，很大程度歸因於網絡營辦商和不同界別的服務供應商作出的努力和投資。在這樣具競爭性的市場，預期服務供應商會在價格及質素上競爭，因為若服務供應商未能滿足消費者對服務質素的要求和期望，便會被競爭對手淘汰。然而，要讓消費者享受到市場競爭所帶來的好處，消費者便需要掌握市場訊息，尤其是服務價錢以外的訊息，例如不同服務供應商的服務質素。

3. 電訊管理局(「電訊局」)在過去數年收集的投訴統計數字顯示，自2001年起，有關公共電訊服務的消費者投訴個案有上升趨勢，這可能因不同因素所致，包括服務更趨普及、用戶更認識投訴的渠道和推廣策略更趨激烈。不過，大部分的投訴是有關服務供應商的服務質素比客戶預期為低或客戶誤解供應商的服務質素承諾。無可否認，香港的消費者得到物超所值的電訊服務，但業界及規管者仍需確保於面對激烈競爭的同時，仍能保持服務質素。

4. 近年，服務供應商傾向於提供具吸引力的收費、特惠服務計劃、免費禮品，以吸引新客戶簽約，而客戶需受定期合約所限制。根據這種合約，若在合約期屆滿前終止合約，客戶需繳交罰款。即使客戶在履約期發現服務供應商所提供的服務質素未如理想，大部分仍會勉強繼續使用服務，以避免被供應商徵收罰款。

5. 為確保消費者在選用電訊服務時能作出明智的決定，電訊管理局局長(「電訊局長」)認為有實際需要推行一個制度，向消費者提供服務質素的資料，

¹ 數碼科技普及指數旨在量度個別人士獲得及使用資訊及通訊科技的整體能力。

² 流動電話/互聯網指數量度經濟體系在流動電話及互聯網科技方面的表現，以及經濟體系善用這方面的新發展的程度。

使他們能得知除價格外，市面上各種具競爭性的服務資料。希望消費者透過有關資料，在決定簽約使用服務前，能作明智的選擇。事實上，立法會資訊科技及廣播事務委員會已對電訊服務的質素表示關注，並促請電訊局長加快推行制度，盡快向消費者提供服務供應商的服務質素資料。

6. 很多已發展的經濟體系已採取措施規管電訊服務的服務質素。新加坡、澳洲、英國、美國及加拿大規定，服務供應商要定期向規管者提交服務表現統計數字。下表顯示，有關統計數字會由規管者或經規管者認可的獨立機構公布。此外，部分規管者制訂最低表現標準供服務供應商遵從，並向不遵從的服務供應商施加懲罰。部分地區更透過消費者意見調查來監察服務質素。

海外地區規管電訊服務質素的情況

	新加坡	澳洲	英國	美國	加拿大
推行服務質素計劃的年份	2001	1994	1995	1983	1982
誰制訂服務質素的最低標準？	規管者	規管者及業界自行規管組織	服務供應商(即規管者不會制訂最低標準)	服務供應商(即規管者不會制訂最低標準)	規管者
誰公布表現統計數字？	規管者	規管者	獨立機構	規管者	規管者
怎樣監察服務質素？	<ul style="list-style-type: none"> - 服務供應商定期向規管者提交服務表現統計數字 - 若未能達最低標準，會向服務供應商施加罰款 - 進行客戶滿意程度調查 	<ul style="list-style-type: none"> - 服務供應商定期向規管者提交服務表現統計數字 - 若未能達最低標準，會向服務供應商施加罰款 	<ul style="list-style-type: none"> - 服務供應商定期向規管者提交服務表現統計數字 - 進行客戶滿意程度調查 	<ul style="list-style-type: none"> - 服務供應商定期向規管者提交服務表現統計數字 - 進行客戶滿意程度調查 	<ul style="list-style-type: none"> - 服務供應商定期向規管者提交服務表現統計數字 - 服務供應商解釋為何未能達最低標準(在規管者的網頁公布)

7. 一直以來，只有當市場未能正常運作時，電訊局才會作出規管。因此，電訊局不傾向制訂服務質素的最低標準。相反，有效的市場能制訂最低標準。不過，由於供應商與消費者所得的資料並不均稱，所以有需要向消費者提供足夠的供應商服務質素資料，以促進有效市場的發展。因此，電訊局提議推行服務質素制度，要求服務供應商就一致的定義及量度方法，去量度、報告及公布市場中服務供應商的服務質素。

工作小組

8. 為使服務供應商、業界組織及消費者權益團體有機會討論在香港推行公共電訊服務質素制度的建議，電訊局長在 2003 年 9 月 19 日舉行業界論壇。在業界論壇中，電訊局建議規定服務供應商作出承諾及報告服務表現。在總結論壇時，電訊局長表示，電訊局會成立工作小組，讓服務供應商、業界組織及消費者

權益團體參與，以識別重要表現指標，及決定如何定義、量度及報告這些指標。

9. 電訊業界、消費者權益團體、最終用戶及規管者都需要安排資源的優先次序。電訊局的消費者投訴數字顯示，直至 2003 年底，互聯網服務方面接獲最多的消費者投訴。由於使用寬頻互聯網服務的用戶已超逾窄頻互聯網服務的用戶，而預計使用窄頻互聯網服務的用戶會相繼轉用寬頻互聯網服務，所以電訊局決定在最初階段，服務質素規管制度應針對在寬頻互聯網服務的市場。因此，在 2004 年 1 月成立寬頻互聯網服務質素工作小組。得到工作小組成員的支持，該工作小組已舉行五次會議。電訊局從業界及消費者權益團體得到寶貴意見，而工作小組成員在會議中提出的意見已載入本諮詢文件。歡迎有興趣各方就本文件提出的各項建議提出意見。

建議的方針

一般原則

10. 電訊局長認為在制訂寬頻互聯網服務質素規管制度時，應採用以下的原則：

- 原則一：電訊局長認為在寬頻互聯網服務市場的零售層面存在有效的競爭。因此，他認為應由市場決定服務水平，而非由他制訂服務質素的最低標準。
- 原則二：寬頻服務供應商應自行就其服務質素標準作出承諾，並告知規管者、潛在客戶及現有客戶有關承諾。
- 原則三：應定期監察及報告市場中寬頻服務供應商所達到的服務質素，令消費者能在市場上作出明智的選擇。

11. 就以上三項原則而言，部分工作小組成員認為，應訂立一套適用於所有寬頻服務供應商的最低標準。部分成員則認為服務供應商只需公布是否達到服務表現承諾，而非公布確實的表現統計數字。

12. 現行措施是確保以合理的價格向消費者提供多元化的優質電訊服務。制訂質素標準時，應在相關成本和利益之間取得平衡；消費者願意付出更高價錢以求獲取更高服務質素，會為服務供應商提供適當的推動力和訊號，而服務供應商應自行決定推銷策略及服務水平。最理想的是不同的服務供應商可選擇提供不同的質素標準，或甚至同一服務供應商可為不同組別的消費者提供不同的質素標準。因此，電訊局長認為，訂立單一最低標準對服務供應商或消費者來說並

沒有意義。服務質素規管制度旨在透過公布服務供應商的表現統計數字，向消費者提供不同服務供應商的服務質素資料。故此，電訊局長認為無需制訂任何最低標準，因為寬頻互聯網服務市場的零售層面已存在有效的競爭。

13. 電訊局長對公布「達到」或「未達到」的方法有所保留，因這未能辨別低於標準及較優質服務的不同水平。他認為達成最終目標的最佳方法是，公布個別服務供應商的承諾及其表現的確實數字。公布表現統計數字會鼓勵服務供應商力求更高的服務質素，並刺激市場上非價格方面的競爭。此外，由公眾監察服務表現數字而產生的壓力，會促使服務供應商改善未達標準的服務表現。因此，電訊局建議公布個別服務供應商的承諾及確實的服務表現統計數字。

公布服務供應商的服務承諾及統計數字

14. 公布服務供應商服務表現指標的統計數字是監察服務質素的最有效及具效率的方法。電訊局首先制訂重要表現指標，然後規定服務供應商就其服務表現水平能達到的指標作出承諾。服務供應商所作的服務承諾能向消費者提供重要資料，以便他們在決定申請或轉用某供應商的服務前，能作出明智選擇。我們建議服務供應商須在其網站公布服務表現承諾及每季表現指標的統計數字，並規定他們向電訊局長提交承諾及統計數字。電訊局長會公布服務供應商的表現，從而令消費者易於取得有關資料以作比較。

規管制度的建議範圍

15. 香港寬頻互聯網服務市場大致上可分為住宅市場及商業市場。商業用戶一般受到與寬頻服務供應商簽訂的服務水平協議所保障。若服務供應商未能達到協議列明的服務水平，商業用戶可根據協議列明的條款獲得賠償。此外，商業用戶通常較住宅用戶更有能力與服務供應商討價還價。因此，電訊局建議首先針對住宅市場，在稍後階段或考慮監察商業市場。

規管制度的建議對象

16. 有關服務質素制度的對象，電訊局長初步考慮兩個方案。一個方案是制訂一些準則，而符合準則的服務供應商必須遵守制度。另一個方案是以自願形式實施計劃。

方案一：制訂準則以界定監察的對象

17. 截至 2004 年 3 月 31 日，香港共有 197 家互聯網服務供應商。根據

2004 年 3 月住宅寬頻互聯網服務的用戶數目顯示，最大的五家服務供應商的市場佔有率超過 97%。因此，餘下的服務供應商只提供非常有限的服務。即使建議的服務質素規管制度包括這些小規模的服務供應商，對消費者來說並沒有太大作用。所以，電訊局建議，在服務質素監察計劃中，只包括最大的五家住宅寬頻服務供應商（根據住宅寬頻接駁互聯網服務的用戶數目來決定）。由於電訊市場瞬息萬變，所以建議自實行日期起計的兩年內，檢討界定規管制度對象的準則。

18. 除最大的五家供應商外，其餘的住宅寬頻服務供應商將豁免納入服務質素監察計劃。然而，電訊局歡迎這些服務供應商自願參與，亦歡迎商業寬頻服務供應商參加服務質素監察計劃。

19. 若採用市場佔有率的方案，會引起一個推行上的問題。由於服務供應商沒有市場佔有率的資料，所以他們並不知道是否被包括在監察計劃內。若服務供應商待電訊局通知其符合上述準則後才開始實行有關計劃，或未能及時收集統計數字。一個可行的解決方法是每年公布最大五家住宅寬頻服務供應商的名單。例如，根據 2004 年 7 月至 9 月期間的市場佔有率資料，最大五家住宅寬頻服務供應商會在 2004 年 11 月底前接獲電訊局的通知。該五家服務供應商必需收集及提交由 2005 年 3 月至 2006 年 2 月的連續四季統計數字。在 2005 年 11 月底，電訊局會使用 2005 年 7 月至 9 月期間市場佔有率的資料，公布最大五家住宅寬頻服務供應商名單，開始新的周期。

方案二：以自願形式推行

20. 部分工作小組成員表示，監察計劃應以自願形式進行。市場競爭會鼓勵服務供應商參加監察計劃。這個方案的管理較為簡單，亦不會遇到第 19 段述及的推行問題。然而，電訊局長關注到，若沒有服務供應商參與，自願性的規管制度便會變得不可行。

21. 現邀請業界、消費者權益團體及其他有興趣人士就以上兩個方案提出意見。

推行

22. 部分表現指標較為複雜，或需較長時間界定，並制訂計算方法和量度機制。所以，電訊局長建議，較簡單的表現指標(如服務表現指標)將由服務供應商作出承諾及公布表現統計數字，而較複雜的表現指標(如技術表現指標)則由擁有專業技術知識的獨立機構界定及量度，目的是盡快向消費者提供技術表現統計數字。

服務表現指標

23. 服務表現指標能向一般消費者提供有用資料。表現指標的適當數目應取決於可量度數據的質素。由於質素重於數量，開始時應小心謹慎，以確保各服務供應商能應付指標的數目。當累積更多運作經驗後，可逐步增加指標的數目。因此，電訊局建議以下五項服務表現指標：

- 服務提供時間
- 服務恢復時間
- 每 1000 條客戶線路的客戶報告故障
- 處理投訴時間
- 等候接聽查詢電話的時間

每項服務指標的詳細定義和量度方法可參考附錄 I。

24. 參加的服務供應商必需向電訊局提交以上五項服務指標的承諾及每季的表現統計數字。在工作小組會議中，部分成員認為服務供應商作出承諾及報告統計數字時，應獲給予一定程度的彈性。電訊局長擔心給予過度彈性，會使服務供應商之間的比較變得困難，但他歡迎各方就此提出意見。

25. 為方便比較不同的服務供應商，我們建議服務供應商應以標準格式作出承諾及報告統計數字，而電訊局會於官方網站公布服務供應商的承諾及表現統計數字。

26. 只有於服務供應商能公布真實可靠的統計數字的情況下，服務質素規管制度才會有意義。若服務供應商在公布統計數字前，需要為每季統計數字進行外部審核，成本可能十分高昂。經平衡審核統計數字的成本效益，電訊局建議服務供應商每年只需提交經審核的表現統計數字一次，例如每年其中一季的統計數字。至於餘下三季的統計數字則無需進行外部審核。另一個可行的解決方法是在每年一度的核數期間，一次過審核四個季度報告。換言之，直至第四季完結後才審核前三季的季度報告。

27. 部分服務供應商認為無需透過外部審核，以確保服務供應商報告真實可靠的統計數字，因為《電訊條例》（「該條例」）已能預防具誤導性或欺騙性的行為。若服務供應商公布任何錯誤的服務質素資料，便可能構成該條例第 7M 條下具誤導性或欺騙性的行為。對於該條例第 7M 條是否能提供足夠預防措施，以及應否把外部審核定為強制規定，電訊局長希望徵詢意見。

28. 電訊局長不認為呈報表現統計數字會不合理地增加住宅寬頻服務供應商的成本負擔。電訊局長認為，在任何情況下，服務供應商應視量度及監察其

表現為管理控制系統的一部分，以確保根據牌照責任向客戶提供符合要求的服務質素。此外，推行服務質素制度亦會使服務供應商受惠。在服務質素監察制度下，表現出色的服務供應商可利用其表現統計數字作有力的推廣工具，吸引新客戶和建立品牌形象及聲譽。

技術表現指標

29. 電訊局建議下列的技術表現指標：

- 服務供應商網站下載時間
- 本地網站下載時間
- 海外網站下載時間
- 服務供應商檔案傳送規約(“FTP”)上傳時間
- 網絡等待時間

每項技術指標的詳細定義和量度方法可參考附錄 II。

30. 由於技術指標較服務指標複雜，電訊局預期不同服務供應商及消費者權益團體需要較長時間才能就這些指標的定義和量度方法達成共識。為使消費者盡快得到技術表現統計數字，電訊局長將考慮委任獨立機構為住宅寬頻服務供應商量度技術指標，目的是要同步推行服務指標和技術指標的監察計劃。現就本建議徵詢意見。

建議的時間表

31. 推行服務質素監察計劃的建議初步時間表可參考附錄 III。根據建議的時間表，住宅寬頻服務供應商的服務和技術表現統計數字約在 2005 年中首次在電訊局的網頁公布，隨後每三個月更新一次。

法律依據

32. 固定電訊網絡服務牌照的一般條件第 18(1)條、固定傳送者牌照特別條件第 6(1)條，以及國際增值電訊網絡服務³的公共非專利電訊服務牌照特別條件第 5(1)條規定，持牌人須按電訊局長的合理要求，向電訊局長提供有關其經營業務的資料，以執行牌照下的職務。

³ 根據現行牌照制度，互聯網服務供應商獲發國際增值電訊網絡服務的公共非專利電訊服務牌照。

33. 固定電訊網絡服務牌照的一般條件第 10(1)條、固定傳送者牌照特別條件第 5(1)條，以及國際增值電訊網絡服務的公共非專利電訊服務牌照一般條件第 1 條規定，持牌人需要以電訊局長認為滿意的方式經營、維持及提供服務。為確定持牌人是否根據固定電訊網絡服務牌照的一般條件第 10(1)條、固定傳送者牌照特別條件第 5(1)條，或國際增值電訊網絡服務的公共非專利電訊服務牌照一般條件第 1 條提供滿意的服務，持牌人所作出的表現承諾和表現統計數字均被視為「電訊局長根據...牌照可合理地要求，以執行其職務」的資料，並應根據固定電訊網絡服務牌照的一般條件第 18(1)條、固定傳送者牌照特別條件第 6(1)條，或國際增值電訊網絡服務的公共非專利電訊服務牌照特別條件第 5(1)條向電訊局長提供有關資料。換言之，根據相關牌照條件，電訊局長在法律上獲授權命令有關持牌人向他提供表現承諾及服務質素的統計數字。

34. 根據固定電訊網絡服務牌照的一般條件第 18(3)條、固定傳送者牌照特別條件第 6(3)條，以及國際增值電訊網絡服務的公共非專利電訊服務牌照特別條件第 5(2)條，若電訊局長建議披露所得的資料，而他認為披露這些資料會泄露持牌人的業務、商業或財政的資料，且預計資料的披露可能會對持牌人的合法業務、商業或財政有不利影響，電訊局長在最後決定是否披露有關資料前，會給予持牌人合理的機會就所提議的披露作出申述。

35. 在電訊局長披露服務供應商的表現承諾和表現統計數字前，會給予有關持牌人合理的機會就所建議的披露作出申述。電訊局長認為，這次諮詢將為所有有關持牌人提供機會，向電訊局長就建議披露的服務承諾和表現統計資料作出申述。電訊局長考慮有關持牌人所作的申述後，會就是否披露由住宅寬頻服務供應商提供的服務質素資料作出最後決定。

檢討服務質素制度

36. 考慮到寬頻互聯網服務市場瞬息萬變，電訊局建議每兩年檢討服務質素規管制度，並可能就檢討進行公眾諮詢，以徵詢業界、消費者權益團體及公眾的意見。

徵詢意見

37. 電訊局長就香港住宅寬頻互聯網服務推行建議的服務質素規管制度徵詢意見。所有意見須以書面形式在 **2004 年 9 月 23 日**或之前送達電訊局長（諮詢期為兩個月）。電訊局長保留公開所有接獲的意見或提出意見人士的身分的權利。意見書內屬商業秘密的部分必須註明。電訊局長在決定是否披露有關資料時，會考慮這些標記。

意見書應送交：

香港灣仔
皇后大道東 213 號
胡忠大廈 29 樓
電訊管理局
(經辦人：高級規管事務經理 (經濟規管)1)

意見亦可傳真至 2803 5112 或電郵至 hyslai@ofta.gov.hk。

電訊管理局
2004 年 7 月 23 日

服務表現指標

1. 服務提供時間

定義

這項指標反映服務供應商，於承諾日期內按訂單指示提供新服務或更改原有服務的表現，亦即服務提供／啓用方面的服務承諾。

「訂單」指向客戶提供產品或服務，或更改原有服務的承諾。然而，下列情況並不屬於訂單的定義範圍：

- 停止服務、產品或功能的訂單
- 在完成安裝前已被客戶取消的訂單
- 只需郵遞硬件的訂單，客戶其後無需確認收悉
- 增加或更改原有服務的客戶資料的手續，例如更改拼法、地址或姓名等等

服務供應商確定客戶可以使用所有服務項目及開始計帳後，即被視為「完成訂單」。同一個安裝地址如裝設多條線路，應算作一宗訂單。例如，客戶訂單包括在兩個安裝地址分別裝設三條及一條線路，便應該被算作兩宗訂單。

由於(i)客戶要求或(ii)客戶在預約當日未能應約而更改日期的訂單，將不算作沒有履行承諾，除非供應商未能在新預定的日期內完成訂單。

計算方法

(I) 電訊局的建議

在承諾日期或以前完成訂單的百分比 = $100 * A/B$

A = 有關期間內於承諾日期或以前完成的訂單數目

B = 有關期間內完成的訂單總數

(II) 部分工作小組成員的建議

部分工作小組成員傾向採用有關服務提供的消費者投訴數字作為表

現指標。然而，電訊局認為應該採用上文建議的計算方法，因為其他電訊規管者一般採用這個方法。

2. 服務恢復時間

定義

這項指標反映客戶報告故障後，服務供應商能於承諾時間內恢復服務的表現，即服務恢復時間方面的服務承諾。

「客戶報告故障」指客戶報告服務項目未能達到所需「功能」，導致服務受到影響，但不包括預定維修工程。住宅寬頻互聯網接達服務的「功能」應該包括(i)接達互聯網及(ii)接達電郵系統。倘若未能達到其中一項功能，應被視為故障。同一個地址的多項故障應被列為單一故障報告。例如，客戶報告故障包括分別位於兩個地址的三條及一條線路，便應該被列為兩宗故障報告。

然而，下列情況並不屬於故障報告的定義範圍：

- 責任屬客戶一方的故障
- 任何在網絡終接點以外的設備故障
- 倘若同一條客戶線路在原有故障尚未解決前再行提出故障報告，第二宗故障報告不應被視為另一宗報告
- 未獲客戶明確指示由第三者所作的故障報告

服務供應商確定客戶可重新使用故障報告內所有服務項目後，即被視為「完成恢復服務」。

在決定故障「恢復時間」時，應該扣除任何由客戶導致的延誤時間，例如因客戶在預定時間未能應約或客戶阻礙服務營辦商恢復服務而引致的延誤。服務供應商必須在服務承諾清楚列出恢復時間的計算方法，例如開始計算的時間（特別是有預約的故障報告）、以實際時間或工時計算，以及界定有關工時等等。

倘若服務供應商要求押後預約，早前預定的時間將維持用於計算延誤時間。另一方面，倘若客戶要求押後預約，新預約的時間則會用於計算延誤時間。至於提前預約時間的情況，則會以新預約的時間來計算。

計算方法

(I) 電訊局的建議

預約指經客戶同意而服務供應商須前往客戶處所恢復服務的會面。倘若恢復工作不需要到客戶處所進行，則不視為預約。故此，這項指標應劃分為兩個類別，視乎服務供應商是否需要前往客戶處所。

情況 1 – 無預約的故障報告

有關期間內在承諾時間恢復服務的故障報告百分比 =
 $100 * A/B$

A = 有關期間內在承諾時間恢復服務的無預約的故障報告
總數

B = 有關期間內所有無預約的故障報告總數

情況 2 – 有預約的故障報告

有關期間內恢復服務的故障報告百分比 = $100 * C/D$

C = 有關期間內在承諾時間內恢復服務的有預約的故障報
告總數

D = 有關期間內所有有預約的故障報告總數

部分工作小組成員認為可能無需將指標分為無預約及有預約的兩種情況。

雖然有部份故障需要較長時間來處理，但是大部分故障可在相對較短的時間內修正，因此部分工作小組成員建議，服務供應商可以作出較具彈性的承諾，例如「90%的故障報告可於XX小時內修正，恢復正常服務。而全部故障報告可於XX日內修正，恢復正常服務。」我們現就此等具彈性的承諾會否令住宅消費者難以比較不同服務供應商徵詢意見。

(II) 部分工作小組成員的建議

部分工作小組成員傾向採用有關服務恢復的消費者投訴數字作為表現指標。然而，電訊局認為上文建議的計算方法為其他司法管轄區普遍採用。

3. 每 1000 條客戶線路的客戶報告故障

定義

有關「客戶報告故障」的定義，請參閱**服務恢復時間**的服務指標。

計算方法

(I) 電訊局的建議

每 1000 條客戶線路的客戶報告故障數字 = $1000 * A/B$

A = 有關期間內客戶報告的故障總數

B = 有關期間內客戶線路的平均數字，根據有關期間開始及結束時線路總數的平均值來計算

(II) 部分工作小組成員的建議

部分工作小組成員建議使用客戶投訴數字，而非客戶所報告的故障數字。部分成員則關注到，倘若這項指標包括增值服務，服務供應商的整體表現便可能下降，因為新推出的增值服務的投訴數字通常高於原有的基本服務。這可能減低服務供應商推出新增值服務的意欲。故此，部分成員建議不計算增值服務。

4. 處理投訴時間

這項指標反映服務供應商在承諾時間內解決投訴的表現，即投訴處理時間方面的服務承諾。

定義

「投訴」指服務供應商收到用戶或公眾人士對服務供應商或其服務表示不滿，不論投訴人有否使用「投訴」等關鍵字眼或投訴人的語氣是否激動。上述不滿必須與「服務供應商未能履行合約協議」有關。透過任何方式傳達（包括電話、傳真、信件或電郵）的投訴均算作投訴。投訴不應與查詢（索取資料）或故障報告（客戶報告服務或設備出現故障等）混淆。

即使服務供應商認為投訴不合理，或服務供應商在首次聯絡時便已成功解決投訴，亦應計算這些投訴。故障報告不算作為投訴，但有關故障處理手法的投訴則應算作投訴。而涉及多項服務問題而需要不同處理時間的投訴應算作單一投訴，直至所有問題獲得處理後方可視為解決。

倘若符合下列條件，服務供應商將被視為已「解決」投訴：

- 投訴人同意所有問題已獲成功解決；
- 投訴被撤銷；或
- 服務供應商已完成所有內部投訴處理程序及通知投訴人。

計算方法

服務供應商可就(i)投訴認收時間及(ii)投訴處理時間作出承諾。無論投訴是以任何方式傳達至服務供應商，投訴處理時間應該相差無幾。

有關期間內在承諾時間認收的投訴百分比 = $100 * A/B$

A = 有關期間內在承諾時間認收的投訴數字

B = 有關期間內收到的投訴總數

有關期間內在承諾時間解決的投訴百分比 = $100 * C/D$

C = 有關期間內在承諾時間解決的投訴數字

D = 有關期間內接獲的投訴總數

5. 等候接聽查詢電話的時間

這項指標反映服務營辦商在承諾時間內接聽查詢電話的表現，即等候接聽查詢電話時間方面的服務承諾。

定義

「查詢電話」包括客戶與熱線職員之間有關任何問題的接觸。

倘若服務供應商使用互動式聲音回答系統接聽查詢電話，「接聽時間」便應該由客戶選擇聯絡熱線職員開始計算。如無互動式聲音回答系統，便應該由客戶聽到第一下響鈴開始計算。

計算方法

部分服務供應商可能就接聽技術支援查詢電話、客戶服務查詢電話及其他查詢電話承諾不同的目標時間。沒有提出個別承諾的服務供應商則可就任何查詢電話作出單一的承諾。

情況 1 – 服務供應商就接聽各類查詢電話作出不同承諾

有關期間內在承諾時間所接聽的某類查詢電話的百分比 =
 $100 * A / (B + C)$

A = 有關期間內在承諾時間接聽某類查詢電話的總數

B = 有關期間內接聽某類查詢電話的總數

C = 有關期間內未能接聽某類查詢電話總數

情況 2 – 服務供應商就任何查詢電話作出單一承諾

有關期間內在承諾時間接聽查詢電話的百分比 = $100 * A / (B + C)$

A = 有關期間內在承諾時間接聽查詢電話的總數

B = 有關期間內接聽查詢電話的總數

C = 有關期間內未能接聽的查詢電話總數

技術表現指標和量度方法

現徵詢業界、消費者團體及其他公眾人士對技術表現指標和量度方法的意見，電訊局長考慮所有意見後，便會決定有關技術詳情。

技術表現指標

1. **服務供應商網站下載時間**指從服務供應商網站下載檔案至客戶電腦所需的時間。
2. **本地網站下載時間**指從本地網站(服務供應商網站除外)下載檔案至客戶電腦所需的時間。為量度本地網站的下載時間，應該選用香港具代表性的網站，以便進行量度。由於大部分主要服務供應商均直接接駁 HKIX 傳送本地互聯網通訊，電訊局建議指定 HKIX 的網站 (www.hkix.net) 為進行量度的「本地網站」。
3. **海外網站下載時間**指從海外多個網站下載檔案至客戶電腦所需的時間。電訊局建議選取 3 個具代表性而且客戶經常瀏覽的海外網站進行量度。
4. **服務供應商 FTP 伺服器上傳時間**指在客戶電腦使用檔案傳送規約 (FTP) 上傳檔案至服務供應商 FTP 伺服器所需的時間。
5. **網絡等待時間**指網絡回應客戶命令所需的時間。這項量化指標反映往返延遲時間，對互動和實時應用例如在線遊戲非常重要。電訊局建議選取 3 個具代表性而且客戶經常使用的海外伺服器(支援互動和實時應用)進行量度。

量度方法

電訊局的初步意見是，技術表現指標應在客戶端和繁忙時間進行量度，以反映網絡的實際狀況。我們建議量度工具採用下列配置及量度條件，務求保持一致。

量度工具的配置

量度工具應該是一台備有常用硬件和軟件配置(例如網絡瀏覽器)的個人電腦。

量度條件

- 檔案大小：鑑於多媒體檔案（例如 JPEG 相片）的一般大小，以及有需

要避免網絡在量度期間超出負荷，下載及上傳檔案的大小應該大約是 2 兆比特。

- 繁忙時間：晚上 11 時 – 凌晨 12 時，以香港互聯網交換中心的交換統計資料為準。
- 量度地點：在寬頻網絡覆蓋地區隨機抽選 20 個客戶地點，有關地點應平均分佈。
- 數據抽樣：在繁忙時間內，每一個客戶地點需要對每一個參考網站或伺服器進行最少 10 次抽樣，每次抽樣需分隔至少 5 分鐘。每一個指標的結果為所有樣本的平均值。

推行服務質素監察計劃的初步時間表

	2004 年						2005 年								
	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月
籌備工作															
- 發出諮詢文件															
- 諮詢期															
- 發出電訊局長聲明															
公布表現統計數字															
服務表現統計數字															
- 制訂最終的指標清單															
- 服務供應商為收集所需統計數字作好準備															
- 服務供應商公布承諾及表現統計數字的限期															
- 服務供應商向電訊局遞交統計數字的限期															
- 電訊局在其網站公布及更新服務質素比較表															
技術表現統計數字															
- 要求遞交建議書															
- 遞交建議書的限期															
- 委託公司或機構進行量度															
- 擬訂指標清單															
- 制訂最終的指標清單															
- 受委託的公司或機構量度有關指標															
- 電訊局在其網站公布及更新服務質素比較表															