

有關在住宅樓宇進行未經住客許可的 上門推銷及推廣電訊服務活動的工作守則

諮詢文件

背景

1. 在二零零三年七月至二零零四年六月期間，電訊管理局(電訊局)接獲 89 宗來自大廈管理處及個別人士有關推銷員上門促銷或推廣固網電話服務或互聯網接達服務造成滋擾的投訴。這些上門推銷活動並未經住客或大廈管理處許可。部分推銷員被指稱以不公正的方法或不誠實的理由(例如為個別住客進行修理或維修工程)進入住宅樓宇。在上述大部份投訴個案中，投訴人指稱有關推銷員擅闖私人住宅範圍。部分推銷員甚至在深夜十一時仍造訪住客，以鏗而不捨及咄咄逼人的方式促銷電訊服務，對銷售對象甚至鄰居造成滋擾。

2. 電訊管理局局長(電訊局長)認為，由營辦商、其員工或代理人所引起的滋擾行為不受公眾歡迎，並違反維持電訊業良好聲譽及形象的精神。雖然《電訊條例》(第 106 章)沒有授權電訊局長就電訊營辦商的推銷活動所造成的滋擾採取行動，但他認為，若營辦商能基於自律，依循良好營商手法，便能避免及減少上述問題及投訴。因此，他擬發出有關上門推銷活動的工作守則(「該守則」)，供營辦商自願遵守。該守則為業界提供有用的指引，令他們以大眾接受的方式進行上門促銷活動。電訊營辦商應採取適當措施，確保其員工、代理人及承辦人遵從守則，並應自行監督遵從情況。電訊局的網站會公布承諾遵從守則的營辦商的名稱，供公眾查閱及監察。

3. 電訊局於二零零三年十一月首次與本地固定電訊網絡服務營辦商、互聯網服務供應商及消費者委員會討論守則的擬稿，隨後又與香港互聯網暨通訊業聯會討論，該會並向其成員廣泛傳閱守則擬稿，以作諮詢。現載於附件的守則擬稿已經包含了業界的意見。

徵詢意見

4. 電訊局長除邀請公眾人士及業界就載於附件的守則擬稿提出意見外，並邀請本地固定電訊網絡服務營辦商及互聯網服務供應商向他表明承諾自願遵從。所有意見應在二零零四年八月二十日或之前送交電訊管理局。任何提交意見的人士須注意，電訊局長可能會公開接獲的所有或部分意見，並會以認為合適的方式披露提出意見的人士的身份。意見書內屬商業秘密的部分必須清楚註明。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：公共事務經理（消費者及綜合事務）陳修明女士]

傳真：(852) 2122 9625

電郵：rsmchan@ofta.gov.hk

5. 意見書應備有電子版本，電郵至上述地址。

電訊管理局

二零零四年七月二十三日

擬稿

有關在住宅樓宇進行未經住客許可的 上門推銷及推廣電訊服務活動的工作守則

工作守則

本守則屬自願性質，適用於從事未經住客許可的上門推銷及推廣活動的電訊營辦商。在準備及進行任何未經住客許可的上門推銷/推廣電訊服務的活動時，電訊營辦商應遵守以下各項：

- (a) 當進入任何樓宇進行未經住客許可的上門推銷 / 推廣電訊服務的活動時，電訊營辦商應遵守由大廈管理處或業主立案法團或樓宇業主定下有關出入樓宇管制的任何規定。
- (b) 電訊營辦商應以公正及誠實的方法進入上一段提及的樓宇。
- (c) 除非大廈管理處或業主立案法團或有關保安員明確准許，否則電訊營辦商不應在早上十時前及晚上十時後進入住宅樓宇進行上門推銷 / 推廣活動。有關電訊營辦商委派的員工、代理人或承辦人在造訪期間，均應配戴由其公司發出的工作證。
- (d) 若大廈管理處或業主立案法團或保安員要求，員工、代理人或承辦人應提供有關電訊營辦商的熱線電話號碼，以供核實員工、代理人或承辦人的身份。
- (e) 電訊營辦商應特別確保樓宇內的推廣活動不會在沒有成人在場的情況下向 18 歲以下的住客進行。
- (f) 若住客拒絕或希望在任何時間終止推銷活動，應尊重其意願。
- (g) 在造訪期間，應避免為求達成交易而作出咄咄逼人的行

為。

執行

2. 本守則供電訊營辦商自願遵從，自發出日期起生效。電訊營辦商應採取適當的措施，以確保其員工、代理人及承辦人盡早遵從本守則，並不能遲於自本守則發出日期起計的三個月內。電訊營辦商並應自行監督，確保時刻遵從守則。各家營辦商均有責任維護電訊業的公正和商譽。為使公眾知道及監察承諾遵從本守則的營辦商，這些營辦商的名稱將在電訊管理局網站(www.ofta.gov.hk)公布。

修訂守則

3. 電訊局長可以不時及在有需要時修訂本守則。在修訂本守則前，他會先諮詢有關的電訊營辦商。

電訊管理局

[日期]