

九龍城區議會  
第十七次會議

致：九龍城區議會主席  
王國強先生

要求監管營業員促銷手法

本港固網電話、流動電話、長途電話、互聯網及收費電視等服務競爭非常劇烈，營辦商爲了挽留客戶或吸引新客戶，往往以低價格、送贈品、月費回贈等促銷，最終因服務質素、合約條款所引致的爭拗及投訴與日俱增。

我們近期在區內接獲有關服務的投訴個案不斷增多，內容大多投訴營業員的促銷手法，個案中有以下的情況發生：

- 上門以「博同情」手法誤導長者簽約；
- 訛稱營辦商已合併，客戶「必須」轉公司才能繼續使用有關的服務；
- 用電話以口頭方式核對身分證資料即可「確認」續約；
- 月費減免或回贈計劃計算方法不清晰；
- 營業員促銷服務的內含「貨不對辦」；
- 沒有清楚說終止合約的細則或罰則，使客戶造成損失等促銷手法

我們現有以下的查詢：

1. 電訊管理局現時對營辦商的監管是否足夠？
2. 如何監管營業員的質素？
3. 客戶如發覺合約被誤導，除了可向消委會投訴外，是否仍有他的投訴途徑？
4. 有否對以「不當」促銷手法的營辦商作出監管或罰則？
5. 消委會會否考慮定期公佈使用「不當」促銷手法營辦商的名單，供消費者參考及收阻嚇之用

請電訊管理局、消委會及有關部門出席會議解答上述問題。

九龍城區議員  
林健文 蔡麗玲 區嘉誠 謹啓

二零零六年七月七日