

**Sunny Cheung**  
Chief Executive Officer

Direct Tel (852) 2266 2288  
Direct Fax (852) 2266 2277  
sunnycheung@octopus.com.hk



本函檔號：CEO-GOVT-LE-C-2013011

函件日期：2013 年 10 月 2 日

新界將軍澳坑口培成路 38 號  
西貢將軍澳政府綜合大樓四樓  
西貢區議會交通及運輸委員會主席  
吳雪山先生

尊敬的吳雪山先生：

### 「八達通服務站」及處理未完成交易和退款的最新進展

八達通卡有限公司自 2013 年 5 月 17 日推出「八達通服務站」以來，公眾和各界對這項多功能的新措施及八達通未完成交易退款事宜表示關注，並表達了不同的意見。我們在聆聽和參考各方面的建議後，已推出了一系列措施以提高公眾對預防未完成交易的認識，同時鼓勵客戶多使用「八達通服務站」和新增渠道處理未完成交易的退款，現謹將有關措施的最新進展報告如下：

在預防發生未完成交易方面，我們推出了下列措施：

- 加強公眾教育 — 於本年 7 月先推出電台廣告，再於 8 月推出電視廣告宣傳活動，提高公眾對於正確使用八達通的認識，提醒客戶在使用八達通付款時，緊記拍卡後須聽見「嘟」一聲及螢幕顯示餘額後，才可確定交易已完成；以及鼓勵客戶多使用「八達通服務站」處理退款。
- 增加商戶和相關業務人員的培訓，主要集中於商戶前線人員在遇到未完成交易時的正確處理方法。
- 在八達通讀寫器及自助販賣機張貼「聽嘟聲、睇餘額」的指示，以減少未完成交易的發生。

推出各種新渠道以處理未完成交易的退款：

- 由 7 月 17 日開始，客戶可使用八達通網頁，「八達通 PC 閱卡機」，八達通顧客服務熱線之互動語音系統以及「八達通查閱易」Android 手機應用程式，查閱卡上是否有待領的未完成交易退款以及有關金額。
- 增加「八達通服務站」的數目和新地點，方便客戶使用。自 5 月 17 日推出上述設施以來，「八達通服務站」目前已增加至 45 個，而有關設施將於 10 月初增加至 50 個。
- 推出處理退款的新渠道：我們將於 2014 年 1 月增加「八達通查閱易」手機應用程式和「八達通 PC 閱卡機」的功能。八達通客戶可使用具備近場通訊 (NFC) 功能的智能手機，透過「八達通查閱易」隨時隨地處理未完成交易的退款，客戶也可透過「八達通 PC 閱卡機」連線上網處理退款。由於使用 NFC 手機已日益普及，目前市場上 NFC 手機的數量估計超過 100 萬部，我們相信這項新措施可讓客戶享有更簡易方便的退款服務。

**OCTOPUS Cards Ltd.**  
46/F, Manhattan Place, 23 Wang Tai Road,  
Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong  
Tel (852) 2266 2200 Fax (852) 2266 2211

**八達通卡有限公司**  
香港九龍九龍灣宏泰道 23 號 46 樓  
電話 (852) 2266 2200 傳真 (852) 2266 2211

[www.octopus.com.hk](http://www.octopus.com.hk)

八達通卡  
OCTOPUS  
Cards

- 我們也將於明年 3 月在港鐵全線總共約 120 間的 7-11 便利店增加退款服務。當客戶到 7-11 便利店使用八達通消費和增值時，卡上如有未完成交易退款的話，款項會自動退回客戶的八達通卡上，有關資料也會印於收據上供客戶保存。
- 我們將於 10 月 7 日發放新聞稿公布將分別於明年 1 月和 3 月推出的處理退款新渠道。

我們希望上述措施能夠進一步幫助客戶預防未完成交易，也讓他們在處理未完成交易退款時更加方便。

再次感謝 閣下的寶貴建議。如 閣下有任何疑問，歡迎致電 2266 2288 聯絡本人或致電 2266 2203 聯絡本公司企業傳訊部總經理焦揚。順祝  
鈞祺！

八達通卡有限公司  
行政總裁

張耀堂

張耀堂  
2013 年 10 月 2 日

副本抄送：

西貢區議會交通及運輸委員會

林少忠議員 陸平才議員 林咏然議員