

人對人商業電話 -- 致電者問卷

引言

為遏止非應邀商業電子訊息的問題，《非應邀電子訊息條例》（「條例」）已在二零零七年十二月全面實施，以規管商業電子訊息（例如預錄電話訊息、短訊、傳真訊息和電郵訊息）的發送活動。

目前，條例豁免人對人的商業通話。由於大部分本港商業機構屬中小型企業，需要依賴這渠道作促銷活動，因此這項豁免擬為企業留有空間，可在本港進行合法的促銷活動。此外，使用個人資料¹作直接促銷現已受《個人資料（私隱）條例》規管。

儘管如此，政府會密切監察有關人對人商業通話的情況。為了解這類電話對公眾的影響和評估公眾的意見，電訊局已在二零零八年十月委托進行一項公眾意見調查。

除了收集公眾的意見外，電訊局還有需要收集業界的意見，以作出不偏不倚的評估。**本問卷擬收集貴公司作為人對人商業電話的致電者，就致電本港接電者事宜提出的意見。**

為免生疑問，「人對人商業通話」指用作促銷或宣傳產品或服務的實時互動通訊，但並非預錄電話訊息。這類電話包括撥到流動和固網號碼的電話。

¹ 接電者的個人資料可以是其姓氏或全名、地址或所擁有物業的資料等。

如貴公司：

- (i) 是一家「客戶電話服務中心」(Call Centre)，向客戶提供「撥出電話服務」(Outbound Call Service)，致電本港接電者；
- (ii) 把撥出電話服務（致電本港接電者）外判予某客戶電話服務中心或其他各方；**或**
- (iii) 設有內部組別，代表公司向本港接電者撥出促銷電話，

煩請填寫本問卷，並在 **2009年5月15日**或之前以下列方法交回電訊局：

- 傳真至：3155 0956；
- 郵遞至：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：非應邀電子訊息組）；或
- 電郵至：hyslai@ofta.gov.hk。

貴公司作為人對人商業電話致電者，只須遞交一份問卷。

貴公司在是項調查中提供的所有資料均會絕對保密，只供電訊局內部分析，以協助政府考慮日後應否規管人對人商業電話。本局將彙集任何公開的資料，惟不會公布或向任何其他各方提供個別回應者的資料。如對本調查有任何疑問，請電郵至 hyslai@ofta.gov.hk 或致電 2961 6797，聯絡賴婉珊女士。

問卷

1. 聯絡資料 (可選擇填寫與否) — 本局可能會聯絡你，與你討論貴公司的意見，或收集進一步的資料。經本調查收集的所有聯絡資料均會在內部分析工作完成後銷毀。

公司名稱： _____
聯絡人： _____
職位： _____
電話： _____
電郵： _____

2. 行業： _____

3. 請在以下適當的方格內加上剔號，並提供相關資料：

貴公司是一家客戶電話服務中心，向客戶提供撥出電話服務，致電本港接電者。

- 貴中心負責致電本港接電者的職員數目： _____

- 以上職員的工作地點 (請圈出適當的答案)：香港 / 中國內地 / 其他地點，請註明： _____

貴公司把撥出電話服務 (致電本港接電者) 外判予某客戶電話服務中心或其他各方。

- 貴公司的職員數目： _____

- 該外判中心的地點 (請圈出適當的答案)：香港 / 中國內地 / 其他地點，請註明： _____

貴公司設有內部組別，代表公司向本港接電者撥出促銷電話。

- 貴公司的職員數目： _____

- 貴公司負責致電本港接電者之內部組別的職員數目：

4. 貴客戶電話服務中心／貴公司的外判客戶服務中心²／貴公司負責撥出促銷電話的內部組別，會在甚麼時段致電本港接電者？每天平均向本港接電者撥出多少個人對人商業電話？

星期一至星期五：由(上/下午) ____ 時至 (上/下午) ____ 時
 星期六、日及公眾假期：由 (上/下午) ____ 時至 (上/下午) ____ 時
 每天平均向本港接電者撥出人對人商業電話_____個

5. 在 2007 年和 2008 年，致電本港接電者的通話量有何改變？貴公司對 2009 年的通話量有何預測？

年份	通話量增減百分比
2007 年	與 2006 年相比，增加／減少了 %
2008 年	與 2007 年相比，增加／減少了 %
2009 年	與 2008 年相比，將增加／減少 %

6. 若貴公司是客戶電話服務中心，並向客戶提供撥出電話服務，請問貴公司如何取得擬致電的號碼清單？請提供以下各項來源佔撥給本港接電者的電話總數的百分比。

號碼清單的來源	佔撥給本港接電者的電話總數的百分比 (%)
由貴公司客戶提供接電者的號碼連姓名和其他個人資料 ³	
由貴公司客戶提供接電者的號碼，但沒有任何個人資料	
由貴公司隨機編出該等號碼	
其他來源，請註明來源和有否涉及接電者的個人資料：	
總數	100%

² 請按有關外判中心向貴公司所提供的服務回答。

³ 接電者的個人資料可以是其姓名/姓氏、地址、所擁有的物業或信用卡資料等。

7. 若貴公司把撥出電話服務外判予某客戶電話服務中心（或第三者）或設有內部組別負責撥出促銷電話，請問貴公司如何取得擬致電的號碼清單？請提供以下各項來源佔撥給本港接電者的電話總數的百分比。

號碼清單的來源	佔撥給本港接電者的電話總數的百分比（%）
接電者為貴公司的現有或前顧客、用戶或會員	
有關號碼 <u>連</u> 接電者的個人資料由你的外判客戶電話服務中心提供	
有關號碼 <u>連</u> 接電者的個人資料由你的聯營公司提供	
有關號碼 <u>連</u> 接電者的個人資料由非聯營公司提供	
有關號碼（ <u>沒有</u> 接電者的任何個人資料）由你的外判客戶電話服務中心提供	
有關號碼（ <u>沒有</u> 接電者的任何個人資料）由你的聯營公司提供	
有關號碼（ <u>沒有</u> 接電者的任何個人資料）由非聯營公司提供	
有關號碼和接電者的其他資料在土地註冊處取得	
有關號碼由貴公司隨機編出	
白頁	
黃頁	
其他來源，請註明來源以及有否涉及接電者的個人資料：	
總數	100%

8. 有關電話的平均成功率是多少？即是說，可達到預定目的（例如獲接電者同意購買／訂用產品／服務，或與接電者預約會面等）的電話百分比。

請就以下電話種類註明平均成功率：

- 向本港接電者撥出的**所有**電話：_____%
- 向本港接電者撥出**涉及**使用接電者個人資料的電話：
_____%
- 向本港接電者撥出**不涉及**使用接電者個人資料的電話：
_____%

9. 貴公司有否設立「取消接收清單」，或貴客戶電話服務中心有否協助你的客戶設立「取消接收清單」？「取消接收清單」是一份號碼清單，內載號碼的用戶已表明不願再收到你的商業電話。

- 有
- 沒有（請略過下一題）

10. 接電者可以怎樣向你作出「取消接收要求」？（可從以下選擇多於一項）

- 接電者可在電話中直接告訴致電者，他不願再收到你的促銷電話。
- 接電者須致電另一個號碼作出「取消接收要求」。
- 接電者須填妥一份由貴公司／你的客戶提供的表格，而有關表格可經以下途徑索取（請圈出適當的答案）：傳真／互聯網／郵寄／門市／其他途徑，請註明：
_____。
- 沒有為「取消接收要求」制訂特定表格，接電者須向貴公司／你的客戶提交書面要求（例如函件）。
- 其他方法，請註明：_____

（見下頁問題 11）

11. 貴客戶電話服務中心／貴公司的外判客戶電話服務中心／貴公司負責撥出促銷電話的內部組別，曾否就貴公司撥給本港接電者的人對人商業電話收到任何投訴？

- 有，投訴數目為平均每日_____宗。
- 有，但你沒有就投訴數目作任何統計。
- 沒有，你從來沒有就撥給本港接電者的人對人商業電話收到任何投訴。

12. 你認為人對人商業電話有否為香港商界和整體經濟帶來任何好處？如有，有甚麼好處？（可從以下選擇多於一項）

- 為商界提供有效的促銷渠道
- 與接電者直接溝通，可更了解他們的需要
- 增加業務的銷售量
(如適用於貴公司，請註明人對人商業電話直接或間接為貴公司帶來的銷售量之百分比：_____%)
- 為本港製造就業機會
- 其他，請註明：_____
- _____
- _____
- _____
- _____
- 你認為人對人商業電話沒有為香港商界或整體經濟帶來任何好處。

(見下頁問題 13)

13. 如引言所闡釋，《非應邀電子訊息條例》並不規管人對人商業電話。然而，這並不表示人對人商業電話在香港不受任何規管。目前，使用個人資料作直接促銷是受《個人資料（私隱）條例》規管的。你是否認為有需要擴大現行的規管範圍，以涵蓋**沒有涉及**使用個人資料的人對人商業電話？

有需要，請說明原因：_____

沒有需要，請說明原因並略過下一題：_____

14. 如本港要規管**不涉及**個人資料的人對人商業電話，可以有不同形式的規管。政府在決定合適的規管形式時，會就向公眾提供保障的程度、業界為遵從規管而須承擔的成本與為業界進行合法電子促銷留有空間三方面之間取得平衡。規管方面可以有兩個選擇方案，一是透過立法，另一是透過自願性的實務守則。你認為就**不涉及**個人資料的人對人商業電話，應採取哪種規管形式？

立法

自願性的實務守則

其他，請註明：_____

(見下頁問題 15)

15. 如**不涉及**個人資料的人對人商業電話受到規管，你預期你的通話量及銷售量會否有所改變？

有關通話量預期會增加／減少_____%。

你的通話量應該不會受到任何影響。

有關銷售量預期會增加／減少_____%。

你的銷售量應該不會受到任何影響。

多謝完成問卷。請把填妥的問卷以下列方法交回電訊局：

- 傳真至：3155 0956；
- 郵遞至：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：非應邀電子訊息組）；或
- 把掃描本電郵至：hyslai@ofta.gov.hk。

貴公司在是項調查中提供的所有資料均會絕對保密，只供電訊局內部分析，以協助政府考慮日後應否規管人對人商業電話。本局將彙集任何公開的資料，惟不會公布或向任何其他各方提供個別回應者的資料。