

通訊事務管理局的最終決定

和記環球電訊有限公司

被指在推銷其住宅固網電話線和寬頻互聯網接達服務時

作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	和記環球電訊有限公司（「和記電訊」）
事件：	和記電訊的銷售員被指在推銷該公司的住宅固網電話線和寬頻互聯網接達服務的過程中作出具誤導性或欺騙性的陳述
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（「該條例」）第 7M 條
決定：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/35-12

投訴事項

通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）在二零一二年七月九日接獲一宗消費者投訴，指稱和記電訊的銷售員（「該銷售員」）在推銷該公司的住宅固網電話線和寬頻互聯網接達服務（「和記電訊服務」）時，作出具誤導性或欺騙性的陳述。

2. 投訴人在本個案發生時為栢慧豪園的住戶，該住宅屋苑由港基物業管理有限公司（「港基」）負責管理。據投訴人所述，港基把和記電訊服務費用納入物業管理費內一併收取。

3. 投訴人指稱，該銷售員在二零一二年七月四日曾兩次致電他，慫恿他與和記電訊另行簽訂一份和記電訊服務合約；這樣，投訴人便能把和記電訊服務費用從管理費分拆出來，令管理費獲相應扣減。據投訴人所述，該銷售員告訴他，如他選擇不與和記電訊另行簽訂合約，便不能終止和記電訊服務和把和記電訊服務費用從管理費分拆出來。然而，投訴人其後向港基查詢，得悉栢慧豪園的業戶實際上可隨時向港基申請終止和記電訊服務，並因應有關終止令管理費獲相應扣減，而無須就和記電訊服務與和記電訊另訂合約。因此，投訴人認為該銷售員在向他推銷和記電訊服務時，作出具誤導性或欺騙性的陳述。

初步查訊

電話對話

4. 投訴人向通訊辦提供他與該銷售員在二零一二年七月四日兩次電話對話的錄音（「電話對話」）。在電話對話中，該銷售員慫恿投訴人與和記電訊另訂一份為期 30 個月的合約，以月費 139 元提供和記電訊服務，並把投訴人當時所用的寬頻互聯網接達服務由每秒 10 兆比特提升

至每秒 30 兆比特。該銷售員向投訴人稱，這是把和記電訊服務費用從管理費分拆出來，以及把帳單分拆為和記電訊服務費帳單和管理費帳單的唯一方法。

5. 就投訴人提出把和記電訊服務費用從管理費分拆出來的問題，該銷售員向投訴人稱，他須與和記電訊另訂合約才可把帳單分拆，否則便會維持現狀繼續支付包括和記電訊服務費用在內的管理費全額，不論他有否使用和記電訊服務。該銷售員進一步向投訴人稱，即使他直接向港基申請終止和記電訊服務（該費用已包括在管理費內），或向任何其他營辦商訂用電訊服務，他仍須支付包括和記電訊服務費用在內的管理費全額。

有關管理費扣減安排的通告

6. 投訴人亦向通訊辦提供三份由港基在二零一二年六月七日（「第一份通告」）和二零一二年六月十八日（「第二份通告」及「第三份通告」）向栢慧豪園業戶發出的通告副本。

7. 第一份通告載列業戶申請終止和記電訊服務和把和記電訊服務費用從管理費分拆出來的臨時安排。此外，通告指出，業戶可訂用其他已於栢慧豪園完成網絡鋪設的電訊服務供應商（「其他營辦商」）的電訊服務。通告中沒有提到與和記電訊另訂合約是把和記電訊服務費用從管理費分拆出來（按該銷售員所述）的先決條件。

8. 第二及第三份通告向不同座數的業戶報告由其他營辦商進行電訊安裝工程的最新進展。這些通告同樣指出，有意終止和記電訊服務的業戶，可向港基申請把該電訊服務費用從管理費分拆出來。這些通告亦沒有提到與和記電訊另訂合約是把和記電訊服務費用從管理費分拆出來（按該銷售員所述）的先決條件。

9. 第一、第二及第三份通告副本載於**附件 A**。

和記電訊就投訴人的指稱所作出的評論

10. 通訊辦在二零一二年九月十八日致函和記電訊，邀請該公司就投訴人的指稱作出評論，並要求該公司提供相關的電話對話的錄音。有關投訴人所提供的第一、第二及第三份通告副本和電話對話的錄音已交予和記電訊供其參考。和記電訊在二零一二年十月二十四日向通訊辦提交其評論。

電話對話

11. 和記電訊表示，在二零一二年九月十八日從通訊辦收到投訴後已立即就此事進行調查，但該銷售員已在二零一二年九月六日離職，因此無法向她錄取口供。和記電訊表示未能找到有關電話對話的錄音。

12. 由於沒有得到該銷售員確認她與投訴人之間實際的商談內容，和記電訊稱無法核實投訴人的指稱。此外，和記電訊認為，投訴人的指稱僅基於其錄音，而錄音的可信度和可靠性並非沒有疑問。

管理費的安排

13. 和記電訊稱，在二零一二年六月七日之前，栢慧豪園住戶所支付的物業管理費已包括和記電訊服務費用。據和記電訊了解，港基在二零一二年六月七日向栢慧豪園的所有住戶發出書面通告（即第一份通告），表明：

- (a) 其他營辦商正在栢慧豪園提供服務，或正進行安裝以在該屋苑提供服務；
- (b) 栢慧豪園住戶可自由選擇他們的服務供應商；以及
- (c) 選擇不繼續使用和記電訊服務的住戶，可申請從管理費中扣除和記電訊服務費用（如適用）。

14. 和記電訊稱，港基亦在二零一二年六月十八日向栢慧豪園住戶發出另一份書面通告（即第三份通告），該通告：

- (a) 提供其他營辦商安裝情況的最新進展；

- (b) 清楚列明哪些營辦商在有關處所提供電訊服務；以及
- (c) 重申住戶可自由選擇他們的服務供應商，並可申請扣減管理費（如適用）。

投訴人先前已知悉的事宜

15. 和記電訊參考《香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為的指引》¹（《第 7M 條指引》），指出由於先前栢慧豪園的住戶已獲發至少三份通告²，當中清楚說明如住戶選擇另一服務供應商，他們的管理費可獲扣減，因此該銷售員被指作出有關的陳述不大可能會誤導或欺騙合理的人。

16. 就投訴人的個案而言，和記電訊表示投訴人已獲發給至少三份通告，故此投訴人在二零一二年七月四日與該銷售員討論前，早已知悉以下事實：

- (a) 栢慧豪園有多於一家固網服務供應商；
- (b) 投訴人可完全自由選擇他的服務供應商；以及

¹ 見 http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_20030521.pdf。

² 和記電訊在二零一二年十月二十四日的信函中指出，第三份通告提到，港基先前曾向住戶報告不同營辦商在栢慧豪園進行安裝工程的最新情況。

(c) 投訴人可申請扣減管理費。

因此，和記電訊認為投訴人聲稱該銷售員誤導或欺騙他是沒有依據的。

沒有對投訴人的購買決定構成影響

17. 和記電訊表示，儘管投訴人其實已完全知悉他有權選擇在栢慧豪園的不同服務供應商，並有權把和記電訊服務費用從管理費分拆出來，但他仍然選擇繼續使用和記電訊服務，這證明投訴人所指的失實陳述在任何情況下均不會改變他的購買決定。

和記電訊在扣減管理費問題上的政策

18. 和記電訊表示根據公司的政策，如有住戶提出在選擇不使用和記電訊服務時可否申請扣減管理費的問題，所有銷售員均應轉介這類住戶向大廈管理處查詢。這是由於管理費的事宜最好由大廈管理處而非電訊服務供應商解答。和記電訊認為，就本個案而言，該銷售員作出被指稱的失實陳述乃超出權限的行為，並違反該公司的政策。

調查

19. 經考慮和記電訊就投訴人的指稱作出的評論，以及其提供的資料，通訊辦認為通訊事務管理局（「通訊局」）有合理理由懷疑和記電訊可能違反《電訊條例》第7M條。第7M條訂明：

「持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出管理局認為屬具誤導性或欺騙性的行為。」

20. 通訊辦在二零一三年一月十七日對這宗投訴展開調查，要求和記電訊提供關於該宗投訴的其他資料，以及就希望通訊局在裁決時考慮的事項作出申述。

和記電訊的申述

21. 和記電訊在二零一三年四月八日提交其申述，及於二零一三年九月十八日提交其進一步的陳述。有關申述概述於下文第22至28段。

和記電訊給予其銷售員的指引

22. 和記電訊稱，該公司在二零一一年十二月二日至十二月三十一日期間，於栢慧豪園進行了和記電訊服務的宣傳活動。自二零一二年六月起，和記電訊的電話銷售員（包括該銷售員在內）獲指示根據和記電訊

擬備的一套銷售講稿（「銷售講稿」）和問與答資料（「問與答」），致電栢慧豪園的住戶進行推廣。有關的銷售講稿和問與答的副本已交予通訊辦以供參考。

23. 銷售講稿和問與答均載有標準對話，指示若目標客戶提出如栢慧豪園住戶選擇與和記電訊簽訂服務合約，他／她可否申請扣減管理費的問題，電話銷售員應把目標客戶轉介大廈管理處尋求澄清。和記電訊表示，其電話銷售員在處理有關問題時，應遵照銷售講稿和問與答內容。

24. 此外，和記電訊稱所有銷售員應遵從其「電話銷售員政策」（「有關政策」），有關政策的副本已交予通訊辦以供參考。根據有關政策，和記電訊的電話銷售員須向客戶披露與所推銷的產品／服務有關的所有資料，不得作出不正確或具誤導性的陳述。如銷售員的銷售手法具誤導性，他們將受到紀律處分，或被和記電訊解僱。

25. 和記電訊表示，為確保其電話銷售員向客戶提供合約條款的準確細節和讓客戶對此完全了解，該公司與客戶在達成口頭合約後，其質素保證組會致電有關客戶以作核實。

26. 為避免類似事件再度發生，和記電訊打算實施更嚴謹的措施，以確保電話銷售員的銷售手法嚴格遵從有關政策，即每組主管每日就其組別的每名電話銷售員與客戶之間的通話，隨機抽查至少一個通話記錄，並保存有關的抽查記錄。

未能找到對話錄音的原因

27. 關於為何未能找到投訴人與該銷售員電話對話的相關錄音，和記電訊稱根據公司政策，所有電話銷售員須經與電腦系統連接的指定電話錄音線撥打推銷電話，而且只能聯繫選擇接收資訊的客戶。然而，該公司也裝有一些非電話錄音線，以便聯繫選擇不接收資訊的客戶，而且只有組別主管才可使用這些非電話錄音線，但不得涉及任何銷售活動。就投訴人的個案而言，和記電訊表示，很遺憾發現該銷售員趁其主管不在辦公室時經非電話錄音線聯絡投訴人，和記電訊因而未能找到相關錄音。

針對該銷售員的其他投訴

28. 和記電訊表示，該公司在二零一二年九月接獲另一宗針對該銷售員關於在栢慧豪園推銷和記電訊服務的投訴，但該投訴與本宗投訴的性質稍有不同。在該宗個案中，投訴人指稱該銷售員就管理費的扣減金額提供不正確資料。和記電訊稱，當時已提醒該銷售員遵從有關政策和向客戶提供準確的服務資料是非常重要的。和記電訊進一步表示在得悉此宗投訴前，該銷售員已自行辭職並在二零一二年九月六日離開該公司。

港基提供的資料

29. 此外，通訊辦在二零一三年二月二十八日致函港基，以期取得關於(a)第一、第二及第三份通告派發途徑的資料，以及(b)在二零一二年七月四日前栢慧豪園的住戶在其他情況下獲通知管理費扣減安排的資料。

30. 根據港基在二零一三年三月十二日的回覆，第一份通告是經由投入住戶信箱的方式派發，而第二及第三份通告則張貼於屋苑大堂的告示板上。

31. 除了第一、第二及第三份通告外，港基表示，栢慧豪園的大廈管理處亦於二零一一年十二月二十五日和二零一二年一月十二日發出關於扣減管理費的另外兩份通告（「較早前的通告」），兩份通告的內容實質上相同，並張貼於屋苑大堂的告示板上。較早前的通告的副本已交予通訊辦以供參考，現載於**附件 B**。

32. 較早前的通告表明，大廈管理處接獲一名住戶報稱收到和記電訊銷售員的來電，聲稱如他不訂用和記電訊的新服務計劃，和記電訊服務將會由二零一二年一月一日起終止。對此，大廈管理處澄清繼續提供和記電訊服務，直至另行通告。至於由其他營辦商提供的寬頻互聯網接達服務，較早前的通告表明，其中的一家營辦商已完成網絡安裝工程，而另外的兩家營辦商預期在二零一二年年初展開有關工程。待安裝工程完成後，業戶便可自由選擇自己的寬頻互聯網接達服務供應商。較早前的通告亦進

一步表明，如業戶決定終止和記電訊服務，他們可向大廈管理處申請扣減管理費。

通訊辦的評核

33. 通訊辦經考慮投訴人提供的資料，以及和記電訊所作出的評論、申述和港基提供的資料後，其評核載於下文第 34 至 43 段。

被指稱的失實陳述

34. 通訊辦留意到，和記電訊承認該銷售員是獲指示於相關期間（見上文第 22 段）向栢慧豪園住戶進行電話推銷的其中一名和記電訊銷售員。和記電訊亦承認，發現該銷售員曾以非電話錄音線聯絡投訴人，因此她與投訴人之間的電話對話並沒有錄音（見上文第 27 段）。

35. 和記電訊未能提供該公司的任何錄音，但就投訴人提供的錄音作為該銷售員電話對話內容證據的可靠性表示懷疑。和記電訊尤其認為，沒有可靠證據證明該銷售員確曾在電話對話期間，向投訴人作出被指稱的失實陳述（見上文第 12 段）。和記電訊雖然對投訴人提供的錄音的可靠性存疑，但沒有提出具體證據支持其聲稱。

36. 通訊辦曾反覆仔細聆聽由投訴人提供有關電話對話的錄音，留意到對話內容大致與投訴人所指稱的一致，也與和記電訊所述該銷售員

獲指示於相關期間致電栢慧豪園住戶推銷和記電訊服務的說法相符。通訊辦並無發現有任何可疑之處，使其質疑該錄音的真偽或可信性，也沒有顯示錄音涉及任何不當手法。有鑑於此，加上和記電訊未能提出相反證據，通訊辦接納投訴人所提供的錄音可視為有關電話對話的準確記錄，用以調查此宗第 7M 條投訴個案。

37. 通訊辦注意到在電話對話中，該銷售員曾向投訴人表示，投訴人唯有與和記電訊另訂合約，才可把和記電訊服務費用從管理費中分拆出來。該銷售員所作出的陳述顯然是失實的，因為根據港基的資料，有關實際安排是業戶可直接向大廈管理處申請終止和記電訊服務，從而獲得管理費的相應扣減，並不存在業戶必須與某營辦商另訂合約的先決條件，更不必說須與和記電訊另訂合約。

合理的人的測試

38. 和記電訊認為，由於大廈管理處已就和記電訊服務費用從管理費中分拆出來的安排發出第一、第二及第三份通告，投訴人應早已獲悉他可以直接向大廈管理處申請扣減管理費。在此情況下採用「合理的人」測試，和記電訊認為沒有「合理的人」會被該銷售員在電話對話中作出的陳述誤導或欺騙。

39. 用以確立有否違反第7M條的相關測試，是考慮「合理的人」會否被持牌人的行為誤導或欺騙。「合理的人」指該行為的目標受眾中

的一般人士。³ 在本個案中，栢慧豪園住戶就是和記電訊推銷電話的目標受眾，而這群目標受眾包括了對管理費扣減安排認識參差的各階層人士。一方面，部分住戶熟知並清楚了解他們有權獲扣減管理費，並非建基於他們所選擇的服務供應商或他們根本是否有使用固網電訊服務。另一方面，亦有住戶對自己的權利未有所聞或缺乏正確了解。儘管如此，這些人士全部均屬於推銷電話的目標客戶。通訊辦須信納的是，即使目標受眾中處於底層的一群亦不會被該銷售員作出的失實陳述誤導或欺騙。⁴ 通訊辦信納，一名不知悉或沒有完全了解有權獲扣減管理費的栢慧豪園住戶會被誤導或欺騙，從而相信只有與和記電訊另訂合約，才可獲扣減費用。

對投訴人購買決定的影響

40. 和記電訊認為，投訴人知悉自己有權(a)選擇其服務供應商；以及(b)從大廈管理處取得管理費扣減，但他依然選擇繼續使用和記電訊服務，這一點可證明該銷售員作出的失實陳述，在任何情況下均不會影響其購買決定。

41. 如上文第 39 段所述，第 7M 條的相關測試，是考慮「合理的人」會否被持牌人的行為誤導或欺騙。投訴人實際上有否被有關陳述誤導

³ 見《第 7M 條指引》第 2.10 段。

⁴ 個案編號 T47/07 涉及在印刷廣告內的寬頻速度陳述，前電訊管理局局長（電訊局長）裁定引用「合理的人的測試」時，應考慮對寬頻服務認識參差的各階層人士會否被有關陳述誤導。在該個案中，電訊局長必須信納，即使是對寬頻認識程度較低的對象，亦不會被香港寬頻有關寬頻服務速度的廣告誤導或欺騙。該個案摘要見 http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/ca_bd/case_closed/t47_07.pdf。

或欺騙，與評核能否確立違反第 7M 條無關。⁵ 投訴人的實際購買決定，亦與考慮該銷售員以至和記電訊有否違反該條例第 7M 條無關。

超出權限及違反和記電訊的政策行事

42. 在和記電訊的申述中亦提到一點，指該銷售員的行為超出權限並違反該公司政策；有關政策要求該公司所有銷售員須依循銷售講稿，並在遇到客戶提出關於由管理費中分拆和記電訊服務費用的問題時，把客戶轉介管理處查詢。通訊辦注意到，上訴法庭曾裁定「持牌人須為其僱員在受僱期間和執行受僱所包含的職務而作出的行為負責」⁶。在本個案中，該銷售員在推廣和銷售和記電訊服務的過程中向投訴人作出失實陳述，而這是他在執行其作為和記電訊電話銷售員的部分職務時發生的。因此，和記電訊須對該銷售員的不當行為負責。

43. 經考慮由投訴人、和記電訊和港基提供的資料，以及依上文第 34 至 42 段的分析，通訊辦基於相對可能性的衡量準則，認為該銷售員曾向投訴人作出陳述，表示唯有投訴人與和記電訊另訂合約，才有權把已包括在管理費內的和記電訊服務費用分拆出來。然而，港基確認，實際的安排是栢慧豪園業戶可直接向大廈管理處申請終止和記電訊服務，管理費便可獲相應扣減，不論業戶有否選用由某營辦商提供的電訊服務，更不必說和記電訊的電訊服務。經採用「合理的人」測試，通訊辦認為一個合理的人身處投訴人的處境，會被該銷售員在推銷和記電訊服務期間所作出

⁵ 見《第 7M 條指引》第 2.15 段。

⁶ *I-Cable Webserve Limited v 前電訊管理局局長*，CACV 329/2008，第 13 段。

的陳述誤導或欺騙。因此，該銷售員在電話對話中所作出的陳述具誤導性或欺騙性，違反《電訊條例》第 7M 條。

通訊局的評核及決定

44. 經研究本個案的事實以及投訴人、和記電訊和港基提供的資料及申述，通訊局確認通訊辦的評核，即和記電訊曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第 7M 條，應處以罰款。

45. 這是和記電訊第二次違反《電訊條例》第 7M 條被處以罰款，而該條例訂明的最高罰款為 50 萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考《根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引》（「《指引》」）。根據《指引》，通訊局須考慮違規行為的嚴重程度（例如違規行為的性質和嚴重性、違規行為對第三方造成的損害，以及違規行為的持續時間）、有關持牌人是否有干犯類似違規行為的記錄，以及有沒有任何加重或減輕罰款的因素。

46. 在考慮這項違規行為的嚴重程度，以釐定罰款水平的起點時，通訊局注意到該銷售員曾再三地向投訴人表示，投訴人獲得管理費扣減的唯一方法是與和記電訊另外簽訂服務合約，而這卻並非事實。該等陳述因此具誤導性或欺騙性。通訊局認為，對固網電訊服務市場的競爭而言，這是實質的違規行為，因為有關的失實陳述，會令在該屋苑鋪設網絡的其他固網營辦商明顯處於不利位置。

47. 通訊局考慮到這行為實質違反第 7M 條的同時，亦注意到和記電訊已在銷售講稿和問與答中給予銷售員清晰指引，要求目標客戶把管理費扣減的問題轉介給大廈管理處處理。此外，通訊辦只接獲這一宗針對和記電訊此類失實陳述的投訴，並沒有證據顯示該銷售員在本個案中作出的失實陳述，曾誤導或欺騙大量栢慧豪園住戶，因而對市場產生廣泛影響。

48. 經考慮上述情況，通訊局認為罰款額的合適起點應為13萬元。

49. 在減刑因素方面，通訊局留意到，和記電訊在調查期間表現合作。通訊局亦注意到，和記電訊在二零一三年四月八日的申述中表示，為免將來再有同類事件發生，該公司打算實施更嚴謹的措施，確保其電話銷售員的銷售手法嚴格遵從相關的內部政策（見上文第 26 段）。通訊局未有確立任何加重罰款的因素。

50. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素後，通訊局的結論是，就本個案而言，這是和記電訊第二次違反《電訊條例》第7M條被處以罰款，因應有關違反行為施加罰款九萬元是相稱和合理的。

通訊事務管理局

二零一三年十一月

通告

附件A

NOTICE

檔案編號：CE/MS/2012/N320

栢慧豪園各業戶：

終止屋苑電訊服務申請手續及退款之臨時安排 - 栢慧豪園

隨著電訊市場的開放，除現有「和記環球電訊」(屋苑合約承辦商)為本苑提供寬頻及住宅電話服務外，其他電訊服務供應商，包括「香港寬頻」、「電訊盈科」及「有線電視」(進行中)已完成於本苑鋪設網路，各業戶可按實際所需聯絡有關供應商提供服務。此外，各業主如欲終止使用屋苑提供之電訊服務，可一併提出申請退回管理費中已包括之有關款項，有關手續詳列如下：

申請終止及退款人士必須為業主或已獲業主書面授權人士											
申請終止方法：	可向管理服務中心索取終止服務表格，並於每月截數日期前交回管理服務中心。										
每月截數日期：	截數日期為每月15號(如15號為假日，將改為前一個工作天) ◇於1-15號遞交終止表格到管理服務中心，將於本月底終止服務。 (例子：於6月5日遞交表格，將於7月1日起開始計算退款金額) ◇於16-31號遞交終止表格到管理服務中心，將於下月底終止服務。 (例子：於6月16日遞交表格，將於8月1日起開始計算退款金額)										
退款金額：	寬頻\$75(每月)；住宅電話\$50(每月)										
退款計算期：	所有退款均以整月計算，並每3個月結算一次及以支票形式退回給申請終止服務的業主。 ◇ 例子1：若於6月15日前遞交表格，將於7月1日起開始計算退款金額										
	<table border="1"><thead><tr><th>退款期</th><th>退款計算期</th><th>預計退款發還日期</th></tr></thead><tbody><tr><td>第一期</td><td>01/07/2012 - 30/09/2012 (3個月)</td><td>2012年11月前</td></tr><tr><td>第二期</td><td>01/10/2012 - 31/12/2012 (3個月)</td><td>2013年2月前</td></tr></tbody></table>	退款期	退款計算期	預計退款發還日期	第一期	01/07/2012 - 30/09/2012 (3個月)	2012年11月前	第二期	01/10/2012 - 31/12/2012 (3個月)	2013年2月前	
退款期	退款計算期	預計退款發還日期									
第一期	01/07/2012 - 30/09/2012 (3個月)	2012年11月前									
第二期	01/10/2012 - 31/12/2012 (3個月)	2013年2月前									
	◇ 例子2：若於6月16日遞交表格，將於8月1日起開始計算退款金額										
	<table border="1"><thead><tr><th>退款期</th><th>退款計算期</th><th>預計退款發還日期</th></tr></thead><tbody><tr><td>第一期</td><td>01/08/2012 - 30/09/2012 (2個月)</td><td>2012年11月前</td></tr><tr><td>第二期</td><td>01/10/2012 - 31/12/2012 (3個月)</td><td>2013年2月前</td></tr></tbody></table>	退款期	退款計算期	預計退款發還日期	第一期	01/08/2012 - 30/09/2012 (2個月)	2012年11月前	第二期	01/10/2012 - 31/12/2012 (3個月)	2013年2月前	
退款期	退款計算期	預計退款發還日期									
第一期	01/08/2012 - 30/09/2012 (2個月)	2012年11月前									
第二期	01/10/2012 - 31/12/2012 (3個月)	2013年2月前									
	因電訊服務費用乃由業戶所繳交之單位管理費中退回，故業主須繳清管理費，才獲安排退款。										

倘 貴單位計劃出售或更改其他服務，為免延誤處理退款，請預早1個月通知本中心以作安排，多謝合作。

如有任何查詢，請致電3153 2166與管理服務中心職員聯絡。



栢慧豪園管理服務中心 謹啓

2012年6月7日

(Please contact Management Services Centre for English Version)

港基物業管理有限公司
CITYBASE PROPERTY MANAGEMENT LTD

Post Unit 此通告張貼至：

直至另行通知
Until Further Notice

通告

NOTICE

檔案編號：CE/MS/2012/N321-1

栢慧豪園第1至6座各業戶：

有關：引入寬頻及固網電話服務之工程進度 – 栢慧豪園

隨著電訊市場的開放，除現有「和記環球電訊」(屋苑合約承辦商)為本苑提供寬頻及住宅電話服務外，其他電訊服務供應商於去年已開始在本苑鋪設網路。

管理服務中心曾於2012年3月24日發出通告(檔案索引：CE/MS/2012/N156-1)，匯報各服務供應商的工程進度；其後服務供應商繼續展開安裝工程。現將最新工程進展及服務狀況詳列如下：

第 1 至 6 座 工程 進度					
服務供應商	提供之服務		工程進度	服務狀況	備註
	寬頻	電話			
香港寬頻	✓	✓	已完工	已提供服務	查詢可致電128100 / 34922888
和記環球電訊	✓	✓	已完工	已提供服務	查詢可致電1222 / 31662222
電訊盈科	✓	✓	已完工	已提供服務	查詢可致電1000
有線電視	✓	✓	施工中	服務日期待定	安裝計劃書已獲審批。工程已於2012年4月10日展開，原訂於6月6日完工，但由於工程延誤，預計於7月中始能投入服務。

除「有線電視」外，其餘各承辦商已完成有關電訊網絡安裝工程，並已投入服務。各業戶可按實際所需聯絡有關供應商瞭解服務詳情。如業主欲終止使用屋苑提供的電訊服務，可向管理服務中心提出申請退款。有關手續及詳情，請參閱管理服務中心通告(檔案索引：CE/MS/2012/N320)。

如有任何查詢，請致電3153 2166與管理服務中心職員聯絡。

栢慧豪園管理服務中心 謹啓
2012年6月18日



備註：如需索取此通告的英文譯本，請與管理服務中心聯絡。

(Note: Please contact Management Services Centre for English Version)

通告

NOTICE

檔案編號：CE/MSC/2012/N321-2

栢慧豪園第7至9座各業戶：

有關：引入寬頻及固網電話服務之工程進度 - 栢慧豪園

隨著電訊市場的開放，除現有「和記環球電訊」(屋苑合約承辦商)為本苑提供寬頻及住宅電話服務外，其他電訊服務供應商於去年已開始在本苑鋪設網路。

管理服務中心曾於2012年3月24日發出通告(檔案索引：CE/MSC/2012/N156-2)，匯報各服務供應商的工程進度；其後服務供應商繼續展開安裝工程。現將最新工程進展及服務狀況詳列如下：

第 7 至 9 座 工 程 進 度					
服務供應商	提供之服務		工程進度	服務狀況	備 註
	寬頻	電話			
香港寬頻	✓	✓	已完工	已提供服務	查詢可致電128100 / 34922888
和記環球電訊	✓	✓	已完工	已提供服務	查詢可致電1222 / 31662222
電訊盈科	✓	✓	已完工	已提供服務	查詢可致電1000
有線電視	✓	✓	待施工	服務日期待定	管理服務中心已批准服務商的安裝計劃書，施工日期待定。

除「有線電視」外，其餘各承辦商已完成有關電訊網絡安裝工程，並已投入服務。各業戶可按實際所需聯絡有關供應商瞭解服務詳情。如業主欲終止使用屋苑提供的電訊服務，可向管理服務中心提出申請退款。有關手續及詳情，請參閱管理服務中心通告(檔案索引：CE/MSC/2012/N320)。

如有任何查詢，請致電3153 2166與管理服務中心職員聯絡。

栢慧豪園管理服務中心 謹啓

2012年6月18日



備註：如需索取此通告的英文譯本，請與管理服務中心聯絡。

(Note: Please contact Management Services Centre for English Version)



通告

附件B

NOTICE

檔案編號 Our Ref: CE/MSD/2011/N505

Appendix 附件

栢慧豪園(第一期)各業戶：

屋苑電訊服務安排

管理服務中心近日接獲住戶反映指有『和記3』電訊職員致電他們表示屋苑沿用之寬頻服務將會於2012年1月1日起終止，若不選擇與其簽訂新服務合約，寬頻服務便會終止。

本服務中心特此作出澄清，有關本苑現時提供之寬頻服務，將繼續有效至另行通告為止，各住戶現階段無須就有關『和記』職員所推銷作出選擇。

就有關開放屋苑寬頻服務事宜，管理服務中心已向三間有意於本屋苑提供寬頻服務之營辦商批出安裝申請，包括『香港寬頻』、『電訊盈科』及『有線電線』，當中『香港寬頻』已完成安裝網絡工程，而『電訊盈科』及『有線電線』之安裝工程則將於明年初展開。屆時，各業戶可自由地選擇上述服務營辦商繼續提供寬頻服務。

此外，由於業戶所繳交之管理費中，已包括住宅寬頻及家居電話費用，倘業戶因選用其他服務營辦商而選擇停用現有寬頻及電話服務時，業戶可向管理服務中心提出申請退回管理費內已包括之相關服務費用。

各業戶如有任何疑問，歡迎致電 31532166 與職員聯絡。

敬希垂注。



栢慧豪園管理服務中心 謹啓

2011年12月25日



港基物業管理有限公司
CITYBASE PROPERTY MANAGEMENT LTD

Post Until 此通告張貼至：_____

通告

NOTICE

檔案編號 Our Ref: CE/MSC/2012/N013

Appendix 附片

2

栢慧豪園(第二期)各業戶：

屋苑電訊服務安排

管理服務中心近日接獲住戶反映指有『和記3』電訊職員致電他們表示屋苑沿用之寬頻服務將會於2012年1月1日起終止，若不選擇與其簽訂新服務合約，寬頻服務便會終止。

本服務中心特此作出澄清，有關本苑現時提供之寬頻服務，將繼續有效至另行通告為止，各住戶現階段無須就有關『和記』職員所推銷作出選擇。

就有關開放屋苑寬頻服務事宜，管理服務中心已向三間有意於本屋苑提供寬頻服務之營辦商批出安裝申請，包括『香港寬頻』、『電訊盈科』及『有線電線』，當中『香港寬頻』已完成安裝網絡工程，而『電訊盈科』及『有線電線』之安裝工程則將於年初展開。屆時，各業戶可自由地選擇上述服務營辦商繼續提供寬頻服務。

此外，由於業戶所繳交之管理費中，已包括住宅寬頻及家居電話費用，倘業戶因選用其他服務營辦商而選擇停用現有寬頻及電話服務時，業戶可向管理服務中心提出申請退回管理費內已包括之相關服務費用。

各業戶如有任何疑問，歡迎致電 31532166 與職員聯絡。

敬希垂注。



栢慧豪園管理服務中心 謹啓

2012年01月12日



港基物業管理有限公司
CITYBASE PROPERTY MANAGEMENT LTD

Post Until 此通告張貼至：_____