

# 核实流动电讯服务准顾客地址的实务守则

## 导言

根据综合传送者牌照特别条件第 1.2(a) 条及 1.2(c) 条、服务营办商牌照特别条件第 12.1(a) 条及 12.1(c) 条，以及《电讯条例》（第 106 章）（「《电讯条例》」）第 8(1)(aa) 条要约提供电讯服务类别牌照（「类别牌照」）条件第 15.1(a) 条及 15.1(c) 条，通讯事务管理局（「通讯局」）可发出实务守则，就牌照持有人提供满意的服务，以及保障和促进消费者就电讯产品及服务方面的利益提供实务指引。

2. 《核实流动电讯服务准顾客地址的实务守则》（「《实务守则》」）由通讯局发出，所有流动电讯服务供应商，包括提供流动电讯服务的综合传送者牌照持有人、提供流动虚拟网络营办商服务的服务营办商牌照持有人，以及在业务运作中要约提供流动电讯服务的类别牌照持有人（以下统称「流动服务供应商」），均须遵守和符合当中的规定。《实务守则》的目的如下

- 
- (a) 确保流动服务供应商所备存的顾客地址资料完整及真确；
  - (b) 防止流动服务供应商使用不正确的地址资料作提供及 / 或要约提供服务的相关用途，包括计帐和追收欠款；以及
  - (c) 防止不当使用他人的地址资料登记流动电讯服务。

3. 为免生疑问，本《实务守则》并无免除任何流动服务供应商须根据其牌照条款和香港现行法例（例如《电讯条例》和《个人资料（私隐）条例》（第 486 章））（「《个人资料（私隐）条例》」）经营的责任。

## 基本指导原则

4. 核实顾客地址的基本指导原则如下 ——

- (a) 凡流动服务供应商在提供及 / 或要约提供服务的过程中或相关的情况下收集或保存顾客的地址，都必须要求所有服务申请人（包括个人及公司客户）提供地址证明。这项要求只有在下列的情况下方可豁免：(i) 在申请人提出服务申请时，流动服务供应商完全知悉其地址，例如现有顾客就其帐户申请增值服务；或 (ii) 流动服务供应商没有收集或保存地址资料以作向顾客提供及 / 或要约提供服务之用（例如预付智能卡服务）。
- (b) 可接纳的地址证明必须是由可靠的第三方机构在申请日前三个月内发出的文件、帐单或函件。由私人朋友或亲属发出的函件不得被接纳。
- (c) 地址证明文件的收信人必须与流动电讯服务申请人同属一人，否则收信人必须陪同申请人申请流动电讯服务，并须确认可透过文件上的地址联络申请人。
- (d) 地址证明文件必须是有关文件的正本或副本（例如打印本或电子版本（包括电子月结单或电子帐单）），惟文件必

須載有清晰資料作核實用途（例如服務申請人姓名及地址、發出日期及發出機構名稱）。

- (e) 如流動電訊服務申請人無法提供上文 (b) 段所述的地址證明文件，流動服務供應商仍可接納服務申請人提供其他方式的地址證明，惟供應商必須採取適當和有效的措施合理地核實有關地址<sup>1</sup>。
- (f) 流動服務供應商應尽早完成核實服務申請人的地址，而不論在任何情況下必須在服務申請日起計一個月內完成；否則不得啟動該服務申請人的服務或須暫停其服務（視屬何情況而定），直至完成地址核實。
- (g) 在處理為核實顧客地址而取得的資料時，流動服務供應商必須時刻確保已採取適當措施，以符合《個人資料（私隱）條例》所載的規定。

---

<sup>1</sup> 舉例而言，流動服務供應商可透過郵寄方式發信至服務申請人所提供的地址，要求服務申請人在收到信件後：(a) 到門市出示信件的正本；(b) 透過網上平台／流動應用程式／電子郵件上載或發送信件的副本；或 (c) 透過客戶服務熱線／網上平台／流動應用程式／電子郵件輸入或發送信件內附的獨有驗證碼，以證明收到該信件。

## 可接纳的地址证明

5. 以下列举例子是一般视为可接纳的流动电讯服务申请人地址证明文件，但并非详尽无遗的清单。

(a) 与政府部门的往来文件

例如：报税表

学生贷款通知书

选民登记文件

商业登记证

(b) 与银行或财务机构的往来文件

例如：银行月结单

贷款结算表

信用卡帐户月结单

(c) 与公用事业的往来文件

例如：电费单

水费单

煤气费单

(d) 与公共电讯服务营办商的往来文件

例如：流动电讯服务帐单

固网电话服务帐单

互联网接驳服务帐单

收费电视服务帐单

(e) 与公营机构的往来文件

例如：大学的来信

## 医院管理局的来信

### 《实务守则》的应用及更新

6. 通讯局可根据电讯政策、市场和技术的发展，适时检讨和更新《实务守则》。如通讯局认为有需要修订《实务守则》，会考虑业界及其他人士的意见，然后作出有关修订。

**通讯事务管理局**

二零二二年十一月十四日