

Your Ref 來函檔號：

Our Ref 本函檔號： (37) in LM83/13  
in OFCA/S/CA/CM/2

傳真 (共十頁)  
恒昌電子 (深圳) 有限公司  
林哲民先生

林先生：

就你較早前再次投訴和記電話有限公司 (「該公司」) 有關流動電話儲值卡帳戶的問題，現附上該公司就此個案的回覆以供參閱 (請見附件一)。

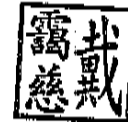
該公司已就有關流動電話儲值卡漫遊通話時間的計算方法作出解釋。該公司表示，有關漫遊通話時間的計算方法已於隨卡附送的使用簡介 (請見附件二) 第十三頁 III. 其他 服務收費 中第三點「漫遊服務」中列明。若你尚有任何查詢，請致電 3166 8300 與該公司客戶關係科客戶經理廖小姐聯絡。至於你提出有關「Vbuzzer」的通話記錄事宜，你可直接向有關公司作出查詢。

正如本辦公室在五月二十三及七月二十九日發給你的信函中所述，通訊事務管理局規管營辦商的權力及職能，是根據《電訊條例》和牌照條款所賦予，不能超逾相關條文的範圍，仲裁金錢及合約糾紛並不在我們的權責範圍。因應我們的要求，該公司已就事件作出解釋。倘若你未能接受該公司的立場或希望採取進一步行動，你可考慮透過民事訴訟途徑要求法庭作出裁決，惟你宜先聽取法律意見。

如仍有查詢，請致電2961 6333 [然後按1字 (廣東話)，再按3、2，接著按照話音指示，輸入個案編號1312046] 聯絡本辦公室職員張志文。

通訊事務總監

(戴靄慈



代行)

二零一三年九月十日

連附件

假如你不想收到我們未經加密處理的傳真，請以傳真 (號碼：2110 4239) 或電話 (請參閱以上撥號指示) 與上述職員聯絡，向我們提供郵寄地址，以供日後聯絡之用。

本傳真只供指定收件人使用。任何人在未經授權的情況下，不得披露或使用本傳真的內容。假如你不是指定收件人，請立即與我們聯絡，並銷毀本傳真。



附件一

傳真

(傳真號碼: 21104239)

貴局檔號 : (32) in LM83/13 in OFCA/S/CA/CM/2  
本公司檔號 : R1308098726

通訊事務管理局戴小姐:

有關: 儲值咭號碼 60718020

就 貴局再次轉介上述儲值咭用戶反映其賬戶之通話事宜, 謹覆如下。

- 一) 有關用戶反映其儲值咭漫遊通話時間一事, 敬祈明白用戶外遊使用漫遊服務時, 用戶乃使用外地漫遊服務供應商提供之網絡服務。有關服務供應商會將其系統錄得用戶用量、通話時間等資料提供予本公司再釐定服務收費。另儲值咭用戶乃透過一“回撥”方式使用漫遊通話服務; 即用戶需按指定撥號撥出電話號碼。當打出電話後, 其手機螢幕上會顯示: [Await ring back], 系統會回撥至用戶手機, 並以來電響鈴方式通知用戶。當用戶聽到手機鈴聲響起, 則按[接聽]鍵接聽來電(通話收費於此時開始計算, 如對方未能接聽或線路繁忙, 客戶仍須繳付通話費)。因此, 漫遊服務供應商計算之通話時間與用戶自家計算之通話時間或會出現差異。有關計算方式於隨咭附送之使用簡介及本公司網頁內之儲值咭使用方法均有說明。
- 二) 另客戶指本公司盜用其他電訊商通話記錄扣費一事, 本公司實不明所指, 所以未能作進一步補充。

貴局尚有垂詢, 歡迎辦公時間致電 3166 8300 與本公司客戶關係科客戶經理廖小姐聯絡。



和記電訊(香港)有限公司  
客戶服務部經理  
陳文江 謹啓

附件二

### 目錄

I. 快速索引 ..... 1

II. 使用說明

    首次啟用、賬戶查詢 ..... 2

    增值方法 ..... 3

    IDD長途電話及漫遊服務 ..... 5

    增值服務 ..... 9

III. 其他

    服務收費、遺失或換領儲值咭、  
    密碼(PIN)、條款及守則 ..... 13

### I. 快速索引

首次啟用：

於香港打出第一個本地電話；或

按 **# # 1 2 3 #**

查閱餘值/儲值咭電話號碼及有效日期：

按 **# # 1 2 2 #**

免費服務熱線：致電1750 175

◇ 按1 - 以增值券增值

◇ 按2 - 增值服務

◇ 按3 - 查詢儲值咭電話號碼

◇ 按4 - 查詢餘值及有效日期

◇ 按5 - 設定語言

◇ 按6 - 查詢“查閱號碼”

◇ 按7 - 設定密碼

◇ 按8 - 查詢海外致電方法

3 客戶熱線 (2G / CDMA) : 2121 1228

www.three.com.hk

 電話打出

## 快速索引

次啓用：

香港打出第一個本地電話：或

# # 1 2 3 #

閱餘值/儲值咭電話號碼及有效日期：

# # 1 2 2 #

費服務熱線：致電 1750 175

- ◇ 按1 - 以增值券增值
- ◇ 按2 - 增值服務
- ◇ 按3 - 查詢儲值咭電話號碼
- ◇ 按4 - 查詢餘值及有效日期
- ◇ 按5 - 設定語言
- ◇ 按6 - 查詢“查閱號碼”
- ◇ 按7 - 設定密碼
- ◇ 按8 - 查詢海外致電方法

## II. 使用說明

### 首次啟用

1. 於香港打出第一個本地電話：或  
(不論成功撥號與否，包括通話中/未能接通/無人接聽)
2. 按 **#\*#122\***

儲值咭於啟用後之有效期為180天，系統並會發出短訊確認：

<p>儲值咭之啓用程序已完成          你的儲值咭電話號碼：XXXX XXXX          儲值金額：港幣\$XXX          有效日期至：日日/月月/年年零時零分</p>
---

### 賬戶查詢 (免費查詢餘值，電話號碼及有效期)

按 **#\*#122\***

你亦可隨時致電1750 175，查詢及設定有關服務，包括：

- 查詢儲值咭電話號碼、有效期、餘值及增值服務
- 查詢“查閱號碼” 此號碼能讓你透過網上增值、自動櫃員機或「繳費靈」等為儲值咭充值
- 設定個人密碼，請你透過音頻電話操作1750 175

### 增值方法

你可選擇下列方式為儲值咭增值，並可保留同一電話號碼，其有效期將會由增值日起計延長180天。

1. 增值券 -
  - 於任何一間3Shop或其特約經銷商購買增值券；
  - 按 **#\*#122\*** (增值券上16位數字密碼)  
**#\*#**，無論身處香港或外地均適用；或
  - 致電1750 175，然後依照指示輸入。
2. 網上增值  
無論身處香港或外地，均可透過網頁 [www.three.com.hk](http://www.three.com.hk) 以信用卡增值\*。
3. 自動櫃員機  
適用於提供「繳費易」/「繳費服務」的「銀通」/ 滙豐 / 恒生銀行自動櫃員機\*。
4. 「繳費靈」PPS服務  
致電「繳費靈」熱線 180 333 或透過網頁 [www.ppshk.com](http://www.ppshk.com)，和記電訊之商戶編號「06」\*。

- 透過自動櫃員機 / 「繳費通」 PPS 增值，請於「賬戶 / 客戶號碼」一欄，輸入電話號碼及「查閱號碼」：  
- 例：電話號碼為 9123 XXXX，「查閱號碼」為 5 則請輸入 9123XXXX5。  
- 有關查詢號碼，你可隨時致電 1750 175 查詢。
- 透過網上增值 / 自動櫃員機 / 「繳費通」 PPS 增值，須時一至二個工作天，如增值少於 \$100，有效日期將不會延長。

每次成功增值後，你會收到一段短訊，說明最新餘值及增值後的有效日期以作參考。

Recharge is completed.  
New stored value: HK\$XXXX.  
New expiry date: DD-MN-YY at 00:00

若未能成功增值，你會收到另一段短訊，請即致電 3 客戶熱線查詢。

Recharge is failed.  
Please call 2121 1228.

### IDD 長途電話服務

按 **0 0 1 / \*** 或 **1 9 8 8** (國家編號) (地區字頭) (電話號碼)

- 此時不能接聽由接線生轉駁 (即接聽人付款) 的國際長途電話。
- 有關 IDD 收費詳情，請親臨各 3Shop 或致電 3 傳真專線 2122 9988 索取或瀏覽 [www.three.com.hk](http://www.three.com.hk)

### 漫遊服務

- 建議於離港前為儲值咭進行首次啟用程序，及為儲值咭增值至足夠金額或購買足夠的增值券。
- 你亦可把常用的手機號碼轉駁到此咭，以方便親友與你保持聯繫。

#### 海外使用說明

1. 首次啟用 : 按 **2 # 1 2 3 # 7**

2. 查閱餘值 / 儲值咭電話號碼及有效日期 : 按 **6 # 1 2 2 # 7** (免費)

3. 致電方法

- 致電香港：

按 \* \* \* 1 2 3 \* (香港電話號碼) \* \* \*

- 其他地區：

按 \* \* \* 1 2 3 \* 0 0 1 (國家編號)  
(地區字頭) (電話號碼) \* \* \*

當打出電話後，螢幕上將顯示：**Await ring back**。系統會回撥至你的手機，並以來電響鈴方式通知你。當你聽到手機鈴聲響起，請按 \* (通話收費於此時開始計算)，你會聽到系統之語音廣播，然後撥取至對方的電話號碼。

4. 增值：請參考“II. 使用說明 - 增值方法”

於海外設定漫遊網絡：

- 漫遊時，若手機未能自動選定網絡，請關機重開一次或參閱手機的用戶手冊，自行設定網絡。
- 如需測試覆蓋範圍，可於手機上按 \* \* \* 1 2 3 \* \* \* (免費)。若收到儲值咭餘額的訊息，即表示該地在覆蓋範圍內。
- 海外漫遊覆蓋，須視乎當地網絡商對有關服務之提供情況而定。

主要漫遊國家/地區編號

亞太區	歐洲	葡萄牙	351
中國 86	比利時 32	西班牙 34	
澳門 853	捷克 420	瑞典 46	
台灣 886	丹麥 45	瑞士 41	
澳洲 61	芬蘭 358	英國 44	
印尼 62	法國 33	北美洲	
馬來西亞 60	德國 49	美國/加拿大 1	
菲律賓 63	希臘 30	非洲及中東	
新加坡 65	冰島 354	南非 27	
泰國 66	意大利 39	埃及 20	
	荷蘭 31		
	挪威 47		

中國主要城市地區字頭

\* 如在中國國內致電其他城市，請在地區字頭前先按“0”字。(致電身處之城市除外)

安徽	甘肅	惠州	752
合肥 551	蘭州 931	江門 750	
北京	廣東	南海 757	
北京市 10	寶安縣 755	番禺 20	
福建	潮州 768	汕頭 754	
福州 591	從化 20	韶關 751	
建陽 599	東莞 769	蛇口 755	
寧德 593	佛山 757	深圳 755	
廈門 592	廣州 20	順德 765	
漳州 596	海豐 660	新會 750	
		湛江 759	

肇慶	758	河南		遼寧	
中山	760	開封	378	大連	411
珠海	756	洛陽	379	瀋陽	24
廣西		鄭州	371	陝西	
桂林	773	湖北		西安	29
柳州	772	漢陽	27	延安	911
南寧	771	黃石	714	山東	
欽州	777	武漢	27	濟南	531
梧州	774	湖南		青島	532
肇慶	773	衡陽	734	上海	
貴州		岳陽	730	上海市	21
麗江	851	江蘇		四川	
海南		南京	25	成都	28
海口	898	蘇州	512	重慶	811
河北		無錫	510	天津市	
承德	314	揚州	514	天津市	22
石家莊	311	鎮江	511	雲南	
唐山	315	江西		昆明	871
張家口	313	景德鎮	798	浙江	
黑龍江		吉林		安吉	572
哈爾濱	451	長春	431	杭州	571
		吉林	432	嘉興	573
		延吉	433	紹興	575
				象山	574

海外漫遊國家/地區覆蓋情況將不時更新，恕不另行通知。客戶可向各3Shop索取宣傳單張。

### 增值服務

#### <"Hello" Ring接駁鈴聲>

透過"Hello" Ring服務，你可以為每一位來電者設定他們喜歡的接駁鈴聲，你可按來電者的身份、類別或時段，揀選最適合的自選接駁鈴聲。此外，你亦可親自錄製接駁鈴聲，獨特造意更有新意。

1. 申請/取消服務：按 **43030**
2. 下載/設定接駁鈴聲：按 **43030** 或透過網頁 [www.three.com.hk](http://www.three.com.hk)
3. 錄製接駁鈴聲：按 **43030**

- **43030** 服務代號只適用於香港。
- 如想享用"Hello" Ring接駁鈴聲服務，請先解除來電轉駁之設定。
- "Hello" Ring服務適用於使用漫遊及香港接駁鈴聲的客戶，當客戶使用漫遊及香港接駁鈴聲時，"Hello" Ring仍會向來電者播放已設定的接駁鈴聲。
- "Hello" Ring服務月費\$15，下期月費將於儲值時自動扣除，每次下載或錄製接駁鈴聲收費\$5。此外，按 **43030** 之本地通話費將獲豁免。

#### <香港接駁鈴聲>

於漫遊時使用香港接駁鈴聲服務，可讓來電者聽到一版香港使用的接駁鈴聲。

使用方法(適用於本港或漫遊海外)：

1. 啟動服務：按 **4\*1437**
2. 取消服務：按 **4\*1437**
3. 查詢服務狀況：按 **4\*1437**



- 你亦可致電 1750 175 進行以上操作。
- 香港接駁鈴聲服務適用於 2G 自動漫遊服務覆蓋範圍內之所有國家及地區。
- 於澳門漫遊時使用澳門和記電訊網絡，便可免費享用香港接駁鈴聲服務，所以客戶並不需要啟動服務，否則，有關服務便會按日收費。

< 留言信箱 >

留言信箱服務助你更靈活處理來電，當系統收到新口訊時，將以預設的短訊通知你，讓你把握每個重要來電。

使用方法(適用於本港或漫遊海外)：

1. 申請服務：

基本月費 \$15：

按 \* \* 1 2 6 \* 1 #

首次登記優惠首 3 個月只需 \$35：

按 \* \* 1 2 6 \* 2 #

2. 收聽口訊及更改設定：

按 \* 6 9 # ；或

致電 6 5 0 3 5 5 0 3

3. 取消服務：

按 # # 1 2 6 #

4. 查詢服務狀況：

按 \* # 1 2 6 #

- \* 6 3 服務代號只適用於香港。
- 服務申請將於 4 至 6 小時後生效，屆時將有短訊通知。
- 服務以每月 30 日為單位，下期月費將於儲值結餘值自動扣除。

- 當服務生效後，繁忙、無人接聽及系統未能接通時之來電將會預設轉駁至你的留言信箱。
- 你亦可致電 1750 175，進行登記、取消及查詢服務。

< 所有來電轉駁 >

使用方法(適用於本港或漫遊海外)：



1. 申請服務：按 \* \* 1 2 6 \* 1 #
2. 啟動功能：按 \* \* 1 2 6 \* # (電話號碼 #)
3. 取消功能：按 # # 1 2 6 #
4. 查詢服務狀況：按 \* # 1 2 6 #

- 服務申請將於 4 至 6 小時後生效，屆時將有短訊通知。
- 如需轉駁到海外電話號碼，請於號碼前加上 0 0 1 (國家編號)(地區字頭)。
- 於漫遊時如需打出電話，請先取消所有來電轉駁功能。
- 你亦可致電 1750 175，進行啟動、取消及查詢服務。



< 來電顯示 > (免費)

- 客戶可於香港及多個亞太、歐洲及北美洲國家 / 地區免費享用來電顯示服務，識別香港的重要來電。
- 漫遊來電顯示服務適用之國家 / 地區(需漫遊支援此服務的漫遊網絡)包括：澳門、馬來西亞、毛里裘斯、巴基斯坦、菲律賓、新加坡、南韓、台灣、泰國、阿聯國、越南、奧地利、比利時、丹麥、芬蘭、法國、德國、意大利、荷蘭、挪威、葡萄牙、西班牙、瑞典、瑞士、英國、加拿大及美國。
- 有關支援此服務之漫遊網絡，請瀏覽 [www.three.com.hk](http://www.three.com.hk)。

#### <短訊服務>

- 只須從手機「功能表」中選擇「編寫訊息」，然後輸入訊息及收訊人之電話號碼，再按  便可。
- 如發送國際短訊，請於收訊人之電話號碼前，加入  (國家編號) (地區字號)。
- 當儲備儲之餘值少於\$10時，閣下將不能使用短訊服務，請先增值以繼續享用此服務。

#### <下載服務>

- 下載服務讓你下載屏幕圖案、圖像訊息及音樂鈴聲，你只需簡單地在手機上按  (下載代號)  便可。

#### <資訊專線>

- 只需輸入有關代號，即可收聽各項資訊，如：交通、新聞及天氣報導、賽馬及六合彩資訊等。

#### <資訊速遞>

- 於手機上按有關代號，即可透過短訊獲取各類即時資訊如港股指數、認股證、外匯、貴金屬價格、賽馬及六合彩資訊等，資訊將以短訊形式顯示於手機屏幕上。

註：

- 除特別註明之服務外，其他均只適合於本地使用。
- 有關代號及收費之詳情，請參閱 3shop 內之單張或瀏覽 [www.three.com.hk](http://www.three.com.hk)。

17

### III. 其他

#### 服務收費

- 本地電話：以每分鐘為計算單位，不足一分鐘亦作一分鐘計算。
- IDD國際直撥長途電話：以每6秒為計算單位，另需繳付以每分鐘為一計算單位之本地通話收費。
- 漫遊服務：首個計算單位為30秒，以後每6秒為一計算單位，漫遊收費將於你撥聽系統之回撥響鈴時間始計算；如在撥聽後，對方未能接聽電話或線路繁忙，有關費用仍會於儲備儲內扣除。
- 香港接駁鈴聲：按香港時間每日收費，如於啓動服務後並沒有取消服務，服務將會繼續按日收費。
- 留言信箱：使用儲備儲致電留言信箱，收費按本地/漫遊通話時間計算。
- 所有來電轉駁：接聽轉駁到指定本地電話號碼之電話按本地通話收費計算；而接聽轉駁到指定海外電話號碼之電話除按本地通話收費計算外，另須收取以每6秒計算之IDD(00)國際長途電話費。
- 短訊服務：以每個發出短訊計算。

#### 政府流動電訊服務牌照及行政費

- \$2.5之政府流動電訊服務牌照及行政費將由客戶啓用儲備儲開始，按月(以30日為每月之單位)於儲備儲之餘值內扣除，直至儲備儲失效為止。
- 倘若你的儲備儲因餘值不足而不能扣除有關費用，系統便會於你下次增值時一併扣除之前未扣除之費用。
- 每次於政府流動電訊服務牌照及行政費扣除後，你會收到有關的短訊通知。

18