

基準

人對人促銷電話實務守則

序言

1. 本實務守則(“守則”)由〔公司／機構／業界商會名稱(“公司／機構／商會”)〕發出，就促銷活動中撥打人對人電話(“人對人促銷電話”)事宜向〔其僱員(供個體或機構之用)／其成員(供商會之用)〕提供指引。
2. 本守則適用於由〔公司／機構／商會成員〕撥打或授權撥打的所有人對人促銷電話，不論〔公司／機構／商會成員〕與接電者之間是否有商業關係。〔公司／機構／商會成員〕如已把撥打人對人促銷電話的工作外判，須盡力確保獲得外判工作的一方遵從本守則。同樣，獲授權為他方撥打人對人促銷電話的〔公司／機構／商會成員〕，須與有關方面作出所需安排以確保遵從本守則。
3. 〔有關守則是否屬自願性質，以及會否對違反守則施予懲罰，概由採用守則的業界商會自行決定。〕
4. 為免生疑問，本守則並不免除任何人遵守《非應邀電子訊息條例》(第 593 章)、《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)或本港其他適用法律的責任。

釋義

5. 在本守則中，除文意另有所指外：

“接電者”指公眾人士或機構；

“來電線路識別資料”指來電者的電訊網絡所產生和傳送的電訊網絡資料，藉以讓接電者的電訊網絡識別來電者的電話號碼；

“促銷”指宣傳或推廣貨品、服務、設施、土地、商業機會或投資機會；

“機構”包括—

- (a) 香港公司；
- (b) 任何其他公司或法人團體（不論在何處成立為法人團體或以其他方式設立的）；以及
- (c) 合夥或其他並非法團的團體（不論是在香港或其他地方組成或設立的）；

“主事人”指已授權他方撥打人對人促銷電話的個體或機構；

“電話促銷者”指：

- (a) 以撥打人對人促銷電話方式從事促銷的個體或機構；
- (b) 以撥打人對人促銷電話方式從事促銷的主事人僱員；

- (c) 獲主事人授權為或代主事人撥打人對人促銷電話的個體或機構（如主事人已把部分或全部促銷活動外判給該個體或機構）；以及
- (d) 以上第（c）項所述的個體或機構的僱員。

“取消接收要求”就人對人促銷電話而言，指：

- (a) 一項訊息，表明接獲來電的電話號碼登記使用者，不願再於該電話號碼接收來自該主事人或獲該主事人授權撥打的人對人促銷電話；或
 - (b) 一項有類似意思的訊息。
6. 在本守則中，表示單數的字詞亦包括複數在內，反之亦然，而表示某性別意思的字詞亦包括其他性別在內。

致電時間

7. 人對人促銷電話應只限於香港時間早上九時至晚上十時之間撥打，除非接電者曾表示於其他時間接聽電話較為方便和可以接受，又或按照《銀行業條例》（第 155 章）公布的指引准許在這段時間以外撥打電話。*[業界商會如認為適當，可考慮更嚴格限制其成員的致電時間。]*

身分和目的

8. 撥打人對人促銷電話的電話促銷者不應向接電者隱瞞或拒給發送電話號碼的來電線路識別資料，或就撥打電話發出任何

具有相同效果的指示。

9. 在人對人促銷電話撥通後，應即時向接電者提供以下資料：
 - (a) 授權撥打電話的主事人名稱；以及
 - (b) 致電目的。

10. 在切實可行的範圍內，應告知接電者一個電話號碼（“聯絡電話號碼”），讓他可於正常辦公時間內致電該號碼，就主事人所撥打或授權撥打的人對人促銷電話作出投訴，又或向主事人查詢。

取消接收要求

（供商會之用）

11. 如電話號碼登記使用者已向主事人或電話促銷者提出取消接收要求，主事人就不應再撥打或授權撥打任何人對人促銷電話至該號碼。

或

（供個體或機構之用）

11. 如電話號碼登記使用者已向電話促銷者或其主事人提出取消接收要求，電話促銷者就不應再撥打任何人對人促銷電話至該號碼。

12. 電話促銷者應接受在人對人促銷電話中提出的取消接收要求，以及任何人士通過致電上文第 10 段所述的聯絡電話號碼而提出的取消接收要求。電話促銷者可選擇提供其他額外途

徑，讓公眾人士提出取消接收要求。

13. 電話促銷者和主事人應確保妥善保存和在切實可行的範圍內盡快更新已提出取消接收要求的電話號碼清單。所有電話促銷者均不應撥打人對人促銷電話至最新清單上的電話號碼。

有關投訴的統計數字

14. 為監察遵從守則的情況，電話促銷者和主事人應就有關人對人促銷電話的投訴統計數字，備存一份妥善的記錄，並應〔*業界商會名稱*〕和有關主管當局或公共機構的要求，不時向〔*業界商會名稱*〕和有關主管當局或公共機構提供有關投訴的統計數字。

使用自動撥號設備

15. 使用自動撥號設備的電話促銷者在掛斷沒有人接聽的電話前，應等候 15 秒或響鈴四次。
16. 接電者在接聽電話後兩秒內，應獲接駁至真人；否則不論該電話最終是否接駁至真人，都會被視為未能處理的來電。電話促銷者應經常審視未能處理來電的比率，並盡力把該比率減至最低。〔*業界商會可考慮在守則中訂明容許未能處理電話的最高比率。*〕
17. 有關的自動撥號設備應能產生相關的統計數字，用以監察遵

從本守則的情況，並確保守則得以遵從。

致電時接電者正身處海外

18. 電話促銷者在撥打人對人促銷電話時，如得悉接電者正身處海外，他／她應盡可能立即掛斷電話（如接電者還未接聽電話），或盡快結束談話（如接電者已接聽電話）。

生效日期

19. 本實務守則自下列日期起生效：

〔公司／機構／商會〕

〔日期〕

〔完〕

免責聲明

本實務守則擬稿並非具權威性的文件。雖然實務守則擬稿應能為業界提供某種形式的指引，但不應視之為業界的絕對最佳做法。你可自由採用實務守則擬稿的現有版本作為商會的實務守則，也可鼓勵你的成員參與制訂商會本身的守則。

本實務守則擬稿並不具法律約束力，也不能代替本港任何其他適用法律。你不應把本函或守則擬稿的內容理解為法律意見或其他忠告。關於守則擬稿的一切事宜，你應諮詢自己的獨立法律顧問。香港特別行政區政府、電訊管理局局長及電訊管理局不會對使用守則擬稿所引致或與使用守則擬稿有關的任何直接、間接或相應開支損失或損害承擔任何法律責任和負上任何責任。