文匯社評 WEN WEI EDITORIAL

立法監管電話促銷 過渡期要多管齊下

政府昨起就加強規管人對人促銷電話進行為期兩個多月的公眾諮詢，提出三個方案聽取市民意見，包括改善行業的自行規管制度、推廣來電過濾應用程式兩個非立法方式，和立法訂立拒收訊息登記冊。事實上，在互聯網和社交媒體時代，市民獲得資訊和商家推廣產品及服務的渠道日益增多，人對人的促銷電話方式雖然還有一定作用，但更多的是對市民構成嚴重滋擾，大多數人都不勝其煩，立法監管應是最終解決之道。鑒於立法需時較長，政府當下應採取過渡性措施，包括同時運用上述兩個非立法方式，盡快減少人對人促銷電話對市民的滋擾。

由於目前相關法例監管較為薄弱，香港人對人的促銷電話可以說到了泛濫的程度。有調查顯示，港人每人每年平均至少收到150個以上的促銷電話，有的人甚至一天就收到10個以上。政府在2015年委託獨立顧問進行研究的結果顯示，96%的受訪者認為促銷電話構成滋擾或帶來不便，27%會立即掛斷電話，37%會向來電者表示不感興趣。這些數據顯示大多數市民討厭這類促銷電話，進一步加強監管已經成為社會共識。不過，如何監管才能有效；如何在保障市民私隱和盡量避免電話滋擾的同時，又能顧及到有關業界傳遞服務信息和合理促銷的需要，這些問題都需要進一步探討。因此，政府昨提出了三個加強監管的方案，供大眾發表意見。廣大市民應積極回應，反映心聲，提出建議，為政府今後加強必要的監管，打下堅實的民意基礎。

目前，打出人對人促銷電話的主要行業涉及四個，即金融、保險、電訊及促銷中心，從業員約有7000人。如果進一步加強監管以及採取立法訂立拒收訊息登記冊的話，有可能對這些行業推銷業務帶來一定的影響，甚至影響到部分人的生計。不過，許多社會人士都認為，權衡利弊，為了減少對大多數市民的滋擾，加強監管勢在必行。而且，立法訂立拒收訊息登記冊，進行更嚴格的限制，更是必走之路。只有這樣，才能從根本上解決促銷電話泛濫成災之問題。

不過，由於立法監管需要較長時間，政府有需要研究在立法前過渡期加強監管的措施，比如說，敦促行業自行改善規管制度、推廣來電過濾應用程式就是比較切實可行的方法，只要政府積極與相關業界溝通，要求其強化自行監管制度，再投入適當資源推廣來電過濾程式，就可以有所成效。政府有必要在這些方面做好相應準備，在公眾諮詢之後，民意更為清晰之際，盡快採取一系列加強監管行動，直至展開立法程序。有關行業也需要看清發展趨勢，及早採取因應措施，改變過往單一採用電話促銷的模式，轉而充分運用互聯網以及流行的社交平台等方式，這樣既能夠加強與客戶雙向溝通，提升生意和服務推廣，又能盡量避免對市民產生不必要滋擾。

工廈食堂規管必須與時俱進

申訴專員公署調查發現，本港工廠食堂違規招待公眾、違反地契條款情況普遍，公署批評食環署及地政總署監管不力。因為經濟轉型、社會變遷，工廠食堂牌照政策嚴重過時，出現不少監管漏洞，被人利用工廠食堂以低成本經營，既造成政府庫房損失，更潛藏消防危機。政府有需要全面檢討工廠食堂牌照政策，加強執法管理，保障公眾利益和安全，並與時俱進，在安全合理的前提下，配合活化工廈政策，善用資源，創造商機。

上世紀中葉，香港工業蓬勃，工人數量龐大，工廠食堂應運而生。據統計，1968年全港共有86.9萬工人，工廠食堂則有464間。但隨着本港經濟轉型，工業北移，2015年全港只剩下9.8萬工人，工廠食堂數量卻不跌反升，增至471間。工廠食堂能夠生存，合情理的解釋就是其已並非只限於服務工人，而是面向公眾。不少工廠食堂聲稱只服務本工廈之員工，但實際上根本沒有人過問食客身份。有市區工廈內竟有15間工廠食堂，涵蓋多國菜式，甚至提供酒精飲品、兒童餐單、烹飪課程及私人派對，情況值得關注。工廠食堂可享有免補地價的優惠，實際上卻面向公眾經營，與普通食肆並無分別，這在同業間造成不公，更令政府少收大量正規食堂應繳的牌照費用，流失巨額公帑。

工廠食堂除了違規經營外，消防安全是另一不容忽視的問題。持牌工廠食堂的走火通道、防火間隔設計、緊急照明及花灑等均有一定要求，但部分工廠食堂投機取巧，甚至無牌經營，其消防設施、走火通道等就極可能不符要求，一旦遇上火警，食堂內用膳的客人難有保障，安全風險甚高。就如去年牛頭角迷你倉大火，災難發生後，大家才知道迷你倉違規經營的嚴重性，但就要付出犧牲兩名消防員的沉重代價。前車之鑑，不能重蹈覆轍。工廠食堂的消防安全不容有半點疏忽，當局必須重視。

工廠食堂牌照政策實施40年以來未曾全面檢討，明顯跟不上香港經濟發展、消費習慣的實際情況。針對工廠食堂規管存在的弊端，當局應全面檢討和修改現行工廠食堂牌照政策，檢討牌照適用範圍、審批準則、牌照條件及相關規定等，督促持牌工廠食堂守法經營，加強檢控無牌經營食肆，以收阻嚇之效。

至於不少各方面條件良好、符合公眾安全的工廈，任由其空置，等如浪費資源。當局可以與飲食業界研究協商，考慮修改工廠食堂牌照政策，在保障消防、衛生以及食品安全的前提下，適當放寬持牌食肆及工廠食堂的經營限制，充分利用工廈資源，拓展飲食業發展空間，創造就業機會。

促銷追魂Call 3招淨耳根

諮詢倡3方案:行業守則自律 智能電話攔截 立法設拒收冊

香港文匯報訊（記者 文森）相信大部分港人每日都接到不少人對人促銷電話。為免市民日後繼續受該些來電滋擾，香港特區政府昨日起就加強規管該類促銷電話，展開為期兩個半月的公眾諮詢。文件提出3個可行方案，包括兩個不需立法方式，即由個別行業設實務守則自行規管，透過智能電話來電過濾應用程式攔截，及透過立法設立拒收訊息登記冊。政府表明，會因應收集所得之意見，審慎考慮未來路向。

商務及經濟發展局發言人昨日指，明白社會就人對人促銷電話帶來滋擾的關注，亦注意到社會不同界別對如何加強規管該些促銷電話意見不一，當中涉及多方面考慮因素，如保障個人資料、正常營銷活動及對從業員就業的影響等。為全面收集社會各界的意見，該局在諮詢文件中分析了3個可能規管方案利弊，供公眾考慮，並希望透過今次諮詢，制訂一個適合香港的規管模式。

自律設撥電時限等可投訴

諮詢文件提出的3個規管方案，其中兩個毋須立法，可較快推行。方案一是由個別行業設自行規管制度，由商會設立實務守則，內容涵蓋個別行業撥打促銷電話的建議做法，例如撥電時間的規限、承諾不會致電已拒絕接收電話的接電者等。其實現時已有行業如金融、保險、電訊等採取此做法。

但文件指出，要進一步改善現有制度，有關行業或需推出更多措施，鼓勵會員遵守實務守則，並設立正式投訴處理程序，以便市民舉報。業界亦可考慮收緊現有實務守則，並把有關制度擴展至其他行業。由於該方案並非以立法方式推行，因此需依靠個別行業的自發、自律，及建立良好聲譽的決心，才能確保方案獲遵從。

來電過濾準確及時無保證

另一毋須立法方案是推廣在智能電話使用來電過濾應用程式。文件指，該些應用程式依賴市民自發舉報電話促銷者的電話號碼，故無法保證相關舉報必定準確和及時，另一缺點則是固網電話或某些型號的流動電話無法安裝來電過濾應用程式。不過，由於市場上已有現成的來電過濾軟件，可作為進一步改良或擴大有關應用程式的基礎，因此準備和實施這方案，需時相對較短。

立法規管難制約境外電話

第三個方案則為通過立法設立的拒收訊息登記冊，以用戶主動選擇不接收訊息的形式運作，任何不願意收到促銷電話的電話使用者，可在登記冊上登記其電話號碼，禁止所有行業的電話促銷者撥打。

文件強調，與其他非立法措施比較，此方案可能對電話促銷者產生較大阻嚇作用。惟從香港境外打出的電話、證據的蒐集及違規的電話促銷者採用更改來電號碼顯示與網絡電話技術等，均可嚴重影響方案的執行和成效。

7000電話促銷員飯碗難保

同時，由於部分電話促銷者或放棄該種促銷模式，目前受僱於該行業的7,000名電話促銷員的就業機會，預期將受嚴重影響。

再加上由於所有行業均受法例規管，因此政府在制定規管和立法模式前，需時徵詢持份者意見，亦須訂定執行細節和安排機構管理有關登記冊，有關工作均需時處理。

文件指出，政府曾考慮以支配指定「字頭」號碼予電話促銷者，及由商會或組織以非立法方式設立跨行業拒收訊息登記冊，惟認為有關方案不可行。有關諮詢將於7月31日結束。諮詢文件可於商經局網頁www.cedb.gov.hk/ccib/chi/paper/index.htm下載。

■商務及經濟發展局推出3個規管促銷電話方案，希望透過諮詢，制訂一個適合香港的規管模式。 資料圖片

■業界曾經討論電話促銷條例規管。 資料圖片

規管促銷電話三方案

■方案一：改善行業的自行規管制度

■方案二：推廣在智能電話使用來電過濾應用程式

■方案三：設立法定拒收訊息登記冊

資料來源：商務及經濟發展局 製表：文森

規管尺度「雙面刃」

微觀點

人對人促銷電話可透過直接溝通進行推廣，本是一個很有效的推廣方式，商戶既有多一個銷售渠道與確定銷售對象，顧客也可直接取得產品或服務的資訊，考慮是否購買。惟若顧客一天內不斷接到這類電話，他又對該些產品或服務毫無興趣，便會變成滋擾，令日常生活，甚至工作也受影響。

雖然本港個別行業已制定自行規管措施，但社會不斷有要求對這類促銷電話實施更嚴格規管，且因有關規管涉及層面甚廣，政府確有需要作出全面諮詢，才能定出大家都能接受的方案。

當然大家都同意，商家在推銷時不能太過分騷擾市民，惟大家也要考慮，如果規管規則訂得太緊太死，亦可能影響本港營商環境，更會令不少從業員的生計受損。希望政府日後推出的規管措施，可在這些方面作出平衡，達至多贏局面。

■香港文匯報記者 高俊威

葛珮帆倡多管齊下

香港文匯報訊（記者 文森）政府就加強規管人對人促銷電話展開公眾諮詢。立法會資訊科技及廣播事務委員會主席、民建聯議員葛珮帆指出，由業界自律的方案，與現時安排並無分別，建議政府多管齊下，除立法外，應製作來電過濾智能程式，供市民使用。

葛珮帆表示，香港市民已被人對人促銷電話纏繞多年，每日手機都收到促銷電話查問是否需要借錢等，令人不勝其煩。

她指出，其實委員會多年來已多次向政府要求盡快立法規管，但政府拖延了多年，終於等到昨日推出諮詢文件，並提出3個方案。

方案一與現時無分別

她相信市民都會認為，政府提出第一個由業界自己作監管的方案，與現時安排並無分別。至於第二及第三個方案，她認為必須多管齊下，即必須立法監管及由政府製作來電過濾智能程式供市民使用，才有機會改善情況。

她續說，明白第二及第三個方案一起推行，也未必可杜絕市民被滋擾情況，但認為政府應落實如何讓市民選擇不接收這些促銷電話，亦希望市民在這兩個月諮詢期內提出更多意見。

資訊科技界立法會議員莫乃光表示，相信設立法定拒收訊息登記冊，是較有意義的做法，市民及業界均認為較可取。

他指，現時業界已有自願遵守的守則，惟成效不大，不少市民亦已自行下載來電過濾程式。

■民建聯早前進行促銷電話調查並公佈結果。右為葛珮帆。 資料圖片

3式可並用 立法規管需時

官員有Say

政府就加強規管人對人促銷電話提出3個方案，商務及經濟發展局局長蘇錦樑指出，3個方案並非相互排斥，可以一起進行，政府沒有既定立場，但指立法規管需時，外國經驗亦顯示存在技術困難。

蘇錦樑昨日指出，人對人促銷電話是一種很普通營銷手法，特別是對中小企，但同時亦要保障個人私隱和資料及考慮對營銷就業人數的影響，因此會有不同意見。

蘇錦樑冀市民表達意見

他表示，諮詢文件提供很多資料，包括海外規管人對人促銷電話的經驗，公眾諮詢將於7月底結束，他希望市民可提供意見，「如果市民認為有其他方案可考慮，政府亦持開放態度。」

被問到政府是否傾向不會立法規管時，蘇錦樑指出，要視乎市民的意見，選擇哪個方案。

他表示，有些方案可以較快做到，例如過濾應用程式或加強業界自願性規管，如要立法則需要時間。

蘇錦樑強調，3個方案並非彼此排斥，其中一些方案可以一起進行，政府在這方面沒有既定立場。

他指出，參考外國經驗，立法規管拒收訊息登記冊，其實亦有一定困難，包括技術性困難。他解釋，因很多營銷電話都並非在香港境內打入，是由外地打入，或利用一些技術修改來電顯示，改變打入的電話號碼，「政府希望透過今次諮詢，讓大家看清楚每個方案的利弊，希望大家給予意見。」

■香港文匯報記者 文森