

八達通卡有限公司因應顧問報告內容而採取的措施

範疇	八達通卡有限公司採取的措施
1. 事件成因	八達通卡有限公司將成立工作小組，與各有關方面（易辦事有限公司，易辦事電子轉帳組件製造商、地鐵、九鐵及電訊盈科）處理已確定的事件成因，並於下星期召開第一次會議。工作小組將於三十天內制訂一份落實改善措施的具體計劃，呈交香港金融管理局。
2. 八達通卡有限公司對第三方服務供應商的管理及監察	<p>八達通卡有限公司管理層現已就如何管理及監察外來服務供應商的暢順運作，以及有關供應商如何與八達通卡有限公司的營運順利整合展開檢討。這項檢討將於九十天內完成，並涵蓋以下方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 哪些外來服務供應商對八達通卡有限公司順利向顧客提供服務至為重要 ▪ 八達通在確保有關服務符合預期之中的高水平，可以如何擔當更重要的角色
3. 八達通卡有限公司對第三者資訊科技系統變更管理的監察	上述檢討的重點，在於確保八達通能知悉服務供應商對有關系統所作、可能影響有關服務的任何變動。此外，八達通在監察這些變動的測試工作方面，應擔當更重要的角色。
4. 八達通卡有限公司的問題管理程序	八達通卡有限公司現已採取措施，加強及整合其問題管理框架，以提升該公司確定任何日後可能發生的問題（尤其是有關外來服務供應商的問題）的能力，並將按照將於三十天內呈交香港金融管理局的報告內容，落實進一步的改善措施。

<p>5. 加強對顧客的保障</p>	<p>將展開所有關於保障顧客建議的全面檢討，並於三十天內向香港金融管理局呈交落實改善措施的具體計劃。</p> <p>現已採取的改善措施如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 於二零零七年四月起，延長顧客服務熱線的服務時間至星期一至星期六，每日早上九時至晚上九時 ▪ 自二零零七年五月起，推廣使用設於地鐵及九鐵車站內的自助查閱機，查閱交易紀錄 ▪ 於二零零七年六月一日起，在地鐵及九鐵車站客務中心，為所有持卡者提供最近十次交易紀錄清單的安排（以往只限個人八達通卡持卡者） ▪ 索取最近四十次交易紀錄清單的費用，已於二零零七年六月一日起，從港幣二百元降低至一百元 ▪ 自二零零七年七月起，在八達通卡有限公司網站提供更完善的「實用貼士小錦囊」 ▪ 即將印製及派發內容更完善的使用指南 ▪ 現正籌備個人八達通卡即時簽發計劃，以便八達通卡有限公司在有需要時可以聯絡顧客
<p>6. 八達通卡有限公司的管治</p>	<p>為了更有效地支援八達通卡有限公司長遠業務發展的需要，將檢討八達通卡有限公司的資訊科技管治、法規遵守及內部審核功能。</p> <p>這項檢討將為未來提出一系列建議，並於九十天內向八達通卡有限公司董事局呈交一份落實改善措施的具體計劃。檢討結果及具體計劃也會呈交香港金融管理局。</p>