



陳主席及各位議員：

我謹代表八達通卡有限公司，多謝立法會財經事務委員會，邀請我們出席今日的會議。

首先，讓我簡略交代一下事件的發展。

在 3 月初，我們委託了顧問羅兵咸永道有限公司進行獨立檢討，經過 4 個月的工作，顧問於 7 月 27 日提交了報告及建議，我們於同日召開了記者會，向公眾作出交代。

檢討結果已確定不成功的增值個案只涉及八達通易辦事增值服務，沒有證據顯示八達通其他的增值服務受到影響。

至於事件成因，主要是因為一個技術問題，就是八達通易辦事付款系統之內，有「電子轉賬組件」(EFT Module)，在接駁網絡出現不穩定時，組件未能向易辦事主機，發出還原退款指示，以致出現咗增值不成功但銀行已經從客戶的戶口中扣了數，而客戶並不知道增值不成功，因而無做任何跟進行動，取回被扣之款項。

該報告亦指出，類似事件可追溯至 2000 年 1 月。我們在易辦事公司和相關銀行協助下，已立即向受影響的客戶安排退款，總共有 15,270 宗個案，金額約為 370 萬元。

我們立即於 8 月成立了專責小組，成員來自八達通、易辦事公司、香港鐵路有限公司、電訊公司、軟硬件供應商等等，針對事件的成因及建議，務求切實找出圓滿的解決方案。

此外，我們亦已向金融管理局、獨立顧問陳志輝教授，以及立法會財經事務委員會呈交顧問報告。到了 9 月，我們就落實報告之建議，定出「行動綱領」(action plan)，提交金管局及陳志輝教授，而綱領的副本亦已交財經事務委員會參考。之後，我們每月向金管局提交進度報告，至今有關的執行項目，進度與我們計劃相符。

跟著，我會從三方面，向大家報告有關事件的跟進，以及八達通進一步保障客戶的措施。



第一：客戶退款

我們由 8 月起，經易辦事公司聯絡有關銀行，向所有受影響的客戶分階段安排退款，至今已完成百分之九十八，只餘下 284 宗個案未完成退款，涉及金額約為 66,900 元。未能成功退款的主要原因，包括：客戶已經取消他們的銀行戶口，或銀行沒有客戶現時的聯絡資料，不能與他們聯絡。我們現時正與金管局磋商，尋求切實可行之方法，盡快找到受影響的客戶，安排退款。我們十分感謝易辦事公司和有關銀行之合作，令到有關客戶可以很快已經收到退款。

至於由 98 年第四季開始推出這個服務，到 99 年底 15 個月之內的待領退款，正如我們在 7 月公佈顧問報告時所說，按相關法例，我們只保存了 7 年的交易記錄，因此我們無從安排退款，有關款項約共 30 萬元。

在這段時間之內，經過徵詢各界人士的意見後，為表心意及對社會有需要人士的關懷，我們會額外捐出 40 萬元予聖雅各福群會，以進一步推廣我們與該會合辦的「八達通育苗展才計劃」，令更多因為經濟環境所限，而未有機會參加課外活動的小朋友，可以有機會參加課外活動，拓展身心。我要強調，這筆捐款是八達通自己的錢；至於上述的 30 萬元，我們會繼續代客保管，任何人士只要提供到有效證明，我們都會立即作出退款安排。

第二方面，是有關我們會否重開八達通易辦事增值服務。

由 8 月至今，專責小組就事件全力以赴，尋求可接受的解決方案。直至目前為止，專責小組仲未搵到一個恰當的方法，可以百分百保證同類事件不會再發生。一日未找到這個方案，我們不會重開有關服務。

我們就事件為市民帶來不便，甚感抱歉。不過，事件只涉及八達通易辦事增值服務，八達通其他增值服務並沒有受到影響，市民可繼續使用其他增值方法，包括用現金或自動增值。



第三方面，是如何加強對客戶的保障。

在過去幾個月，我們會晤了很多社會人士，包括在座的大部分議員、消費者委員會的幹事、學者以及新聞界的朋友，向我們提供了很多寶貴意見，我們萬分感激。因著你們的建議，我們會致力去改善和提升八達通的服務。

我們上次與議員會晤時，你們給予我們幾個很重要的意見：

第一，你們關注到大部分的八達通卡都是不記名的，有需要時不能主動與卡主聯絡。你們建議我們應該鼓勵更多市民使用【個人八達通卡】，這個建議非常好。爲了鼓勵更多市民申請，由 8 月 1 日至明年 7 月 31 日一年之內，我們會豁免申請【個人八達通卡】20 元的手續費。爲了方便市民申請，除了現有的申請方法外，由 9 月開始，我們每星期會在一個不同的港鐵車站舉行 Roadshow，特別派出我們的工作人員，爲客戶即時簽發全新設計的【個人八達通卡】。令我們非常鼓舞的是：在推廣行動之前，我們平均每月收到 2,000 至 3,000 宗申請，在 9 月之後，申請每月上升至 5,000 至 6,000 宗。這項新措施，除了方便客人即時簽發【個人八達通卡】外，最重要是讓客人多了選擇，他們可以考慮選用【個人八達通卡】，也可以繼續使用不記名的八達通卡。

第二，有議員亦都提議，我們應推廣「先增值後扣錢」的增值方法，其實我們現在有的【自動增值服務】就是以這個模式運作。此項服務的特色，是當八達通卡的儲值額變做零或負數時，就會自動先爲客人增值，然後由客戶指定的信用卡戶口扣數。這個服務亦容許我們在有需要時，可以根據卡主提供的資料，主動與他們聯絡。

第三，議員亦希望我們可以想多些辦法，方便市民查閱交易紀錄。我們現在港鐵車站有 377 部查閱機，客人可以翻查卡上面最近 10 次的交易紀錄。但我們想到如果不用前往車站，在自己家裡都查到，就會更爲方便。所以我們現在正跟一間主要電訊公司研究一個嶄新服務，用戶只要透過寬頻電話，連接去一個全新設計的讀卡器，便可安坐家中，翻查自己的八達通卡最近 10 次的交易紀錄，有關服務預計在明年初，即最快於下個月便可推出。



同時，我們亦正致力於明年中建立一個技術平台，讓客戶用電腦上網，連接去上述的讀卡器，便可查閱他們的八達通卡最近 10 次的交易紀錄。

以上的新嘗試都只是起步點，希望服務做得愈來愈成功的時候，可以吸引更多合作夥伴，參與研究及開發更多新產品，市民以後便可以有更多方便的途徑，去查閱卡上的交易紀錄。

第四，議員亦提議我們加強與客戶的溝通，在 8 月，我們成立了【八達通之友】，主動與市民接觸，讓公眾直接有機會參與我們發展及改善產品和服務的工作。我們好高興可以在過去 3 個月內，一共招收了 33,000 名會員，約共收了 100 個意見；市民關注的範圍好廣泛，當中包括：改善八達通服務，八達通卡的設計，以及增加八達通卡嘅服務範疇等等。

我們藉此多謝這三萬幾個【八達通之友】，因為他們並無收到任何迎新禮品，但仍然積極參與這個活動，證明他們是好想為八達通的發展及服務，提供意見，我們非常感激。

總括來說，自上次見議員到現在，八達通已開展了一系列改善措施。其中包括：

- 第一：由 4 月起，我們已延長了由專人接聽客戶服務熱線之時間，客戶可於星期一至星期六，早上 9 點至**晚上 9 點**，致電八達通顧客服務熱線 2266 2222，由專人提供協助。
- 第二：在 5 月，在港鐵車站內的查閱機上，加設奪目的告示牌，提示客戶可以用查閱機，免費查閱他們卡上最近 10 次之交易紀錄。
- 第三：我們已在八達通網站加強資訊及更新八達通使用指南，以提醒客戶正確使用八達通卡。兩項措施已分別於 5 月及 9 月推出。
- 第四：客戶如果要列印過去 40 次的交易紀錄，由 6 月起，費用減半，由 200 元調低至 100 元。
- 第五：自 6 月 1 日起，除了【個人八達通卡】的客戶外，所有八達通卡客戶都可在港鐵車站的客務中心列印最近 10 次卡上的交易紀錄，而港鐵方面會酌量收取 3 元的手續費。



經過 10 年的發展，八達通不單只成為香港人生活不可或缺的一部分，我們更將專業技術及經驗帶到海外。繼荷蘭之後，我們剛剛接獲消息，贏得杜拜的工程，為當地去建設及發展一套類似八達通的支付系統。由於當地政府的要求相當嚴謹，作為一間紮根香港的公司，能夠擊敗眾多的國際競爭對手，可說是香港的光榮，同時亦反映八達通系統，已更為國際認同。

最後，我們特別向議員及廣大的香港市民承諾，我們會繼續竭盡所能，以開放務實和進取的態度，不斷改善、更新我們的服務和產品，等大家可以安心享用我們最佳的服務。我藉這個機會，亦衷心感謝大家一直對八達通的支持和鼓勵，給機會我們做得更好，多謝大家。

2007 年 12 月 3 日
