



## 八達通為保障客戶利益 決定不會重開八達通易辦事增值服務

(香港，2007年12月21日)八達通卡有限公司(下稱八達通)今日宣佈，參考過由該公司及第三方單位的代表就八達通易辦事增值未能完成之事件而成立的專案小組，對事件的根本成因進行詳細的技術研究後，認為縱使投放大量資源及時間去尋求解決方案，亦未能保證同類事件不會發生。因此，八達通決定，自今年二月起暫停使用的八達通易辦事增值服務將不會重開。

八達通卡有限公司行政總裁陳碧鏘稱：「這是一個艱難的決定，因為我們須要在為小部份的客戶帶來不便及保障客戶利益之間作出取捨。在保障客戶利益的大前提下，我們決定不會重開八達通易辦事增值服務。」

八達通就今次事件特別成立的專案小組，成員包括八達通、易辦事公司、香港鐵路有限公司(下稱港鐵)、軟件及硬件供應商，以及網絡供應商的代表。該小組自今年七月底已投放相當的時間及資源，就羅兵咸永道有限公司檢討報告中已確認今次事件的根本成因，尋求解決方案。

陳女士說：「我們對於不會重開八達通易辦事增值服務對客戶帶來不便，表示歉意。客戶可在港鐵車站或我們指定的服務供應商以現金增值，又或可以申請八達通自動增值服務。」

八達通易辦事增值服務在今年年初暫停服務之前，佔八達通整體增值服務的百份之一點五。

## PRESS RELEASE 新聞稿



13周年  
Anniversary

自八達通易辦事增值服務由今年二月起暫停服務開始，該公司已推出多項服務改善措施，當中包括提供更多顧客資訊及增加查閱交易紀錄的渠道，令客戶更清楚其八達通卡的使用情況。各項措施包括：

- 八達通正與一間大型電訊商合作，客戶在家中只要將一部新開發的私人讀卡器連接寬頻電話，便可查閱八達通卡卡上最近 10 次的交易紀錄。此服務將於 2008 年初推出。
- 八達通亦正建立一個技術平台，客戶在家中可將讀卡器連接私人電腦，以查閱卡上最近10次的交易紀錄。預計該項服務可於2008年推出。
- 八達通成立「八達通之友」以加強該公司與客戶的雙向溝通，並且讓客戶有機會參與八達通產品及服務的發展。該項計劃自今年八月推出以來，會員人數已超過 33,000 人。
- 八達通推出個人八達通卡即場發卡服務以鼓勵及方便客戶申請個人八達通卡。個人八達通卡讓該公司在有需要時，可以主動聯絡客戶。為推廣個人八達通卡，自今年9月起，該公司每周於指定地點舉行「路演」；此外，由2007年8月1日至2008年7月31日，八達通會豁免申請個人八達通卡原本所需的港幣20元手續費。

上述及其他計劃中的新措施是八達通對客戶的承諾，確保每日使用八達通服務的客戶可以繼續放心使用該公司的服務。

為體現對客戶及社會的承擔，八達通將捐出 400,000 港元予聖雅各福群會，作為 2008 年「八達通育苗展才計劃」的經費。該項計劃在今年年初推出，讓匱乏學童有機會參與不同的課外學習班，從而令他們的身心有更全面的發展。

## PRESS RELEASE 新聞稿



13周年  
Anniversary

至此，八達通易辦事增值事件已進入最後階段，陳女士說：「我十分感謝香港金融管理局及獨立顧問陳志輝教授對我們的支持。更重要的是，對於客戶在今次事件中對我們的體諒及包容，我謹此致以萬二分謝意。」

- 完 -

### 關於八達通卡有限公司

八達通於 1997 年在香港推出，為領先全球及服務範圍最廣泛的智能卡電子收費系統，現有超過 1,000 家商戶接受八達通付款，遍及各行各業，包括公共交通、泊車、零售、自助服務、學校、康樂設施，以及住宅和商業大廈出入保安系統等。系統以快速及簡便見稱，廣為商戶和市民接受。現於市面上流通的八達通卡逾 1,600 萬張，系統每天平均處理超過 1,000 萬宗交易，金額逾港幣 8,500 萬元。

近年，八達通業務已邁向國際，以其獨特經驗和科技優勢，為世界各地的團體提供顧問服務及舉行海外訪客工作坊。

### 傳媒查詢：

八達通卡有限公司

企業傳訊高級經理張立富先生

電話：(852) 2266 2226

傳真：(852) 2266 2247

電子郵箱：[mediahotline@octopus.com.hk](mailto:mediahotline@octopus.com.hk)