

直銷電話實務守則

當進行電話銷售時，我們的直銷員會參照以下指引。

進行電話銷售的時段

除非客戶同意於其他指定時間接收我們的來電，否則我們只會於香港時間上午 9 時至晚上 10 時期間進行電話銷售。

表明身份及目的

致電客戶時會顯示來電號碼；

我們會於電話接通後講出公司名稱及致電目的；

如客戶對我們的電話銷售有任何查詢，可致電我們的廿四小時客戶服務熱線 2880 2688。

要求停止電話銷售

客戶可於電話銷售進行時或致電廿四小時客戶服務熱線 2880 2688，要求停止收到我們的直銷來電。我們會於收到有關要求後十個工作天內將有關客戶列入「停止直銷電話名冊」，並停止致電該客戶進行電話直銷。

統計投訴紀錄

我們會保留有關直銷電話之投訴紀錄，並按有關監管機構的要求提供相關紀錄以供參考。

漫游客戶

我們不會致電漫游中的 SmarTone 客戶進行電話銷售。*

使用自動撥號系統

使用自動撥號系統以進行電話銷售時，系統會持續響鈴十五秒或四次才掛線；

當客戶接聽電話後，我們會盡量於兩秒內接駁至電話直銷員；

我們會按有關監管機構的要求提供自動撥號系統的數據以供參考。

*如客戶轉駁其流動電話號碼至非 SmarTone 之電話號碼，此項將不適用。