



精明選用手機服務

如何避免無線通訊器材及服務產生的問題

手機出現後，我們的通訊方法已完全改變。一般而言，目前消費者每年花在手機服務的費用比他們家裡的地線電話（有線）還要多。

消費者越來越喜歡使用無線通訊的原因十分簡單。用戶可以在任何地方通話及收發短訊，這的確是使用手機的一大優點。而配備數據服務的“智能手機”和掌上電腦（PDA：個人數據助理），可以讓用戶出門在外時處理許多事務——例如收發電郵、瀏覽互聯網、收錄音樂及影片、玩電子遊戲、上傳或下載檔案及手機應用程式等。

但是各項服務都不便宜。先不論它的許多好處，有時無線通訊費用之高，會讓你出乎意料，例如超額使用語音和數據計劃費（“帳單震驚”），以及在合約到期以前提早解約之罰金等。

用戶不論如何使用手機，都希望可以避免一些麻煩。本文將詳細說明如何做出明智選擇、如何謹慎處理個人無線通訊費用、怎樣保護個人隱私、數據和器材安全，同時懂得正確處理帳單及服務相關事宜。

選擇個人手機

你如果能夠依照個人所需選用合適的手機和服務計劃，將會避免很多日後可能會發生的問題。

各式手機和配備數據服務的通訊器材，在價錢上會有很大的差別，從售價不超過\$50的基本電話到價值幾百元的最新款數據智能手機都有。無線通訊公司通常會提供折扣很大（甚至免費）的手機給簽下長期服務合約的客戶。

所有的手機都需要加入無線通訊服務計劃才可以通話。而配備有數據服務的通訊器材例如智能手機，它另外還需要一個數據服務計劃。所以你在購買配備數據服務的通訊器材以前，最好先確定自己能負擔每月額外增加的費用。

如果能由通訊公司得到免費或優惠價的電話，可算是一筆好交易。不過要注意即使在寬限期以內取消合約，除了要退還電話以外，你可能還要支付SIM卡（裝置在電話中的用戶身份登錄組件）費用，外加重上貨架費。客戶如果在寬限期內沒有退還通訊器材，將會被收取全額的提早解約罰款。

除了通訊公司，你也可以向其它公司購買電話，但最好先確認它能夠在你的通訊公司的網絡服務範圍內使用。

目前有兩種主要的通訊技術：全球手機通訊系統（GSM），以及分區代碼多元通訊系統（CDMA）。如果手機使用CDMA通訊網絡，就不能用GSM網絡，反之亦然。由於手機公司只用其中一種通訊技術，用戶的電話型號和通訊服務公司的通訊技術就必需配合。（如果你常出國旅行，可選擇在國外也能使用的通訊器材。）

同時應向售貨商查詢退貨及調換貨品的相關規定。

在購買二手電話以前，要先確認該手機的系列編碼（ESN或IMEI），以確保該手機不是違規手機。你可以根據詳列在電池下面的號碼向公司查詢該手機是否曾被報失或遭竊，以及有無欠繳費用。如果該手機有問題，電訊公司不會讓你啟用手機，而你就浪費了購買手機的錢。

在轉換無線通訊公司以前，先考慮有無額外花費也是很重

的。例如舊的手機可能無法配合新公司的通訊網絡，你就需要買新的手機。而重新購買手機的應用程式可能是另外一筆費用，因為那些程式通常無法轉移到不同的手機操作系統。（例如由Android轉至 iPhone）。

由於手機和無線通訊器材售價很高，按照常理你會考慮購買延期保修或手機保險以保障個人投資。但是各種保修或保險規定總是要收費，或是有不受保的項目，還有自付額及其它限制等。在購買保險以前應該查明相關保修或保險規定的條款和要求，日後當你申請賠償時就不會有出乎意料的情況發生了。應該先仔細考慮各類保修及保險服務的費用和利益，才能決定那些保障是否對個人具有真正的價值。

個人無線通訊服務計劃

無線通訊服務計劃分為兩種：預付型（沒有合約，不查信用記錄），後付型（訂購按月結帳服務，附加提早解約罰金）。通常後付款服務計劃（簽立合約）費率較低，但是用戶要向通訊公司承諾至少購買一至二年的服務。

用戶不論購買預付款或後付款服務，應該以最能配合自己的通訊用量為選購標準。如此你可以避免繳付超額費（限制太多的服務計劃），或是用不到的服務費。同時可以查詢有無讓你和最常通話者免費交談的計劃——例如可以省錢的“親友通訊計劃”，或是“免費網內手機互通計劃”。請切記撥打或接聽電話以及收發短訊都會從你所購買的計劃配額中抵消，並非免費。

查詢是否有稅金和一些附加費將另外列在帳單上，如果有的話，每月平均總額有多少？出乎意外又負擔不起的開銷有時候會迫使你提早解約，而其罰金將會很重。

預付型：預付服務計劃有兩種類型：現買現用，或是包含特定通訊服務量的按月預付計劃。就像後付型計劃一樣，你所用的通話時間、短訊、以及數據量“bytes”，都會由通訊帳戶中被扣除。也可以上網購買額外通訊服務並將帳號充值，或者使用電話以信用卡、銷帳卡購買，或者授權由個人支票戶口付款亦可。

所有預付通訊服務都有期限。如果預付計劃過期，你可能需要支付重新啟動費。通訊公司也有可能關閉你的帳號，而你就會失去電話號碼。若是你打算保持服務，最好在期限以前先在月曆上做記號或設定預警提醒自己。（如果你同意每月自動向電訊公司購買更多分鐘，這些通話分鐘就不會失效。）

當你選用預付無線通訊服務時，應留意最低消費額、服務啟動費、每日使用費，或是每天第一通電話的費率是否較高、超額通訊時的費率，以及短訊數據用量，還有對沒有用到的服務有何規定等。

明瞭服務合約

一般合約式服務提供比預付計劃好的費率，但是提前解約罰金卻很高——如果還在合約前期，可能高達數百元，外加退還電話時的“重上貨架”費。避免付解約罰金的最好方法就是在開始選用計劃時，就應該很肯定自己可以一直使用該公司的服務。

最好先跟鄰居或同事打聽一下——他們是否跟你在同一個地區使用手機——他們選用哪家無線公司，以及對於通訊涵蓋（訊號接收）、服務和費用的滿意程度。你也可以去商店或上網查看通訊公司的區域涵蓋圖。同時查詢一下，在必要時就算還在合約期限內——是否獲准轉換服務到一個收費較低的計劃——而且沒有提早解約罰金或是延長合約期。

無線通訊服務合約准許用戶至少有兩星期的試用期。如果你對服務並不滿意，在試用期限內取消可免付罰款（不過在取消以前，你所用到的服務費用仍由你負責）。

如果公司大幅變更服務計劃，它必需在14天以前發出通知，同時用戶有權取消合約而不必支付提早解約罰金。

當無線通訊用戶更換公司時，只要沒有離開原來的地區，聯邦通訊委員會（FCC）允許他們保留自己的電話號碼，又稱為號碼“移植”（porting）。但在轉移過程沒有完成以前，先不要取消原有的無線通訊服務，以免可能失去舊的號碼。

用戶在續約以前，可以先查詢自己是否合格享有折扣價或任何獎勵。

妥善處理個人無線通訊費用

“帳單震驚”就是形容當你發現通訊量已超過了自己每月的無線計劃服務限額，必需要付很高的帳單時的情形，不過有很多方法可以避免那些出乎意料的費用。

好好利用各式通訊管理工具及控制方法。保持追蹤用量，可以避免超過自己的計劃限額。若想檢查用量，用戶可隨時上無線通訊公司的網站或用手機撥打代號（你會收到文字短訊或是數據用量語音通知）。你可以登記要求公司發出預警，讓你知道自己正接近服務限額，或是已經開始成為超額計費了。（預期在2013年，這類預警訊息將成為自動化。）你也應善加利用內置在手機中的用量表，可在“General Setting”項目中查看。（但應該在每次帳單周期開始前重新設定）。也可查詢一些應用程式“apps”（軟件應用程式），當你的通訊用量已達到需要重新設定的程度時，它會發出預警。

如果選用預付計劃，你所儲值的通訊服務量應該是自己能力可以負擔的，而且應該避免自動增值計劃。

各大公司都有提供家長通訊控制權計劃，它可以讓客戶設定用量限制。有關家長控制權之概論，可參閱消費者行動2011年會員通訊：http://www.consumer-action.org/news/article/2011_spring_issue_wireless_special_issue/。用戶也可在自己的通訊公司網站查詢最新詳情及其它相關條款。

監控，並縮減數據用量。數據花費在智能手機的無線通訊服務中成份最重，而且如果超過限額太多的話，可能要多付幾千元。避免超出數據限額的最佳辦法是一開始就購足所需服務。如想知道自己的一般用量，可以查核舊帳單，或是使用通訊公司及WirelessED.org所提供的計算表。

請留意除了下載應用程式或啟用它們時會消耗數據之外，當應用程式自動聯繫互聯網來獲取即時資訊時也需要使用數據（例如氣象預報或股市匯報）。如想避免太多的幕後數據用量，可將那些暫時不用的以互聯網為運作基礎的各類應用程式關閉。你也可以將一些自動使用數據的功能，例如接收電郵或收取留言，由自動轉成手動操作。

Wi-Fi無線網絡可以提供和手機無線網絡相同的服務，而且不

會消耗到你的通訊計劃的數據用量。當你身處Wi-Fi無線網絡涵蓋區域時，可以處理一些需要大量數據的工作，例如上傳或下載檔案或應用程式等。如果你在家中或辦公室有無線網絡服務，你就應該使用這些無線網絡，以免用到自己的行動通訊數據。（在手機上會有符號顯示你是正在使用Wi-Fi無線網絡或是手機無線網絡服務）。不過當你在Wi-Fi熱點（hotspots）時（它是公開、公用的無線通訊服務），應該避免傳送機密數據或上網購物及金融理財。查詢更多資訊，請上網瀏覽：Lifehacker.com, OnGuardOnline.gov。

你可將智能手機設定在飛機或飛行模式(airplane 或 flight mode)，你可以聽音樂、看圖片、玩特定的遊戲等等，同時可以避免過量使用無線服務——假如你已接近服務限額或跨越了公司的網絡涵蓋區域，這是一項預防措施。

在漫遊區選用折衷方式通訊。漫遊區通訊的收費可能會很高——也就是在通訊公司的服務涵蓋範圍之外使用電話——而當你在美國境外旅遊時通訊費用可能就更加高得離譜。以下是幾個較低收費的選擇：

- 預先購買通訊漫遊計劃——有折扣費率或是購買固定份量服務的平價收費兩類（但應保持所選購的服務至少有一個完整的帳單周期，避免因提早中止計劃而被罰款）；
- 使用預付電話卡或有線電話；
- 在旅遊當地租用或購買手機；
- 在已解鎖（unlocked）的手機中換插旅遊地的電話SIM卡（它是一個電腦晶片，上面存有客戶的電話號碼及其它相關資料），你就可以用當地費率付款；
- 當你在Wi-Fi無線網絡涵蓋區域時，可使用互聯網語音協議（VoIP）的通訊應用程式（例如Skype），做免費或低費用通話。

當漫遊符號出現在你的手機屏幕上時（各類手機符號有所不同），通常是在手機訊號指示點附近，你就知道已處在自己的通訊網絡涵蓋區外了。（預期2013年將有通訊漫遊區自動預警服務）。

你在美國境外使用手機以前，應先通知自己的通訊公司，以免被誤以為你的手機遭人盜用。預付電話卡可能無法做國際漫遊通訊，或是只能在非常少數的國家才可使用。

避免未經你授權的通訊

若想預防他人未得到允許卻介入你的電話數據或使用你的電話，最佳之道就是在不使用電話時將其鎖住，同時可設定當活動靜止一段時間後電話會自動上鎖。你也可查詢當電話遺失或遭竊時，有無工具或軟件可以用遙控方式將電話鎖住或刪除數據。不過就算電話已被鎖上，你並不需要鍵入任何代碼，還是可以直接撥打緊急電話。

你一旦發現電話遺失時，應該立即通知自己的通訊公司。如果你認為可能不是遺失或遭竊——只是暫時忘記放在哪裡——你也許可以要求先將帳號擱置，等找到電話為止。在報告電話遺失或遭竊以前，所有通過你的電話所使用的通訊服務仍將由你負責。

當你收到帳單時需要立即複查，盡可能馬上追究未經授權的收費。如有任何事件需要解決，應該在收到帳單的30天內直接聯絡自己的通訊公司。同時在付款期限內先支付帳單中沒有爭議的部份。

在棄置舊手機以前應先清除內部的硬件資料。這些程序會比只有刪除檔案繁複。用戶可以查閱手機使用指南，聯絡通訊公司，或瀏覽網站：ReCellular.com，以便找到清除各款手機內部硬件的方法。

如想避免或需要解決各類手機通訊交易疑難問題，可向聯邦通訊委員會查詢：(Federal Communications Commission, FCC. gov; 888-225-5322; TTY: 888-835-5322)。

消費者行動

Consumer Action

www.consumer-action.org
221 Main Street, Suite 480
San Francisco, CA 94105
415-777-9635
info@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105
Los Angeles, CA 90014
213-624-8327
outreach@consumer-action.org

Washington, DC
202-670-3601
dc-office@consumer-action.org

消費者建議及轉介諮詢熱線

消費者如有相關疑難問題，可發送電郵或致電提出投訴：

hotline@consumer-action.org，415-777-9635

有中文、英文、西班牙文諮詢專員覆電解答

消費者行動籌劃推出的加強個人消費新知社區教育方案，是由加州保護消費者基金會贊助。消費者行動以社區教育及為消費者代言為全國中、低收入以及英語非母語的廣大消費群眾提供理財能力強化教育。查詢相關詳情，請上網瀏覽消費者行動網頁：www.consumer-action.org。