



你使用手機不論是想要生活方便還是確實有其必要，你都希望這項服務物美價廉。本文將詳述各項手機選項服務，也會提供如何掌握手機花費，保護你不致受騙及遭竊，同時指導你如何正確處理帳單及其它相關事宜。

無線電話服務

- 所謂無線預付服務就是事先為手機服務交費，你不必接受信用記錄查核或簽署合同。而無線通訊合約計劃就是按月繳費，客戶需要通過信用調查，如提前解約也需要另付罰金。
- 手機預付服務有兩種型式：1. 儲值服務，2. 按月預付固定金額之通話費用。當你開始使用帳戶中的時間通話，金額會漸漸被扣減，你可以用信用卡或記帳卡在網上或電話中再度增值（加購）。
- 手機通話費率高低根據以下幾項因素：你所購買的通話時數，你在何時何地打電話，以及你的通話對象（如果雙方屬於同一家無線服務公司，通話通常是免費的）。所有撥出及接聽的電話均會消耗通話時數。
- 一般而言，你購買的通話分鐘越多，費率就會越低。
- 所有預付的通話分鐘都有期限，期限短的費率比較低，相反如果期限越長，費率也將越高。
- 當你購買無線預付服務時，要留意有沒有開台費、基本預付額、日常運作費或是每天開始使用時費率是否較高，還有漫遊費（超過通話限區）、數碼服務（文字通訊、電郵、上網）使用量和費率、國際通話（如果你去旅遊）、剩餘通話時數規定以及超過固定通話計劃分鐘限額後每分鐘的費率等等。
- 如果你的預付計劃期限已過，你可能需要重新再付開台費，電話公司可能會關閉你的帳號，也就是說你會失去原有電話號碼。
- 不論你選擇預付服務或無線通訊合約計劃，如果你選擇比較自己的手機通訊計劃，也許能省下一些花費。（如果你有舊電話帳單，可預作參考）。
- 在簽訂無線通訊合約計劃之前，可先（在手機店或上網）查詢該計劃的服務範圍。
- 無線通訊合約計劃常會附贈免費或折扣價手機。如果你在合約開始一段時間之後再向電話公司要求拿免費手機或者是將手機升級，合約期可能會因此延長。
- 父母可向手機公司查詢如何將子女所使用的手機加以設限，亦可上網查詢更多相關詳情：www.wiredkids.org。
- 使用無線通訊服務亦可上網或致電登記全國“謝絕來電”（www.donotcall.gov, 1-888-382-1222），以減少不必要的電話推銷或文字訊息。

手機號碼可保持不變

- “留號”（Porting），就是說你雖然換了新手機公司，但還是可以保持舊的電話號碼。根據聯邦通訊委員會規定，只要你沒有離開原來地區，可以保持原有電話號碼。
- 在新電話帳號轉接過程全部完成後才取消舊的電話帳號，以免失去原有的電話號碼。
- 聯邦通訊委員會也禁止手機公司因你沒有支付留號費而更換你原有的電話號碼。如果新的手機公司向你收取留號費，你可以查詢是否能減免。
- 即使你欠原本的電話公司錢，他們也不能因此而拒絕保留你原有的電話號碼。
- 當你轉換手機公司時，如果他們使用不同的通訊系統，你可能需要換購新手機。

善加處理手機費用

- 貨比三家，找一個通話計劃可以在通話分鐘用完後能以相同價錢購買額外的通話分鐘。

- 盡量避免撥打“411”查號台服務，它的費用有時一通會高達\$2。
- 當你想選擇一個可以負擔的手機計劃時，可以先要求一份包括了稅金和其它附加費用的月費估價單。（所有的費用加起來可能會比原有的手機計劃月費超出20%）。
- 致電自己的電話公司查詢有無任何能減少月費的方法，以及他們是否能提供折扣或促銷活動優惠等。
- 如果你平日的通話對象多數是幾個固定的人，那你們不妨選用同一家手機服務公司，因為在相同網絡內可以無限通話，這樣你們大家都可以省錢。
- 很多無線通訊合約計劃服務提供能控制家庭成員運用手機的功能，例如你可以暫停或限制通話分鐘，以及拒絕接收短信。而預付服務可以让你控制家人的手機使用量，因為你可以按照自己的選擇購買通話分鐘。
- 在打國際無線電話以前，最好先向手機公司查詢費率及其它相關問題。你也可以使用較便宜的互聯網或預付卡，以及傳統的地線通訊方式打國際電話。同時你要留意有時只是下載資訊或查聽留言，都有可能增加費用。

如何處理帳單爭議及投訴服務問題

- 一般手機服務合同會提供兩個星期的試用期。如果你不滿意該項服務，可以在試用期限內取消合同。（但所有你已撥打的電話費用由你負責）。
- 如果你擔心自己超打電話或超用數碼服務，就要勤加查核（使用手機或上網）。你也應該仔細查核帳單，以確保沒有被收取無謂的服務費或自己未曾打過的電話費。
- 如果手機公司大幅度更改你的無線服務計劃，他們必需在14天以前通知你，也應提供你免繳罰金的提前解約服務。
- 如果合同列有你有日後願意接受仲裁的選項，你不必選擇。因為你不想以後得放棄個人上法庭控訴電話公司或加入集體訴訟的應有權利。
- 在你收到帳單的30天以內如果有任何爭議，可以先和電話公司直接聯絡解決問題。但仍應按期繳付沒有問題的其它部份帳單。
- 聯邦通訊委員會負責管轄手機和無線通訊服務，如需查詢可瀏覽網頁：<http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>，發電郵至 fccinfo@fcc.gov或致電：1-888-225-5322（1-888-835-5322/聽障電話）。
- 你也可以和優良商業局（查詢本地辦公室，可瀏覽：www.bbb.org）或本地及州立的消費者保護機構提出投訴（<http://consumeraction.gov/state.shtml>）。

預防偷竊及詐騙

- 請留意手機對話會有被竊聽的可能。
- 如果你的手機附有藍牙耳機（Bluetooth），當你不用手機時也應將藍牙關閉，以避免你的通話遭人竊聽。
- 使用大多數手機服務都有提供的密碼保安選項。
- 如果手機遭竊，你還是要擔負報案以前所有的電話通訊責任。如果你無法確定手機究竟是遺失還是被偷，可以考慮暫停帳戶，直到找回手機為止。
- 時常更新手機軟件裝置，以避免新的安全威脅。
- 在出售或棄用手机以前，要先清除手機中的個人資料。

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。

版權所有：© 2010 年消費者行動