

聲明書

漢科電腦公司一向重視產品及服務質素，鑑於近日我司接收到一則用家查詢及完成處理後，持續接收到帶滋擾性質的來電，並發現於網絡上帶有誹謗成份的相關文章，故發出此聲明書以證視聽。

本公司於 2015 年 8 月 11 日接到客戶(客戶麥先生以電郵聯絡及自稱其朋友曾先生以電話聯絡，以下概稱相關人士為 " 投訴人 ")分別以電話及電郵，查詢換取遊戲碼事宜，並於電話提問下指出不能於網上換領遊戲，由於之前未曾換領過，故尋求協助。我司技術支援部已於一個小時內以電郵回覆投訴人，指出購買時間與活動換領時間不乎。與此同時，技術支援部再次向 MSI 要求查證相關用家提供的序號是否已換取遊戲，唯 MSI 未能即時核實。之後半小時起持續接到有關投訴人的來電，由於來電中只有單方面的吵鬧，所以沒法溝通。並將此事件定性為滋擾性來電。我司客戶服務接線人員由於表明沒法應對有關投訴人，遂於首次滋擾性來電起兩小時後向經理求助。於同日於下午三時四十分，我司再次接到有關投訴人來電並由客戶服務熱線轉駁至負責同事 Alvin，來電當中內容亦只有單方面的吵鬧，回應用家疑似問題時更被用家指責打斷相關發言，同時投訴人亦表明會對相關對話錄音作證，而負責同事亦同意此舉。Alvin 已向投訴人表明公司並不能在不正常的情況下(非推廣換領期內)隨意承諾可代廠商發放贈品，因本公司沒有該等遊戲卡之序號庫存，在聲明後唯投訴人仍不斷堅持訴求，最後在無奈的情況下強制中止投訴人發言並向客戶提出再一次向 MSI 查詢並於兩小時內回覆，而投訴人要求用電郵回覆。我司其後再向 MSI 匯報，並終於在當日約下午四時半與 MSI 核實用家所提供的序號屬已經使用過兌換過當時活動中的遊戲碼之序號，由於這與投訴人於投訴時指該產品登記時只登記了保養不符，我司隨即於同日下午五時半左右透過客戶服務的電郵，回覆相關投訴人有關序號已換取遊戲，並且非 METAL GEAR SOLID V: THE PHANTOM PAIN 活動時段內購買，而拒絕發 GAME。

以上是我司就事件作詳細內部調查的簡述，本身此等調查記錄一向只作內部記錄用，唯網上及後開始出現點名惡意攻擊的文章，且與此事有高度的關聯性，故發此聲明及公開相關記錄以證視聽。我司高度關注事件，並認為該等指控極度不合理，論點如下：一，就此事我司經已以相對快速且合理的速度與方式去處理客戶查詢，並已聲明由於 MSI 顯示卡所有供換領之遊戲碼都是由 MSI 官方直接處理，我方不可能隨意承諾代廠商發放贈品；二，疑似投訴人於網上聲稱我司 Alvin 曾承諾過會額外給予遊戲卡，我司在此聲明與確認此與事實不符；三，由投訴人以首次電郵起計，直至我方透過客戶服務的電郵，回覆投訴人有關序號已換取遊戲前，投訴人於電郵投訴時指該產品登記時只登記了保養不符，也一直沒有提及已於之前優惠期換取另一遊戲，故我司在查明換領記錄後拒絕相關要求完全合理。

我司一向高度重視顧客的意見，也尊重言論自由；唯對於此等針對我司作無理指摘的文章，在沒有實証提供下，帶有誹謗兼影響我司商譽之嫌。如相關人士或媒體繼續在沒有證據引證下持續發放或刊登與現實不符的言論或文章，我司將保留對其採取法律追究之權利。



聲明人：Anson Li

職銜：總經理

聯絡地址：香港九龍觀塘開源道 45 號有利中心 10 字樓