

通讯事务管理局办公室

二零一二至一三年度主要工作和计划

(I) 优先处理的工作 / 计划

(1) 成立通讯事务管理局(通讯局)和通讯事务管理局办公室(通讯办)

- 来年我们会继续落实为成立通讯局和通讯办所需的安排，并为通讯局全面履行其规管职能提供所需支援。

(2) 进行相关检讨

- 政府和通讯局会检讨现有的规管制度，并理顺现行的《广播条例》和《电讯条例》。我们会就是次检讨向政府和通讯局提供支援。

(3) 人力资源管理

- 为招揽和挽留在法律、经济、会计、财务、工商管理、资讯科技和电子工程范畴具备专长和专业才能的适当人员，以执行本局的核心规管职能，我们已于二零一一年十一月向立法会财务委员会申请批准开设一个新设立的规管事务经理公务员职系。我们已于二零一二年二月展开招聘工作，并计划于二零一二年第三季聘任首批员工。
- 我们会在二零一二年着手检讨电讯工程师职系，藉以决定该职系

的职能应否纳入规管事务经理职系和相关的长远人手安排。我们会委托外聘顾问进行有关检讨。

(4) 规管电讯服务及设备

- 二零零九年四月，规管固定及流动互连费的安排在经过两年过渡期后获得放宽，大部分营办商彼此已达成某些安排。我们会继续密切监察市场的发展。
- 经过两轮公众咨询后，我们已完成覆检适用于本地固定 / 流动营办商与对外服务供应商之间互连的本地接驳费的现有规管制度。我们考虑过所收到的意见及建议后，在二零一一年十二月就新本地接驳费制度发出声明和新规管指引。新制度将于二零一三年七月一日实施，而我们会监察过渡期内的市场发展。
- 我们已跟持份者成立工作小组，商讨与下一代网络有关的事宜。我们在二零一零年四月发出《下一代网络保安指引》，并在二零一一年六月发表在下一代网络年代提供紧急求助服务的附属小组报告。我们会继续留意由传统网络转换至下一代网络的情况，并与有兴趣的网络营办商协调进行下一代网络互连测试，以期令下一代网络可持续地健康发展。我们已在二零一一年第二季委托顾问，研究推行下一代网络对我们规管制度的影响。顾问研究在二零一一年十二月完成。我们正研究顾问的建议，并会定出未来

路向。

- 二零一二年二月，我们就于公共电讯服务发牌准则加入「适当人选」规定咨询业界。我们会考虑所收到的回应，以决定未来路向。
- 我们在二零一零年六月就纾减电讯沙井气体爆炸的风险，发出实施指引。在公众街道设有沙井的固网营办商，须依循指引进行定期检查，并实施纾减措施以预防其沙井内的气体爆炸。这些营办商有两年时间作出安排，在二零一二年六月底前完全遵循指引的规定。在此期间我们每季向固网营办商收集实施建议纾减措施的进度报告，并制订定期巡查程序，抽查营办商所进行的工作。
- 广播类流动电视服务的持牌人在二零一二年二月推出服务。此外，流动通讯业已制订有关流动电视服务内容的实务守则，涵盖有条件接收等范畴，藉以维护公众道德和保护儿童。我们会监察所提供的流动电视服务和业界实务守则的实施。
- 我们在衡量CDMA2000网络的实际漫游通讯量后，修订了牌照订明的覆盖范围规定，让更多旅客可享用该网络提供的漫游服务。持牌人在二零一一年十一月前已符合经修订的覆盖范围规定。我们会继续监察CDMA2000服务在某些地点（例如港铁车站）的预计需求，以决定覆盖范围规定是否需要进一步修订。
- 我们在二零一一年年初完成拍卖2010－2019.7兆赫频带、850兆

赫频带和900兆赫频带内的无线电频谱，有关频谱将用于提供公众流动服务，我们会跟进相关的发牌安排和服务推出情况。我们会与900兆赫频带的成功竞投人、操作广深港高速铁路香港段GSM-R通讯系统的铁路营办商，以及在郊野公园和偏远地区提供服务的流动网络营办商就共用的重迭频率进行协调，以避免互相干扰。

- 二零一二年二月，我们为二零零九年一月拍卖中剩余的2.3吉赫频带内的90兆赫无线电频谱进行另一次拍卖，以指配相关频谱。两家固有流动网络营办商和一家新营办商成功投得无线电频谱，频谱使用费总额为港币四亿七千万元。我们会跟进营办商使用投得的频谱推出公共电讯服务等事宜。
- 为配合业界对额外无线电频谱的需求，以使用最先进的流动宽频技术和扩充现有网络容量，维持蓬勃的流动数据服务市场的增长动力，我们在二零一一年十二月二十九日就指配2.5 / 2.6吉赫频带内50兆赫成对频段可发放的无线电频谱咨询业界。我们在决定未来路向时，会考虑回应者的意见。
- 为提升持牌人公布收费和送交存档的行政程序及牌照规定的成效，我们经咨询业界后，在二零一二年第一季发出一套指引，以提高收费资讯的透明度和确保持牌人之间的做法一致。为更新持牌人把互连协议送交通讯办存档和公布互连协议的程序，我们在

二零一一年四月就有关事宜发出咨询文件。我们考虑过回应者的意见后，公布有关互连协议存档和公布的最新安排，并会就新安排的实施与网络营办商跟进。

- 我们在二零零一年拍卖用于提供第三代流动电讯服务的1.9 - 2.2吉赫无线电频率，有关的频谱指配期将于二零一六年十月届满。根据《无线电频谱政策纲要》，在频谱指配期届满时，有关持牌人不应对指配获得续期，或对指配获续期优先权，存有任何合理期望。然而，通讯局须在频谱指配期届满前一段合理时间内，把其决定通知有关频谱受配者。我们在二零一二年三月发出咨询文件，进一步收集业界的意见。我们计划于二零一二年年底或之前进行第二轮咨询，以决定有关1.9 - 2.2吉赫频谱指配期届满时的指配和发牌做法。我们期望最迟于二零一三年第三季公布对未来路向的决定。
- 我们与国家工业和信息化部商讨有关香港与内地之间流动漫游服务收费的事宜。双方同意一卡多号服务是一种有效替代品，能应付流动漫游收费高昂的问题。我们会与工业和信息化部紧密联系，并鼓励本地流动营办商与其内地对口单位达成商业协议，藉以促进有关服务的发展。我们亦会继续积极参与亚太电讯组织属下的国际流动漫游工作小组，该工作小组负责就亚太地区流动漫游收费高昂的问题建议解决方法。

- 因应航空业要求在航机上为乘客提供1800兆赫频带的流动通讯服务（航空器上流动通讯服务），我们已制订和采用一套发牌制度，目的是向合适的服务供应商发牌，让其提供相关的航空器上流动通讯服务。我们收到一些申请，并会向申请人发出牌照，让其提供航空器上流动通讯服务。

(5) 利便铺设基础设施

- 为让有兴趣者更容易和更快速地在香港铺设新的海底电缆(不论这些海底电缆是否在电缆登陆站附设数据中心)，我们在二零一零年四月推出专题网页，向有兴趣者提供在香港登陆新海底电缆所需的资料。通讯办现向准申请人提供综合联络服务。我们会按需要与相关政府部门及机构组成特别工作小组，以加快处理申请的审批程序。
- 我们已就在各跨境设施（包括港珠澳大桥和港粤新铁路系统）提供电讯基础设施的事宜，与业界协调，并与相关政府部门和内地当局联系，我们会继续密切监察有关发展。
- 为保持香港作为先进无线城市的地位，我们致力协助流动网络营办商和公共无线服务营办商在政府设施（例如街灯、行人天桥和行车天桥）安装无线电基站和Wi-Fi系统。我们会继续利便流动网络营办商就扩展其流动宽频服务使用山顶站。

- 为便利流动网络营办商配置适用于家居或小型业务环境的低功率飞蜂窝设备，以改善室内覆盖和楼宇内无线电信息的接收情况，经咨询业界后，我们于二零一一年十二月放宽对配置飞蜂窝的规管规定。我们会修订拟配置飞蜂窝设备的流动网络营办商的牌照。

(6) 利便接达

- 我们会继续协助网络营办商进入楼宇，以装设楼宇内置电讯设施，用以传送电讯与广播服务。
- 政府收到数宗有关本地免费电视节目服务牌照的申请，申请人可使用现有固定网络，而非传统无线电广播方法，向观众传送节目。在牌照批出后，我们会向持牌人提供支援和协助，让他们进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以便传送广播服务。
- 为推动和促进本港宽频基础设施的进一步发展，我们在二零一零年十一月为连接光纤接达网络的住宅楼宇推出自愿登记计划。在该项计划下，连接光纤的楼宇分为两类：光纤到户楼宇和光纤到楼楼宇。我们设立了一份登记册，列出所有按照计划完成登记的楼宇。截至二零一一年十二月，约有11400幢楼宇已向计划登记。所有已登记楼宇均有权展示表明其光纤到户 / 光纤到楼网络状况的适当标签。为鼓励已登记楼宇的业主展示标签，我们已向该些楼宇的业主发送一套适当标签，请他们把标签张贴于楼宇内当

眼位置。我们亦已制作两套关于这项计划的宣传短片，并把短片上载于通讯办网站，使市民增加对这项计划的认识。我们会与业界紧密合作，以决定是否有需要进一步改善计划。

(7) 消费者保障

- 以另类方法解决营办商与客户之间合约纠纷的「解决顾客投诉计划」的试验计划，已于二零一零年二月完成。二零一零年六月，我们发表一份有关试验计划的报告和一份咨询文件，就长远实施解决顾客投诉计划的要点收集意见。咨询期于二零一零年十二月初结束。经与业界和香港通讯业联合会商议后，我们预计将于二零一二年下半年开始以试验形式推行由业界运作的自愿性「解决顾客投诉计划」。
- 为保障消费者利益，并提高由第三方内容服务提供商提供的流动内容服务收费资料的透明度，香港通讯业联合会于二零一零年三月三十一日成立了行政机构，以实施业界自行规管计划。有关流动内容服务的投诉数字自此已平稳下跌，也没有出现违反业界守则的个案。我们会继续与香港通讯业联合会和行政机构紧密合作，检讨和在有需要时完善自行规管计划和守则。
- 为了向消费者和业界就订立公正、公平和合理的服务合约提供指引，我们在二零一零年二月发出一份新的实务守则，向业界提供

订立服务合约的指引。香港通讯业联合会参考该份守则后，在二零一零年十二月发出业界版本的守则（「业界守则」），供业界自行规管。业界守则于二零一一年七月实施。我们会与香港通讯业联合会紧密合作，以确保有效实施这项共同规管计划。

- 固网和流动宽频服务供应商一般均实施公平使用政策，以确保其客户享有公平接达宽频服务的机会。为了向宽频服务供应商就如何实施公平使用政策提供指引，以期在本地市场统一公平使用政策的做法，并提高服务资讯的透明度，以协助消费者作出明智的选择，我们于二零一一年十一月公布一套强制性指引，载述相关指导原则供服务供应商遵循。有关指引于二零一二年二月中生效。我们会继续监察宽频服务供应商遵循指引的情况。
- 鉴于涉及流动通讯服务帐单震撼的投诉数字不断增加，我们已制订多项措施，并促请流动网络营办商采纳这些措施解决问题。这些措施包括客户有权选择取消个别服务；设立收费上限；为各类根据用量收费的流动服务设立用量上限；向用量达到预定水平和启动了数据漫游服务的客户发出提示短讯；向身在香港以外地方的客户发出提示短讯，告知服务收费会按较昂贵的漫游费用计算。大部分流动网络营办商已在不同程度上实施多于一项上述措施，以防止帐单震撼。为提高服务资讯的透明度和加深消费者对使用流动数据的认识，我们由二零一零年八月起已公布个别营办商用

以应付帐单震撼的措施，供公众参考。随着这些措施和公众教育措施相继推出，我们收到涉及流动服务帐单金钱纠纷的消费者投诉已经减少。我们会不时更新流动网络营办商所推出的改善措施及新措施的资料。

- 为了让消费者在选择订用流动宽频服务时可作出更明智的决定，我们与流动网络营办商达成协议，由二零一零年九月开始公布其服务承诺。该等承诺是有关流动网络营办商会尽力达到的服务标准，服务承诺涵盖多个范围，例如网络可靠性、服务修复时限、客户服务热线、客户投诉处理和技术表现。流动网络营办商亦已由二零一一年一月起按其公布的服务承诺，向公众提供其实际表现的季度报告。我们会继续密切监察流动网络营办商的表现。
- 政府已决定修订《商品说明条例》，扩大其涵盖范围至包括对服务的陈述。修订《商品说明条例》的条例草案已提交立法会。该条例草案规定，通讯局将获赋予共享权力，就电讯和广播服务执行《商品说明条例》的不良营商手法条文，而在经修订的《商品说明条例》生效后，《电讯条例》第7M条会在实行相关的过渡安排后予以废除。通讯办现正与商务及经济发展局通讯及科技科和工商及旅游科密切跟进立法程序的进展，并会因应经修订的《商品说明条例》通过后对通讯局执法角色所带来的影响，采取适当行动。

- 为减少有关电讯服务的计帐争议和改善帐单内收费项目的透明度，我们于二零一一年十月发出有关电讯服务计帐资料的实务守则，列出服务供应商在向其客户发出的帐单上，计帐资料应包括的一般类别资料及规定。我们会监察营办商遵循实务守则的进展。

(8) 频谱管理

- 二零一一年九月，商务及经济发展局局长与前电讯局长联合发表《就以行政方法指配的频谱征收频谱使用费》的声明。决定在两年宽限期后，就使用拥挤的频带征收频谱使用费。为实施该计划，政府会对《电讯（指定须缴付频谱使用费的频带）令》（第106Y章）作出所需修订，并根据《电讯条例》第32I(2)条制订规例以订明频谱使用费的水平。
- 二零零九年，我们委托顾问研究在香港引进频谱交易的可行性。根据顾问撰写的报告，我们会审慎考虑应否推行频谱交易制度。
- 世界无线电通信大会于二零一二年一月 / 二月在日内瓦举行，我们经咨询前无线电频谱咨询委员会后，就大会多个讨论项目定出我们的最后立场。我们出席了大会，并会采取所需措施，以确保遵循国际电信联盟所作的建议及决定。

(9) 规管广播服务及设备

- 二零一一年三月，政府向三家商营广播机构发出为期12年的声音

广播牌照，以提供数码声音广播服务。有关牌照规定该三家持牌机构须于牌照批出后18个月内，即二零一二年九月或之前正式推出服务。当中两家持牌机构已于二零一二年年初启播。我们会监察该三家持牌机构的数码声音广播服务，包括技术水平和数码声音广播网络的配置情况，以确保他们均遵守牌照规定。

- 对于三宗本地免费电视节目服务牌照的申请，我们已根据《广播条例》和既定程序完成评估工作，并于二零一一年七月就该等申请向行政长官会同行政会议提交建议，政府现正按既定程序处理申请。我们会密切留意有关进展。
- 有关一名不具备相关资格人士涉嫌控制和管理一家本地免费电视节目服务持牌机构的个案，我们现正进行调查。我们期望于二零一二至一三年度内完成调查和公布通讯局的决定。
- 我们亦不时检讨和修订持牌广播机构须遵守的业务守则，以确保该等守则反映社会不断转变的观点及标准，并配合广播业的最新发展。在二零一二至一三年度，我们计划检讨守则的多个范畴，包括规管本地免费电视节目服务外购作直接转播的频道或节目内的广告材料及在节目内提及赞助商，以及如何识别以节目形式拍摄的广告。
- 两家免费电视广播机构已于二零一一年年底前增建九个辅助发

射站，使数码地面电视广播覆盖范围扩展至全港96%人口。我们会继续与广播机构商讨，以进一步改善服务覆盖范围。

(10) 规管非应邀电子讯息

- 《非应邀电子讯息条例》实施约有四年。根据迄今所得的运作经验，我们于二零一一年八月改革运作程序，并把投诉举报管理系统电脑化，使之更能配合我们根据《非应邀电子讯息条例》执法，并加强保安管制。我们会继续检讨和提升执行该条例的成效。

(11) 竞争事务

- 二零一一年十一月，我们宣布会就电讯业竞争者之间交换资讯的行为可能属于违反《电讯条例》竞争条文的行为一事进行咨询，以便向业界提供指引。我们现正为拟备咨询文件与电讯业界磋商，以找出所有可能与此议题有关的事宜。
- 二零一二年一月，我们就建议检讨和更新处理竞争投诉（根据《电讯条例》第7K、L和N条）和处理关乎具误导性或欺骗性行为的投诉（根据《电讯条例》第7M条）的投诉处理程序，发出一份咨询文件。经研究所收到的意见书后，我们确定新采用的投诉处理程序，并会根据新指引处理相关投诉。
- 对于一家本地免费电视节目服务持牌机构被指称滥用优势，我们现正进行调查。我们期望在二零一二至一三年度内完成调查。

- 政府于二零一零年七月向立法会提交《竞争条例草案》。根据政府的建议，通讯局将获赋予共享管辖权，以便就电讯和广播牌照持有人的行为执行《竞争条例》，而《广播条例》和《电讯条例》的竞争条文会在实行相关的过渡安排后予以废除。我们现正与商务及经济发展局通讯及科技科和工商及旅游科密切跟进立法程序的进展，并会因应《竞争条例》通过后对通讯局执法角色所带来的影响，采取适当行动。

(12) 技术标准

- 我们现正与商务及经济发展局合力修订《电讯（管制干扰）规例》（第106B章），以更新受管制的器具类别和适用的管制限值。在二零一一年十一月至二零一二年一月，我们就规例的建议修订征询业界意见。我们会在二零一二年完成相关的立法程序。业界将获12个月过渡期，然后才须全面遵从新规例。

(II) 一般工作 / 计划

(1) 规管电讯服务及设备

- 我们于二零零九年七月发表声明，宣布网络营办商可自愿实施固定流动电话号码互携服务。我们会留意业界的反应，并会在服务真正实施前与有兴趣的营办商研究，以制订详细安排。
- 就二零零三年十一月的国际飞线漫游服务条款及条件，我们于二零零九年五月发表修订裁决。我们会继续留意事态发展，并采取所需的跟进行动。
- 流动网络营办商须缴交频谱使用费，以使用900 / 1800兆赫频带内和1.9至2.1吉赫频带内的频谱提供电讯服务。我们会继续审视他们的规管会计报告，以确保他们遵守会计手册所订明须划分账目和报告网络营业额之会计常规。
- 就电话机楼层面和已接驳多于一个自建客户接达网络的楼宇而言，强制性的第二类互连规定已于二零零八年六月三十日全面撤销。我们会继续监察固网商的其他自建客户接达网络的铺设情况。我们也会监察市场发展，并与固网商联系，评估没有装设其他客户接达网络楼宇的情况，以决定应否维持在这些楼宇实施强制性第二类互连。
- 我们会继续打击违反《电讯条例》、相关规例和各类电讯牌照条

件的未经许可电讯活动。

- 截至二零一一年十一月，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立24个基站。我们会继续利便营办商设立更多基站，以改善郊野公园、香港地质公园和乡郊地区的流动网络覆盖。
- 为向远足人士提供有关郊野公园和香港地质公园内流动网络覆盖情况的资料，我们制作了170张数码地图，显示有关地区内网络覆盖的情况，并把地图上载于通讯办网站，供公众查阅。每逢有新的基站建成，我们会更新有关地图。
- 自二零零八年八月实施号码费机制后，营办商已交还650万个号码。我们会继续促使营办商交还多余的号码，让我们更有效地运用现有八位数字号码计划。为推广有效使用电讯号码及编码，我们会继续与业界研究已议定的行政措施的实施细节，并探讨引进其他措施。
- 我们会根据《更紧密经贸关系安排》，就进一步向香港服务提供者开放电讯市场和降低进入市场的门槛，继续与国家工业和信息化部商讨和交换意见。
- 随着全面服务责任的新成本分担安排于二零零九年五月一日开始实施，我们已要求须分担全面服务成本的营办商，于每季报告用户号码数目和每年核实这些资料。我们会根据这项新的报告要

求，继续与相关营办商联系和跟进。

- 继实施新的电脑化系统（电子发牌系统）以处理有关专用移动无线电系统牌照的申请和续牌，我们会在二零一二年或之前把该系统延伸至用于其他专用电讯牌照。
- 我们委托了一家独立机构设计、建立、操作和支援一个在香港使用的宽频表现测试系统，让固网和流动宽频服务的最终用户测试其宽频服务的表现。该测试系统作为专用参照，供量度本地服务表现和作示范之用，并已于二零一零年十二月推出。截至二零一一年十二月，测试次数超过590万次。我们会监察测试系统的表现，如有需要，会作出改善。
- 我们在二零一一年下半年委托机构进行电话调查，了解客户对电讯服务的价格和其他范畴的满意程度，调查的对象为住宅固网电话线用户和流动服务用户。我们会定期进行类似调查，以监察电讯服务供应商在全面开放市场的表现。
- 我们在二零一零至一一年度委托顾问进行一项有关收费基准比较的国际研究。研究结果显示，市场竞争令香港住户和商业用户享有收费相宜的电讯服务，包括固网和流动电讯服务和收费电视节目服务。为了监察香港电讯服务的价格趋势和在技术转变环境下的竞争力，我们将会进行类似研究。

(2) 竞争事务

- 我们会继续执行《电讯条例》和《广播条例》中的竞争条文，并执行《电讯条例》第7P条有关规管合并活动的条文。
- 我们会继续执行《电讯条例》第7M条有关禁止具误导性或欺骗性的行为的条文。

(3) 频谱管理

- 我们会继续与邻近地区有关当局协调使用广播和电讯服务方面的无线电频谱，以确保新服务井然有序地发展，并尽量减少无线电干扰。

(4) 规管广播服务及设备

- 我们会继续监察持牌广播机构的表现，并确保其遵守相关法例及牌照规定。
- 所有持牌广播机构均须遵守通讯局发出的相关业务守则，当中《节目业务守则》订明节目须遵守的一般标准，包括品味及雅俗、性与裸露的描绘、言词运用、持平及公正等，而《广告业务守则》则就广告和受赞助节目的表达手法及内容订立标准。我们会继续以严谨和具透明度的方式处理公众投诉，以确保持牌机构遵守该等守则。

- 我们会定期进行全港性的意见调查，以得知公众对广播标准的意见。在二零一二至一三年度，我们计划委托独立的调查机构进行广播服务调查，了解香港人收看电视和收听电台习惯的趋势，以及他们对规管香港不同类型广播服务的意见。
- 在二零一零年本地免费电视节目服务牌照的中期检讨中，行政长官会同行政会议通过前广管局的建议，当中包括每年举办公众咨询活动，以搜集市民对持牌机构播放的电视节目质素及种类的意见。首次公众咨询活动已于二零一一年举行，这项活动将会每年进行。
- 我们会继续就可兼容的数码地面电视接收器的供应事宜，与电子消费品业界联系。我们亦会继续就提升可接收数码地面电视的「大厦内同轴电缆系统」事宜，联络大厦管理公司和大厦居民。为了让消费者在选购符合本地数码地面电视标准的数码地面电视接收设备时作出明智的决定，我们会继续推行数码地面电视接收器标签计划。
- 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。
- 我们会持续改善现时全港免费地面电视及声音广播的接收情况，尤其是接收欠佳的地区。
- 我们会继续打击未经认可而进口、出口、销售和作商业用途的

电视解码器。

(5) 规管非应邀商业电子讯息

- 我们会继续处理和调查有关怀疑违反《非应邀电子讯息条例》的举报，并采取适当行动。我们会继续检讨处理举报的程序，并会就滥发讯息事宜向商务及经济发展局提供支援和咨询服务。
- 我们会继续提供和整理三份「拒收讯息登记册」，供公众人士登记，并供发送商业电子讯息的商界 / 机构下载。
- 我们会继续宣传《非应邀电子讯息条例》下的规例和三份「拒收讯息登记册」的运作，以确保商界和公众知悉他们在《非应邀电子讯息条例》下的责任和权利。
- 我们会继续与本港和海外反滥发讯息组织联络，以促进在管制反滥发讯息方面的合作，并分享反滥发讯息的工作经验与情报。

(6) 咨询和支援服务

- 我们会继续参与卫星协调会议，以支援在本港注册的通讯卫星营办商，并为发射和操作新的或替换的卫星签发牌照。
- 我们会继续与本港、内地和海外的卫星营办商和管理当局就卫星发射、协调和干扰等事宜进行协调。

- 我们会继续推动本港政府和私人机构参与国际和地区电讯会议，并就区域 / 国际电讯项目提供支援。
- 为落实和进一步扩展《更紧密经贸关系安排》，并与广东省作出更紧密的协调，我们会就香港服务供应商在内地提供跨境电讯服务事宜，继续向工业贸易署和商务及经济发展局提供支援。
- 我们会继续支援工业贸易署和商务及经济发展局与其他经济体系订立自由贸易协议，以利便营办商进入这些市场和提供电讯服务。

(7) 技术标准

- 我们会继续执行亚太经济合作组织电讯及资讯工作小组所引领的电讯设备互认安排。
- 二零一一年十月，我们撤销本地认证机构所提供测试 / 验证服务的收费上限。现时本地认证机构根据通讯办管理的认可计划，提供测试和验证服务，我们会继续监察这些机构的服务和表现。

(8) 对外事务和消费者投诉的处理

- 为贯彻通讯办促进在电讯网络应用资讯科技的角色，我们会赞助和资助提倡安全使用资讯通讯科技以改善生活质素、运作效率和学习专题研讨会、项目和活动。

- 我们会继续透过传媒、通讯办网站、与不同用户小组和业界组织合作，推广精明使用各种电讯服务的讯息，特别是消费者可能认识不足的新服务。
- 在处理消费者投诉方面，我们会确保迅速处理涉嫌违反《电讯条例》、《广播条例》和《非应邀电子讯息条例》条文或牌照条件的投诉。至于不属所述法律条文和相关牌照条件管辖范畴的投诉，我们会确保投诉迅速转交有关营办商，好让他们能从速有效地处理。
- 为协助业界、传媒和公众人士了解通讯市场的新发展和通讯办的新措施，我们会在有需要时举办活动，与业界和传媒保持沟通。
- 我们会继续改善有关公众投诉的记录，以便更有效翻查公众投诉记录和编制投诉统计数字。

(9) 人力资源管理

- 我们会继续提倡部门内的学习文化，并为各级人员提供培训机会，提高他们的专业和管理能力，以配合最新的技术发展。我们亦会发掘机会，派遣人员暂驻各决策局、海外规管机构和内地相关机构，扩阔他们的视野。
- 我们会检视现时的电讯工程师职系员工的评核报告。
