

通讯事务管理局办公室

二零一四至一五年度主要工作和计划

(I) 优先处理的工作 / 计划

(1) 支持通讯事务管理局

1. 为使通讯事务管理局（通讯局）全面履行其规管职能，我们会继续提供所需支持。

(2) 检讨法例

2. 政府会检讨现行的《广播条例》和《电讯条例》，并与通讯局共同制订检讨范畴的方案及检讨时间表。我们会就是次检讨向政府和通讯局提供支持。

(3) 规管电讯服务及设备

3. 二零一二年二月，广播类流动电视服务的持牌人推出服务。二零一三年十二月，香港电视网络有限公司收购持有广播类流动电视服务牌照的公司，并更改该公司名称为香港流动电视网络有限公司（「香港流动电视网络」）。香港流动电视网络的目标是于二零一四年七月一日推出新服务。我们正就香港流动电视网络提供的流动电视服务、其与另一传送者牌照持牌人共享山顶发射站，以及其有否遵守所有法律及规管要求和业界守

则等事宜，与香港流动电视网络保持紧密联系。

4. 二零一二年十一月，我们就撤回固网之间的窄频互连收费原则规管指引进行公众咨询。经考虑所收到的响应，通讯局于二零一三年四月十六日公布，有关规管指引将于18个月的过渡期后，由二零一四年十月十六日起停止生效。我们会继续监察在过渡期内的市场发展，并协助业界解决因撤回规管指引而可能产生的问题。

5. 我们已完成本地接驳费规管制度的检讨，该制度适用于本地固定 / 流动网络营办商与对外服务供货商之间的互连。新的本地接驳费规管制度已于18个月过渡期结束后由二零一三年七月一日起开始实施。我们会继续监察市场发展，并协助业界解决因实施新制度而可能产生的问题。

6. 我们在二零一一年委托顾问，研究在香港推行下一代网络对我们规管制度的影响。顾问已完成研究，并提出多项建议。我们已重新召开下一代网络工作小组，以跟进顾问所提出的相关建议和在香港发展下一代网络的其他相关事宜。我们会与业界紧密合作，处理各项下一代网络的事宜，以确保在香港顺利开展下一代网络。

7. 为保障市民大众的安全，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。我们会继续监察营办商所进行的定期检查和实施的纾减措施。

8. 我们在二零零一年拍卖用于提供第三代（3G）流动电讯服务的1.9—2.2吉赫频带调频，有关的频谱指配期将于二零一六年十月届满。经考虑包括分别于二零一二年和二零一三年进行的两轮公众咨询所收到的申述，通讯局在二零一三年十一月公布决定，就1.9—2.2吉赫频带内的3G频谱采用行政指配兼市场主导的混合方案予以重新指配。在这方案下，现有3G营办商将藉优先权以行政方式获重新指配三分二的频谱，而余下的频谱则会通过拍卖重新指配。商务及经济发展局局长亦于同日公布频谱使用费的相关安排。二零一三年十一月公布的决定，给予现有3G营办商约三年的通知期，为二零一六年十月重新指配频谱作好准备。我们将协助商务及经济发展局局长在二零一四年上半年完成所需的法例修订，随后通讯局将给予现有3G营办商优先权以获指配1.9—2.2吉赫频带内三分二频谱。我们会协助通讯局制定拍卖规则，以及向业界发出相关的《信息备忘录》。余下的3G频谱拍卖预期于二零一四年第四季举行。

9. 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，应对流动漫游收费高昂的问题。香港与内地的流动网络营办商已就提供一卡多号服务达成商业协议。我们会继续监察市场情况，并与工业和信息化部及广东省通信管理局磋商，以期促进服务发展。

10. 于二零一二年十二月举行的国际电信世界大会上修订了国际条约《国际电信规则》，经修订的条约将于二零一五年一月一日起生效。新条

文涉及号码资源的使用、来电线路识别数据的传输、国际漫游服务、网络安全、节能和电子废弃物，以及使残疾人得以无障碍获取服务。为确保香港能符合经修订后的《国际电信规则》的高层次原则，我们正检讨我们的规管制度，并会于规则生效日期（二零一五年一月）前，经咨询业界后，完成修订相关规管指引或业务守则。

(4) 利便铺设基础设施

11. 为让有兴趣者更容易和更快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的所需数据。通讯事务管理局办公室（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。

12. 我们已就于新跨境设施（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。

13. 为保持香港作为先进无线城市的地位，我们致力协助流动及固网营办商在政府设施（特别是街灯）分别安装无线电基站和Wi-Fi系统。营办商正研究标准设计以供路政署审批。同时，我们会继续利便流动网络营办商使用山顶站以扩展其流动宽带服务。

(5) 利便接达

14. 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，用以传送电讯及广播服务。

15. 行政长官会同行政会议于二零一三年十月十五日决定，原则上批准奇妙电视有限公司（「奇妙电视」）和香港电视娱乐有限公司提交的免费电视牌照申请。待行政长官会同行政会议正式批出牌照后，我们会向相关持牌人提供支持及协助，让他们进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以便传送有关服务。

(6) 消费者保障

16. 为协助解决电讯服务供货商与其客户陷于僵局的计帐争议，通讯办协助电讯业界推出「解决顾客投诉计划」。计划由二零一二年十一月一日起运作，以两年为试验期。我们会继续在试验期内赞助计划所需的经费，并积极监察计划的表现及管理情况。待试验期过后，通讯办与业界会评核计划的成效，以决定未来路向。

17. 我们在二零一零年二月发出一份电讯服务合约的实务守则，旨在向业界就订立公平、公正和合理的服务合约提供指引。香港通讯业联会自二零一一年七月起以业界自行规管的方式，实施业界版本的守则（「业界守则」）。我们会继续监察业界守则的实施情况，并就修订守则与香港通讯

业联合会联系，以进一步加强对电讯服务客户的保障。

18. 经《商品说明（修订）条例》修订的《商品说明条例》自二零一三年七月十九日起正式生效。通讯局获赋予共同管辖权，就电讯和广播服务持牌人作出与根据《电讯条例》或《广播条例》提供电讯或广播服务有直接关连的营业行为，执行公平营商条文。我们会继续密切监察电讯和广播市场的发展，调查涉及不良营商手法的个案，以及在有需要的情况下，行使《商品说明条例》赋予通讯局的权力，以打击违反此条例的《广播条例》及《电讯条例》下的持牌人。

(7) 频谱管理

19. 二零一一年九月，商务及经济发展局局长与前电讯管理局局长联合发表《就以行政方法指配的频谱征收频谱使用费》的声明，公布在两年宽限期后，就使用拥挤频带的频谱征收频谱使用费。为实施该项计划，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)条制订新规例，以订明频谱使用费的水平。

20. 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。根据顾问拟备的报告，我们会协助商务及经济发展局考虑未来路向。

21. 我们已全面执行二零一二年年初举行的国际电信联盟世界无线电

通信大会的建议，并已为二零一五年年底举行的下届世界无线电通信大会展开筹备工作。

22. 由政府使用或代表政府使用的频谱将继续由通讯办以行政方式管理。我们已于二零一三年就政府所用频谱的效率完成第二次检讨，并在我们的网站上公布了结果。下一次检讨将于二零一六至一七年度进行。

23. 本部门无线电监察组于二零零一年安装了一套无线电监察及测向系统，其可用年期即将完结，我们须更换现有系统，并会于二零一四年为新系统招标。

(8) 规管广播服务及设备

24. 二零一一年三月，政府向香港数码广播有限公司、新城广播有限公司及凤凰优悦广播有限公司发出为期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，该三家持牌机构已于限期前正式启播。我们会监察该三家持牌机构的数码声音广播服务，包括技术水平和开展数码声音广播网络的情况，以确保符合牌照规定。

25. 二零一三年十月，行政长官会同行政会议原则上批准奇妙电视有限公司（「奇妙电视」）和香港电视娱乐有限公司（「香港电视娱乐」）的本地免费电视节目服务牌照申请。我们会跟进两家申请机构的后续工作，并

就应否向奇妙电视和香港电视娱乐正式批出免费电视节目服务牌照，以及批出牌照的条件，协助通讯局制定建议，以便通讯局向行政长官会同行政会议提交此等建议。

26. 亚视和无线的本地免费电视节目服务牌照将于二零一五年十一月期满。两家持牌机构已根据《广播条例》的规定为牌照续期提交申请。我们会向通讯局提供支持，评核亚视和无线在现时牌照有效期内的表现，以及就亚视和无线的免费电视服务举行听证会和全港性的意见调查，以便通讯局在二零一四年十一月或之前，就牌照续期或不予续期，以及牌照续期的条件制定建议，并向行政长官会同行政会议提交此等建议。我们亦会协助通讯局考虑相关的频谱指配事宜。

27. 电讯盈科媒体有限公司（「电盈媒体」）的本地收费电视节目服务牌照将于二零一五年九月期满。电讯盈科已根据《广播条例》的规定为牌照续期提交申请。我们会向通讯局提供支持，评核电盈媒体在现时牌照有效期内的表现，以及就电盈媒体的收费电视服务举行听证会和全港性的意见调查，以便通讯局在二零一四年九月或之前，就牌照续期或不予续期，以及牌照续期的条件制定建议，并向行政长官会同行政会议提交此等建议。

28. 香港商业广播有限公司和新城广播有限公司现时的模拟声音广播牌照将于二零一六年八月期满。根据有关牌照，持牌人须于牌照届满日期前24个月或之前为牌照续期提交申请。如在二零一四年八月或之前收到两家广播机构的牌照续期申请，我们会向通讯局提供支持，评核两家广播

机构在现时牌照有效期内的表现，并举行听证会，以便通讯局在二零一五年五月或之前（即《电讯条例》第13E(1)条所规定的牌照届满日期前不少于15个月），就牌照续期或不予续期，以及牌照续期的条件制定建议，并向行政长官会同行政会议提交此等建议。

29. 我们不时检讨和修订持牌广播机构须遵守的业务守则，以确保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。我们已就有关规管社论形式节目和个人意见节目的守则展开检讨，并打算在二零一四至一五年度进行公众咨询后完成该项检讨。

30. 自数码地面电视服务于二零零七年年底推出后，两家本地免费电视节目服务持牌机构已分阶段完成了共29个发射站的建设工程，到二零一二年年底止，数码地面电视覆盖全港约98%的人口。根据通讯局于二零一二年六月批予的许可，两家持牌机构须于二零一二年年底前，扩展数码地面电视覆盖至最少全港98%的人口，并于二零一三年第三季或之前，覆盖至少全港99%的人口，使之与仿真电视广播的覆盖率相若。两家持牌机构于二零一二至一三年度着手增强17个辅助发射站的发射功率，以进一步改善覆盖范围。有关增强功率的工作已于二零一三年年中完成。两家持牌机构为核实人口覆盖率而进行的实地测量工作已于二零一四年年初完成。我们会继续监察两家持牌机构的实施计划，以进一步改善服务覆盖范围。

31. 政府在二零一一年公布，终止仿真地面电视服务的工作目标日期是二零一五年年底。二零一二年八月，我们与内地当局就终止仿真地面电

视服务后的频率协调成立专家小组，并会继续研究可否把腾空的无线电频谱分配给新服务使用。我们亦会就终止仿真地面电视服务的预备工作向商务及经济发展局提供技术支持。

(9) 规管非应邀商业电子讯息

32. 《非应邀电子讯息条例》实施至今约有六年。我们根据所得的运作经验，于二零一二年九月大幅修订运作程序，并把投诉举报管理系统计算机化，以加强保安管制，使之更能配合我们根据《非应邀电子讯息条例》作出的执法行动。我们亦已更新相关的实务守则，经修订的实务守则于二零一三年十一月三十日生效。我们会寻求修订《非应邀电子讯息条例》，以准许通讯局除以挂号邮件送达所发出的通知外，亦可由专人或以普通邮递方式送达。我们会继续检讨和提升执行该条例的成效。

(10) 竞争事务

33. 二零一一年十一月，我们宣布会就电讯业竞争者之间交换信息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。鉴于《竞争条例》的竞争守则即将生效，而《电讯条例》的竞争条文届时会相应被废除，我们建议把交换信息的相关指引纳入《竞争条例》的竞争守则指引之内，而非于《电讯条例》下提供有关指引。

34. 我们已完成有关投诉无线违反《广播条例》的竞争条文的调查，

并于二零一三年九月公布了通讯局的调查报告。通讯局认为无线违反《广播条例》第13(1)及第14(1)条，向无线施加罚款港币九十万元，以及指示无线停止有关的反竞争行为和采取多项纠正措施。我们会密切监察无线遵守通讯局所作出的指示的情况。另外，无线已就通讯局调查的决定向行政长官会同行政会议提出上诉。我们会按照既定程序就该法定上诉作出回应。

35. 我们根据《电讯条例》的竞争条文及通讯局发出的相关指引，继续处理关于指称苹果的iPhone 5 / iPad产品被施加限制，不能接达至某些本地第四代流动网络的竞争投诉。我们亦会就有关投诉人向上诉委员会所提出的上诉和司法复核程序，作出响应。

36. 我们就香港电讯有限公司就建议收购香港移动通讯有限公司（《电讯条例》下的传送者牌照持牌人）按《电讯条例》第7P条申请事先同意一事，于二零一三年十二月发出咨询文件。我们会继续根据第7P条的规定，以及通讯局发出的电讯业合并收购指引，处理有关申请。

37. 立法会于二零一二年六月通过《竞争条例》，通讯局获赋予共同管辖权，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》的竞争条文会在实施相关的过渡安排下予以废除。竞争事务委员会（竞委会），作为执行《竞争条例》的主要竞争监管机关现已成立。在《竞争条例》全面实施以前，我们会就草拟《竞争条例》的谅解备忘录及各项指引等筹备工作，与竞委会保持密切联系。

(II) 技术标准

38. 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。我们将于二零一四年完成相关的立法程序，业界将获给予12个月的过渡期，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

39. 二零一一年，两家流动网络营办商成功投得在850兆赫及900兆赫频带的无线电频谱。850兆赫频带的成功竞投人已履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续监察900兆赫频带的成功竞投人网络铺设的进展，以及与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无线电覆盖的流动网络营办商就共享重迭的频率进行协调，以避免互相干扰。

40. 二零一二年二月，我们就2.3吉赫频带内的90兆赫无线电频谱进行拍卖。两家现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经拍卖投得的无线电频谱推出公共电讯服务的事宜。

41. 二零一三年三月，我们就指配2.5 / 2.6吉赫频带内的50兆赫无线电频谱进行拍卖，以提供无线宽带服务。四家现有流动网络营办商成功投得有关频谱，频谱使用费总额为港币十五亿四千万元。两名成功竞投人已使用经拍卖指配的无线电频谱履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续监察其余两名成功竞投人网络铺设的进展。

42. 为提高持牌人按行政程序及牌照规定公布和呈交其收费的效率，我们经咨询业界后，在二零一二年三月发出指引，以提高收费信息的透明度和确保持牌人之间的做法一致。我们已于二零一三年八月重整通讯办网站的相关网页，以便利市民和业界搜寻收费信息。

43. 为了更新持牌人把互连协议送交通讯办存盘和公布互连协议的程序，我们于二零一二年三月发出《更新现行互连协议送交存盘及公布的安排》声明，宣布有关互连协议存盘和公布的最新安排。我们制作了数据库以妥善保存收到的互连协议，供内部参考。我们已公布经遮盖的第二类互连协议和配线系统协议，并正安排于二零一四年分阶段公布经遮盖的第一类互连协议。

44. 固定及流动互连费的规管安排在经过两年过渡期后，于二零零九年四月撤销，大部分营办商已互相订立替代安排。我们会继续监察市场的发展。

45. 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。我们打算在服务实际推出前与有兴趣的营办商制订详细安排。二零一三年七月，一家网络营办商表示有兴趣提供固定流动电话号码互携服务，我们现正与该营办商跟进有关事宜，并会按需要与业界制订实施详情。

46. 流动网络营办商须缴交专营权费，以使用900 / 1800兆赫频带和1.9至2.1吉赫频带内的无线电频谱提供电讯服务。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。

47. 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营办商的其他自建客户接达网络的铺设情况。我们亦会监察市场发展，并与固网营办商联系，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。

48. 为推动和促进本港宽带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。该项计划在二零一三年四月扩展至涵盖非住宅楼宇。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。截至二零一三年十月，13 600幢住宅楼宇已向计划登记，占全港住户总数约83%。1 300幢非住宅楼宇亦已向计划登记。我们会继续鼓励业界参与。

49. 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，包括销售和使用未经许可的电讯系统及装置。

50. 截至二零一三年十一月，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立共26个基站。我们会继续利便这些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。

51. 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的数据，我们制作了171张数码地图，显示有关地区的网络覆盖情况，并把地图上载于通讯办网站，供公众查阅。每逢有新基站建成，我们都会更新地图。

52. 自二零零八年八月实施号码费机制后，营办商已交还700万个号码。我们会继续促使营办商交还剩余的号码，让我们更有效且具效益地运用现有的八位数字号码计划。我们会继续管理和提供号码资源以应付市场需要，并与业界探讨能促进有效率且具效益地使用电讯号码及编码的措施。

53. 我们会根据《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》，就进一步向香港服务提供商开放内地电讯市场和降低进入内地市场的门坎，继续与国家工业和信息化部商讨和交换意见。

54. 随着全面服务责任的新规管架构于二零零七年七月一日开始实施，

我们已按更新的成本模型计算全面服务补贴费。我们会继续与全面服务供货商联系，以定期计算全面服务补贴费，并向须分担全面服务补贴费的营办商公布计算结果。另外，随着全面服务补贴费的新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补贴费的营办商，于每季报告用户号码数目和每年核实这些数据。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。

55. 继实施新的计算机化系统（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，我们会在二零一四年把该系统延伸至适用于其他专用电讯牌照。

56. 我们委托一家独立机构设计、建立、操作和支持一个在香港使用的宽带表现测试系统，让固网和流动宽带服务的最终用户测试其宽带服务的表现。该测试系统为专用参照系统，供量度本地服务表现和作示范之用，于二零一零年十二月推出。截至二零一二年十二月，累积测试总次数超过2 700万次，而二零一二年的平均每日点击率为55 000次。我们于二零一二年十二月提升该测试系统性能，以支持较高速（高达每秒300兆比特）的固网宽带速度测试，并于二零一三年一月改良iOS和Android程序，为高速（高达每秒100兆比特）的流动宽带连接提供更准确的量度结果。我们会继续监察该测试系统的表现，并在考虑市场发展的情况下改良该测试系统。

(2) 频谱管理

57. 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。

(3) 规管广播服务及设备

58. 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。

59. 所有持牌广播机构均须遵守通讯局发出的相关业务守则。根据二零一零年八月公布的《香港电台约章》，香港电台亦须确保其所有电视和电台服务均遵守通讯局的相关业务守则。通讯局的《节目业务守则》订明节目一般须遵守的标准，包括品味及雅俗、性与裸露的描绘、言词运用、持平及公正等，《广告业务守则》就广告和受赞助节目的表达手法及内容订立标准，而《技术守则》则订明电视和声音广播服务的技术标准。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相关守则。

60. 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播事务管理局的建议，当中包括举行公众参与活动，以收集市民对持牌机构播放的电视节目质素及种类的意见。第二次公众参与活动于二零一三年进行。通讯局会继续进行公众参与活动，以搜集公众意见。

61. 我们会继续就供应兼容的数码地面电视接收器事宜，与电子消费

品业界联系。我们亦会就提升「大厦内同轴电缆分配系统」以接收数码地面电视的事宜，继续与大厦管理公司和居民保持联络。为了让消费者在选购符合本地数码地面电视标准的接收设备时能作出明智决定，我们会继续推行数码地面电视接收器卷标计划。

62. 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。

63. 我们会持续改善现时全港免费地面电视和声音广播的接收情况，尤其是接收欠佳的地区。

64. 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译码器。

(4) 规管非应邀商业电子讯息

65. 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，并依循技术中立原则采取适当行动。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持和咨询服务。

66. 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。

67. 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」的运作情况，以确保商界和公众知悉他们在《非应邀电子讯息条例》下的责任及权利。

68. 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，并交流反滥发讯息的工作经验与情报。

(5) 咨询和支持服务

69. 我们会继续参与卫星协调会议，以支持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。

70. 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。

71. 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持。

72. 为落实和进一步扩展《内地与香港关于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货商在内地提供电讯服务事宜，继续向工业贸易署和商务及经济发展局提供支持。

73. 我们会继续支持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，以方便营办商进入这些市场和提供电讯服务。

(6) 技术标准

74. 我们会继续监察电讯标准的发展，并在有需要时制订和更新本地标准。

75. 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。

76. 我们会继续执行亚太经济合作组织电讯及信息工作小组所引领的电讯设备互认安排。

77. 我们会继续监察已推出市面的未经认证流动电话的电力安全和辐射暴露限值。二零一三年，我们委托一所实验室量度12款未经认证流动电话的比吸收率；测试显示，全部12款流动电话的比吸收率数值均低于国际非电离辐射保护委员会建议的每公斤2瓦特。

(7) 对外事务和处理消费者投诉

78. 为贯彻通讯办致力推广将信息及通讯科技应用于电讯网络的角色，我们会赞助和资助提倡安全使用信息及通讯科技以改善生活质素、运作效率和学习的专题研讨会、项目和活动。

79. 我们会继续透过每年举办的消费者教育活动，推广精明使用各项通讯服务，消费者不太认识的新服务会重点介绍。活动项目包括透过与传媒沟通、通讯办网站、与各用户小组和业界组织的合作推行公众讲座、巡回展览等各种活动和节目供公众参与。

80. 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》、《非应邀电子讯息条例》、《商品说明条例》和《竞争条例》条文或牌照条件的投诉。至于不属上述法律条文及相关牌照条件范畴

的投诉，我们会确保迅速将之转介给有关营办商，好让他们能从速妥善处理。

81. 为协助业界、传媒和公众了解通讯市场的新发展和通讯办的新措施，我们会按需要举办业界和传媒活动，以保持有效沟通。

82. 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。

(8) 消费者保障

83. 在通讯办提议下，香港通讯业联合会于二零一零年一月发布属自愿性质的《收费流动内容服务守则》，藉以保障消费者利益，并提高由第三方内容服务供货商提供的流动内容服务收费数据的透明度。香港通讯业联合会于二零一零年三月成立了行政机构，根据守则内容实施业界自行规管计划。通讯办营运基金为行政机构的运作提供资助，并监察有关计划的表现及管治情况。自二零一一年起，有关流动内容服务的投诉数字一直下降，保持于低水平至平均每月少于五宗。我们会继续与香港通讯业联合会合作，监察自行规管计划的成效。

84. 固网和流动宽带服务供货商实施公平使用政策，以确保其客户享有公平接达宽带服务的机会。通讯局发布了一份在二零一二年二月生效的强制性指引，所有固网和流动宽带服务供货商必须予以遵循。这份指引规管服务供货商应以具透明度的方式实施公平使用政策，从而协助消费者作

出明智选择。自上述指引实施以来，有关公平使用政策的投诉数字一直减少。我们会继续监察市场发展和宽带服务供货商遵循指引的情况。

85. 为解决流动通讯服务账单震撼的投诉数字不断增加的问题，我们在二零一零年五月制订多项预防措施，并促请流动网络营办商采纳这些措施解决问题。这些措施包括容许客户选择取消个别服务；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；向客户发出提示短讯，提醒他们用量达到默认上限或漫游数据服务已经启动等。为提高服务信息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在通讯办网站公布和定期更新有关个别营办商用以应付账单震撼的措施。随着营办商采取这些措施和宣传活动相继推出，我们收到涉及流动服务账单金钱纠纷的投诉已一直减少。

86. 为了让消费者对流动宽频服务作出明智选择，流动网络营办商由二零一零年九月开始公布其服务承诺。该等服务承诺提供有关流动网络营办商正常服务质素水平的数据，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。由二零一一年一月起，流动网络营办商亦公布对照服务承诺的实际表现统计数字。有关的服务承诺和统计数字载于流动网络营办商的网站或通讯办网站的链接。我们会继续监察流动网络营办商的表现。

87. 为减少有关电讯服务的计帐争议，以及改善账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数据的实务守则，列

出服务供货商在向其客户发出的账单上，计帐数据应包括的一般类别数据及规定。截至二零一三年十月，七家本地固定和五家流动网络营办商已承诺遵循该业务守则。我们已在通讯办网站公布消费者注意事项，并会留意营办商遵循业务守则的情况。

(9) 人力资源管理

88. 二零一二年十二月，我们委托外聘顾问检讨电讯工程师职系，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。该项检讨已于二零一三年六月完成。我们会落实「不纳入方案」，在通讯办保留骨干的电讯工程师职系职位，以执行需要深入工程知识的技术规管职务。我们亦会检视该职系现时所用的员工评核报告。

89. 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。我们亦会安排海外管理课程，并发掘机会，派遣人员暂驻各决策局、海外规管机构和内地相关机构，以扩阔他们的视野及为面对更大的挑战作好准备。

90. 我们会招聘担任娱乐事务管理主任职级的人员，他们须在广播、创意媒体、电影、审计、税务及财务控制 / 财务管理范畴具备专长和专业才能，以支持广播事务部的核心职能。

* * * * *