

## 通讯事务管理局办公室

### 二零一七至一八年度主要工作和计划

主要工作和计划分为「优先」和「一般」两类，以反映相对的重要性。

#### (I) 优先处理的工作 / 计划

##### (1) 支援通讯局

1. 为使通讯局全面履行其规管职能，我们会继续提供所需支援。

##### (2) 检讨法例

2. 政府正检讨现行的《广播条例》及《电讯条例》和制订检讨范畴及时间表，并会在检讨工作中咨询通讯局。我们会就是次检讨向政府和通讯局提供支援。

##### (3) 规管电讯服务及设备

3. 二零一二年二月，获授权提供广播类流动电视服务（流动

电视服务)的综合传送者牌照持牌人使用中国移动多媒体广播(CMMB)传送制式推出服务。二零一三年十二月,香港电视网络有限公司(香港电视)收购该综合传送者牌照持牌人,并更改其名称为香港流动电视网络有限公司(香港流动电视网络)。二零一四年一月,香港流动电视网络向我们表示拟将原本采用的CMMB传送制式转换为数码地面多媒体广播(DTMB)制式,以提供流动电视服务。作为通讯局的执行部门,我们认为,香港流动电视网络转用DTMB传送制式的建议所造成的客观效果,会令香港超过5 000个指明处所的观众接收到其流动电视服务,因而须按照《广播条例》领有相关牌照。二零一四年四月十一日,香港流动电视网络和香港电视就通讯办对《广播条例》的诠释和流动电视政策,向法庭申请司法复核的许可,并于二零一四年五月二十日获批给许可。正式聆讯于二零一四年十一月二十六日及二十七日举行。原讼法庭于二零一五年九月二十九日裁定通讯办胜诉,并驳回所有由香港电视及香港流动电视网络提出的司法复核理据。我们一直处理香港流动电视网络的建议,以协助其提供符合相关法例要求及综合传送者牌照条件的流动电视服务。当香港流动电视网络拟定技术建议书后,我们会把有关评估及建议提交通讯局考虑。

4. 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。我们于二零一二年至二零一六年期间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。二零一六年六月，新的技术规管工作小组在电讯规管事务咨询委员会的支持下成立，以继续处理随之而解散的下一代网络工作小组的工作，并研究各项与香港电讯网络、系统及服务有关的技术规管事宜。我们会与业界紧密合作，处理各项技术规管事宜，包括下一代网络的事宜，以确保在香港顺利发展及推行新的通讯服务及技术。

5. 随着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指引后，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，以及对其公众街道的沙井进行抽样检查。指引所列的纾减措施能有效预防电讯沙井内的气体爆炸。为进一步减低电讯沙井气体爆炸的风险，我们于二零一六年七月修订指引，规定营办商须根据指引所指明的附表，就所有电讯沙井（不论其内部容量如何）实施纾减措施。我们会根据指引载列的规定，继续监察营办商的预防工作。

6. 900兆赫及1800兆赫频带内198.6兆赫频谱的指配期将于二零二零年十一月至二零二一年九月期间届满。根据政府公布的《无线电频谱政策纲要》及前电讯管理局局长发出的《更改或撤回频谱指配安排的最短通知期》声明，通讯局应致力在现有指配期届满前三年（就900兆赫及1800兆赫频谱而言，即约二零一七年年底或之前），把

通讯局就重新指配频谱安排所作的决定通知现有频谱受配人。通讯局联同商务及经济发展局(商经局)局长在二零一六年二月至五月期间,就重新指配900兆赫及1800兆赫频带内频谱的安排和厘定频谱使用费的方法展开第一轮公众咨询。经审慎考虑在第一轮咨询所收到的看法和意见及独立顾问的研究结果,通讯局联同商经局局长于二零一七年二月十四日展开第二轮公众咨询,以期在约二零一七年年底或之前,公布各自就重新指配频谱安排和厘定频谱使用费方法的决定。

7. 为解决流动服务号码短缺的问题,通讯局在进行公众咨询后,于二零一六年六月二十四日决定分三个阶段实施五项措施,务求更有效使用现行八位号码计划,并为流动服务提供额外的号码资源。当所有措施全部实施后,将有合共1 572万个号码可供编配作流动服务之用,并有相当数量的号码可供其他电讯服务使用,而现行八位号码计划的使用期将可延长约十年至二零二九年。第一阶段的措施已由二零一七年一月一日起实施,而第二阶段及第三阶段的措施将分别于二零一七年七月一日及二零二一年七月一日实施。我们会继续与营办商跟进他们需对其网络及系统作出的改动,以支援开放相关的号码组。就号码计划较长期的发展而言,我们会继续留意电讯市场的发展及电讯号码的需求,并会在现行八位号码计划的预计使用期完结前,委聘顾问进行研究。

8. 为确保流动虚拟网络营办商根据其服务营办商牌照向公众提供良好、有效率及持续的服务，我们已收紧对服务营办商牌照申请所作的财政评估。此外，凡流动虚拟网络营办商就其服务营办商牌照申请按年续期，均须正式提交相关的证明文件，以证明其获得流动网络营办商提供宿主网络服务，以及有能力继续提供令人满意的流动虚拟网络营办商服务。鉴于有两家流动虚拟网络营办商分别在二零一六年三月和二零一七年一月停止提供服务，我们会进一步优化发牌制度，以为流动服务客户提供更大的保障。

9. 物联网服务和应用项目的发展在全球日益普及。据国际电信联盟（国际电联）表示，物联网是「信息社会全球基础设施（通过物理和虚拟手段）将基于现有和正在出现的、信息互操作和通信技术的物质相互连接，以提供先进的服务」。我们正检讨发牌制度，令物联网可成为一项在本港提供的公共电讯服务。

10. 另外，公众收费电话机服务是基本的电话服务，须由全面服务供应商根据其全面服务责任提供。在全面服务责任下提供公众收费电话机服务所需的成本，由固定及流动服务营办商分担。鉴于近年公众收费电话机服务的需求持续减少，我们会展开公众参与活动，咨询相关持份者（就楼宇内置类别公众收费电话机而言，包括场地拥有人；就电话亭类别公众收费电话机而言，包括区议会），以决定在全面服务责任下的公众收费电话机合理数目。

#### (4) 利便铺设基础设施

11. 自二零一零年起，我们向准申请人提供综合联络服务，协助他们申请新海底电缆登陆香港所需的法定许可。业界的整体反应正面。自二零一三年起，三个新的区域和横跨太平洋海底电缆系统已在香港投入运作。另外两个新系统亦正在筹划或兴建中，并将在二零一七至二零一八年期间登陆香港。此外，两条连接将军澳及小西湾的新本地海底电缆亦正在筹划或兴建中。我们会继续提供该服务，利便新海底电缆登陆香港。

12. 我们已就营办商建议使用新跨境基础设施（例如港珠澳大桥）装设跨境光纤电缆，以提高跨境设备的容量和分流能力，与营办商协调，并与相关政府部门和内地当局联系。我们会继续与各方协调有关事宜。

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。我们会与营办商和相关政府部门合作，以简化和加快处理申请过程。同时，我们会继续利便流动网络营办商使用山顶站和偏远地区的政府大楼以扩展其流动宽频服务。

### (5) 利便接达

14. 我们会继续协助固网营办商进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以传送电讯及广播服务。

15. 行会于二零一六年五月正式批出免费电视牌照予奇妙电视。我们会向奇妙电视提供支援及协助，让其进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以传送有关服务。

### (6) 消费者保障

16. 由电讯业界设立、属自愿性质的「解决顾客投诉计划」在试行两年后，于二零一五年五月一日起长期实施。该计划旨在以调解方式协助电讯服务供应商与其顾客解决已陷入僵局的计帐争议。我们会继续支持该计划，包括赞助所需的经费；根据既定的准则审核申请，以转介有关申请至该计划进行调解；以及监察计划的表现和管治工作。

17. 为保障消费者权益和提高订定合约过程的透明度，我们一直与业界紧密合作，制定和推行有关电讯服务合约的自行规管措施。经通讯办与业界积极商讨，业界已在二零一一年七月开始实施由业界组织香港通讯业联会与主要服务供应商制定的《电讯服务合约业界实务守则》（《业界守则》）。自守则实施后，通讯办接获有关电讯服务合

约争议的投诉个案数目大幅减少。二零一三年五月，我们与香港通讯业联合会商讨有关改善《业界守则》的建议。经数轮讨论后，香港通讯业联合会于二零一四年十月公布经修订的《业界守则》，服务供应商亦已于二零一五年五月或之前全面实施该守则。我们会继续监察经修订的《业界守则》的实施情况和成效。此外，为增加服务资料的透明度和为消费者提供更多资讯，我们于二零一六年十一月在通讯办网站刊载主要家居宽频服务供应商就服务使用者提出终止服务申请所采取的安排。有关资料会定期更新，以协助消费者在签订 / 续订服务合约时作出明智的决定。

18. 《商品说明条例》的公平营商条文自二零一三年七月十九日起正式生效。通讯局获赋予共享管辖权，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。我们一直与负责执行《商品说明条例》的主要机关香港海关紧密合作，确保以协调的方式，根据共享管辖权的安排打击不良营商手法。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，根据《商品说明条例》赋予通讯局的权力采取执法行动。

### (7) 频谱管理

19. 二零一一年九月，商经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。为鼓励善用频谱，我们计划在二零一七至一八年度就拥挤频带内以行政方法指配的频谱推行征收频谱使用费计划。为实施该计划，政府会依据《电讯条例》下的相关条文作出所需的法例修订。

20. 国际电联世界无线电通信大会已于二零一五年十一月举行。经征询无线电频谱及技术标准咨询委员会的意见，我们协助通讯局落实世界无线电通信大会的决定。我们相应修订了香港在六个频带的频率划分，由二零一七年一月一日起生效。

21. 由政府使用或代表政府使用的频谱由通讯办以行政管理。我们于二零一七年年初就政府所用频谱的效率完成第三次检讨，并在通讯办网站公布结果。在该轮检讨中，我们检讨了上次在二零一三年修订的《在香港就指配频谱供政府使用者设置陆上移动系统和固定链路的指引》，并认为目前无需进一步修订该指引。我们亦认为现时只供政府使用的预留频带应继续维持不变。下一次检讨将于二零一九至二零年度进行。在此期间，我们会继续推动政府频谱使用者遵循上述指引。

22. 本部门无线电监察组早于二零零一年已装设一套无线电监察及测向系统，以协助在香港进行无线电监察和无线电频率干扰调查。由于该系统的可用年期即将完结，因此需要采购替代系统，我们

计划于二零一七年为新系统招标。

#### (8) 规管广播服务及设备

23. 二零一六年五月，行会正式向奇妙电视批出为期12年的免费电视牌照，让其以固定网络提供免费电视服务。根据牌照的规定，奇妙电视须分别于二零一七年五月三十日或之前及二零一八年五月三十日或之前推出一条粤语综合频道及一条英语综合频道。二零一六年六月，奇妙电视向通讯局提交申请，让其除可使用固定网络外，亦可使用广播频谱作为新增的传送模式，传送其持牌免费电视服务。二零一七年二月，通讯局应奇妙电视的要求，暂缓处理奇妙电视该项申请，直至奇妙电视于其免费电视服务启播后可重启与通讯局的商讨为止。奇妙电视遂于二零一七年五月十四日使用固定网络推出其免费电视服务。我们会密切监察奇妙电视所提供的服务，以确保其遵循免费电视牌照所订明的各项里程碑。

24. 二零一四年四月，香港电视提交免费电视牌照申请。我们支援通讯局根据《广播条例》及既定程序全面评核香港电视的申请。通讯局已于二零一六年一月就有关牌照申请向行会提交评核结果和建议，并于二零一六年七月应行会的要求，就该牌照申请向行会提交补充建议。二零一六年九月，行会在考虑通讯局的建议后，决定给予香港电视更多时间，向通讯局提交完成评核其申请所需的资料，并邀请

通讯局在香港电视提供所需资料后，再就其申请向行会提交进一步建议。二零一六年十二月，通讯局在考虑香港电视于二零一六年十一月提交的补充资料后，要求香港电视尽快提供其余所需资料。我们会继续协助通讯局处理香港电视的申请。

25. 二零一五年四月，永升（亚洲）有限公司（永升亚洲）提交免费电视牌照申请。我们支援通讯局根据《广播条例》及既定程序处理永升亚洲的申请。二零一七年四月，永升亚洲通知通讯局，永升亚洲已在有线宽频通讯有限公司（有线宽频）的控股股东九龙仓集团有限公司（九仓）的承诺下，就一项股本注资计划与有线宽频达成具约束力的协议，以向有线宽频提供财政支援，让香港有线电视有限公司（有线电视）得以领取行会于二零一六年十二月批出的收费电视续期牌照。基于上文所述，永升亚洲要求通讯局暂缓处理其免费电视牌照申请，直至另行通知为止。

26. 二零一六年五月，凤凰香港电视有限公司（凤凰香港）提交免费电视牌照申请。我们将继续支援通讯局根据《广播条例》及既定程序处理凤凰香港的应用。

27. 因应市民及传媒对免费电视节目中的间接宣传和赞助的讨论，以及鉴于本地电视市场形势在新持牌机构加入后不断改变，通讯局于二零一六年年中表示，会加快就海外规管免费电视服务的间接

宣传和赞助所进行的研究，并着手筹备进行调查，以收集公众对有关议题的取态和意见。有关研究已于二零一七年年初完成，而调查亦已于二零一七年二月展开。我们会继续支援通讯局进行有关研究和调查。

28. 自数码地面电视服务于二零零七年年底推出后，无线和亚视已分阶段完成了共29个发射站的建设工程；数码地面电视服务在二零一四年已至少覆盖全港99%的人口。鉴于亚视的免费电视牌照于二零一六年四月一日届满，以及香港电视娱乐除可使用固定网络外，亦获指配广播频谱作为新增的传送模式，由二零一六年四月二日起提供数码地面电视服务，我们会继续与无线和香港电视娱乐合作，以改善香港少数出现接收问题的地区的接收质素。

29. 考虑到现时数码地面电视用户渗透率，以及香港在变现数码红利方面的安排，政府于二零一四年十二月公布把终止模拟地面电视广播服务的工作目标由二零一五年年底修订为二零二零年年底，并计划在二零一七至一八年度检讨相关目标日期。二零一二年八月，我们与内地当局就终止模拟地面电视广播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。我们亦会就终止模拟地面电视广播服务的工作目标检讨及终止这项服务的预备工作向商经局提供技术支援。

### **(9) 竞争事务**

30. 二零一三年九月，通讯局公布有关投诉无线违反《广播条例》竞争条文的调查结果，以及对无线施加的惩罚。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。无线于二零一三年十月就通讯局的决定向行会提出法定上诉，并于二零一三年十二月就根据《广播条例》向行会提出上诉的机制和通讯局调查的决定等事宜申请司法复核。

31. 法庭于二零一六年一月二十九日作出判决，裁定在无线所提出的七项复核理由中，有两项成立：(i)《广播条例》第34条所载的上诉机制（向行会提出上诉）违反《香港人权法案》第十条；以及(ii)在《通讯局的决定》第277段中，通讯局要求无线中止所有有关的合约条款和政策，并施加其他附带命令，超出了纠正无线反竞争行为的需要。法庭裁定《通讯局的决定》应予撤销。二零一六年二月二十六日，行会及通讯局向上诉法庭送交上诉通知。我们会继续协助通讯局处理有关上诉的法律程序。

32. 二零一四年五月二日，通讯局宣布根据《电讯条例》的合并条文(即第7P条)，在向相关传送者牌照持牌人施加条件的情况下，就 HKT Limited 建议收购 CSL New World Mobility Limited（《电讯条例》下的传送者牌照持牌人）给予同意。我们会继续监察相关持牌人遵守有关条件的情况。

33. 《竞争条例》于二零一五年十二月十四日全面实施。通讯局与竞争事务委员会（竞委会）获赋予共享管辖权，就在电讯和广播业的业务实体的行为，执行《竞争条例》，而《广播条例》和《电讯条例》的竞争条文已在实施相关的过渡安排下予以废除。通讯局与竞委会已签订谅解备忘录，以协调双方履行根据《竞争条例》有共享管辖权的职能。我们会继续协助通讯局在电讯和广播业执行《竞争条例》。

## (II) 一般工作 / 计划

### (1) 规管电讯服务及设备

34. 二零一六年，我们为一个现有持牌人更换综合传送者牌照，让其继续提供对外固网电讯服务，并批出一个新综合传送者牌照，让一家广播机构传送本地免费电视节目服务。我们会继续支援通讯局处理综合传送者牌照的申请。

35. 二零一一年，两家现有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，并已履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续与900兆赫频带的成功竞投人、操作广深港高速铁路香港段环球流动通讯系统一铁路（GSM-R）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用重迭的频率进行协调，以避免互相干扰。

36. 二零一二年二月，我们就指配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。其中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一名成功竞投人铺设网络的进展。

37. 二零一五年八月，通讯局批准一家固网营办商修订其综合传送者牌照内有关网络铺设、服务推展和履约保证金的规定，以便其使用在二零一二年三月经拍卖获得的2.3吉赫频带内的30兆赫无线电频谱，为乡郊及偏远地区村屋提供无线固网宽频服务。营办商承诺在二零一七年三月或之前向3 000间村屋提供网络及服务覆盖，并在二零一八年三月或之前向累计4 000间村屋提供网络及服务覆盖。我们会根据该营办商的承诺目标，监察其在村屋地区铺设网络和推展服务的进度。

38. 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，以提供无线宽频服务。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。三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一名成功竞投人铺设网络的进展。

39. 持牌人把互连协议送交通讯办存档的程序和公布互连协议的安排已于二零一二年三月更新。我们制作了数据库以妥善保存收到的互连协议。所有接获的互连协议（包括第一类及第二类互连、配线及本地接驳费等）已于通讯办网页公布。我们会继续处理从互连各方接获的任何新互连协议。

40. 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的会计常规。

41. 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。

42. 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。该计划在二零一三年四月扩展至涵盖非住宅楼宇。在该计划下，连接光纤的楼宇分为两类：光纤到户楼宇和光纤到楼楼宇。截至二零一七年一月，15 300幢住宅楼宇已向计划登记，占全港住户总数约84%。1 500幢非住宅楼宇亦已向计划登记。我们会继续鼓励业界参与。



43. 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、设置、维持、管有及 / 或使用未经许可的电讯系统及装置。

44. 截至二零一七年一月底，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立共28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。

45. 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资料，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。

46. 自二零零八年八月实施号码费机制后，截至二零一六年十二月三十一日，营办商已交还749万个号码。我们会继续促使营办商交还剩余的号码，并适时检讨号码资源的使用，以促进有效率且具效益地使用电讯号码及编码。

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

48. 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。最近一次有关二零一四年全面服务补贴费的检讨已经完成，检讨结果亦已于二零一六年九月公布。我们会继续与全面服务供应商联系，务求以公平合理的方式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，我们已要求营办商于每季报告所持有的电话号码数目和每年核实这些资料。我们会根据这项报告要求，继续与营办商跟进和联系。

49. 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，我们会在二零一七年把该系统延伸至适用于其他专用电讯牌照。

50. 我们委托一家独立机构设计、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。我们于二零一三年十二月提升了该测试系统的性能，以支援IPv6，并改良iOS和Android程式，以在测试结果记录中记下地点资料。我们分别于二零一四年十二月、二零一五年一月及二零一六年十二月进一步提升该系统，以支援高达每秒1 000兆比特的固网宽频连接速度测试及高达每秒450兆比特的流

动宽频连接速度测试。截至二零一七年一月十五日，累积测试总次数超过 7 000万次，而平均每日点击率为31 842次。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**

51. 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**

52. 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条件。

53. 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。《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、持平及公正等方面；《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；《技术守则》订明电视和声音广播服务的技术标准。

54. 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。

55. 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标签计划。

56. 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。

57. 我们会继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。

58. 我们会继续打击进口、出口、销售和为商业目的而使用 / 管有未经批准的电视解码器。

#### **(4) 规管非应邀商业电子讯息**

59. 《非应邀电子讯息条例》由二零零七年十二月起实施。我们根据所得的运作经验，大幅修订运作程序，并于二零一二年九月把

投诉举报管理系统电脑化，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。《非应邀电子讯息条例》的拟议修订已获立法会通过，并于二零一四年十二月五日生 效，有关修订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。

60. 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经局提供支援和咨询服务。

61. 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。

62. 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。

63. 我们会继续与本港、内地和海外反滥发讯息组织及执法机关联络，以促进在管制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) 咨询和支援服务

64. 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。

65. 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。

66. 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。

67. 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，继续向商经局和工贸署提供支援。

68. 我们会继续支援商经局和工贸署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

69. 我们会继续监察电讯标准的发展，并在有需要时制定和更新本地标准。

70. 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。

71. 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合格评定互认安排。

72. 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。二零一六年，我们委托一所实验室量度20款未经认证流动电话的比吸收率。测试显示，全部20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

73. 为贯彻通讯办致力推广将资讯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资讯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。

74. 我们会继续透过每年的消费者教育活动为公众举办讲座、巡回展览等活动和项目、大众传媒媒介、通讯办网站、「通讯达人·通讯办」Facebook专页，以及与各用户小组和业界组织的合作，推广精明使用各项通讯服务，尤其是一些消费者不太认识的新服务。

75. 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绍给有关营办商，好让他们能从速妥善处理。

76. 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。

77. 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**

78. 为保障消费者权益和提高有关流动内容服务价格资料的透明度，香港通讯业联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》，以规管第三方内容服务供应商的行为。香港通讯业联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，并监察有关计划的成效及管治情况。自二零一一年起，有关流动内容服务的投诉数字一直下降，并保持于低水平，二零一五至一六年度共有三宗投诉；二零一六至一七年度更只有一宗投诉（计算至二零一六年十二月



的数字；全年数字将在稍后报告），这反映该项与香港通讯业联合会合作的计划能有效回应消费者的关注。鉴于流动内容服务的需求持续下降，以及相关的投诉数字近年处于低水平，我们已与香港通讯业联合会检讨该业界自行规管计划的运作，并计划在二零一七至一八年度实施更为简化的安排。

79. 固网和流动宽频服务供应商可实施公平使用政策，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，并提高服务资讯的透明度，以协助消费者作出明智的抉择，通讯局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。自上述指引于二零一二年二月生效以来，有关公平使用政策的投诉数字一直减少。虽然许多流动网络营办商现已停止提供无限用量计划，但我们会继续监察市场发展和宽频服务供应商遵循指引所适用的规定的情况。

80. 为解决流动通讯服务帐单震撼的问题，我们在二零一零年五月公布多项预防措施供业界采用。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，提醒他们用量达到预设上限或漫游数据服务已经启动等。为提高相关服务资讯的透明度，我们由二零一零年八月起在通讯办网站公布和持续定期更新有关个别营办商用以应付帐单震撼的措施。虽然相关投诉已持续减少，但我们会继续监察情况。

81. 为提高流动宽频服务市场的服务水平的透明度，流动网络营办商自二零一零年九月和二零一一年一月起分别公布其流动宽频服务的服务承诺及实际表现统计数字。该等服务承诺及统计数字旨在告知公众有关流动网络营办商预期可提供的服务水平的资料，例如网络可用性、服务修复、客户投诉处理及技术表现。有关的服务承诺和统计数字会每季更新，并可于流动网络营办商的网站或经通讯办网站的连结浏览。我们会继续监察流动网络营办商的表现。

82. 为提高本地固网和流动网络营办商的电讯服务收费项目的透明度，我们于二零一一年十月发出自愿性质的《关于电讯服务帐单资料及收取帐款的实务守则》，要求电讯服务供应商向客户提供分项帐单资料以供查核收费，采取合理措施确保收取帐款的资料准确，并在收费方面发生涉及系统性错误时及时向通讯办通报。截至二零一七年一月，七家本地固网和四家流动网络营办商已承诺遵循该实务守则。我们已在通讯办网站公布消费者注意事项，并会继续监察营办商遵循实务守则的情况。

### **(9)人力资源管理**

83. 为监察通讯办部门职系非首长级人员的培训及发展政策的实施情况，我们已成立培训与发展委员会，以制定全面的计划，满

足各人员的培训需要，并优化栽培具潜质人员的安排。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，并为面对更大的挑战作好准备。

\* \* \* \* \*