

**通讯事务管理局办公室**  
**二零二二至二三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) 支援通讯事务管理局（通讯局）**

1. 我们会继续支援通讯局全面履行规管职能。

**(2) 继续支持第五代（5G）技术的发展**

2. 在二零一九年，多条频带中合共约4 500兆赫适用于5G服务的频谱（即26 / 28吉赫频带内的4 100兆赫频谱、3.5吉赫频带内的200兆赫频谱、3.3吉赫频带内的100兆赫频谱，以及4.9吉赫频带内的80兆赫频谱）推出市场。在3.3吉赫、3.5吉赫和4.9吉赫频带内380兆赫的中频带频谱，以及在26 / 28吉赫频带内1 200兆赫的高频带频谱指配予流动网络营办商后，5G服务亦于二零二零年四月推出市场。此后，铺设5G网络的工作和消费者选用5G服务的情况持续进展。截至二零二二年三月，香港5G覆盖已超过九成人口，涵盖各大商业区及所有港铁站。

3. 为了在速度、容量和覆盖范围方面满足多项5G应用的需求，我们需要向市场提供更多不同频带的频谱。为此，我们在600兆赫及700兆赫频带内各物色到70兆赫的新频谱，并在4.9吉赫频带内物色

到额外80兆赫频谱，用以提供包括5G服务的公共流动服务。经考虑在二零二零年完成有关公众咨询所收集到的意见，通讯局和商务及经济发展局局长在二零二一年三月公布分别就有关以拍卖形式指配低及中频带内新频谱安排和相关频谱使用费的决定。通讯局在二零二一年十月举行的拍卖顺利完成后，于二零二一年十二月指配4.9吉赫频带内的80兆赫新频谱。当香港和广东省的数码地面电视频道均完成迁出原来的频带后，700兆赫频带内的70兆赫频谱预期于二零二二年六月指配予成功竞投人，而600兆赫频带内的70兆赫频谱则已归入储备，以应付未来的需求。除指配上述低及中频带内的新频谱外，我们日后亦会因应市场的发展，协助通讯局指配26 / 28吉赫频带内余下的2 500兆赫频谱。

4. 国际电信联盟（国际电联）在二零一九年十月二十八日至十一月二十二日期间举行的世界无线电通信大会（WRC-19）上作出关于5G服务区域性及全球性频谱编配的决定。通讯事务管理局办公室（通讯办）出席了该大会，并采取跟进行动，以确保遵从各项适用于香港的国际电联决定及建议，特别是WRC-19所选定的40吉赫和70吉赫频带，均可于全球用作5G服务。我们已征得通讯局批准，由二零二一年一月一日起，将包括39.5 – 43.5吉赫和66 – 71吉赫等的频带以共同主要业务方式编配予流动服务，以准备日后因应科技发展和市场需求指配予5G服务使用。下次的世界无线电通信大会将于二零二三年举行，届时审议的事项将包括为5G服务物色额外频谱。我们会继续物色和推出其他合适的频谱，供香港的5G发展和其他创新服务使用。

### **(3) 鼓励及早使用 5G 技术**

5. 二零二零年五月五日，我们透过第二轮「防疫抗疫基金」推出「鼓励及早使用5G技术资助计划」。该计划旨在鼓励各界及早使用5G技术，推动创新和智慧城市的应用，从而改善营运效率和服务质素，以及提升香港的整体竞争力。计划自推出以来，反应十分踊跃，政府于二零二一年七月增加拨款，而计划的截止申请日期亦已延长至二零二二年十二月三十一日。通讯办会继续管理该计划及监察获批项目的推行情况，并于二零二二年举办分享会，以展示获资助项目的成果。

### **(4) 便利基础设施的铺设**

6. 在相关政府部门的支援下，我们于二零一九年三月推行先导计划，通过简化的申请和审批程序，协助流动网络营办商在超过1 000个合适的政府场地安装无线电基站（基站）。计划广受业界欢迎。二零二二年一月，该先导计划在「需求主导」的模式下扩大，增加约500个政府场所予流动网络营办商使用，以扩展5G网络的覆盖范围。通讯办亦会继续提供协助予营办商、相关政府部门及被选政府场地的场地经理，以加快审批程序和安装工程。

7. 此外，为配合政府开放合适的公共设施（如有盖巴士站和公众收费电话亭），以扩展5G网络覆盖范围的政策措施，通讯办经咨询营办商及相关政府部门后制定了有关的程序和要求，以便流动网络营办商申请使用该等公共设施安装基站。

8. 一家卫星营办商已获分配一幅位于春坎角电讯港的地段，使其在3.5吉赫频带操作并用于遥测、追踪及控制在轨卫星的现有卫星设

施可由大埔搬迁至春坎角电讯港，预计在大埔限制区内使用3.5吉赫频带作5G服务的问题可在二零二四年年底前彻底解决。此外，地政总署于二零二一年十二月就一幅位于春坎角的土地进行招标，招标结果已于二零二二年三月公布。我们会继续与相关政府部门合作，于二零二二年在春坎角电讯港提供额外土地，以供对外电讯基础设施建设使用，进一步提升香港对外电讯网络的整体容量和分流能力。

#### **(5) 推展高速宽频服务至乡郊及偏远地区**

9. 为支持政府的政策措施，我们推行一项获拨款港币7.7亿元的资助计划，透过提供经济诱因鼓励固定网络营办商（固网商）扩展光纤网络至235条位于偏远地区的乡村。随着计划的六个投标项目在二零一九年十一月至二零二零年五月期间悉数批出，获选的固网商已开展建造工程，并于二零二一年起分阶段把光纤网络扩展至有关乡村。截至二零二二年三月三十一日，39条乡村的网络扩展工程已完成。通讯办会继续监察该六个预定于二零二六年前全部完成的项目的实施进度。

#### **(6) 保护地下电讯设施**

10. 电讯业界一直都强烈要求加强地下电讯设施的法定保障，使之与其他公共设施看齐。为回应业界的关注，政府在参考了其他公共设施的现有法定保障后，对《电讯条例》作出修订，若有任何人在电讯线路附近进行任何地下工程时没有采取合理步骤及措施保护或防止地下电讯线路受损，将会构成刑事罪行。在《2021年电讯（修订）条例草案》于二零二一年十月获得通过后，我们咨询了相关的持份者，并于二零二二年二月发出指引，为有关在地下电讯线路附近进行的工作提供清晰指引，以及列出符合新规定所须采取的

适当预防步骤和措施，务求加强对地下电讯线路的保护。当《电讯条例》的修订条文开始实施，我们便会执行加强保护地下电讯线路的相关条文和指引。

### **(7) 检讨电话机楼用地的使用状况**

11. 行政长官会同行政会议在二零一九年四月原则上决定，用作电话机楼及其他电讯相关设施用途的批地在现行批地期届满后，将不获延期或续期。就42幅批地期将于二零二五年六月届满的用地（有关用地），通讯办已根据顾问研究及实地视察取得的技术资料和调查结果，审视了相关承租人提交的申述，并从电讯角度向政府提出相关建议以供考虑。我们会继续就批地期届满后如何处理有关用地向政府提供技术意见。

### **(8) 重新指配流动服务频谱**

12. 900兆赫频带内的50兆赫频谱和1 800兆赫频带内的150兆赫频谱，已于二零二一年一月和九月分别进行重新指配。尽管第二代流动(2G)服务主要使用这两条频带的频谱，但流动网络营办商亦可重整这两条频带内部分或全部获指配的频谱，用作提供更先进的流动服务，而有些流动网络营办商亦可能考虑关闭其2G网络，以便更有效使用频谱。就此，通讯局在二零二一年七月就其中一间流动网络营办商由二零二一年九月三十日起终止提供2G服务给予事先同意。通讯局在审批该终止服务的申请时，已根据综合传送者牌照的相关特别条件，就保护消费者权益的需要作出考虑。该流动网络营办商如期于九月底完成终止有关服务。我们会继续监察其他流动网络营办商使用900兆赫和1 800兆赫频带提供2G服务的情况，并确保流动

网络营办商在逐步终止任何一代的流动服务时，均遵守其牌照责任，以保障消费者权益。

13. 2.5/2.6 吉赫频带内 90 兆赫频谱的现有指配期将于二零二四年三月届满。此外，850 兆赫频带内 15 兆赫频谱的指配期原于二零二三年十一月届满，在取得通讯局批准后，其受配者于二零二一年六月提早交还该频谱。经公众咨询后，为指配有关频谱而举行的拍卖于二零二一年十月顺利完成，而上述 850 兆赫频带内获交还的频谱亦已于二零二一年十二月作出指配。通讯办会就 2.5/2.6 吉赫频带与现有和新的频谱受配者进行协调，以确保有关频谱在二零二四年三月能顺利移交。

#### **(9) 实施电话智能卡实名登记制**

14. 《电讯（登记用户识别卡）规例》（《规例》）已于二零二一年九月一日开始实施。《规例》订明所有由香港电讯商发出，于本地用于人与人沟通的电话智能卡均须符合实名登记的规定，以及所有相关电话智能卡必须在指定时间内完成登记。通讯局已根据《规例》就实名登记制的实施向电讯商发出指引（指引）。我们一直密切监察电讯商实施实名登记的进度，以确保符合《规例》及指引。我们与商务及经济发展局（商经局）共同制订相关宣传策略及工作，提醒电话智能卡用户须于指明限期前登记其电话智能卡，并将推出相应措施协助有需要的人士为其电话智能卡完成实名登记。

#### **(10) 检讨电讯法例**

15. 通讯办协助政府完成对《电讯条例》下有关电讯规管架构的检讨，以促进5G及物联网科技进一步发展和便利业界营商。《2021年

电讯（修订）条例草案》（《条例草案》）于二零二一年十月获立法会通过，该《条例草案》旨在修订《电讯条例》的相关条文，落实电讯规管架构检讨的建议措施。我们会继续在上述《条例草案》通过后协助通讯局实施新的条文。

16. 政府会探讨规管人对人促销电话的不同方案。我们会参照多年来根据《非应邀电子讯息条例》规管商业电子讯息所取得的经验，支援政府进行有关工作。

### **(11) 规管电讯服务及设备**

17. 为促进更多种类的服务供应商进入市场，以及各类创新的5G服务和应用的发展，地区性无线宽频服务牌照于二零一九年七月设立，以指配26 / 28 吉赫频带内的共用频谱。地区性无线宽频服务牌照相对于综合传送者牌照下的传统公共流动服务而言，所须遵守的规定较为宽松。共用频谱是为大学校园、工业邨、机场、科技园等不同的指定地点使用而设的频谱，按地区划分的共用模式指配，惟每名受配者须受总网络覆盖范围不得超过50平方公里的限制。首个地区性无线宽频服务牌照已于二零一九年十月发出予机场管理局，以推行智能机场措施。此外，为便利不同机构，尤其是中小企业、教育院校及科研机构等使用共用频谱设置专用的5G系统，新的地区性无线宽频系统（专用）牌照于二零二一年十二月设立。通讯办会继续鼓励广泛及尽早使用5G和其他先进无线技术作创新应用。

18. 依据《电讯条例》第 8(1)(aa)条设立的要约提供电讯服务类别牌照（类别牌照）旨在规管在没有设置、操作或维持任何电讯设备的情况下向公众要约提供电讯服务的人士。经修订的类别牌照由二零一九年十月二十六日起生效，主要特点是引入登记规定，要求客

户服务订用数量达 10 000 或以上的类别牌照持有人必须登记。随着电话智能卡实名登记制于二零二一年九月起分阶段实施，所有在业务运作中要约提供相关智能卡服务的类别牌照持有人，不论客户数量多寡，均须向通讯局登记。截至二零二二年三月，56 名类别牌照持有人已作登记，其中 24 名牌照持有人在业务运作中要约提供相关智能卡服务。通讯办将继续监察市场的发展，并确保业界遵循经修订类别牌照下的所有规管要求，以加强对消费者的保障。

19. 通讯局于二零一六年六月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。第一及第二阶段的措施已分别由二零一七年一月一日及二零一七年七月一日起实施，第三亦即最后阶段的措施亦已由二零二一年七月一日起顺利实施。在所有措施实施后，可提供额外1 572万个号码，以供编配作流动服务之用。我们会继续留意随着市场发展而对电讯号码的持续需求，尤其是物联网服务及5G服务于未来的增长，并有效管理号码资源。

20. 公众收费电话机服务是基本的电话服务，由全面服务供应商按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。鉴于对公众收费电话机服务的需求近年持续减少，我们已于二零一九年完成检讨并决定从全面服务责任中剔除约35%的室内公众收费电话机和50%的电话亭公众收费电话机。全面服务供应商已移除所有被剔除的室内公众收费电话机；而截至二零二二年三月三十一日，96%被剔除的电话亭公众收费电话机已被移除。我们会继续监察全面服务供应商移除被剔除的电话亭公众收费电话机的工作进度。



21. 我们会继续向全面服务供应商及相关政府部门提供支援，以便利推行公众收费电话亭作其他服务及功能的建议，包括设置基站及智能电话亭。

22. 通讯办持续协助通讯局简化规管措施，以确保这些措施在当前市场环境中仍然有效和方便营商。经考虑业界的回应，包括政府就上述电讯规管架构检讨进行咨询时收到的意见书，我们已检讨和落实简化收费资料及互连协议送交存档和公布的规管措施，并会于二零二二年就提交会计常规资料的规管措施进行检讨。

### **(12) 规管广播服务及设备**

23. 奇妙电视有限公司（奇妙电视）、香港电视娱乐有限公司和电视广播有限公司的本地免费电视节目服务（免费电视）牌照，以及香港商业广播有限公司和新城广播有限公司的声音广播牌照有效期为12年，须进行中期检讨。由于有关牌照的检讨时间相近，为更有效处理相关的检讨工作，我们协助通讯局就上述的免费电视及声音广播牌照进行综合中期检讨。通讯局评估持牌机构在牌照期首六年的表现和余下六年的投资承诺，并在考虑公众咨询期间收集到的意见后，会就持牌机构在余下牌照期如何改善服务敲定各项建议，在二零二二年下半年把有关建议提交行政长官会同行政会议审议。

24. 自数码地面电视服务于二零零七年年底推出后，免费电视持牌机构已完成了共29个发射站的建设工程，数码地面电视服务已至少覆盖全港99%的人口。我们会继续与相关的免费电视持牌机构协调，以改善香港少数地区的电视讯号接收问题。

25. 随着模拟电视服务于二零二零年十一月三十日终止后，600 / 700兆赫频带内的数码地面电视频道已由二零二一年十二月一日起迁移至500兆赫频带，以腾出600 / 700兆赫频带内的频谱作公共流动服务之用。我们会继续就本港的数码地面电视服务，与内地当局协调使用470 – 614兆赫频带内的频谱。

26. 通讯局在二零二二年二月正式批准奇妙电视的申请，除了固定网络外，亦可使用频谱作为其免费电视服务的新增传送模式。通讯局信纳奇妙电视已遵从局方于二零二一年四月给予原则上批准时所列明的各项要求，故批准有关申请。奇妙电视将于二零二二至二二三年度内开始使用频谱传送其现有的两条综合频道，并提供多一条新的电视节目频道。我们会协助通讯局监察奇妙电视使用频谱传送服务以及推出新的电视节目频道。

## **(II) 一般工作 / 计划**

### **(1) 规管电讯服务及设备**

27. 二零二一至二二年度，我们发出一个新的综合传送者牌照，用作传送电视节目服务。我们会继续支援通讯局处理综合传送者牌照申请和牌照管理事宜。

28. 在公众街道设有沙井的固网商须依循在二零一零年六月发出并于二零一六年七月修订的指引检查沙井，以及实施纾减措施，预防公众街道上的沙井发生气体爆炸。我们会根据指引载列的规定，继续监察该等营办商的实施工作。

29. 物联网提供通讯平台及服务，让各式各样的互联智能装置无需经人手操作而能自动产生、交换和处理数据。通讯局在二零一七年十二月设立无线物联网牌照，容许业界使用920—925兆赫共用频段提供无线物联网平台及服务，至今已发出三个该等牌照。流动网络营办商亦可使用根据综合传送者牌照获指配的频谱，提供无线物联网服务。随着在综合传送者牌照及服务营办商牌照下引入的新无线物联网装置收费分别于二零一九年一月三十一日及二零二零年八月一日起生效，每个在综合传送者牌照或服务营办商牌照下运作的无线物联网装置的收费为二元，与无线物联网牌照下的收费水平看齐。我们会继续支援通讯局促进无线物联网服务在5G时代的发展。

30. 通讯局在二零二零年检讨和完善服务营办商牌照的发牌制度，把牌照的有效期由一年延长至两年，以加强规管的确定性、精简根据服务营办商牌照授权提供的服务类别，以及采用新的牌照费架构，以确保在服务营办商牌照内施加的规管措施与其他牌照一致。该优化后的发牌制度于二零二零年八月一日起生效，通讯办会继续监察优化后的服务营办商发牌制度的成效。

31. 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就替代自建客户接达网络的铺设情况。

32. 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。截至二零二二年三月三十一日，25 763幢住宅楼宇已向计划登记，占全港住

户总数约84%。1 692幢非住宅楼宇亦已向计划登记。我们会继续鼓励业界成员参与。

33. 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。

34. 截至二零二二年三月三十一日，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立共33个基站。我们会继续便利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。

35. 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。当有新基站建成时，我们都会更新有关地图。

36. 自二零零八年八月实施号码费架构后，截至二零二二年三月三十一日，营办商已交还的号码净额为772万个。我们会继续便利营办商交还号码，并适时检讨号码资源的使用，以促进有效率和有效益地使用电讯号码及编码。

37. 持有电话号码以提供固定及流动电话服务的电讯服务持牌人须就履行全面服务责任的净成本向全面服务供应商缴付全面服务补贴费。最近一次有关二零二零年全面服务补贴费水平的检讨已经完成，检讨结果亦于二零二一年十二月公布。我们会继续以公平、合理和有效率的方式计算全面服务补贴费，并定期公布计算所得的全面服务补贴费水平。

38. 继实施新的电脑化系统（电子发牌系统）处理有关专用移动无线电系统牌照的申请和续牌后，我们已在二零二一年把该系统延伸至适用于所有专用电讯牌照。

39. 我们于二零一零年十二月推出给固网和流动宽频服务的用户测试其宽频连接表现的测试系统，并在过去数年提升系统的表现和功能。截至二零二二年三月三十一日，该测试系统的累积测试次数超过1.12亿次，平均每日使用率为27 210次。我们会继续监察该测试系统的表现，并根据科技及市场的发展情况，不断改良该测试系统。

## **(2) 便利基础设施的铺设**

40. 自二零一零年起，我们提供综合联络服务，协助营办商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。继二零一三年在香港投入运作的四个区域和洲际海底电缆系统及两个本地海底电缆系统，再有一个新的海底电缆系统由二零二一年九月起开始运作。四个新的区域海底电缆系统亦正在筹划或兴建中，并将在二零二二至二零二三年期间在香港投入服务。此外，四条新本地海底电缆亦正在筹划中。我们会继续提供该项服务，以便新海底电缆登陆香港。

41. 同时，我们会继续便利流动网络营办商使用山顶站和偏远地区政府建筑物设置基站以扩展流动宽频服务。

42. 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，以提高跨境设施的容量和分流能力，与有关营

办商进行协调，并联系了相关政府部门和内地当局。自二零二零年十月起，部分固网商经由沿港珠澳大桥铺设的光纤电缆开始提供跨境电讯服务。我们会继续与相关各方协调有关事宜。

### **(3) 便利接达**

43. 我们会继续协助固网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，包括使用香港有线电视有限公司的大厦内同轴电缆分配系统提供奇妙电视的免费电视服务。

### **(4) 频谱管理**

44. 我们会进行五年期的频率规划研究，务求适时为不同的无线通讯服务和应用提供频谱。

45. 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。

46. 政府使用或代表政府使用的频谱由通讯办以行政方式管理。我们于二零一九至二零年度就政府所用频谱的效率完成第四次检讨，并在通讯办网站公布结果。我们会继续推动政府频谱使用者遵循《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》。

47. 通讯办已在二零一九年六月更换无线电监察组于二零零一年装设的无线电监察及测向系统。我们已使用新系统更有效率地进行无线电监察，并协助寻找干扰来源。

48. 通讯办已委聘顾问进行顾问研究，透过技术分析和实地测试评估基站的非电离辐射水平，尤其是使用5G技术的基站，并就有关基站辐射安全事宜向通讯办提供意见。有关研究已于二零二一年四月展开，并将于二零二二年第二季完成。通讯办会考虑顾问的研究结果及建议，以在不同场景下评估和批核有关的基站申请。

#### **(5) 规管广播服务及设备**

49. 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。所有持牌广播机构均须遵守通讯局发出的相关业务守则。我们会协助通讯局在有需要时修订业务守则。

50. 根据二零一零年八月公布的《香港电台约章》，香港电台（港台）亦须确保其电视和电台服务均遵守通讯局的相关业务守则。我们会继续以严谨和具透明度的方式处理公众投诉，以确保持牌广播机构和港台遵守业务守则。

51. 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。

52. 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。

#### **(6) 竞争事务**

53. 通讯局与竞争事务委员会（竞委会）获赋予共享管辖权，就电讯和广播业业务实体的行为，执行《竞争条例》。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》。

### **(7) 规管非应邀商业电子讯息**

54. 《非应邀电子讯息条例》由二零零七年十二月起实施。我们会继续提供和管理适用于传真、短讯及预录电话讯息的三份「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。我们亦会就滥发讯息事宜向商经局提供支援和咨询服务。

55. 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，并分享反滥发讯息的工作经验与情报。

### **(8) 咨询和支援服务**

56. 我们会继续参与卫星协调会议，以支援在本港注册的卫星营办商，并为发射和操作新的或替换的卫星签发牌照。

57. 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。

58. 我们会继续支援商经局监督紧急警示系统的运作。该系统由政府委聘流动网络营办商在其网络设置，以便向公众发放具迫切性的紧急讯息。该系统由政府拨款设立，于二零二零年十一月推出。为确保系统能持续长远运作，通讯局会在新发出的综合传送者牌照



加入新的特别条件，就提供公共流动服务要求持牌人设置、维持及操作该系统。我们会协助相关决策局 / 部门透过紧急警示系统发放紧急讯息，并监察流动网络营办商在运作及保养紧急警示系统方面的工作。

59. 我们会继续推动本港政府和业界参与国际和地区电讯会议，并就地区 / 国际电讯项目提供支援。

60. 我们会继续向商经局和工业贸易署（工贸署）提供支援，为落实和进一步扩展《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》，与内地当局作出更紧密的协调，推出更多开放措施，以便利香港营办商扩展在内地提供的电讯服务。

61. 我们亦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，以便利营办商进入这些市场和提供电讯服务。

### **(9) 技术标准**

62. 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。

63. 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。

64. 我们会继续监察市场供应的未经认证流动电话的辐射暴露限值。二零一九至二零年，我们委托一所实验室量度10款未经认证流动电话的比吸收率。测试显示，全部10款流动电话的比吸收率数值均低于国际非电离辐射防护委员会建议的每公斤2瓦特限值。

## **(10) 对外事务和处理消费者投诉**

65. 我们会继续透过每年的消费者教育活动，为公众举办巡回展览和社区讲座等活动和项目，以推广精明使用通讯服务的讯息。我们亦会透过不同大众传播媒介，包括通讯办网站、「通讯达人•通讯办」Facebook 专页、Instagram 平台、通讯局的 Youtube 频道及其他网上平台，并且与各用户小组和业界组织合作，宣传消费者讯息。

66. 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。

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

## **(11) 消费者保障**

68. 为保障电讯服务消费者的权益，我们积极实施各项消费者保障措施，并与业界合作制定和推行自行规管措施，以处理可能不时出现的新消费者事宜。这些措施包括由业界组织香港通讯业联合会负责管理、属自愿性质的「解决顾客投诉计划」。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。

69. 其他由业界自愿实施的自行规管措施包括公布《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；以及公布《电讯服务合约业界实务守则》，令电讯服务合约的条文更清晰。流动网络营办商亦已采用通讯办公布的一系列预防措施，以解决流动通讯服务帐单震撼的问题。通讯办已在网站公布各流动网络营办商所实施的措施。

70. 为使流动宽频服务市场的服务水平更具透明度，流动网络营办商公布其流动宽频服务的服务承诺及实际表现统计数字。有关承诺和统计数字每季更新，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。至于终止家居宽频服务方面，我们在通讯办网站刊载并定期更新主要家居宽频服务供应商就服务用户提出终止服务申请所采取的安排详情。

71. 通讯局已发出自愿性质的《关于电讯服务帐单资料及收取帐款的实务守则》，以提高本地固定和流动网络营办商的电讯服务收费项目的透明度。为了向固网及流动宽频服务供应商就如何实施公平使用政策提供指引，通讯局公布了一套强制性指引载述相关指导原则，供服务供应商遵循。

72. 我们会继续监察向业界发出有关提供服务给最终客户的各项规管指引的成效，包括在二零一七年十月起生效的《流动虚拟网络营办商停止服务安排的业务守则》，以及在二零一八年十二月修订的《核实流动电讯服务准顾客地址的实务守则》。

73. 我们会继续监察所采用的各项消费者保障措施的成效，并在有需要时邀请业界参与进一步改善现行措施或引入新措施。通讯局获赋予共享管辖权，就电讯和广播服务持牌机构作出与根据《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《商品说明条例》的公平营商条文。就涉及不良营商手法的个案，我们会根据《商品说明条例》赋予通讯局的权力，在有需要时采取执法行动。

## (12) 人力资源管理

74. 为监督通讯办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，以满足各人员的培训需要，并加强对具潜质人员的栽培。我们会继续提倡部门内的学习文化和为各级人员提供培训机会，以提高他们的专业和管理能力，确保接任安排保持稳健，以及配合最新的技术发展。我们亦会安排本地 / 海外领袖训练及管理课程，并寻找机会安排人员派驻决策局、海外规管机构和内地相关机构，以扩阔他们的视野，为面对更大的挑战作好准备。

\* \* \* \* \*