

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第四次會議記錄**

日期：二零一三年七月二十五日（星期四）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十九樓通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）會議室

出席者：

劉光祥先生（主席）	通訊事務副總監
馮澤仁先生	消費者委員會代表
許涼涼女士	香港總商會代表
劉小慧女士	香港資訊科技商會代表
黃雅麗女士	香港無線科技商會代表
俞斌先生	弱能人士代表
趙善能先生	個別委任人士
黃志光先生	政府資訊科技總監辦公室代表
呂錦明先生	教育局代表
孫焯德先生	公眾人士
文鳳玲女士	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
鄭嘉麗女士	公眾人士
魏華星先生	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
陳瑞娟女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

李志成先生	通訊辦
翁力正先生	通訊辦
陸偉堅先生	通訊辦
邱佩芬小姐	通訊辦

因事缺席者：

莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
梁淑儀女士	老人服務界別代表
阮浩勳先生	弱能人士代表
馬錦華先生	個別委任人士
翁珮玲女士	公眾人士

**I. 前言**

1. 主席歡迎各委員出席是次會議，並表示由於夏勇權先生退休的關係，所以由是次會議開始，他會接替夏勇權先生出任此委員會主席一職。主席通知委員，魏華星先生由於公務繁忙，故未能繼續擔任委員，主席多謝魏華星先生過往的參與及意見；此外，香港資訊科技商會亦改為委任劉小慧女士接替方保僑先生出任委員。

## II. 通過第三次會議記錄

2. 秘書沒有收到委員對第 3 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有委員提出任何修改，主席宣布通過第 3 次會議記錄。

## III. 流動電話基站的輻射安全

3. 李志成先生向委員講解流動電話發射基站的輻射安全，包括電磁輻射分類、基站的電磁輻射、輻射安全標準及其限值，以及流動電話基站輻射安全的規管，並介紹通訊辦回應公眾對基站輻射關注的不同渠道。有關資料載於附件一（TUCAC 文件第 3/2013 號）。

4. 主席明白市民對流動電話發射基站的輻射安全的關注，並重申根據衛生署及世界衛生組織的評估，現時並無充分的科學證據顯示符合輻射安全標準限值的非電離輻射會對人體產生不良影響。雖然偶然會有個別報告指稱基站輻射會影響人體，但該些報告乃個別報告，亦未獲世界衛生組織所接納。

5. 除了輻射的問題外，王振邦先生亦關心電波干擾的問題。王振邦先生留意到，某些地區，例如九龍城區的發射基站十分密集，他查詢通訊辦有否就電波的事宜發出指引及作出監管。他曾有經驗駕車行經九龍城時，其車輛的警報系統會發出聲響。他被有關汽車生產商告知由於九龍城的基站十分密集，故車輛行經時會被干擾而引致有關情況。

6. 主席回應，通訊辦在規劃及管理無線電頻譜時已制訂措施及規格，盡量確保各類無線電器材能互相兼容及運作。至於王振邦先生遇到的問題，主席建議他聯絡通訊辦跟進有關事宜。

7. 魏華星先生欲了解31000個基站屬多抑或少，因市民對有關數字並無任何概念。他查詢通訊辦會否考慮提供多些資料供市民參考，例如與其他城市、人均用量或增長速度等來比較基站數目，讓市民能相對地容易明白有關數字。
8. 李志成先生表示，通訊辦現時並無相關的比較數字。由於香港的流動電話服務使用量高，營辦商需在同一地區設置較多基站以應服務需要。
9. 劉小慧女士表示，輻射安全與基站數目並不一定成正比。最重要是基站的射頻輻射總數值符合國際非電離輻射防護委員會（ICNIRP）的建議限值，即輻射安全標準。
10. 魏華星先生建議，為釋除公眾疑慮，通訊辦可考慮提供一個基準，在公布 ICNIRP 建議限值的同時，亦提供其他國家的資料供市民參考。
11. 主席多謝魏華星先生的建議。
12. 俞斌先生查詢，發射站會否對人造耳窩造成不良影響。
13. 主席回應，據他所知，世界衛生組織並無報告指出發射站對耳窩造成不良影響，通訊辦亦無接獲衛生署通知有關這類報告。
14. 陳瑞娟女士欲了解是什麼原因觸發市民要求通訊辦到其住宅為他們量度輻射；而通訊辦在接獲市民的要求後，有否任何準則以決定是否應市民要求為他們量度輻射。
15. 主席表示，通訊辦現時接受所有量度輻射的要求，以釋除市民對有關事宜的疑慮。
16. 李志成先生指出，很多要求量度輻射的個案，是市民發現有基站設置在比較接近他們的居所，故會特別擔心輻射的問題。
17. 趙善能先生查詢，通訊辦有否評估香港最高可承受多少基站。他表示未來或許有營辦商提供新的服務並加建基站，故關注是否可無止境地加建基站。

18. 主席回應，營辦商增加基站主要是因應市民的數據用量不斷提升，惟加建基站的考慮因素眾多，而由於成本的關係，相信營辦商亦不會加建不需要的基站。此外，科技是不斷進步的，現時已有技術將基站分拆以有效地使用容量，故假如能有效運用技術，將來的基站並不需要太集中於在同一地點，相對的輻射水平亦會較低。

19. 除輻射問題外，趙善能先生亦關注有關社會資源的問題。現時流動電話服務是市場主導的，營辦商或會為增加競爭力而不斷申請安裝基站，但可供安裝基站的地方有限，假如我們沒有訂下基站上限數目而營辦商作出上述行為，便會用盡土地的資源。

20. 劉小慧女士同意營辦商是不會無限量地加建基站，因為營辦商建立基站時，除了需要符合各政府部門的要求外，亦需承受租金壓力。為應付日益增加的用量，營辦商會研究改善基站的技術，以有效地使用容量；此外，營辦商亦會在運用基站上合作，以盡力提供更佳的服務給消費者。

#### IV. 通訊事務管理局辦公室寬頻表現測試系統

21. 翁力正先生向委員介紹有關通訊辦寬頻表現測試系統（「該系統」），包括設立該系統的目的及該系統提供的服務，並講解該系統的使用情況。有關資料載於附件二（TUCAC 文件第 4/2013 號）。

22. 主席表示，香港電訊市場已全面開放。通訊局現時並無就寬頻服務質素訂立標準及規格。我們的規管原則是盡可能依靠市場力量和競爭。由於本港寬頻服務市場競爭激烈，營辦商必須提高服務質素以爭取顧客，我們希望透過該系統，讓消費者可測試及比較不同營辦商的寬頻服務表現，這有助於提高寬頻服務表現的透明度，讓消費者更了解所使用的寬頻服務在各方面的表現，並在選擇寬頻服務供應商時將能作出明智的決擇。

23. 文鳳玲女士查詢消費者可於何處查閱測試報告，她關注消費者在選擇使用某營辦商的服務前，是否可以先查閱有關的測試報告。

24. 主席回應，為保持中立，通訊辦現時並無就各營辦商提供的服務作出測試及提

供報告。據了解，現時有其他不同的獨立機構，例如業界、報章及雜誌等，會定期以該系統測試營辦商的服務，然後提供有關資料供消費者參考。

25. 劉小慧女士相信通訊辦設立該系統的目的，是希望提供一個相對比較客觀的指標供消費者測量營辦商的寬頻服務表現。然而，消費者需留意測試結果會受不同因素影響，例如進行測試的時間、當時使用有關寬頻服務的人數及用戶終端的配置等。有關的測試結果為一對照樣本，並僅供參考。如主席所述，現時已有不同的機構會對營辦商的服務進行測試，而一些消費網站亦有提供相關資料，消費者在選購服務前，可瀏覽有關資料以作參考。

26. 文鳳玲女士表示，既然通訊辦已就寬頻服務表現提供一個度量衡測試系統，故建議通訊辦加強宣傳，告知消費者最好使用該系統以測試及比較寬頻服務表現，就好像政府鼓勵市民在購買電器時參考能源標籤一樣。

27. 主席表示，通訊辦設立該系統主要是希望提供一個平台/應用程式供消費者使用，作為一個規管機構，並不適合去推廣有關事宜。

28. 劉小慧女士解釋，能源標籤為一絕對數值，無論消費者在任何時間及地點使用同一電器，有關數字會維持不變；惟由於寬頻網絡會受不同因素影響，於不同的時、空、間使用同一服務都會有不同的表現，故有關情況並不相同。消費者在閱讀任何測試報告時，需要注意有關資料為參考數值。

29. 黃志光先生查詢，通訊局會否考慮在該系統中加入一個選項，讓消費者在測試到其寬頻服務速度出現問題時，可直接將資料發送給相關營辦商以作跟進；又或者營辦商自行提供介面連接該系統，供消費者進行測試及在遇到問題時作出投訴。

30. 主席表示，消費者在使用該系統時，已經可以獲得有關的測試結果，如有需要，消費者可將有關結果提供給營辦商參考及跟進。主席續表示，營辦商現時各自有其監察系統以測量及改善其網絡表現。至於營辦商會否提供介面連接該系統，主席相信有關安排需視乎是否必需，因為提供相關服務涉及成本，或會對營辦商的營運造成壓力。

31. 劉小慧女士表示，現時有些營辦商已經有提供網上互動客戶服務，用戶可透過有關途徑即時聯絡營辦商及提供相關資料，以跟進有關寬頻服務速度的問題。

32. 劉小慧女士對該系統提出兩項建議，她希望該系統能加入兩項資料：一、寬頻速度數值的意義。即我們在使用數據作不同用途時所需要怎樣的數據速度，例如瀏覽網頁、收發電郵或即時串流影片所需要的寬頻服務速度已經不同；二、使用該系統所消耗的數據。因用戶在使用該系統時會使用數據，假如用戶的服務計劃只包括有限的免費數據用量，用戶便有可能因使用該系統而需繳付額外數據費。

33. 主席多謝劉小慧女士的意見。就第一項建議，通訊局會積極考慮提供有關資訊給消費者；至於第二項建議，我們已在相關網頁提供有關提示。

[會後備註：通訊辦已於 11 月 11 日在該系統的「關於」選項內增設相關說明，以便用戶得知使用「不同應用所需要的數據速度」。]

34. 俞斌先生留意到該系統提供兩項寬頻測試選項，他查詢應如何選擇。

35. 翁力正先生回應，用戶應根據其寬頻服務計劃的速度來選擇，例如計劃屬低速的，應選擇速度較低的測試選項，反之則應選擇速度較高的測試選項。

36. 俞斌先生問是否可將兩個選項合併。

37. 翁力正先生解釋，我們在設計該系統時，曾考慮提供單一測試，惟因為當中涉及不同技術配置的關係，提供不同的選項會令測試結果更為準確。

## V. 其他事項

### 消費者投訴報告

38. 秘書報告，通訊局於二零一三年第一季接獲 1040 宗消費者投訴個案，較過去三季分別接獲的個案大為減少。其中 1003 宗（96.4%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及帳單/合約/終止服務爭議、不滿客戶服務及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素。至於餘下的 37 宗（3.6%）個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照

條件，當中包括指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為、有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為及營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題等。在二零一三年第一季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件三。

## VI. 下次會議日期

39. 秘書通知各委員，下次會議將於 2013 年 11 月 21 日舉行，時間及地點不變。
40. 議事完畢，會議於下午 5 時正結束。

# 電訊服務用戶及消費者諮詢委員會

## 流動電話基站的 輻射安全

2013年7月25日

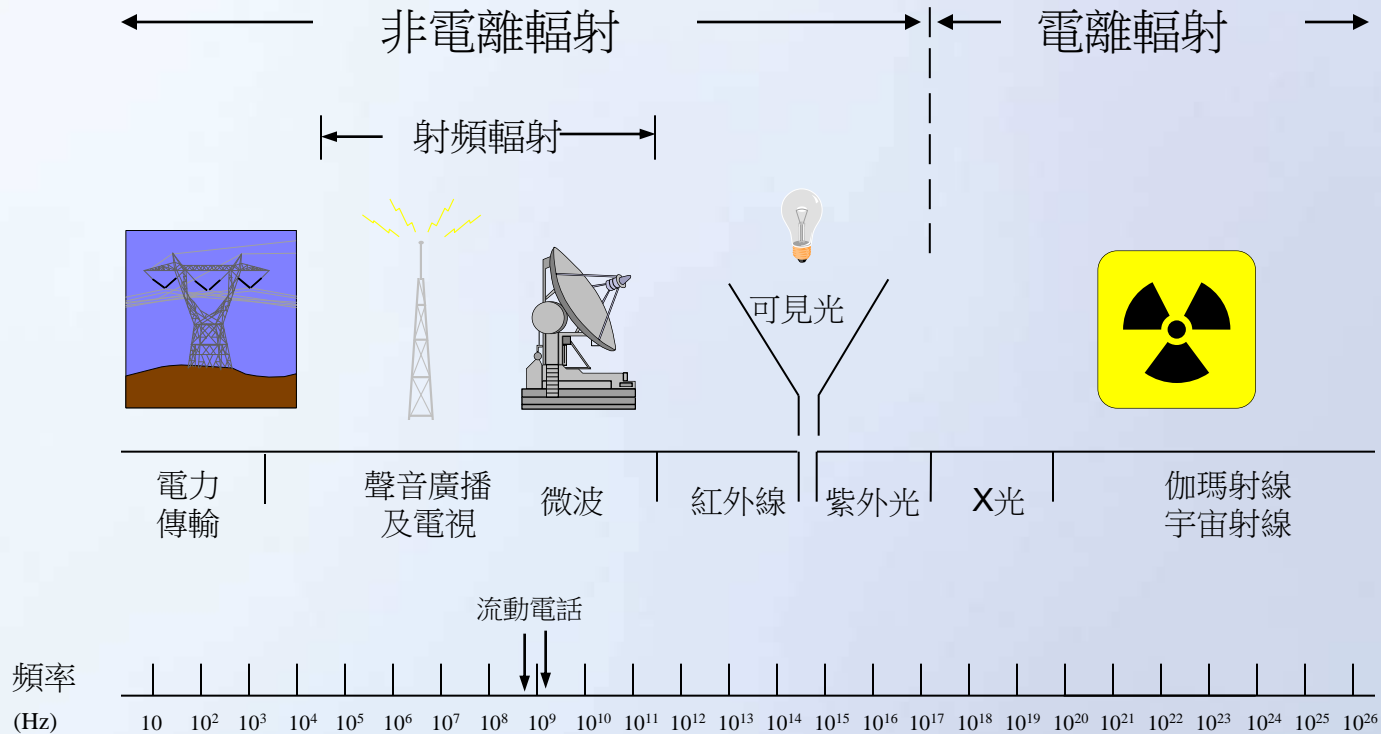


# 流動電話基站

- 電話網絡營辦商需在全港安裝流動電話基站，提供無間斷覆蓋
- 目前有超過31,000台站
- 公眾日益關注流動電話基站的電磁輻射安全



# 電磁輻射分類



# 基站的電磁輻射

- 流動電話基站使用射頻電磁信號傳遞信息
- 射頻電磁信號
  - 頻率較低: ~ 3千赫 (kHz) – 300京赫 (GHz)
  - 屬非電離輻射
    - 能量較低，不足以令原子和分子電離化

# 輻射安全標準

- 採用國際非電離輻射防護委員會（ICNIRP）建議的限值作為輻射安全標準
- 諮詢衛生署，據世界衛生組織評估，現時並無充分科學證據顯示符合ICNIRP限值的非電離輻射會對人體產生不良影響
- ICNIRP限值(或相約限值)被普遍採用
  - 包括美國、加拿大、德國、法國、韓國、澳洲和新西蘭等

# ICNIRP 限值

- ICNIRP

- 制定非電離輻射的曝露限值
- 適用於基站頻段的限值：

頻段 (MHz)	800/900	1800	高於2000
時變電場	41.3 V/m	58.3 V/m	61.0 V/m

# 流動電話基站輻射安全規管

- 根據電訊牌照條款，營辦商使用基站前，須獲得通訊事務管理局的批准
- 營辦商須遵從通訊事務管理局辦公室(「通訊辦」)發出的《防止無線電發射設備所發出的非電離輻射對工作人員及市民構成危險的工作守則》
  - 確保在公眾地方的總輻射水平不超於**ICNIRP**限值
- 在基站啟用後一個月內提交實地測量報告。通訊辦會抽查基站，進行實地輻射水平測量

# 回應公眾對基站輻射的關注

- 派發《射頻電磁輻射安全知多啲》小冊子
- 在通訊局網站提供《射頻輻射安全》網頁
- 在報章宣傳射頻輻射安全
- 設立查詢熱線
- 出席區議會會議，講解基站輻射安全事宜



謝謝！



# 通訊事務管理局辦公室 寬頻表現測試系統

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
2013年7月25日

# 目的

- ◆ 讓市民透過測試了解寬頻服務的表現，從而在選用服務時作出明智的選擇
  - 提供簡易方法讓用戶直接量度其固定及流動寬頻服務的表現
  - 消費者可把量度結果與營辦商發表的服務承諾作對比
- ◆ 借助測量結果推動寬頻服務供應商改善服務
  - 方便消費者比較不同供應商的寬頻服務表現
  - 促使寬頻服務供應商改善服務質素及網絡速度

# 進程

- 2010年12月
  - 推出測試網站和手機應用程式
  - 適合量度高達每秒100兆比特的固網及流動寬頻服務
- 2012年12月
  - 新增“每秒100兆比特 - 300兆比特”的測試選項，能更準確量度高速的固網寬頻服務
- 2013年1月
  - 更新iOS和Android平台的手機應用程式：更準確量度速度高達每秒100兆比特的4G流動服務

# 服務概覽

- 由香港國際互聯網交換中心(HKIX)負責操作
  - 香港境內互聯網通訊的獨特樞紐
  - 以高容量寬頻線路與所有主要固定及流動互聯網服務供應商直接連接
  - 確保測試結果不偏不倚和準確
- 固網寬頻表現測試 (測試網站)
  - 量度下載速度、上載速度、網絡時延、封包遺失和抖動
  - 兩個適合不同寬頻速度的測試選項：
    - 每秒100兆比特以下和每秒100 - 300兆比特
- 手機應用程式
  - 適用於iOS和Android平台
  - 量度下載速度、上載速度和網絡時延

# 預期目的

- 讓用戶輕易量度寬頻表現
  - 可把量度結果與服務供應商公布的服務承諾和表現統計數字作對比
  - 提高服務供應商寬頻表現的透明度
- 鼓勵寬頻服務供應商之間的競爭
  - 推動服務供應商改善服務質素和提升網絡速度

# 廣為公眾採用(1)

- 愈來愈多市民採用
- 本地媒體經常採用此測試系統比較新款手機和流動服務的表現

# 廣為公眾採用(2)

- 本地媒體報道例子

ISSUE 742  
**COVERSTORY** 1/11 2012

隨着多款旗艦級 4G LTE 手機登陸香港，  
再加上各網絡供應商已把 4G LTE 網絡逐步開通至港鐵，全城 4G 升級熱一觸即發。  
e-zone Phone 今期找來全港多間網絡供應商的 4G SIM 卡，  
再藉 iPhone 5 及 Samsung Galaxy Note II LTE 兩部 4G 手機，  
進行多種應用連續速度測試，且看它們跟哪一個 4G LTE 網絡「最匹配」！

**iPhone 5 vs Note II LTE**

**四台速鬥**

## 網速全線

Usage ONE 視像新聞

定點 @OFCA + Now新聞

網絡	iPhone 5 (4G)	Note II LTE (4G)	Note II (3G)
3G+	下載速度: 0.02 Mbps	下載速度: 26.85 Mbps	下載速度: 0.02 Mbps
3G+	上傳速度: 0.18 Mbps	上傳速度: 4.05 Mbps	上傳速度: 0.04 Mbps
3G+	延遲時間: 1.8 秒	延遲時間: 1.9 秒	延遲時間: 4.8 秒
4G+	下載速度: 0.88 Mbps	下載速度: 1.70 Mbps	下載速度: 0.52 Mbps
4G+	上傳速度: 0.04 Mbps	上傳速度: 21.46 Mbps	上傳速度: 0.03 Mbps
4G+	延遲時間: 4.53 秒	延遲時間: 4.3 秒	延遲時間: 12.4 秒
4G+	下載速度: 7.43 Mbps	下載速度: 31.67 Mbps	下載速度: 2.75 Mbps
4G+	上傳速度: 2.59 Mbps	上傳速度: 3.98 Mbps	上傳速度: 0.38 Mbps
4G+	延遲時間: 1.43 秒	延遲時間: 1.9 秒	延遲時間: 3.7 秒
4G+	下載速度: 13.42 Mbps	下載速度: 22.29 Mbps	下載速度: 2.12 Mbps
4G+	上傳速度: 20.82 Mbps	上傳速度: 16.93 Mbps	上傳速度: 0.92 Mbps
4G+	延遲時間: 1.42 秒	延遲時間: 2.1 秒	延遲時間: 3.5 秒

**測試點: 4G 手機連續測試點 (OFCA) 詳情**  
 測試點: iPhone 5 及 Samsung Galaxy Note II LTE 兩部 4G 手機，在全港多間網絡供應商的 4G SIM 卡下，進行多種應用連續速度測試，且看它們跟哪一個 4G LTE 網絡「最匹配」！

**測試點: Note II LTE (4G) 詳情**  
 測試點: iPhone 5 及 Samsung Galaxy Note II LTE 兩部 4G 手機，在全港多間網絡供應商的 4G SIM 卡下，進行多種應用連續速度測試，且看它們跟哪一個 4G LTE 網絡「最匹配」！

# 廣為公眾採用(3)

## 通訊事務管理局辦公室寬頻表現測試每日使用次數





# 廣為公眾採用(4)

使用次數	2013年 1-6月	2012年	2011年	2011-12年 變動%
全年總數	8,666,275	20,265,442	5,714,907	354.61%
全年平均每 日次數	49,522	55,370	15,657	353.64%
年度一日最 高次數	87,341	132,071	44,284	298.24%

# 獲得獎項



通訊事務管理局辦公室寬頻表現測試系統在「2013香港資訊及通訊科技獎」中，榮獲「最佳公共服務應用(網上/流動應用程式)獎」類別的「優異證書」。

# 改良計劃

- 為界面提供記錄測試結果，提升用戶體驗
- 評估測試網站測試更高速度寬頻服務的能力，以應對市場的發展
- 考慮應否涵蓋其他手機平台，如Windows手機 (Windows 8)、 RIM (Blackberry)等

# 測試示範

<http://speedtest.ofca.gov.hk/index.html>

The screenshot shows the OFCA website's speed test selection interface. The browser address bar displays <http://speedtest1.ofca.gov.hk/select.html>. The page title is "通訊事務管理局辦公室寬頻表現測試". Below the title, there is a section titled "根據互聯網服務的速度選擇以下其中一個測試選項". Two test options are presented in red-bordered boxes:

- 寬頻測試: 每秒 100 兆比特 (100Mbps) 以下
- 寬頻測試: 每秒 100 兆比特 至 300 兆比特 (100Mbps - 300Mbps)

At the bottom left, there is a logo for "ICT AWARD 2013" and a small text block: "通訊事務管理局辦公室獲頒表現測試系統在「2013香港資訊及通訊科技獎」中，榮獲「最佳公共服務應用（網上／流動應用程式）獎」類別的「傑出證書」。

The screenshot shows the OFCA website's speed test results page. The browser address bar displays <http://speedtest1.ofca.gov.hk/100M/speedtest.php?lang=trad>. The page title is "通訊事務管理局辦公室". A "重新開始測試" button is visible. The test results are displayed in four columns:

- 初始化**: 完成
- 時延測試**: 網絡時延 4 ms, 抖動 0 ms
- 封包遺失測試**: 已發出封包: 100, 已接收封包: 100, 封包遺失: 0%
- 速度測試**: 下載速度 70.99 Mbps, 上傳速度 27.82 Mbps

At the bottom left, it says "你的 IP: 202.82.15.254". At the bottom right, it says "參考編號: B357133020918Z".

多謝

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第四次會議 (二零一三年七月二十五日)

通訊局接獲消費者對電訊服務的投訴的最新統計數字  
(二零一三年第一季)

服務類別	2012 第二季		2012 第三季		2012 第四季		2013 第一季		經調查後被裁定為涉及違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案(宗)
	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	所接獲的投訴(宗)	在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案(宗)	2013年 1月至3月
流動通訊	580	575	688	675	904	890	519	512	0
固網	197	185	187	176	165	159	173	163	0
互聯網	389	382	463	456	356	354	316	298	0
對外電訊	28	28	20	19	19	19	16	16	0
其他	19	18	31	30	17	16	8	6	0
資料不詳	10	10	6	6	10	10	8	8	0
<b>總數</b>	<b>1223</b>	<b>1198</b>	<b>1395</b>	<b>1362</b>	<b>1471</b>	<b>1448</b>	<b>1040</b>	<b>1003</b>	<b>0</b>

備註：上述消費者投訴有關電訊服務的數字並不包括消費者就《非應邀電子訊息條例》作出的舉報

A. 二零一三年第一季的投訴分析

概況

- 通訊局在二零一三年第一季接獲 1040 宗消費者投訴個案，較過去三季分別接獲的個案數字大幅下降，主要是有關流動通訊及互聯網服務的投訴個案顯著減少。在本年第一季的投訴中，有 1003 宗投訴（佔 96.4%）並不涉及違反《電訊條例》或牌照條件，即是在通訊局管轄範圍以外的，當中主要涉及帳單/合約/終止服務爭議、不滿客戶服務及不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素，此三類投訴的總數已佔不涉及違例個案的 86.8%（871 宗）。本局將這些個案轉介給營辦商跟進，並由營辦商直接聯絡投訴人，以解決有關問題。

#### 可能違例的個案

- 二零一三年第一季餘下的 37 宗（3.6%）消費者投訴個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，即可能是在通訊局的管轄範圍內的。在該 37 宗個案中，有 19 宗個案（佔可能違例個案的 51.4%）是有關指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，有 8 宗個案則有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為，當中有 3 宗關於流動通訊服務、3 宗有關互聯網服務及 2 宗涉及固網服務。其餘可能違例的個案則包括 7 宗涉及營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題、2 宗指稱流動通訊服務營辦商的服务計劃優惠內容/收費與宣傳資料不符及 1 宗聲稱流動通訊服務營辦商的服务承諾與事實不符。若有足夠表面證據，通訊局會調查有關個案是否違反《電訊條例》或牌照條件。

#### 流動通訊

- 在二零一三年第一季，本局接獲有關流動通訊服務的消費者投訴（包括不涉及違例的個案）為 519 宗，佔投訴總數 49.9%，投訴個案數字與投訴比率均較二零一二年第四季的 904 宗(61.5%) 大幅減少。在所接獲有關流動通訊服務的投訴中，最主要的投訴類別是關於帳單/合約/終止服務爭議（269 宗），其次是不滿網絡服務質素（113 宗）及有關不滿客戶服務（76 宗），合共 458 宗，佔所接獲有關流動通訊服務投訴總數的 88.2%。在這季可能違例的投訴中，有關流動通訊服務的共有 7 宗，當中有 3 宗是有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行涉、2 宗指稱訊服務營辦商的服务計劃優惠內容/收費與宣傳資料不符、1 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為及 1 宗聲稱

訊服務營辦商的服務承諾與事實不符。

### 固網

- 在二零一三年第一季，在所有本局接獲的消費者投訴中(包括不涉及違例的個案)，有關固網服務的投訴為 173 宗，佔投訴總數的 16.6%，投訴個案數字及投訴比率均較二零一二年第四季的 165 宗(11.2%)略為增加。帳單/合約/終止服務爭議(80 宗)、不滿客戶服務(56 宗)及不滿網絡質素(11 宗)為二零一三年第一季最主要的投訴類別，合共 147 宗，佔所有接獲有關固網服務投訴總數的 85%。至於可能違例的個案則有 10 宗，其中有 5 宗涉及服務營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊/廣播設施及網絡的問題、3 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為及 2 宗涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為。

### 互聯網

- 本局在二零一三年第一季接獲有關互聯網服務的消費者投訴佔投訴總數的 30.4% (316 宗)，所佔比率較二零一二年第四季的 24.2% 稍為上升，但個案數字則較二零一二年第四季的 356 宗略為下降。在第一季，三大投訴類別分別是關於帳單/合約/終止服務爭議(124 宗)、不滿客戶服務(74 宗)及不滿互聯網服務質素(47 宗)，共佔所接獲有關固網服務投訴總數的 77.5% (245 宗)。在二零一三年第一季，有關互聯網服務而又可能違例的個案共有 18 宗，其中有 15 宗指稱服務營辦商涉嫌作出反競爭行為，餘下的 3 宗則有關涉嫌具誤導性或欺騙性的銷售行為。
- 上述一覽表中「在《電訊條例》/ 牌照條件範圍外的個案」及「經調查後被裁定為涉及違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案」的數字並不包括正在研究/調查的投訴。



B. 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

- 在二零一三年第一季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案成立。

## 通訊局過去接獲的消費者投訴統計數字

服務類別	二零一零年	二零一一年	二零一二年	二零一三年 (第一季)
流動通訊	3023	2302	2738	519
固網	812	801	735	173
互聯網	1561	1603	1590	316
對外電訊	112	89	87	16
其他	176	99	73	8
資料不詳	27	56	39	8
總數	5711	4950	5262	1040