

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十四次會議記錄

日期：二零一七年八月十日（星期四）

時間：下午三時正

地點：灣仔胡忠大廈二十樓通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）會議室

出席者：

梁仲賢先生（主席）	通訊事務副總監
葉雅琴女士	消費者委員會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
許涼涼女士	香港總商會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
鍾智明先生	弱能人士代表
鄧肇中先生	弱能人士代表
趙善能先生	個別委任人士
馬錦華先生	個別委任人士
陳翠碧女士	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士
文鳳玲女士	公眾人士
孫焯德先生	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

「電訊規管事務諮詢委員會」（有關聯席議程 I）：

林榮執先生	Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited / 香港電話有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited / 電訊盈科環球業務（香港）有限公司（「HKT」）代表
黃玉興女士	和記電話有限公司 / 和記環球電訊有限公司 / Genius Brand Limited 代表
梁榮佳先生	香港寬頻網絡有限公司 / 香港寬頻企業方案有限公司代表
柯天倫先生	SmarTone Communications Limited / 數碼通電訊有限公司代表
Ir. Dr. K F Tsang	工程及科技學會香港分會代表
趙炳權工程師、博士	香港工程師學會代表
陳俊英先生	世紀互聯集團有限公司代表
郭諾傑先生	信通電話（香港）有限公司代表
羅錦基先生	對外電訊服務營辦商界別代表
吳雋文先生	中國電信國際有限公司代表
陳毓才先生	服務營辦商牌照持牌商界別代表
Mr. Marcus Crachi	Telstra International HK Limited 及 澳大利亞國際有限公司代表

Mr. Ricky Ho
曾志達先生
Mr. CY Chung
孔慶賢先生
梁俊業先生
Ms. Jacqueline Leung
張國樂先生
蔡東倫先生
潘小志先生
梁世傑先生
陳錦成先生
林永澤先生
陳婉華女士
莫兆華先生

NTT Com Asia Limited (「NTT」) 代表
APT Satellite Company Limited 代表
Superloop (Hong Kong) Limited 代表
中港網絡有限公司代表
香港流動電視網絡有限公司 (「HKMTV」) 代表
名氣通電訊固網有限公司代表
TraxComm Limited 代表
香港有線電視有限公司代表
中國移動香港有限公司代表
滙港電訊有限公司代表
香港通訊業聯會代表
香港警務處代表
個別委任人士
個別委任人士

列席者：

馬芬燕女士
卓聖德先生
趙佐達先生
詹建寧女士
馮業瑩女士
盧偉彬先生
文業成先生
吳杏漳女士
黃永達先生
何貴深先生
黃家強先生
邱佩芬女士

手語傳譯員
「電訊規管事務諮詢委員會」秘書
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦
通訊辦

「電訊規管事務諮詢委員會」(有關聯席議程 I)：

鄧永河先生
Mr. Henry Chan
盧之昕小姐
李漢璋先生
Mr. Bruce Chan
Mr. Chan Chung Ming
Ms. Sonia Fung
Mr. Joe Chan
Ms. Maria Lee
Dr. Alex Ip
Ms. Joey Kwan

Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited /
香港電話有限公司及 Hong Kong
Telecommunications (HKT) Limited /
電訊盈科環球業務(香港)有限公司代表
和記電話有限公司 / 和記環球電訊有限公司 /
Genius Brand Limited 代表
香港寬頻網絡有限公司 /
香港寬頻企業方案有限公司代表
SmarTone Communications Limited /
數碼通電訊有限公司代表
工程及科技學會香港分會代表
中國移動國際有限公司代表
中國聯通(香港)運營有限公司代表
中國電信國際有限公司代表
新移動通訊有限公司代表
Truphone (Hong Kong) Limited 代表
263 移動通信(香港)有限公司代表

Mr. Jim Yang
Ms. Kiki Che
Mr. Stanley Ma

博元訊息科技有限公司代表
Easco Telecommunications Limited 代表
Tink Labs Limited 代表

因事缺席者：

姚金鴻先生	香港無線科技商會代表
梁淑儀女士	長者代表
鄭永昌先生	教育局代表
梁秀清女士	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士

I. 流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則擬稿（與「電訊規管事務諮詢委員會」聯席議程）

1. 主席歡迎「電訊服務用戶及消費者諮詢委員會」委員及流動虛擬網絡商加入討論此項議程。

2. 吳杏滄女士向委員及其他與會者介紹兩宗流動虛擬網絡商突然終止提供流動服務的事件（Easycall Limited 和潤迅通信（香港）有限公司（「潤迅通信」）分別於2016年3月和2017年1月突然停止服務）的背景資料、建議的《流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則》（《守則》）及向流動虛擬網絡商施加附帶的履約保證金的要求。主席邀請委員及其他與會者就有關建議提出意見。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2017 號。

3. 鍾智明先生對建議《守則》表示歡迎，但認為如宿主流動網絡營辦商（「宿主流動網絡商」）決定終止向一家流動虛擬網絡商提供批發服務，該宿主流動網絡商應有責任繼續向有關流動虛擬網絡商的受影響客戶提供流動服務。潘小志先生表示，在欠缺受影響客戶資料的情況下，要求宿主流動網絡商繼續向受影響客戶提供流動服務，在技術上未必可行。不過，該宿主流動網絡商可在流動虛擬網絡商停止服務前，邀請受影響客戶把其流動電話號碼轉攜至宿主流動網絡商。「電訊規管事務諮詢委員會」秘書表示，宿主流動網絡商未必擁有相關客戶的資料，而相關客戶可按自己的意願選擇是否把流動電話號碼轉攜至某一流動網絡商。他指出，《守則》建議在停止服務前不少於 5 個營業日發出事先通知，是為了適當平衡受影響客戶的需要與宿主流動網絡商和流動虛擬網絡商的利益。

4. 文鳳玲女士詢問建議《守則》的公布安排，「電訊規管事務諮詢委員會」秘書回應，在敲定《守則》和向流動虛擬網絡商施加的附帶履約保證金規定前，通訊辦會考慮收集到的所有意見。《守則》如獲通訊局審批，會在公布日期起計一個月後生效。屆時，所有流動虛擬網絡商和宿主流動網絡商均須遵從《守則》，作為牌照責任的一部分。

5. 王振邦先生表示，履約保證金的建議金額為港幣 20 萬元，對客戶羣較小的流動虛擬網絡商而言屬較高水平，他認為有關金額應按比例計算，以與流動虛擬網絡商的客戶數目相稱。Jim Yang 先生支持在停止服務前給予約一星期事先通知的規定，但認為履約保證金的規定會增加流動虛擬網絡商的財務負擔，因為它們大多是中小型企業。「電訊規管事務諮詢委員會」秘書解釋，有關金額相等於首次違反《電訊條例》下的牌照條件的最高罰款額。為確保流動虛擬網絡商承諾遵從《守則》，施加該履約保證金的規定是必須的，否則，被發現違反《守則》的流動虛擬網絡商可能只要結業，便能逃避《守則》訂明和與繳付罰款相關的所有責任。梁榮佳先生詢問，如一家流動虛擬網絡商未能遵從《守則》，通訊局會否把其履約保證金全數提清。「電訊規管事務諮詢委員會」秘書澄清，如流動虛擬網絡商欠繳罰款，通訊局只會要求相關銀行從保證金中提供需繳付通訊局所施加罰款的金額。主席補充，履約保證金是銀行提供的一種信貸安排，而非現金存款。主席澄清，因流動虛擬網絡商違反《守則》而可能向其施加的任何罰款均是繳交予政府庫房，而非通訊辦營運基金。

6. Jim Yang 先生認為建議《守則》中要求在停止批發服務前給予流動虛擬網絡商用戶合理事先通知期對業界和消費者均有利，惟他對向流動虛擬網絡商施加港幣 20 萬元履約保證金的規定表示反對。據他所知，過去曾有超過兩家對外電訊服務營辦商因停止服務而對其用戶造成非常嚴重影響。他詢問通訊辦會否考慮把建議《守則》推展至適用於所有對外電訊服務營辦商。趙佐達先生回覆，對外電訊服務營辦商所提供服務性質與流動虛擬網絡商並不相同。鑑於過去兩宗流動虛擬網絡商停止服務的事件造成嚴重的影響，因此有迫切需要對流動虛擬網絡商施加建議《守則》所載的規定。Jim Yang 先生不同意相關回覆。

7. 馬錦華先生及趙善能先生支持建議《守則》的安排，因為其目標是保障消費者。馬錦華先生認為，宿主流動網絡商和流動虛擬網絡商事實上均具有社會責任，應妥善

處理任何停止服務事件，而業界其實可考慮在通訊辦介入前，先引入自我規管措施。

「電訊規管事務諮詢委員會」秘書回應，由於宿主流動網絡商和流動虛擬網絡商根據其牌照規定必須遵從通訊局發出的業務守則，因此建議《守則》或許是更為有效的措施。此外，趙善能先生建議，宿主流動網絡商應考慮向流動虛擬網絡商收取適當數額的保證金，以避免因流動虛擬網絡商欠繳費用而導致停止服務。他亦建議宿主流動網絡商應與流動虛擬網絡商訂立具體安排，以確保一旦停止服務，也可繼續向受影響客戶提供流動服務。

8. 林榮執先生不同意香港電訊作為宿主流動網絡商，在終止向有關流動虛擬網絡商提供服務前未有給予足夠的事先通知，因為香港電訊在兩宗事件中均就與流動虛擬網絡商之間的商業糾紛和通訊辦保持聯絡超過一個月。林榮執先生表示，由於有關流動虛擬網絡商未能繳交拖欠的服務費，香港電訊有權終止向它們提供服務。關於現行規定流動虛擬網絡商每年申請續牌時須提交其宿主流動網絡商發出的確認信，林榮執先生認為宿主流動網絡商難以保證在往後 12 個月期間的服務提供。

9. 林榮執先生留意到《守則》內提及有關互連協議一詞並不準確，應以網絡容量批發協議一詞取代。有關提早通知書的安排，林榮執先生認為由宿主流動網絡商通知通訊辦較為恰當，而通知受影響的客戶及公眾是流動虛擬網絡營辦商的責任。林榮執先生建議《守則》應容許宿主流動網絡商在通知期內停止提供部份服務，例如國際長途電話及漫遊服務，以減低其經濟上的損失；而流動虛擬網絡營辦商亦應避免以短訊通知其客戶有關停止服務的安排，因宿主流動網絡商將不能收回有關成本。另外，林榮執先生指出，流動虛擬網絡營辦商及宿主流動網絡商在停止服務日期後號碼轉攜的安排應由 6 個月縮短至 3 個月，同時亦應豁免宿主流動網絡商維持客戶服務熱線運作的要求。

10. 林榮執先生認為《守則》中建議的履約保證金會對大部份為中小型企業的流動虛擬網絡營辦商帶來額外財務負擔。他認為建議中的安排與通訊局一貫鼓勵電訊市場競爭的政策不符。

11. 主席表示，《守則》是因應在過去 18 個月兩宗停止服務事件中引致 11 萬流動電話服務用戶受影響而草擬。在兩宗事件中，通訊辦一直要求香港電訊作為宿主流動網絡商於實際停止向流動虛擬網絡營辦商提供批發服務前提供不少於一星期的停止服務通

知期，惟無效。他指出宿主流動網絡商訂立付款期限，以及隨後在商業談判過程中給予流動虛擬網絡營辦商延期，不能被視作實際停止服務的事先通知。在潤迅通信停止服務事件中，香港電訊只給予通訊辦少於10小時的事先通知。儘管通訊辦隨即發出消費者注意事項，然而有關通知時間太短，以致受影響的流動電話服務用戶未能採取可行的行動，例如安排把電話號碼轉攜至其他營辦商，以確保能繼續使用其流動電話服務。情況對通訊辦、相關營辦商，以及受影響用戶均極不理想。由於現時流動虛擬網絡營辦商的用戶接近兩百萬，通訊辦認為需擬訂建議《守則》加強流動虛擬網絡商及宿主流動網絡商於停止服務時的規管，以避免同類事件再次發生。

12. 主席指出，建議《守則》並非最終版本，通訊辦會在聽取各委員的意見後提交《守則》予通訊局審批。通訊辦會審閱委員及與會者在會上提出的意見，例如：流動虛擬網絡商及宿主流動網絡商分別履行的跟進行動的範圍及最短時期，以及停止國際長途電話及漫遊服務的通知期可否縮短等。「電訊規管事務諮詢委員會」秘書補充，國際長途電話及漫遊服務對正在外遊的受影響用戶十分重要。主席表示，除以短訊發放停止服務的訊息外，流動虛擬網絡商亦可透過其他合理渠道（包括社交平台、即時訊息、電郵及語音電話）以節省成本。

13. 主席希望各委員及與會者理解，建議《守則》中的規定是因應兩宗停止服務事件的經驗而擬訂，以加強在充滿競爭的電訊市場中對消費者的保障。對於客戶羣較少的流動虛擬網絡商，通訊辦會檢討其履約保證金的水平。

14. 馬錦華先生建議通訊辦於《守則》中規定宿主流動網絡商在流動虛擬網絡商停止服務時接收其客戶。「電訊規管事務諮詢委員會」秘書回應，於建議《守則》中強制有關規定並不恰當，宿主流動網絡商可自行與流動虛擬網絡商制訂有關的商業安排。

15. 主席邀請各委員及與會者就建議的《守則》及履約保證金在 8 月 24 日前向通訊辦提交意見。

II. 通過第十三次會議記錄

16. 秘書沒有收到委員對第 13 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 13 次會議記錄

III. 流動電話基站及公共 Wi-Fi 服務的輻射安全

17. 何貴深先生及黃家強先生向委員分別講解流動電話基站及公共 Wi-Fi 服務的輻射安全。何貴深先生先解釋電磁輻射分類、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。黃家強先生其後簡介公共 Wi-Fi 服務、其覆蓋範圍、輻射特性和安全，以及有關測量的事宜。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2017 號。

18. 主席補充，無線電通訊器材發出的輻射屬非電離輻射，所產生的電磁能量較低，會隨著距離增加而迅速減弱。通訊辦會根據投訴及主動定期抽樣測量流動電話基站及公共 Wi-Fi 服務，以確保輻射水平不超出國際非電離輻射安全防護委員會（ICNIRP）建議的限值。

19. 趙善能先生欲了解通訊辦於抽查的輻射樣本中，有否發現有任何基站或 Wi-Fi 服務超出相關的安全水平。

20. 何貴深先生表示，通訊辦並未發現有抽查樣本超出相關的安全標準水平。

21. 陳翠碧女士查詢，通訊辦有否與其他鄰近國家，例如日本、新加坡，所量度的輻射水平作比較，讓市民參考香港的流動電話基站及公共 Wi-Fi 服務的輻射水平。

22. 主席回應，ICNIRP 獲世界衛生組織認可，其限值獲普遍採用，而通訊辦是根據衛生署的專業建議而採納 ICNIRP 限值作為非電離輻射的安全標準；有關限值與其他先進經濟體採用的相若。現時，營辦商在使用基站前，須先獲得通訊局的批准，並需在基站投入使用後的一個月內向通訊辦提交測量報告，確認有關基站範圍內的總輻射水平符合 ICNIRP 的建議限值。

23. 孫焯德先生查詢一些先進國家，例如歐美，是否同樣採用 ICNIRP 建議的限值作標準抑或採用一個更嚴格的標準。

24. 主席表示，據了解，內地會採用一個低於 ICNIRP 的限值，然而，有關標準乃國內自行釐定而非國際標準。我們明白市民對基站及 Wi-Fi 服務輻射的關注，然而，基站數目減少會影響服務覆蓋，通訊辦希望在市民對無線電輻射的疑慮及服務覆蓋之間取得平衡。至今，並無充分科學證據顯示符合 ICNIRP 建議限值的非電離輻射會對人體產生不良影響。
25. 孫焯德先生續查詢，現時通訊辦會否於繁忙及非繁忙時間測量基站的輻射水平，所量度的數值會否隨著使用人數的多寡而有所改變。
26. 主席回應，通訊辦現時沒有特別安排分別於繁忙及非繁忙時間測量基站的輻射水平；然而，基站的運作有別於手提電話，基站會不停搜尋覆蓋範圍內的使用者及提供更新，因此會不停發出無線電訊號，再加上通訊辦測量所得的一般水平與 ICNIRP 建議的限值有相當大的差距，因此，使用人數的增加而令輻射水平超出安全限值的機會不大。
27. 馬錦華先生關注通訊辦就有關事宜所推行的公眾教育，以及一些設於住宅單位內未被市民知悉的基站。
28. 主席回應，通訊辦在一般情況下不會批准隱閉基站。如通訊辦知悉有關基站，會採取相關跟進行動。
29. 盧偉民先生查詢通訊辦在進行抽樣測量前，會否事先通知營辦商。
30. 何貴深先生表示，通訊辦在測量流動電話基站輻射前，不會事先通知營辦商。黃家強先生表示，通訊辦在抽樣測量 Wi-Fi 服務輻射前，亦無需事先通知營辦商；然而，當通訊辦職員需要進入有關設置 Wi-Fi 服務的地點，例如中央圖書館，職員會在到達有關地點前先通知有關場地的管理人員。
31. 許涼涼女士關注一些疑似的隱閉基站。
32. 主席回應，市民如懷疑有隱閉基站，可聯絡通訊辦作出跟進。

IV. 其他事項

33. 秘書報告，通訊局於二零一七年第二季有 1 宗違反牌照條件的成立個案，詳情可瀏覽通訊局網站。委員表示會自行參閱早前經電郵發送的消費者投訴報告。有關消費者投訴報告載於附件一。

34. 主席表示，下次會議日期訂於二零一七年十一月，秘書會於稍後通知委員確實的會議日期。

35. 議事完畢，會議於下午 5 時 50 分結束。



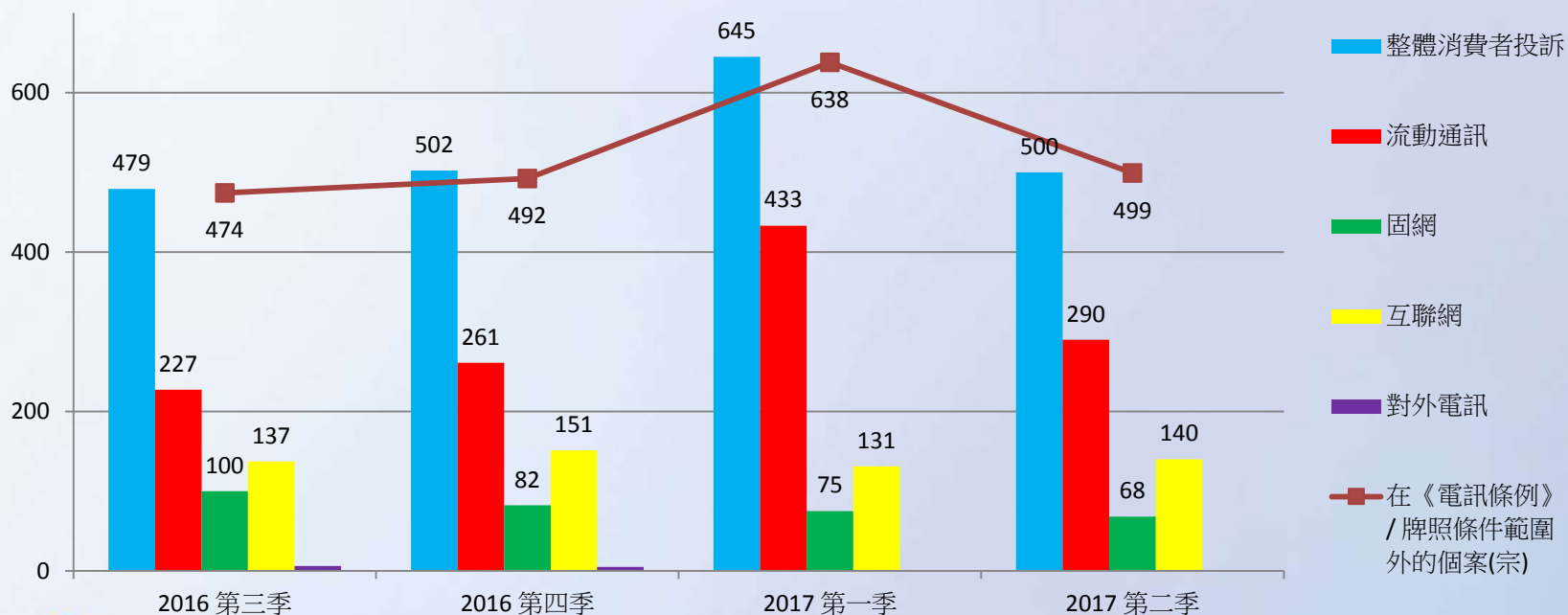
電訊服務消費者投訴報告

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十四次會議
2017年8月10日

概況（二零一七年第一季及第二季）

(按服務分類的數字)	2016 第三季	2016 第四季	2017 第一季	2017 第二季	2017 第一季	2017 第二季	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
整體消費者投訴	479	502	645	500	638	499	
流動通訊	227	261	433	290	433	290	
固網	100	82	75	68	68	67	
互聯網	137	151	131	140	131	140	
對外電訊	6	5	1	0	1	0	

消費者投訴數字



投訴數字（二零一七年第一季及第二季）

個案數字上升後回復相若水平

通訊局在二零一七年第一季接獲**645**宗消費者投訴個案，較二零一六年第四季的**502**宗大幅上升**28%**；在二零一七年第二季接獲**500**宗消費者投訴個案，回落至與二零一六年第四季水平相若，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為**638**宗及**499**宗
在二零一七年第一季有**122**宗個案（**19%**）與一家流動通訊服務營辦商發生網絡故障有關，餘下的個案主要涉及：

	<u>2017第一季</u>	<u>2017第二季</u>
➤ 合約/終止服務爭議：	134宗	98宗
➤ 不滿客戶服務：	131宗	124宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	82宗	93宗
➤ 帳單爭議：	72宗	72宗

可能違例的個案：兩季分別為**7**宗及**1**宗

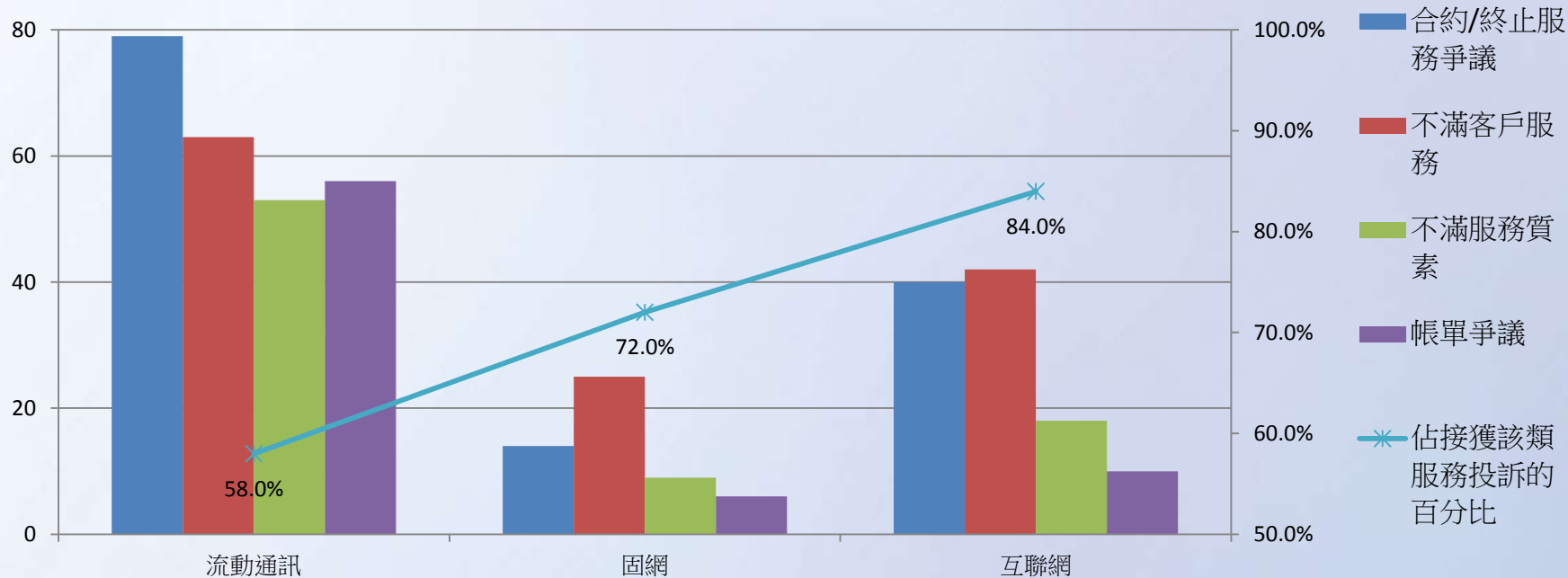
➤ 營辦商進入樓宇公用部份敷設電訊／ 廣播設施及網絡的問題：	7宗	1宗
-----------------------------------	----	----

投訴數字 (二零一七年第一季)

(按主要服務分類的數字)

	合約/終止服務爭議	不滿客戶服務	不滿服務質素	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	79	63	53	56	58.0%
固網	14	25	9	6	72.0%
互聯網	40	42	18	10	84.0%

消費者投訴數字



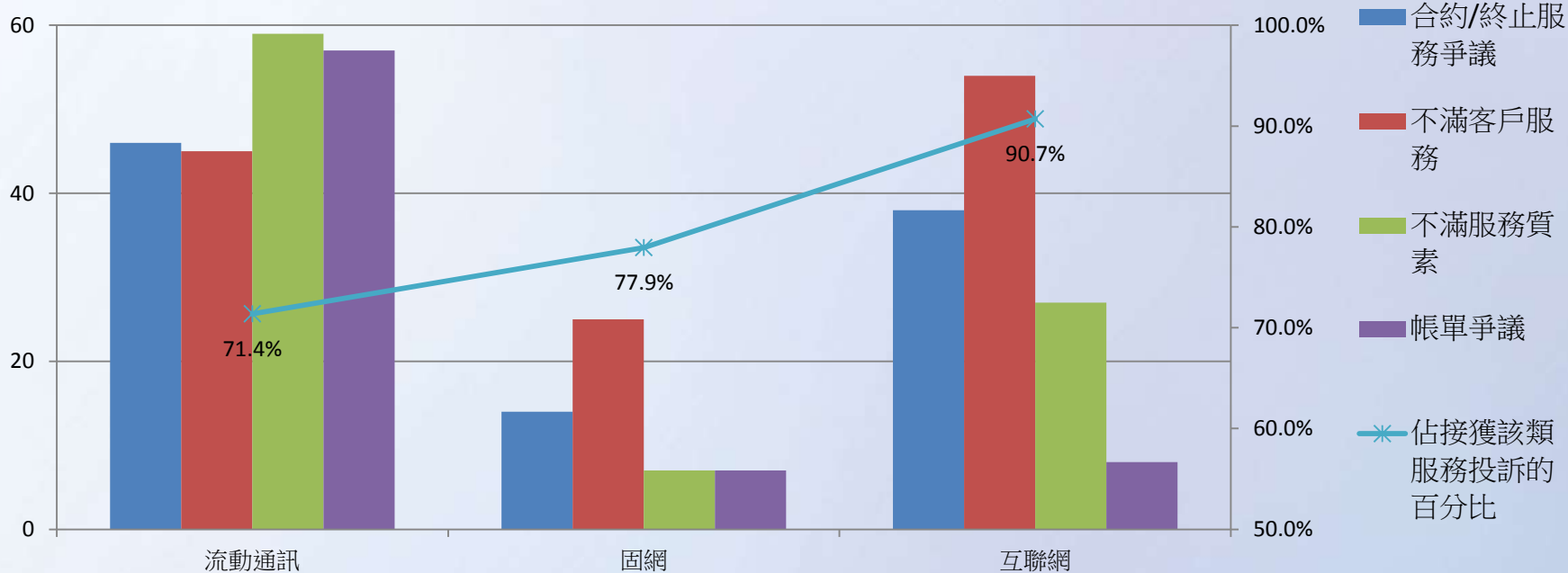
投訴數字 (二零一七年第二季)

(按主要服務分類的數字)

	合約/終止服務爭議	不滿客戶服務	不滿服務質素	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
--	-----------	--------	--------	------	---------------

流動通訊	46	45	59	57	71.4%
固網	14	25	7	7	77.9%
互聯網	38	54	27	8	90.7%

消費者投訴數字



投訴數字（二零一七年第一季及第二季）

違反《電訊條例》/牌照條件的個案分析

- 在二零一七年第一季沒有違反《電訊條例》/牌照條件的成立個案
- 在二零一七年第二季則有**1**宗違反牌照條件的個案。該宗個案涉及一家流動通訊服務營辦商在二零一七年一月及二月分別發生兩次網絡故障，引致服務中斷，被裁定違反牌照條件。通訊局向該流動通訊服務營辦商施加**15**萬元罰款。

多謝