

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第十五次會議記錄**

日期：二零一八年一月二十五日（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：

梁仲賢先生（主席）	通訊事務副總監
許涼涼女士	香港總商會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
趙善能先生	個別委任人士
孫焯德先生	公眾人士
王振邦先生	公眾人士
梁秀清女士	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

鍾慧慧女士	通訊辦
吳杏漳女士	通訊辦
盧偉彬先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
姚金鴻先生	香港無線科技商會代表
葉雅琴女士	消費者委員會代表
梁淑儀女士	長者代表
馬錦華先生	個別委任人士
鍾智明先生	弱能人士代表
鄧肇中先生	弱能人士代表
文鳳玲女士	公眾人士
翁珮玲女士	公眾人士
陳翠碧女士	公眾人士
黃文麗女士	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士
鄭永昌先生	教育局代表

**I. 第十四次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄**

1. 秘書沒有收到委員對第 14 次會議記錄擬稿之任何修訂建議。電訊規管事務諮詢委員會（「TRAAC」）秘書則收到 TRAAC 委員及與會者就會議記錄擬稿中聯席議程

I 的一個修改及一個增訂的建議，秘書報告通訊辦在考慮了收到的建議，根據當日的討論，修訂了聯席議程 I 的會議記錄。會上沒有委員就修訂的 TUCAC 會議記錄提出任何意見，主席宣布通過 TUCAC 第 14 次會議記錄，並表示會待 TRAAC 委員通過聯席議程 I 的會議記錄後，將有關的會議記錄電郵予各委員。

[會後備註：TRAAC 委員於二月八日通過聯席議程 I 的會議記錄，秘書已於二月九日將 TUCAC 第 14 次會議記錄電郵予各委員。]

## II. 新設無線物聯網牌照

2. 吳杏漳女士向委員介紹新設的無線物聯網牌照的詳情。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2018 號。

3. 楊全盛先生查詢無線物聯網牌照是否只規管使用 920 – 925 兆赫 (MHz) 共用頻帶的無線應用，而不包括其他如藍芽及 Wi-Fi 等的無線應用。

4. 主席回應，新設立的無線物聯網牌照制度的主要目的，在於促進無線物聯網服務及平台的發展。目前發出的兩個牌照指定營辦商使用 920-925 兆赫共用頻帶，主要是基於有關營辦商申請牌照時所提出的建議。如日後其他無線物聯網牌照申請人建議使用其他共用頻帶提供無線物聯網服務，例如 2.4 吉赫或 5 吉赫頻帶等，通訊局會視乎牌照審批結果而將相關的可使用頻譜列明於無線物聯網牌照中。

5. 吳杏漳女士補充，無線物聯網牌照的申請指引已經清楚列明申請人除可使用 920 – 925 兆赫共用頻帶以外，還可利用其他共用頻帶提供無線物聯網服務，然而通訊局在審批有關申請時，會考慮相關共用頻帶的共用情況及能否互相協調等其他因素。

6. 楊全盛先生查詢，若市民於家中設置一些無線物聯網設備連接互聯網，例如將電子磅接駁至雲端網絡以儲存記錄和數據，是否需要持有無線物聯網牌照。

7. 主席回覆，無線物聯網牌照的規管對象是提供公共無線物聯網服務及平台的營辦商；如市民於家中設置無線物聯網設備自用，便毋須申領無線物聯網牌照。

8. 梁秀清女士表示，她的影印機供應商將她的影印機連接至互聯網，以自動監察影

印機的使用狀況以便提供支援服務，例如於碳粉將用盡時該供應商便自行安排補充碳粉。她查詢該供應商提供有關服務是否需要申領無線物聯網牌照。

9. 主席說明由於該供應商只是連接影印機至互聯網以監察影印機的使用情況，當中並不牽涉任何公共電訊服務的提供，故此並不需要申領相關電訊服務牌照。

10. 梁秀清女士續問，市面有一款空氣清新機的說明書指用戶可使用 Wi-Fi 網絡將空氣清新機連接智能手機，令用戶可於其手機查看有關的空氣指數，並得悉何時需要更換濾芯，她查詢在此情況下供應商是否亦毋須申領無線物聯網牌照。

11. 主席表示梁秀清女士的理解正確，相關供應商毋須申領無線物聯網牌照。

12. 趙善能先生查詢，無線物聯網牌照的申請人是否須符合資產審查及地域限制的要求。另外，通訊辦會否考慮要求無線物聯網牌照的申請人向通訊局繳交保證金，保證於停止提供服務後會移除其裝置設施等。

13. 吳杏漳女士回應，無線物聯網牌照的申請人必須為香港註冊公司。為鼓勵更多營辦商提供物聯網服務，通訊辦要求申請人提供最近三年的財務證明，然而並沒有設立保證金制度，至於其他要求已詳列於牌照申請指引。

14. 主席表示，為鼓勵更多營辦商提供無線物聯網服務，通訊局決定無線物聯網牌照的發牌制度應該較其他牌照為寬鬆，因此並沒有設立保證金制度。主席表示明白趙善能先生的關注及多謝他的意見，並會繼續密切留意市場發展。

15. 王振邦先生建議通訊辦可考慮以其他不同形式向營辦商收取有關保證金，例如提供銀行擔保，並按客戶數量釐定保證金的金額，以免對較小型的營辦商的營運成本造成壓力。

16. 趙善能先生留意到香港有一股「炒賣」各類牌照的風氣。鑑於無線物聯網服務為新興行業而發牌制度較為寬鬆，他建議通訊辦可加強申請更改牌照持有人的要求、徵收有關收費等，以避免出現牌照「炒賣」的情況。

17. 主席明白趙善能先生的關注，並回應指現時通訊辦審批營辦商的更改牌照持有人

的申請時，會考慮會否影響競爭環境才會批准有關申請。

18. 王振邦先生認為牌照買賣乃屬商業決定，既然通訊辦在審批無線物聯網牌照申請時進行評估，包括申請人的財務狀況、用於提供服務的基建設施、技術及能力等，理應可排除趙善能先生的擔憂。

19. 許涼涼女士表示，無線物聯網服務的發展可應用於一些涉及人身安全的服務，例如自動行駛汽車，故認為通訊辦應對無線物聯網牌照所涉及的服務質素採取更嚴格的規管。

20. 主席表示，電訊服務的發展已延伸至日常生活管理中，例如安裝無線物聯網裝置於車輛內，讓車輛互相通訊以提升道路安全，規管有關應用或服務會有可能涉及其他相關政府部門或規管機構。有見及此，如無線物聯網服務的應用涉及其他範疇，營辦商須聯繫相關的政府部門或規管機構，以確保符合香港的法例。

### **III. 實施更有效使用 8 位號碼計劃的措施**

21. 鍾慧慧女士向委員講解實施更有效使用 8 位號碼計劃的措施（「措施」），包括各項措施的詳情、有關措施的實施時間表及新增號碼數量、實施措施的情況，以及通訊辦為措施所進行的準備工作。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2018 號。

22. 趙善能先生認為措施所能增加的號碼數量只是杯水車薪，因香港為一旅遊城市，每年有數以千萬計的旅客進出香港，故所消耗的電話號碼數量相信亦相當龐大，他建議通訊辦除了實施措施外，亦應鼓勵營辦商善用電話號碼及考慮如何重用一些已停用的電話號碼，特別是一些只用作數據服務的號碼，例如縮短這些號碼的凍結時間，以加快重用號碼的時間。

23. 鍾慧慧女士回應，措施其中一項已包括編配額外號碼時營辦商須符合更高的使用門檻，此外，通訊辦亦會要求營辦商提供其重用號碼的情況，確保他們符合相關的要求才會額外編配號碼予營辦商。事實上，通訊辦留意到，自從推出措施的諮詢文件及通訊辦作出相關決定後，電話號碼的消耗量已逐漸減慢。

24. 主席補充，每個編配予營辦商的號碼（不論是否已指配予最終用戶）均須每年支

付\$3 號碼費，相信此項收費亦可令營辦商善用獲編配的號碼。

25. 許涼涼女士分享，如凍結號碼的時間太短，或會對新用戶造成不便，因新用戶可能會收到一些致電舊用戶的來電。此外，一些被頻密重用的號碼亦可能會對新用戶帶來影響，因新用戶可能以這些號碼於國內登記使用某些服務，如號碼已被多次重用，新用戶或許不能以該號碼登記使用某些國內服務。

26. 主席表示明白有關情況，因此通訊辦需要於增加市場可供選擇號碼和凍結／重用號碼的時間之間取得平衡。至於重用號碼未能於國內登記使用某些服務的問題，則用戶有可能需要向營辦商申請另一個新的號碼作更替。

27. 孫焯德先生查詢消費者是否有權要求營辦商提供全新號碼。

28. 主席回應，消費者可向營辦商提出有關要求，然而，營辦商能否應要求向消費者提供全新號碼則需視乎他們的營運安排及有否持有全新號碼供指配用途。

#### **IV. 其他事項**

29. 秘書報告，通訊局於二零一七年第三季及第四季分別接獲 523 及 512 宗消費者投訴個案。其中第三季有 522 宗（99.8%）及第四季有 511 宗（99.8%）個案並不屬通訊局的管轄範圍。此類投訴主要涉及不滿客戶服務、合約／終止服務爭議、帳單爭議及不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素。第三季及第四季各有 1 宗（0.2%）個案屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，當中包括流動通訊服務供應商錯誤轉攜流動電話號碼及不滿固網服務營辦商未能提供穩定及令客戶滿意的固網電話服務。在二零一七年第三季及第四季並沒有違反《電訊條例》或牌照條件的成立個案。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

30. 議事完畢，會議於下午 4 時 45 分結束。

# 電訊服務消費者投訴報告

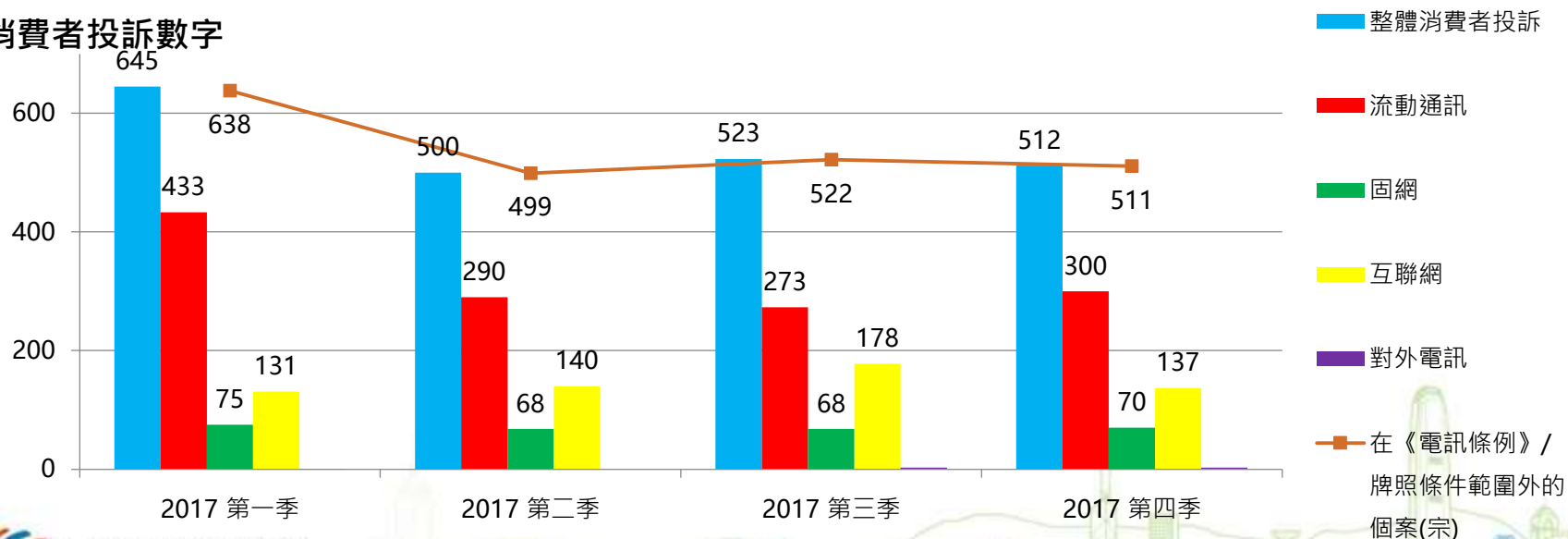
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第十五次會議  
2018年1月25日



# 概況 (二零一七年第三季及第四季)

(按服務分類的數字)	2017 第一季	2017 第二季	2017 第三季	2017 第四季	2017 第三季	2017 第四季	
整體消費者投訴	645	500	523	512	522	511	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	433	290	273	300	272	300	
固網	75	68	68	70	68	69	
互聯網	131	140	178	137	178	137	
對外電訊	1	0	3	3	3	3	

消費者投訴數字



# 投訴數字（二零一七年第三季及第四季）

## 個案數字略為上升後回落

通訊局在二零一七年第三季接獲523宗消費者投訴個案，較第二季的500宗略為上升4.6%；在二零一七年第四季的數字有所回落，共接獲512宗消費者投訴個案，當中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為522宗及511宗

主要涉及：	2017第三季	2017第四季
➤ 不滿客戶服務：	163宗	107宗
➤ 合約/終止服務爭議：	84宗	103宗
➤ 帳單爭議：	84宗	94宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	92宗	85宗

可能違例的個案：兩季各有1宗

➤ 不滿流動通訊服務供應商錯誤轉攜流動電話號碼	1宗	0宗
➤ 不滿固網服務營辦商未能提供穩定及令客戶滿意的固網電話服務	0宗	1宗

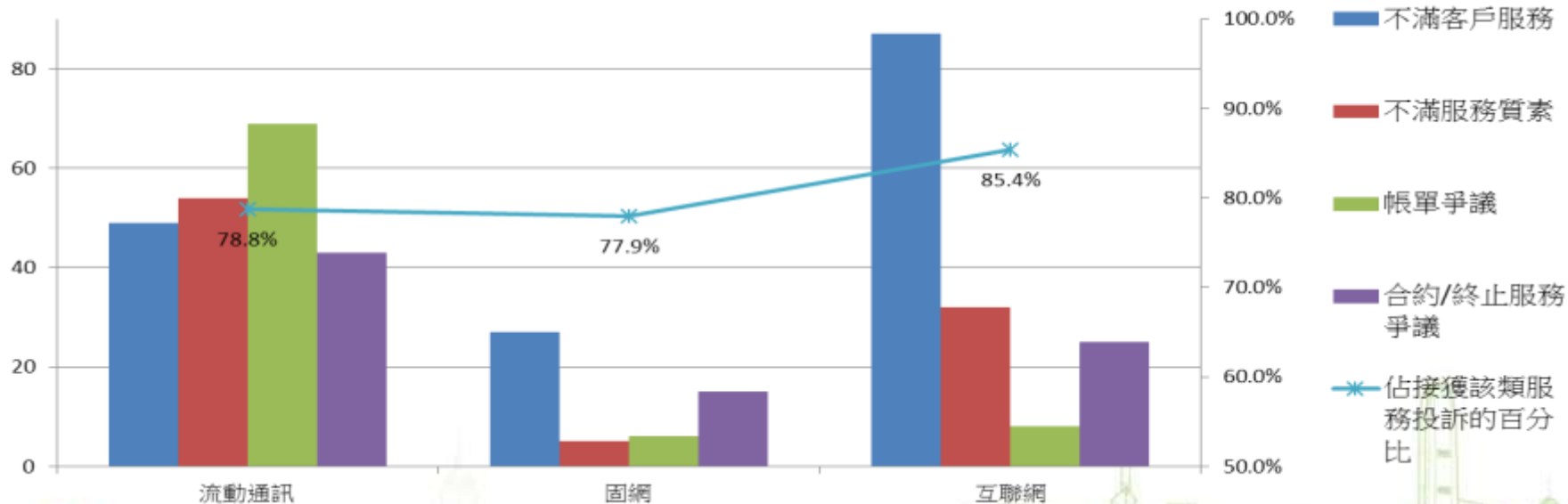


# 投訴數字 (二零一七年第三季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	不滿服務質素	帳單爭議	合約/終止服務爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	49	54	69	43	78.8%
固網	27	5	6	15	77.9%
互聯網	87	32	8	25	85.4%

消費者投訴數字

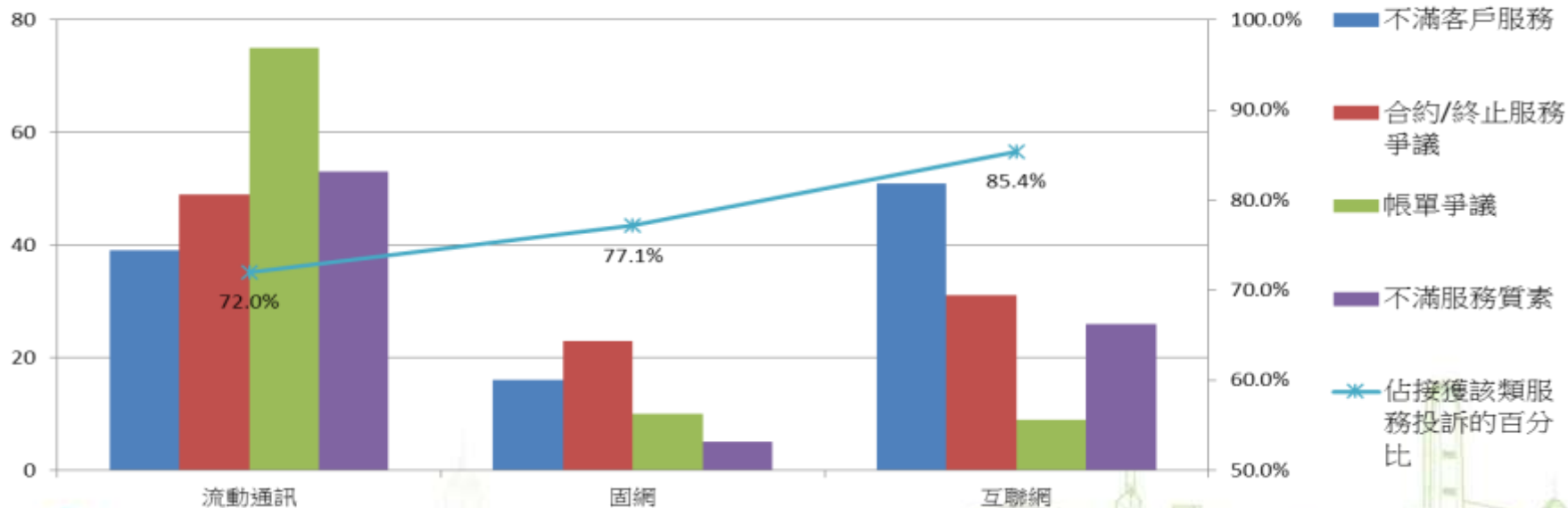


# 投訴數字 (二零一七年第四季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	帳單爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	39	49	75	53	72.0%
固網	16	23	10	5	77.1%
互聯網	51	31	9	26	85.4%

## 消費者投訴數字



# 投訴數字（二零一七年第三季及第四季）

## 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一七年第三及第四季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

# 謝謝

