

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 第十六次會議記錄

日期：二零一八年七月十九日（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
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
葉雅琴女士	消費者委員會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
趙善能先生	個別委任人士
馬錦華先生	個別委任人士
鍾智明先生	弱能人士代表
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
陳翠碧女士	公眾人士
呂錦明先生	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

盧子謙先生	通訊辦
吳穎怡女士	通訊辦
黃永達先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

姚金鴻先生	香港無線科技商會代表
許涼涼女士	香港總商會代表
梁少舫先生	長者代表
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
黃文麗女士	公眾人士
盧偉民先生	公眾人士
楊鼎立先生	公眾人士

I. 第十五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 15 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 15 次會議記錄。

II. 擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃

2. 盧子謙先生向委員簡介擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃(「資助計劃」)，包括現時偏遠地區鄉村寬頻服務的情況、資助計劃為社區帶來的好處、擬涵蓋的鄉村範圍、有關項目實施的安排及初步時間表。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2018 號。
3. 馬錦華先生對於資助計劃中要求獲選的固網商須開放獲資助鋪設的光纖網絡及海底光纖電纜至少一半的容量予其他固網商免費使用的安排表示欣賞，認為有關要求可增加競爭及減低壟斷的可能，令居於鄉村的消費者有更多選擇。馬錦華先生指出，現時，越來越多長者居於偏遠地區的鄉村，而現今科技發展可透過網絡提供一些遙距照顧予長者，資助計劃可協助有關機構提供相關服務給有需要的長者，馬錦華先生希望通訊辦當資助計劃有具體進展時，通知有關的社福機構。
4. 主席多謝馬錦華先生的提議，並表示會考慮當資助計劃有實質進展時，提供一個「光纖網絡到村表」給有關的社福機構及公眾參考。
5. 莊禮基先生認為，對於獲選固網商須開放至少一半容量予其他固網商免費使用的要求，或許會減低固網商的投標意欲。他詢問通訊辦將如何鼓勵合資格的固網商參與投標。
6. 盧子謙先生回應指出，現時固網商在有關偏遠地區鄉村的光纖網絡覆蓋並不完善，資助計劃將有助固網商改善其網絡覆蓋及開拓有關地區的寬頻服務市場。此外，獲選的固網商將獲得資助建設光纖網絡的擁有權，它不但可直接為有關的鄉村提供寬頻服務，亦可透過獲資助建設的光纖網絡提供寬頻服務給鄰近地區的居民。因此，資助計劃對固網商理應有一定的吸引力。
7. 主席補充，政府以固網商建設有關光纖網絡的成本訂出預算的資助金額，相信這經濟誘因可吸引合資格固網商投標。
8. 鍾志明先生表示，現時，固網商於部份市區舊樓仍然只以銅線提供基本的寬頻服務，他查詢是否可同樣以資助計劃來鼓勵固網商擴展光纖網絡至有關市區舊樓。
9. 盧子謙先生解釋，市區舊樓未能選用高速寬頻服務的原因，與偏遠地區鄉村面對

的問題並不相同。這些大廈大部份的位置已經相當接近固網商現有的光纖網絡，只要有關大廈的相關負責人與固網商達成協議，同意讓固網商於大廈內裝設光纖網絡及設置配線系統，大廈住戶便即可選用高速的寬頻服務。此外，市區大廈一般均有較完善的流動網絡覆蓋，故市區居民亦可考慮選用高速流動寬頻服務替代固網寬頻服務。

10. 趙善能先生查詢，固網商是否於投標前已知悉資助計劃的遴選準則。如獲選的固網商未能遵照於標書內列明的要求，例如於指定時限內完成鋪設網絡，通訊辦是否有機制防止有關情況發生。

11. 盧子謙先生回應，通訊辦將會在標書內清楚說明有關的遴選準則及安排，好讓固網商知悉。主席補充，如獲選的固網商未能遵照投標時許下的承諾鋪設網絡及提供服務，通訊辦有權執行標書內列明的罰則，例如不發放資助金額或沒收履約保證金等。

12. 趙善能先生續查詢，資助計劃要求獲選的固網商鋪設光纖連接線路至有關鄉村的村口附近，通訊辦會否接受固網商利用非光纖技術（例如無線網絡）提供高速寬頻服務給村民。

13. 主席回應，固網商於投標時須承諾為資助計劃涵蓋的鄉村鋪設光纖連接線路至有關鄉村的村口附近。至於村內網絡，固網商可按其商業考慮選擇以何種技術提供寬頻服務予村民。

14. 劉秀芬女士提問，固網商是否必須入標全數六個項目，以及政府預算的資助金額是否足夠應付獲選固網商鋪設光纖連接線路的開支。

15. 盧子謙先生回應，通訊辦現時仍在考慮固網商須入標項目的數量，以鼓勵更多合資格的固網商參與投標，及讓每個項目均具競爭性。通訊辦已基於市場資料，就每一個項目設立資助金額上限，而此上限包括固網商就鋪設光纖連接線路所投資的成本，但不包括營運開支。

16. 主席補充，由於合資格固網商有不同的規模，未必每一家固網商也有足夠能力應付所有項目，故通訊辦不會要求他們必須全數入標六個項目。至於資助金額，由於資助計劃的目的是提供經濟誘因鼓勵電訊商擴展光纖網絡至偏遠地區的鄉村，所建的網絡將屬有關固網商所擁有，而固網商要求的資助金額多寡為其中一項遴選準則，故固

網商未必會就其投資成本提出全額資助的要求。通訊辦相信所估算的資助金額上限屬合理水平。

17. 孫焯德先生查詢，如村民拒絕獲選的固網商在村內鋪設光纖網絡，通訊辦會否提供協助。

18. 主席表示，固網商在鄉村鋪設光纖網絡的方式與在大廈鋪設光纖網絡的方式不同，大廈一般設有一些公共地方，例如電訊及廣播設備室，可供固網商設置電訊設備以提供服務；然而，鄉村地區則多屬私人地方，相關私人土地的業權人可選擇是否讓固網商於村內鋪設光纖網絡。通訊辦於構思資助計劃時已考慮有關情況，故資助計劃不會強制要求固網商必須在村內鋪設光纖網絡，但固網商必須鋪設光纖連接線路至有關鄉村的村口附近，該些位置通常為未批租的政府土地；如村民拒絕讓固網商在村內鋪設光纖網絡，通訊辦會盡量協調，並在有需要時派員到鄉村，向相關私人土地的業權人、村代表、村長及村民等講解光纖入村的好處。

19. 孫焯德先生續查詢，如獲選的固網商最後未獲村民同意於村內鋪設光纖網絡，固網商將如何提供寬頻服務給村民，而有關服務是否需達至某個最低速度。

20. 盧子謙先生表示，通訊辦十分鼓勵固網商在村內鋪設光纖網絡，為村民提供高速寬頻服務，亦相信資助計劃下會有經濟誘因驅使固網商積極與村民商討有關安排。事實上，現時一些鄉村地區已有光纖網絡覆蓋，有關村民已可選用高速寬頻服務及體驗其好處。此外，通訊辦於今年 3 月至 6 月期間，就資助計劃安排的初步構思及擬涵蓋的鄉村名單諮詢各個鄉事委員會，並獲得各個鄉事委員會的廣泛支持，他們均期待有關項目能盡快進行，並表達願意配合固網商進行相關工程。

21. 主席表示，如獲選的固網商最後未獲村民同意於村內鋪設新的光纖網絡，他們可考慮利用無線技術為村民提供寬頻服務。個別固網商亦可連接光纖網絡至村內原有的銅線網絡，為村民提供寬頻服務；然而，有關服務的速度會不及透過以村內光纖網絡所提供的寬頻服務般快。

III. 公眾收費電話機數目檢討

22. 吳穎怡女士向委員講解公眾收費電話機（「電話機」）數目檢討的事宜，包括是

次檢討的背景、目標、指導原則及進度。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2018 號。

23. 鍾志明先生查詢，通訊辦會否考慮將有關電話亭的用途改變成為 Wi-Fi 熱點。
24. 主席表示，現時，大部份電話亭均設有 Wi-Fi 裝置。是次檢討後決定拆除的電話亭電話機，如設有 Wi-Fi 裝置，當中的 Wi-Fi 裝置將被一併拆除。儘管如此，全面服務供應商（即香港電話有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited；下稱「HKT」）亦可選擇保留從全面服務責任中剔除的電話亭電話機以繼續提供 Wi-Fi 服務。然而，HKT 須自行承擔繼續運作所需的費用而不會獲得全面服務補貼。
25. 王振邦先生欲了解由誰支付拆除電話機的相關費用。
26. 吳穎怡女士回應，HKT 負責移除電話機，相關費用由全面服務補貼資助。
27. 陳翠碧女士查詢，是次檢討的最終目的是否將所有電話機拆除。
28. 主席回應，是次檢討的目的並不是將所有電話機拆除。雖然現時流動電話十分普及，然而，我們亦不能排除使用電話機的需要，例如在流動電話缺電的時候、在沒有流動網絡覆蓋或訊號接收不理想的偏遠地方。事實上，是次檢討並不涵蓋設於郊野公園供公眾使用的緊急求助電話；而在偏遠地方的電話機及一些現時使用率比較高的電話機亦會予以保留；就現時設有室內電話機的地點，通訊辦亦建議保留最少一個室內電話機，以應付市民不時之需。
29. 陳翠碧女士進一步查詢，若一些電話亭電話機對街道造成阻礙而需拆除，然而，市民於有關地點對電話機有需求，通訊辦會否考慮於有關地點附近設立新的室內電話機供市民使用。
30. 主席表示，通訊辦會因應個別情況，就電話機的需求作出調配。例如我們曾接獲意見反映設於位置一的電話機使用率高，但阻礙街道；而鄰近位置二的電話機雖使用率低，但仍有需要；最後，通訊辦會安排拆除位置一的電話機，但保留位置二的電話機以應付公眾需求。
31. 王振邦先生留意到檢討的其中一項指導原則為針對每日平均收入不多於一港元

的電話機，但他希望通訊辦能一併檢討及移除其他使用率高但阻礙街道的電話亭電話機。

32. 吳穎怡女士表示，王振邦先生指出的指導原則為檢討的其中一項考慮基礎然而，通訊辦會在檢討過程中諮詢相關持份者的意見，包括區議會，務求在充分顧及有關地點的需要，包括相關電話亭電話機是否阻礙街道，才就是否剔除個別電話機作出決定。

33. 趙善能先生明白 HKT 在全面服務責任安排下提供電話機服務會受到一定程度的限制，例如不能利用電話亭刊登廣告。如 HKT 日後在沒有獲得全面服務補貼的情況下，通訊辦會否考慮放寬有關限制，讓 HKT 能優化電話亭的使用功能，以增加電話亭的使用量。趙善能先生認為，在香港政府正大力推動香港成為智慧城市的政策下，電話亭實為一個十分有效的設施以助提升香港成為智慧城市的形象。

34. 吳穎怡女士多謝趙善能先生的意見。吳穎怡女士解釋，HKT 在興建電話亭電話機前，須先向地政總署申請集體牌照，而電話亭的運作亦需根據有關牌照而定。通訊辦十分鼓勵優化電話亭功能的建議，並早於 2007 年已支持電話亭加設 Wi-Fi 裝置，至於電話亭能否加設並提供其他優化功能，則需視乎地政總署的審批。如電訊服務營辦商欲於電話亭提供其他優化功能，可向地政總署作出申請，而通訊辦會從中協調。

35. 主席補充，為配合智慧城市的政策，通訊辦現正與有關部門跟進有關讓營辦商於電話亭及多功能智慧燈柱加裝流動通訊機站的建議。

36. 莊禮基先生認同趙善能先生提出的意見。他建議通訊辦在安排移除電話亭前，向 HKT 以外的其他營辦商查詢他們是否有興趣利用相關電話亭提供其他服務，以免浪費這些有利的資源。

37. 吳穎怡女士多謝莊禮基先生的意見。通訊辦歡迎其他營辦商利用電話亭提供其他服務，如營辦商有任何建議，通訊辦樂意提供協助。

38. 孫焯德先生表示，為迎接物聯網和第五代（5G）流動通訊服務新世代，以及日後智慧城市的各項應用，政府及營辦商需安裝或鋪設更多不同的設備，例如在電話亭加裝流動電話充電器，他認為利用現有的基建去加裝有關設備比重新興建設施更為理想。

39. 主席多謝孫焯德先生的意見，並表示若營辦商對使用電話亭有任何構思，通訊辦會繼續扮演便利的角色。

40. 梁秀清女士表示贊成有需要移除個別電話機，但關注緊急使用電話的需要，並查詢通訊辦會否因應需要在新開發的地區加裝電話機。

41. 吳穎怡女士回應，在進行是次檢討的諮詢時，有區議員亦反映某些地點（例如較多意外發生的地方或偏遠地區）對電話機的需求，通訊辦在收到意見後，已就個別電話亭電話機從全面服務責任中剔除而作出相應調配。至於會否在新開發的地區加裝電話機，有關事宜並不包括於是次檢討，然而，如通訊辦接獲有關意見，我們會作出協調，並向 HKT 反映。

42. 趙善能先生同意移除一些沒有使用量或使用量極低的電話亭電話機，以減低業界承擔補貼的壓力；然而，就一些有經濟價值的電話亭電話機，他認為應讓營辦商活化電話亭，提供一些嶄新的服務。

43. 王振邦先生同意趙善能先生的意見。他建議通訊辦在拆除電話機前，通知業界有關決定，如營辦商有興趣利用將被拆除的電話亭提供其他服務，通訊辦可保留有關電話亭讓營辦商以其他方式營運，以免拆除電話亭後而重新興建，造成浪費。

44. 主席多謝委員的寶貴意見，並會紀錄及作出參考。

IV. 其他事項

消費者投訴報告

45. 秘書報告，通訊局於二零一八年第一季及第二季分別接獲 445 及 467 宗消費者投訴個案。其中第一季有 444 宗（99.8%）及第二季有 467 宗（100%）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。第一季有 1 宗（0.2%）個案屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，個案關於不滿互聯網服務供應商就客戶終止服務後為其移除線路的安排。在二零一八年第一季及第二季並沒有違反《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。

本屆會期

46. 主席表示是次會議乃本屆委員任期（2016-2018 年度）的最後一次會議。主席多謝各委員過去一直向通訊辦提供寶貴意見和支持。由於政府規定諮詢或法定組織的非官方成員擔任該職位的年期不應超過六年，而且不應委任同一人同時擔任超過六個該等組織的成員，多名委員已服務此諮詢委員會六年，包括馬錦華先生、趙善能先生、陳翠碧女士、王振邦先生、孫焯德先生、文鳳玲女士、黃文麗女士、翁珮玲女士、梁秀清女士，故通訊辦未能邀請上述委會繼續留任。主席就各委員多年來的貢獻再次表示謝意。

47. 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
第十六次會議
2018年7月19日

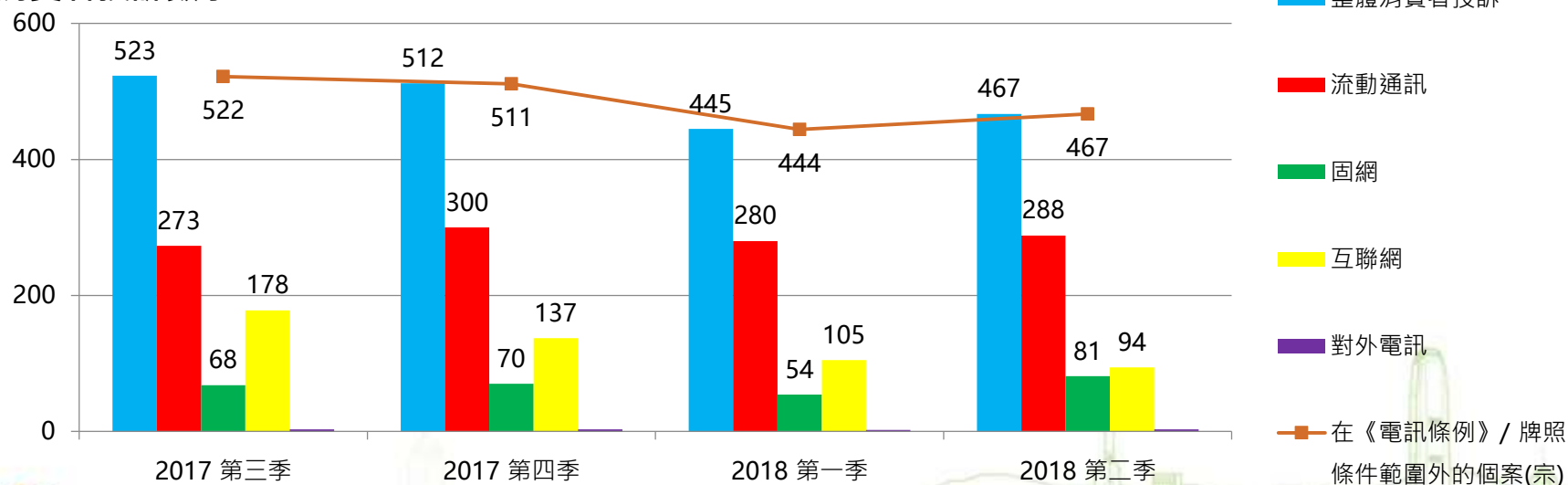


附件一
附件一

概況 (二零一八年第一季及第二季)

(按服務分類的數字)	2017 第三季	2017 第四季	2018 第一季	2018 第二季	2018 第一季	2018 第二季	
整體消費者投訴	523	512	445	467	444	467	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	273	300	280	288	280	288	
固網	68	70	54	81	54	81	
互聯網	178	137	105	94	104	94	
對外電訊	3	3	2	3	2	3	

消費者投訴數字



投訴數字（二零一八年第一季及第二季）

個案數字大幅下降後略為上升

通訊局在二零一八年第一季接獲445宗消費者投訴個案，較二零一七年第四季的512宗大幅下降13.1%；在二零一八年第二季的數字略為上升4.9%，共接獲467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444宗及467宗

主要涉及：	<u>2018第一季</u>	<u>2018第二季</u>
➤ 不滿客戶服務：	101宗	121宗
➤ 合約/終止服務爭議：	92宗	86宗
➤ 帳單爭議：	82宗	64宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	53宗	83宗

可能違例的個案：兩季分別為1宗及0宗

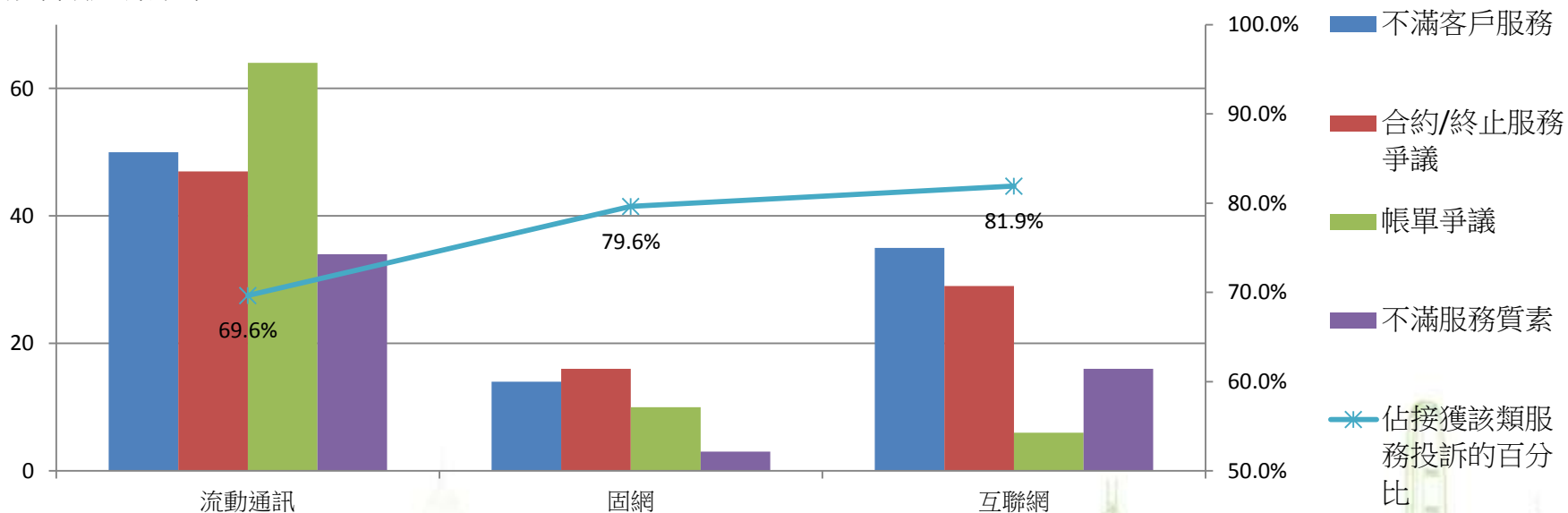
➤ 不滿互聯網服務供應商就客戶終止服務後 為其移除線路的安排	1宗	0宗
-----------------------------------	----	----

投訴數字 (二零一八年第一季)

(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	50	47	64	34	69.6%
固網	14	16	10	3	79.6%
互聯網	35	29	6	16	81.9%

消費者投訴數字

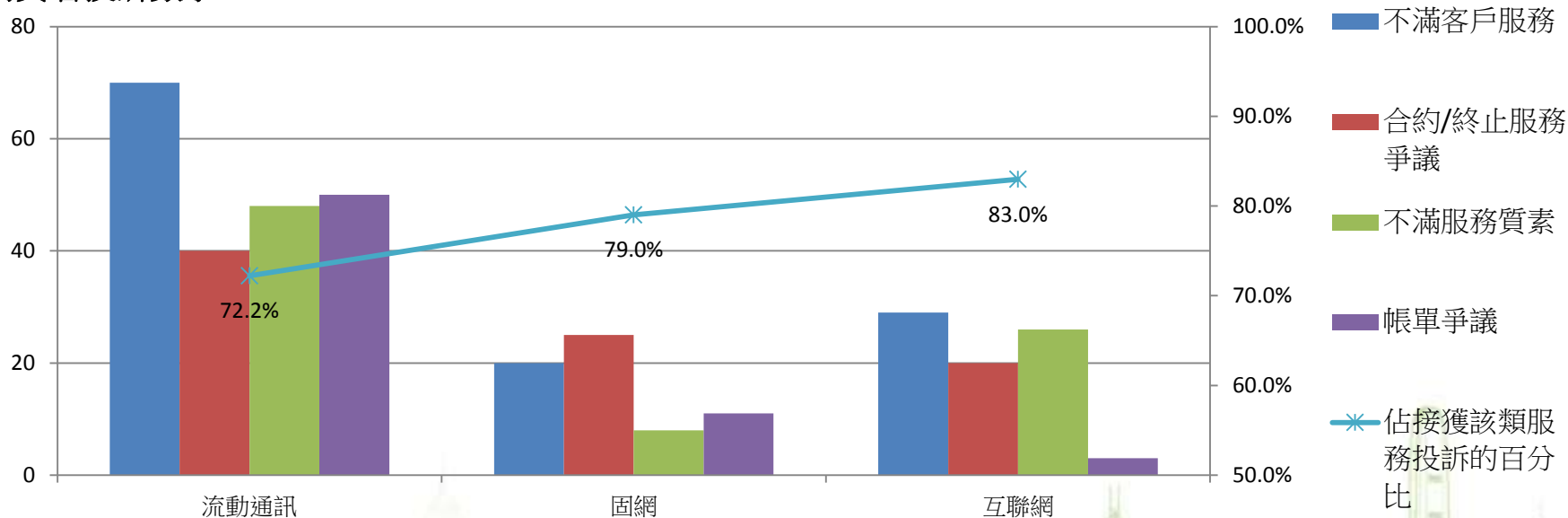


投訴數字 (二零一八年第二季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	70	40	48	50	72.2%
固網	20	25	8	11	79.0%
互聯網	29	20	26	3	83.0%

消費者投訴數字



投訴數字（二零一八年第一季及第二季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一八年第一及第二季沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

