

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十九次會議記錄

日期：二零一九年十二月五日（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：

卓聖德先生（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
葉維新先生	個別委任人士
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
鄭慧君女士	公眾人士
孔憲正先生	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
鄭永昌先生	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

張友怡先生	香港電訊有限公司代表
胡素華小姐	香港電訊有限公司代表
朱嘉文先生	香港電訊有限公司代表
周顯寧先生	香港電訊有限公司代表
潘文軒先生	香港電訊有限公司代表
楊敬恆先生	通訊辦
湛兆仁先生	通訊辦
李錦華先生	通訊辦
李永康先生	通訊辦
黃奕均先生	通訊辦
謝綺女士	通訊辦
李志輝先生	通訊辦
關詠琴女士	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

羅國明先生	香港無線科技商會代表
許涼涼女士	香港總商會代表
楊全盛先生	中小型企業代表
袁民光先生	長者服務代表
鍾智明先生	弱能人士代表
鄧肇中先生	弱能人士代表
陳穎旨先生	公眾人士
陳佩怡女士	公眾人士

龔衍鳴先生
劉堅偉博士
李穎明博士

公眾人士
公眾人士
公眾人士

I. 第十八次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前沒有收到委員對第 18 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，曾立基先生於會上提出第三段一項更正，主席宣布通過第 18 次會議記錄。

II. 公眾收費電話機數目檢討結果

2. 李永康先生向委員簡介檢討公眾收費電話機數目（「電話機檢討」）的背景、指導原則和檢討結果，及有關增加公眾電話亭功能的意見。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2019 號。

3. 潘文軒先生接着介紹香港電話有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HK) Limited（「HKT」）有關智能電話亭的資料，包括 HKT 智能電話亭的概念、功能及外觀設計。

4. 莊禮基先生查詢 HKT 介紹的智能電話亭的外觀設計是否已定案及其提供的服務是否全屬收費服務。此外，莊禮基先生關注智能電話亭提供的 USB 充電服務有可能會阻礙其他人士使用智能電話亭，因而建議 HKT 可考慮提供移動充電裝置租用服務。劉秀芬女士亦表示，智能電話亭可同時提供 USB 充電及移動充電裝置租用服務，並可考慮將 USB 充電插頭置於電話亭兩側的位置。

5. 張友怡先生表示，今天所介紹的智能電話亭的外觀設計並非最終定案，HKT 現時仍在收集各方的意見。智能電話亭會免費提供 USB 充電服務及有關資訊的服務，如日後智能電話亭提供一些線上購物服務，則屬收費服務。就有關委員表達對 USB 充電服務的關注，HKT 亦曾作出相關考慮，並會研究會否訂立充電的時限。至於移動充電裝置租用服務，由於在智能電話亭提供有關服務所佔用的空間較大，HKT 需詳加考慮。張友怡先生補充，現階段 HKT 只會於試點安裝智能電話亭，傳統的收費電話亭仍會存在。HKT 會自行測試及觀察和收集公眾對智能電話亭的意見及反應，以考慮在其他地區安裝更多智能電話亭。

6. 樓家強先生表示智能電話亭是一個很好的概念，他亦贊成莊禮基先生提出有關移動充電裝置租用服務的建議。樓家強先生分享他曾於外國機場使用類似的智能電話亭撥打電話時，發現輕觸式屏幕上的數字鍵的位置並不準確，而有關屏幕亦因被刮花而影響使用者瀏覽資訊。此外，有關裝置亦有過熱的問題。樓家強先生建議 HKT 將上述問題納入設計智能電話亭的考慮因素，他亦建議 HKT 利用不同的屏幕提供不同的服務，例如提供資訊的屏幕不會用作撥打電話。最後，樓家強先生認為 HKT 應繼續保留一些傳統的收費電話機或於智能電話亭內提供一些簡單易用的設備，供市民在遇到緊急情況時使用。
7. 主席感謝樓家強先生提供的意見，並表示智能電話亭於香港乃一個新的概念，而相信市民亦對此十分關注。HKT 需細心考慮智能電話亭的商業運作模式及如何解決用戶在使用智能電話亭時可能遇到的問題。
8. 胡素華女士感謝樓家強先生就 HKT 智能電話亭提供的意見，並表示因智能電話亭的運作成本較高，故 HKT 於設計智能電話亭時已加入 LED 大屏幕，以備日後於智能電話亭提供戶外廣告，以支持營運經費。
9. 葉維新先生認為電話亭的主要功能是為市民提供撥打電話服務，但現時智能電話亭的設計似乎變為一個售買商品的地點。
10. 主席表示明白傳統的電話亭只提供通話服務，由於電話亭位處街道上有利的位置，電話亭早已與時並進地增設了 Wi-Fi 服務。事實上，智能電話亭的概念及所增設的服務，乃因應就進行電話機檢討向區議會諮詢時，部份區議員所表達的意見而發展出來；而為迎接 5G 時代，流動網絡營辦商需要增加微型無線電基站，電話亭也可作為提供 5G 服務的街道設施。智能電話亭此概念最終如何落實，需視乎市場需求和有關政府部門的考慮，而從電訊業角度來看，智能電話亭將有助推動智慧城市，以及擴闊包括 5G 服務的通訊網絡建設。
11. 胡素華女士補充，HKT 智能電話亭的設計及其中一個理念是希望配合政府發展智慧城市。HKT 於設計智能電話亭前有向不同的機構、團體及區議會進行諮詢，HKT 希望以活化電話亭讓市民及旅遊人士於香港可使用一些較大型的互動設施，而區議會

亦可以利用智能電話亭的 LED 大屏幕發布資訊。

12. 曾立基先生認同智能電話亭的理念及功能，亦贊成智能電話亭提供旅遊資訊，因為部份遊客未必在香港旅遊時使用本地流動數據儲值咭。曾立基先生就電話機檢討結果中通訊辦決定從全面服務責任中剔除佔總數約 50%的電話亭電話機，向通訊辦查詢是否有最終剔除電話亭電話機數目的目標。曾立基先生並關注政府會否因應智能電話亭有良好反應而支持重建並活化已移除的電話亭。

13. 主席表示，電話機檢討完成不久，而通訊辦決定剔除的乃屬全面服務責任下的公眾收費電話機，HKT 仍可按其商業考慮，選擇是否保留該些已被剔除的電話亭電話機。若 HKT 決定保留該些電話亭電話機，則須自行承擔繼續運作及日後拆除所需的費用，而不會獲得任何全面服務補貼。假如在拆除相關的電話亭電話機的過程中有保留該等電話亭或以電話亭作其他用途的訴求，通訊辦對此持開放態度，並會考慮其他相關部門/機構（例如地政總署、路政署及區議會等）的意見，例如它們曾否收到有關電話亭阻礙街道的意見或投訴。

14. 孔憲正先生表示市民於使用傳統電話機撥出電話只需一元，他擔心假若智能電話亭的服務較以往昂貴，市民會誤解智能電話亭的概念純粹為增加商業利益而影響其推行，故希望政府或 HKT 能於宣傳教育工作中加強解說活化電話亭的益處及提供清晰的收費資料。

15. 張友怡先生回應，在智能電話亭撥打電話的收費仍維持在一元水平，只是收費模式會由投幣變為電子收費。倘若智能電話亭提供網上購物服務，則有關收費會與利用其他設備於網上購物相同，不會因為於智能電話亭進行網上購物而收取較高費用。此外，HKT 仍然會提供免費 Wi-Fi 服務，方便市民及遊客使用。

16. 主席表示，由於智能電話亭尚未正式推出，HKT 將會在試點展開試驗計劃，並會在期間進行測試及收集和觀察公眾的意見和反應。假如智能電話亭獲得普遍支持並落實推行，主席認同有關宣傳及教育工作的重要性，並歡迎委員就此提出意見。

17. 孔憲正先生建議需將智能電話亭共創智慧城市的概念、智能電話亭的功能及收費清楚地傳遞給不同層面的市民，讓他們盡早了解智能電話亭並非一項以賺取營利為主

的計劃。孔憲正先生亦建議有關工作需透過不同渠道進行，而受眾亦應多元化而不應只局限於區議會。此外，孔憲正先生建議 HKT 充份利用智能電話亭的 LED 走馬燈顯示一些重要的即時資訊（例如風暴消息），讓路過的市民獲得有關資料，以體驗智能電話亭對他們的好處。

18. 主席感謝孔憲正先生的意見。

19. 鄭永昌先生關注傷殘人士如何利用智能電話亭獲得資訊。

20. 主席相信聽障人士使用智能電話亭獲得資訊應該沒有問題，唯視障人士則可能需要其他輔助工具才能使用智能電話亭。

21. 張友怡先生表示，現時有一些感應器可以準確提供智能電話亭的位置，視障人士如配合某些軟件使用，便可收到感應器的訊號而知悉智能電話亭的位置及如何使用它，而 HKT 會考慮如何有效地利用相關設備以協助視障人士使用智能電話亭。張友怡先生重申，HKT 會待智能電話亭在試點進行測試時積極收集各方意見，以完善智能電話亭的功能。

22. 鄭慧君女士建議 HKT 除安排智能電話亭定位服務外，可考慮提供一些更先進的設備，例如利用軟件選取一些較重要的資訊以口述的方式讓視障人士亦可接收有關資料。此外，鄭慧君女士亦建議 HKT 可在智能電話亭背面的大屏幕撥出部份免費廣告位置，給非牟利團體及相關地區的組織發放一些活動的資訊予該區居民，令智能電話亭可提供不同種類的服務予市民。

23. 胡素華女士回應，HKT 計劃安排一些免費時段供政府使用及會免費播放一些較為重要、涉及民生的資訊，例如風暴消息等，並正與一些服務供應商商討有關安排。HKT 明白將來智能電話亭的主要使用者為年青人，因此 HKT 除接觸區議會外，亦積極與學生聯繫，包括大學及香港專業教育學院（主要為資訊科技科學生），以收集他們對智能電話亭的功能及要求的意見。

24. 孔憲正先生欣悉 HKT 聯繫學校收集學生對智能電話亭的意見，並建議 HKT 可接觸非牟利團體，以收集其他不同使用者的意見。

25. 胡素華女士表示 HKT 有作出相關行動。
26. 主席感謝 HKT 就智能電話亭的介紹及委員表達的意見。

III. 經修訂的要約提供電訊服務的類別牌照

27. 謝綺女士講解經修訂的要約提供電訊服務類別牌照（「類別牌照」）的實施及宣傳推廣和公眾教育事宜。有關資料載於 TUCAC 文件第 5/2019 號。
28. 主席表示，經修訂的類別牌照的新登記要求，旨在保障消費者。通訊局會留意往後實施情況及市場發展。
29. 葉維新先生表示經修訂的類別牌照雖規定符合登記要求的持牌人須向通訊局登記，但擔心他們會否遵從，並詢問通訊辦將如何監察及跟進。
30. 主席回應，任何人仕要約提供電訊服務會自動成為類別牌照持有人，毋須事先向通訊局申請，故通訊局在過去並沒有類別牌照持有人的資料。由於修訂的類別牌照剛剛實施，通訊辦會待登記寬限期過後，檢視已登記的類別牌照持有人名單及相關市場資料，並會按情況作出適當跟進。此外，通訊辦亦會循公眾查詢及投訴等渠道加以監察類別牌照持牌人的運作。
31. 秘書表示，由於缺乏類別牌照持有人聯絡資料，通訊辦在處理或轉介有關類別牌照持有人的消費者投訴時遇到實際困難，故修訂類別牌照以引進登記制度，可望改善上述情況。
32. 莊禮基先生詢問為何不要求所有類別牌照持有人均須向通訊局登記。
33. 主席回應，鑒於過往被投訴的持牌人多具規模，而未知登記制度會否對規模較小的類別牌照持有人造成負擔，再加上持份者在諮詢期間內發表的意見大多希望通訊局能以循序漸進方式引進登記制度，故通訊局決定為類別牌照的登記制度定下門檻（服務訂用數量達 10,000 或以上）。通訊局會繼續監察市場運作，並適時考慮應否作進一步規管。

34. 曾立基先生詢問通訊局會否考慮要求類別牌照持有人於其產品的包裝上印上聯絡資料，讓消費者可直接聯絡他們查詢或投訴。
35. 李志輝先生回應，類別牌照一貫以來已要求持牌人在要約提供服務時，須向客戶提供其公司註冊號碼或商業登記證號碼、客戶服務熱線及產品的使用指南等資料。經修訂的類別牌照下的新措施旨在進一步保障消費者，如消費者未能在產品包裝上找到營辦商的資料，而若服務提供者是已登記的持牌人，消費者則可透過通訊辦協助轉介有關個案予有關人士以作跟進。
36. 主席補充，經修訂的類別牌照所引進的登記制度，除了利便通訊局規管的工作外，亦加強消費者對有關營辦商的信心及有助消費者作出明智的消費決定。主席表示，通訊局鼓勵及歡迎未達登記門檻的類別牌照持牌人作出登記。
37. 曾立基先生對登記制度能加強消費者的信心表示認同。
38. 劉佩琪女士查詢若未獲豁免登記的類別牌照持牌人沒有向通訊局進行登記，其會面對什麼後果。
39. 主席回應，通訊局在經修訂的類別牌照生效後就遵從新登記制度給予額外三個月的寬限期，讓類別牌照持有人有足夠時間知悉、準備及作出登記。未獲豁免登記的類別牌照持有人如在寬限期過後仍未作出登記，即可能已違反《電訊條例》，一經裁決通訊局可向有關持牌人施加罰則。
40. 孔憲正先生對已登記的類別牌照持有人的數量暫時偏低表示關注，並認為如登記數量維持偏低水平或反映在實際情況下，登記制度或不能達至通訊局修訂類別牌照的目的。
41. 謝綺女士表示，通訊辦早前已收到不同的類別牌照持有人對登記制度的查詢，部份亦表示正為登記作預備。
42. 主席補充，根據過往經驗，每當通訊局訂立一些新措施及為新措施設下生效及／

或寬限期時，相關持牌人或會在接近到期日時才正式作出相應行動，情況就如通訊辦局進行諮詢工作，往往於諮詢期完結前數天才收到回應。儘管如此，通訊辦會適時敦促持牌營辦商提醒其附屬公司或商業夥伴有關類別牌照的新登記制度。

43. 葉維新先生詢問通訊局會否考慮向未有登記的持牌人作出提示，並建議通訊局採取針對性措施以促使持牌人進行登記。另外，葉維新先生亦詢問通訊局有否就修訂的類別牌照發出新聞公報。

44. 李志輝先生對葉維新先生的意見表示感謝，並回應通訊辦會因應實際情況採取相應的跟進行動，包括直接聯絡有關持牌人以提示他們有關登記制度的要求。至於新聞公報方面，通訊辦早前已於網站及憲報上登載有關資訊。

45. 主席補充，通訊辦會密切留意類別牌照持有人的登記情況，並會適時採取相應的跟進行動。

IV. 其他事項

迎接 5G 新世代專題網站

46. 秘書跟進第 18 次會議中提及有關迎接 5G 新世代專題網站（「5G 網站」）一事，向委員介紹 5G 網站載有的資料，包括 5G 的國際發展情況、5G 的應用例子及 5G 的運作等。秘書亦於會上播放兩條 5G 短片給委員觀看。

47. 主席希望 5G 網站提供的資料能增加市民對 5G 的認識。

48. 鄭慧君女士查詢，除 5G 網站外，通訊局有否透過其他渠道發放兩條 5G 短片。秘書回應，5G 短片會於公眾講座及巡迴展覽中播放。

49. 鄭慧君女士建議通訊局利用其他平台，例如公共鐵路，發放一個較短版本的 5G 短片，讓更多市民可以接觸到有關資訊。

50. 主席感謝鄭慧君女士的意見，並表示通訊局會考慮製作更精華的 5G 短片版本，透過其他不同的渠道發送有關資訊給市民。

消費者投訴報告

51. 秘書報告，通訊局於二零一九年第二季及第三季分別接獲 308 及 356 宗消費者投訴個案。其中第二季有 307 宗（99.7%）及第三季有 355 宗（99.7%）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。兩季中各有 1 宗可能違例的個案，分別關於指稱一家流動通訊服務轉售商違反公平使用政策相關指引及固網營辦商進入樓宇公用部份鋪設電訊設施的問題。於二零一九年第二季及第三季並沒有違反《電訊條例》或牌照條件的成立個案。詳情可瀏覽通訊局網站。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

52. 議事完畢，會議於下午 5 時結束。

電訊服務消費者投訴報告

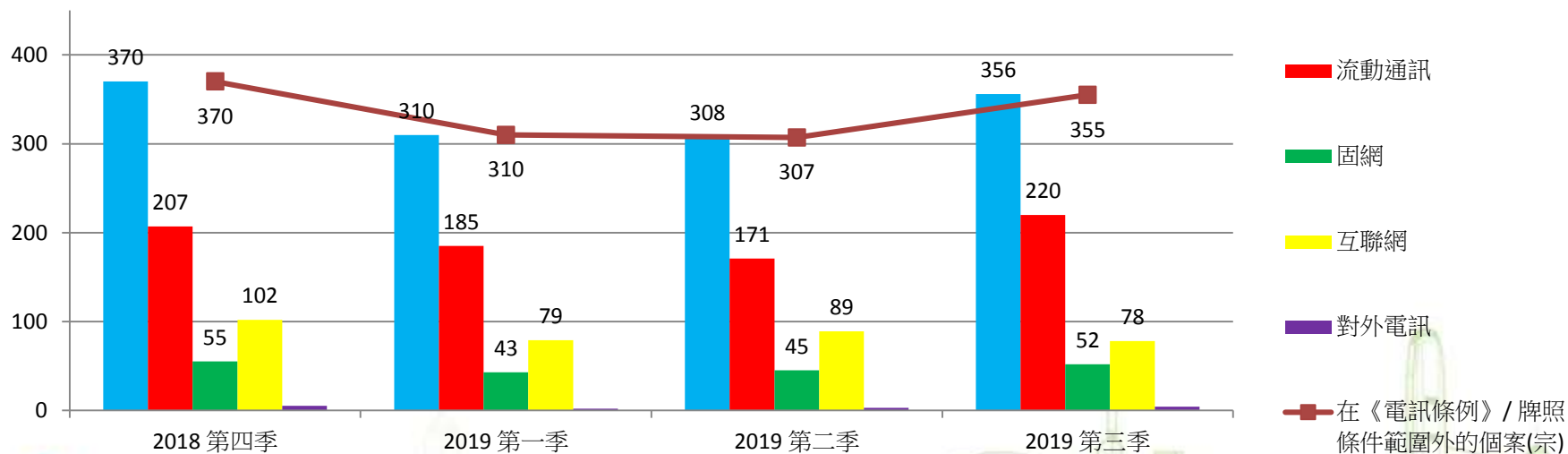
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第十九次會議
2019年12月5日



概況 (二零一九年第二季及第三季)

(按服務分類的數字)	2018 第四季	2019 第一季	2019 第二季	2019 第三季	2019 第二季	2019 第三季	
整體消費者投訴	370	310	308	356	307	355	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	207	185	171	220	170	220	
固網	55	43	45	52	45	51	
互聯網	102	79	89	78	89	78	
對外電訊	5	2	3	4	3	4	

消費者投訴數字



投訴數字（二零一九年第二季及第三季）

通訊局在二零一九年第二季接獲308宗消費者投訴個案，較二零一九年第一季的310宗輕微下降0.6%；在二零一九年第三季的數字則回升15.6%，共接獲356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307宗及355宗

主要涉及：

	<u>2019第二季</u>	<u>2019第三季</u>
➤ 不滿客戶服務：	102宗	101宗
➤ 合約/終止服務爭議：	65宗	73宗
➤ 帳單爭議：	40宗	73宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	49宗	44宗

可能違例的個案：兩季各1宗

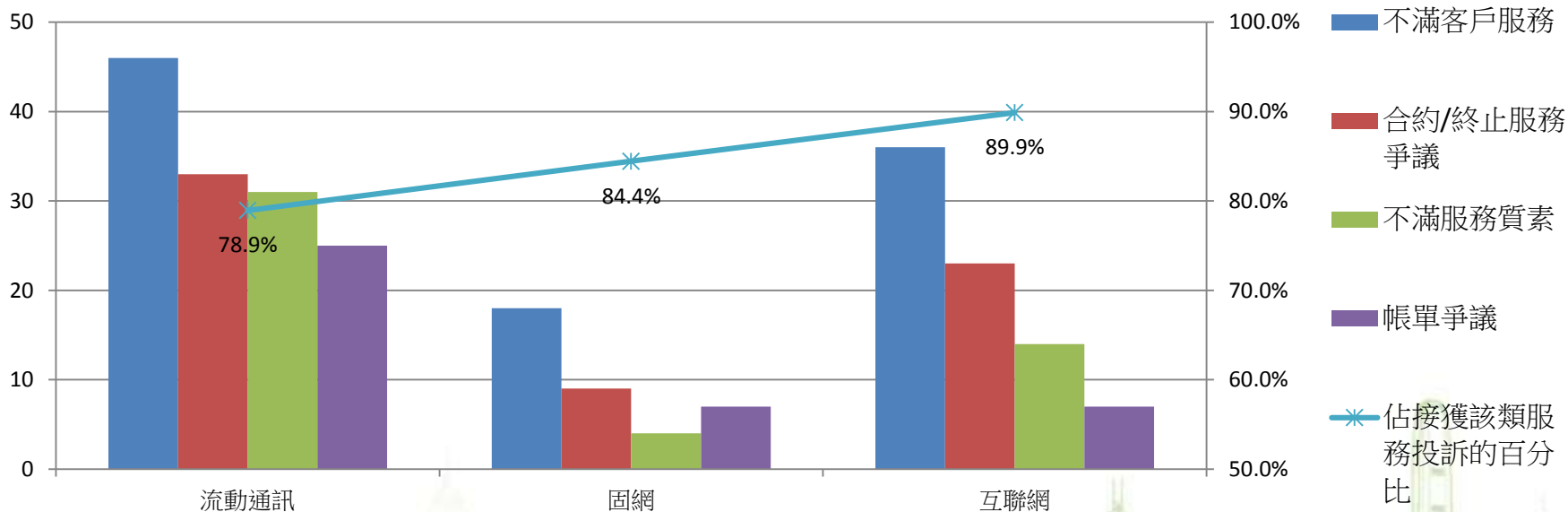
➤ 指稱一家流動通訊服務轉售商違反公平使用政策相關指引：	1宗	0宗
➤ 固網營辦商進入樓宇公用部份鋪設電訊設施的問題：	0宗	1宗

投訴數字 (二零一九年第二季)

(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	46	33	31	25	78.9%
固網	18	9	4	7	84.4%
互聯網	36	23	14	7	89.9%

消費者投訴數字

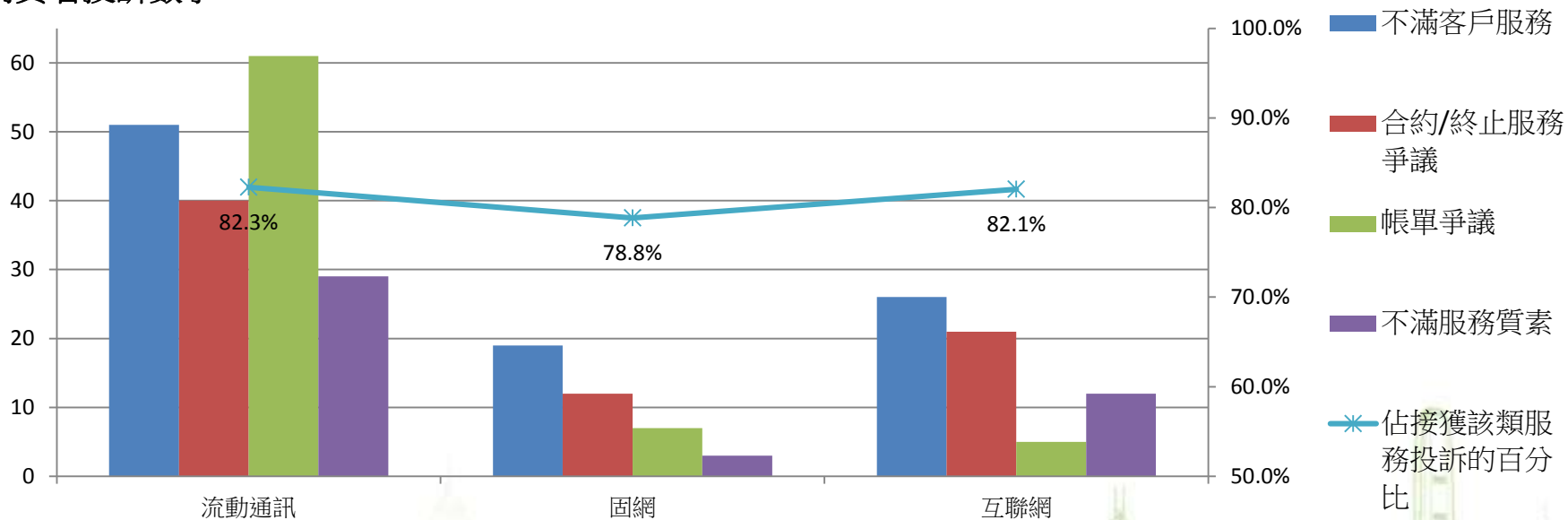


投訴數字 (二零一九年第三季)

(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	51	40	61	29	82.3%
固網	19	12	7	3	78.8%
互聯網	26	21	5	12	82.1%

消費者投訴數字



投訴數字（二零一九年第二季及第三季）

違反《電訊條例》／牌照條件的個案分析

在二零一九年第二季及第三季均沒有違反《電訊條例》／牌照條件的成立個案。

謝謝

