

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會 第二十次會議記錄

日期：二零二零年七月二日（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
鍾智明先生	弱能人士代表
袁民光先生	長者服務代表
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
劉堅偉博士	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：

盧子謙先生	通訊辦
余卓蔚女士	通訊辦
何焜先生	通訊辦
文業成先生	通訊辦
翁力正先生	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
鄧肇中先生	弱能人士代表
葉維新先生	個別委任人士
陳佩怡女士	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
陳穎旨先生	公眾人士
李穎明博士	公眾人士

I. 第十九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 19 次會議記錄擬稿之任何修訂建議，會上亦沒有

委員提出修訂，主席宣布通過第 19 次會議記錄。

II. 擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃的最新進展

2. 盧子謙先生向委員講解擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村資助計劃（「資助計劃」）的最新進展，包括資助計劃的背景、詳情及最新進展。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2020 號。

3. 鍾志明先生查詢，通訊辦預計約於何時完成整個鋪設光纖線路的工程。

4. 盧子謙先生表示，由於資助計劃的各個項目均會涉及一些難度較高的工程，例如鋪設海底光纖電纜或涉及在非常偏遠的鄉村施工，因此招標文件要求中標的固網商必須於五至六年內分階段完成各個項目的有關工程。中標的固網商必須遵照招標文件所訂的要求及其建議書所作的承諾完成相關階段的工程，才會獲發資助金額。通訊辦相信此安排有助促使中標的固網商盡快或提早完成各個項目的有關工程。

5. 樓家強先生表示，隨著 5G 服務的發展及普及，固網及光纖寬頻服務的需求將會減少，故希望資助計劃能盡早完成，讓更多偏遠地區鄉村的居民能更早受惠，否則當 5G 服務普及後，市民未必會申請及使用固網及光纖寬頻服務。

6. 主席表示，5G 服務與資助計劃兩者是相輔相成的。資助計劃將會令香港整體的光纖網絡覆蓋更加完善。當完成光纖網絡鋪設後，除了固網商可於這些偏遠地區提供高速的固網寬頻服務外，廣泛的光纖網絡覆蓋亦能為流動網絡營辦商的 5G 無線電基站提供所需的基礎網絡連接，這對營辦商拓展其 5G 網絡，為偏遠地區鄉村及附近地區提供 5G 流動服務，會有很大幫助。

7. 莊禮基先生提問，其他固網商就共用獲資助鋪設網絡設施的要求是否需由中標的固網商或通訊辦審批。此外，若沒有其他固網商擬於有關的偏遠地區鄉村提供高速寬頻服務，通訊辦將如何確保有關地區的市場競爭。

8. 盧子謙先生表示，為引入市場競爭，資助計劃要求中標的固網商開放獲資助鋪設的網絡設施至少一半容量予其他固網商免費使用。中標的固網商須就共用有關設施公

布相關安排，並迅速處理其他固網商所提出的共用申請，而雙方會就共用有關設施簽訂共用協議。中標的固網商不可就有關設施的使用向其他固網商收取費用，但雙方可在共用協議中訂明在那些情況下共同分擔一些合理的開支。此外，通訊辦已於招標文件中設定相關條款，令通訊辦可因應實際情況就共用有關設施的具體安排作出檢討，以提供所需彈性。

9. 主席表示，通訊辦一直依靠市場力量及競爭為規管原則，只有在市場力量失效時才會介入或作出干預，以確保達致通訊局的政策目標。雖然政府今次推行的資助計劃並非通訊局根據《電訊條例》監管下的項目，然而固網商需按合約條款完成有關工程。通訊辦希望給予空間讓固網商就共用獲資助鋪設的網絡設施互相磋商，達致一個互惠互利的方案。如固網商最後未能成功協商，通訊辦有權根據合約介入，從中協調及向固網商提供指引，甚至就個別情況作出仲裁。

10. 劉堅偉博士反映，固網寬頻服務的速度及穩定性的問題一直困擾鄉村居民，他樂於看見政府推行資助計劃。劉堅偉博士欲了解於招標過程及／或合約中，有否就固網商的服務價格作出規管。

11. 盧子謙先生回應，通訊辦於構思資助計劃時已考慮有關服務價格的問題，通訊辦主要通過兩個安排避免固網商向村民收取高昂的服務費，分別是（一）引入市場競爭，即資助計劃要求中標的固網商開放獲資助鋪設的網絡設施至少一半容量予其他固網商免費使用，讓其他固網商通過共用有關設施，在有關鄉村提供寬頻服務，為村民提供更多選擇，服務價格亦可望因應市場機制保持於具競爭力的水平；（二）資助計劃的建議書評估部份已包括評審入標的固網商會否承諾以現行市場價格向有關村民提供服務，而中標的固網商有為部份鄉村作出這些服務承諾。

12. 主席補充，香港電訊市場已於二零零三年全面開放，就市場發展至今，通訊局已不再作價格監管，盡可能依賴市場力量及競爭以促進和保障消費者權益。通訊辦相信上述安排可為其他固網商提供所需基建設施，於有關的偏遠鄉村提供服務，在有競爭的環境下寬頻服務價格因應市場機制保持於具競爭力的水平。

13. 曾立基先生查詢，現時還有多少偏遠地區的鄉村未能受惠於資助計劃。

14. 盧子謙先生回應，通訊辦經諮詢立法會、相關區議會和鄉事委員會時所收集的意見，以及固網商最新的鄉村網絡覆蓋資料，方落實資助計劃所涵蓋的鄉村名單，因此，資助計劃應已涵蓋絕大部份現時遠離固網商現有光纖主幹網的鄉村。至於未有納入於資助計劃的地方一般為位置非常偏遠並且有困難提供所需的基建，例如缺乏完善電力供應的鄉村（如東平洲）；此外，一些沒有常住居民的鄉村或已改建作其他用途而不再是認可鄉村的地方亦沒有被納入於資助計劃中。

15. 孔憲正先生對資助計劃表示認同，他查詢資助計劃中有多少個鄉村可提供高於 25M 甚至達 1000M 的寬頻服務。

16. 盧子謙先生回應，總括而言，中標的固網商已承諾為至少 80% 資助計劃下涵蓋的鄉村提供 500M 至 1000M 的寬頻服務。通訊辦相信當光纖網絡鋪設至有關鄉村的村口附近，中標的固網商會更積極考慮延伸鋪設光纖網絡至村內，屆時可提供高速寬頻服務的鄉村比例或會更高。同時，其他固網商亦可通過獲資助鋪設的網絡設施，在有關鄉村提供高速寬頻服務。另一方面，資助計劃亦為推展其他高速無線寬頻服務(包括 5G 流動服務及 Wi-Fi 無線上網等)提供基建設施。

17. 主席表示，由於在村內鋪設網絡往往會涉及私人土地及物業，故中標的固網商須得到相關業權擁有人同意，方可進行工程。由於有關過程繁複，中標的固網商或需較多時間與村民協商方可落實有關工程的安排。此外，因應有關鄉村的地理環境及人口，中標的固網商除了可採用於村內鋪設網絡的技術方案之外，亦可選擇以其他技術方案為有關鄉村提供高速寬頻服務，例如以無線電接達技術（例如 5G 技術）提供高速寬頻服務給村民。

18. 孔憲正先生認為資助計劃中涵蓋的鄉村有八成可享用達 1000M 或以上的寬頻服務十分成功，因很多市區屋苑可享有的寬頻速度只有 100M，資助計劃確令鄉村村民受惠。

19. 劉佩琪女士查詢，開放一半容量給其他固網商免費使用此安排有否設有期限。通訊辦會否考慮於稍後要求中標固網商免費開放更多容量給其他固網商免費使用，以鼓勵及促進更有效的競爭。

20. 盧子謙先生表示，通訊辦在訂立有關要求時已作出詳細考慮，通訊辦需要在鼓勵固網商參與投標，以及引入市場競爭之間取得平衡。至於時限方面，通訊辦並沒有為此安排訂下期限，如尚有剩餘開放的容量可作共用，中標的固網商須迅速處理其他固網商所提出的共用申請。通訊辦已在招標文件中設定相關條款，容許通訊辦因應實際情況就共用有關設施的具體安排(包括開放作共用的容量)作出檢討，以提供所需彈性。

21. 主席指出，資助計劃乃一全新的計劃，是政府首次以資助形式鼓勵固網商擴展光纖網絡至偏遠地區鄉村，故通訊辦於構思資助計劃時，主要是根據香港的實際情況落實實施安排。通訊辦會密切留意資助計劃的進度，務求讓資助計劃的相關工程能盡快展開及順利完成，令有關鄉村的村民能盡快享用高速寬頻服務。

22. 莊禮基先生欲了解如資助計劃項目中的鄉村地區日後發展為其他屋苑，固網商是否可以繼續使用獲資助鋪設的光纖網絡提供服務給當區居民或鄰近居民。

23. 盧子謙先生回應，資助計劃並沒有就使用獲資助鋪設的網絡設施提供服務的地點或目標客群作出限制。如固網商擬透過有關設施為資助計劃下涵蓋鄉村的鄰近地點提供服務，固網商可以於有關鄉村村口附近的網絡連接點擴展其網絡至鄰近地點以提供電訊服務。

III. 鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃

24. 余卓蔚女士向委員介紹鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃（「5G 資助計劃」），包括 5G 資助計劃設立的背景、申請詳情、評核標準及資助安排等。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2020 號。

25. 主席表示，由於過去半年疫情持續，對各界造成沉重打擊，為減少疫情對他們於經濟上的影響及增強各界的競爭力，同時推動 5G 發展及創新，政府透過第二輪防疫抗疫基金推出 5G 資助計劃，希望鼓勵更多機構盡早使用 5G 技術，促進行業甚至跨界別的發展。由於 5G 資助計劃在防疫抗疫基金下推出，故設有期限，整個計劃需於 2021 年 3 月底完成。

26. 余卓蔚女士表示，截至六月底，通訊辦共收到 109 個申請，當中 56 個申請不符合資格、6 個申請已獲批、11 個申請由申請人自行撤回。

27. 主席指出，5G 資助計劃自 5 月推出以來，反應相當踴躍。通訊辦現時仍繼續收到不少新申請，亦陸續批出資助予合資格項目。申請人須留意，5G 資助計劃乃資助 5G 應用的使用者。如項目只涉及應用/硬件開發，而在項目完成時，申請人沒有實際使用有關應用/硬件，這類項目並不在資助範圍之內。
28. 鍾智明先生欲了解獲批項目屬哪些類型的應用。
29. 余卓蔚女士回應，獲批項目包括升降機維修遙距技術支援及監察、工程地盤實地立體設計模型系統以協助工程師及相關人員更快掌握工程資訊，以及遙距電競賽車系統以讓玩家透過遙控迷你賽車體驗電競樂趣。有關詳情已載於通訊辦較早前的新聞公布。通訊辦會適時更新有關資料，市民可留意通訊辦網站以獲取有關資訊。
30. 鄭永昌先生查詢有否學校申請 5G 資助計劃。由於部份學校才剛復課，通訊辦會否考慮向學校作更多宣傳活動，讓他們也可得悉 5G 資助計劃。
31. 主席回應，通訊辦有透過不同的渠道宣傳 5G 資助計劃。事實上，學校亦是 5G 資助計劃的其中一個資助對象，如委員知悉一些機構、公司或學校等有意推行一些創新的 5G 項目，可協助向他們介紹這 5G 資助計劃。通訊辦網站載有 5G 資助計劃的詳情，包括申請指引及表格等，歡迎有興趣人士及機構查閱及提交申請。
32. 劉佩琪女士表示，創新科技署另有一科技券優化的措施，她查詢有關措施會否和 5G 資助計劃有衝突。申請人可否同時申請科技券優化及 5G 資助計劃。
33. 主席指出據通訊辦了解，創新科技署有多種不同的資助或措施，而他們的資助或措施大多是針對開發科技的，而 5G 資助計劃所針對的是 5G 應用，申請人的項目如是透過 5G 應用以改善業務效率及提升競爭力等均可提出申請。假如有公司表示要開發 5G 應用供其客戶使用，則不符合申請資格，因 5G 資助計劃的對象為 5G 應用的使用者而非供應者。就有關情況，該公司可通知其客戶申請 5G 資助計劃，因有關客戶才是 5G 應用的使用者。
34. 曾立基先生表示，大部份辦學團體或多或少都會向政府申請資助，而有些團體旗下或會有不同的學校；如此類團體欲申請 5G 資助計劃，通訊辦將如何處理及考慮有

關申請。

35. 余卓蔚女士表示，每個申請人在 5G 資助計劃下只能獲得資助一個項目，而申請人是以獨立法定團體為計算單位。曾立基先生提出的情況將視乎該辦學團體的公司架構，例如旗下學校是否各有獨立註冊或是屬分校等。

36. 曾立基先生續查詢，假設申請人申請的項目成本為一百萬，透過 5G 資助成功獲批五十萬，申請人可否就項目的剩餘成本（即五十萬）向政府申請另一資助。

37. 余卓蔚女士回應，如申請人已獲 5G 資助計劃下的資助，則他不可就同一項目再接受其他政府資助。

38. 莊禮基先生理解不能重複申請不同的資助。他查詢假如一獨立實體有兩個項目，其中只有一個涉及 5G 應用，通訊辦會否接受其申請。

39. 余卓蔚女士回應，如項目涉及 5G 應用及沒有獲得其他政府資助便可提出申請。

40. 樓家強先生認為有關安排合理且公平，因可將其他不同的資助發放給其他有需要的申請人。樓家強先生查詢，5G 資助計劃預計可以資助多少個項目。

41. 主席回應，5G 資助計劃的獲批撥款可供資助約 100 個項目，每個項目最高可獲批五十萬。假如部分獲批項目的成本支出較低，則最終可批出的項目將多於 100 個。

42. 莊禮基先生查詢，5G 資助計劃將由一個公開的評審小組審批抑或由通訊辦審批。

43. 主席回應，5G 資助計劃會由一跨部門的委員會審批，其成員包括商務及經濟發展局、政府資訊科技總監辦公室及通訊辦的代表。

IV. 其他事項

電視宣傳短片

44. 主席表示，承第 19 次會議中委員反映有關於電視播放推廣 5G 及無線電機站幅

射安全影片的意見，通訊辦已安排重新拍攝兩輯新的短片於電視上播放。秘書隨即播放有關短片給委員觀看。秘書指出，有關短片會安排於電視台、迎接 5G 新世代專題網站、通訊辦網站及 YouTube 播放，而電台亦有相關短片的聲音廣播。

消費者投訴報告

45. 秘書報告，通訊局於二零一九年第四季及二零二零年第一季度分別接獲 321 及 249 宗消費者投訴個案。其中二零一九年第四季全數（100%）及二零二零年第一季度有 247 宗（99.2%）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、帳單爭議、合約／終止服務爭議及不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素。於二零二零年第一季度有 2 宗可能違例的個案，分別是不滿流動通訊服務供應商沒有公布漫遊服務內容及條款，以及指稱互聯網服務供應商的收費系統出現錯誤。二零一九年第四季及二零二零年第一季度均沒有違反《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。

46. 鄭慧君女士留意到通訊辦收到的投訴絕大部份都不涉及違反《電訊條例》，她查詢消費者是否可就此類投訴聯絡消費者委員會或其他機構處理，以及通訊辦是經何種渠道接獲此類個案。鄭慧君女士關注通訊辦於處理這些投訴時所使用的資源，因極大部份個案雖不涉及違反《電訊條例》，但通訊辦仍需作出處理。

47. 秘書表示，通訊辦透過多個渠道接收市民的投訴，當中包括經由 1823 轉介的個案。根據通訊辦過往的經驗，部份投訴人於向通訊辦提出投訴前，已經聯絡消費者委員會。就此類個案，通訊辦會在獲得投訴人的同意後，將其個案轉介給有關電訊營辦商跟進及直接回覆。事實上，雖然此類個案並不涉及違反《電訊條例》，但通訊辦會留意所有投訴個案，若發現有值得關注的系統性問題，會考慮採取相應行動和措施，例如過往流動電訊帳單震撼的事宜。

48. 樓家強先生十分認同消費者委員會與通訊辦在處理消費者投訴時的工作。當消費者提出投訴時必定有所不滿，如通訊辦不處理該些不涉及違反《電訊條例》的個案，消費者必定失望甚至會提出對通訊辦的投訴。通訊辦將個案轉介給有關電訊商跟進，確保投訴人的個案會被處理，此安排十分恰當。

49. 主席表示，通訊辦接獲的投訴數字某程度反映了電訊市場或業界一些潛在問題。假如某類投訴數字飆升或通訊辦發現投訴中有值得關注的異樣情況，通訊辦會作詳細了解，與有關的營辦商跟進及採取適當的行動；而近年電訊服務投訴數字大幅下降，亦是因為通訊辦在處理消費者投訴上採取針對性的行動，而通訊辦亦相信營辦商願意作出配合及跟進，以提升電訊及客戶服務質素，從而減少接收投訴個案。

50. 主席表示，是次會議是今屆會期的最後一次會議。主席感謝委員在會期間百忙中出席會議，為電訊服務發展提供寶貴意見，希望委員於來屆會期能續任，繼續從消費者及用戶角度幫助我們推動電訊市場的發展。

51. 議事完畢，會議於下午 5 時結束。

電訊服務消費者投訴報告

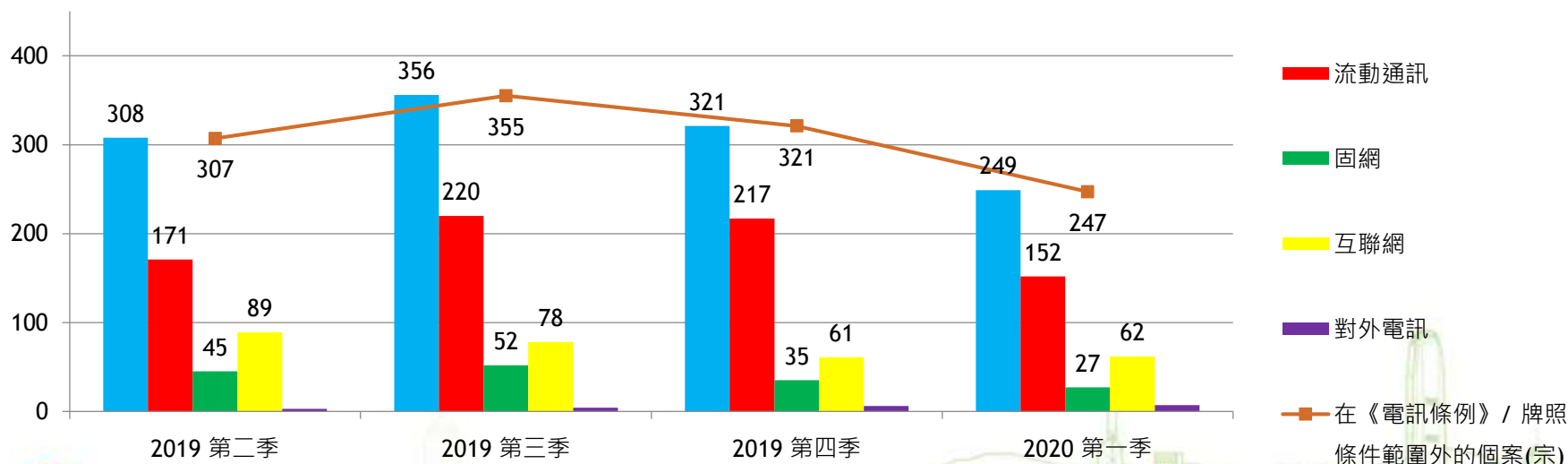
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十次會議
2020年7月2日



概況 (二零一九年第四季及二零二零年第一季度)

(按服務分類的數字)	2019 第二季	2019 第三季	2019 第四季	2020 第一季	2019 第四季	2020 第一季	
整體消費者投訴	308	356	321	249	321	247	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	171	220	217	152	217	151	
固網	45	52	35	27	35	27	
互聯網	89	78	61	62	61	61	
對外電訊	3	4	6	7	6	7	

消費者投訴數字



投訴數字（二零一九年第四季及二零二零年第一季度）

通訊局在二零一九年第四季及二零二零年第一季度分別接獲321宗及249宗消費者投訴個案，較二零一九年第三季數字356宗顯著下降，有關各類服務的投訴個案均有減少。在兩季的投訴中：

不涉及違反《電訊條例》或牌照條件的個案：兩季分別為321宗及247宗

主要涉及：

	<u>2019第四季</u>	<u>2020第一季</u>
➤ 不滿客戶服務：	88宗	66宗
➤ 帳單爭議：	64宗	53宗
➤ 合約/終止服務爭議：	63宗	45宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	43宗	39宗

可能違例的個案：兩季分別為0宗及2宗

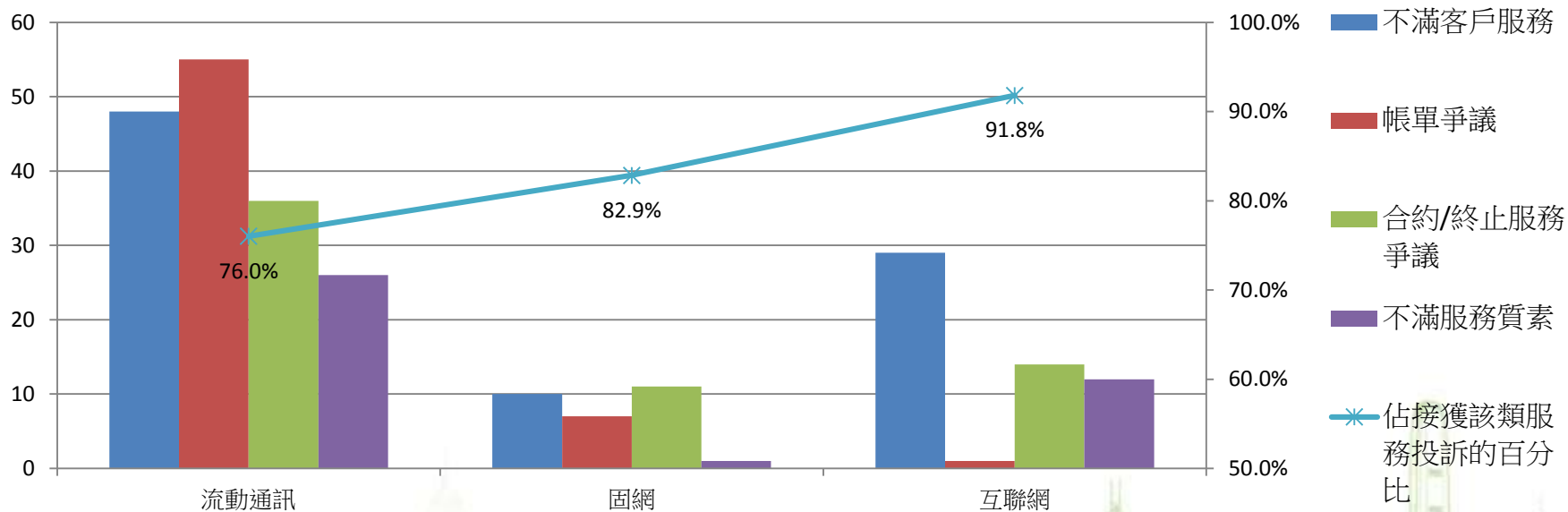
➤ 不滿流動通訊服務供應商沒有公布漫遊服務內容及條款：	0宗	1宗
➤ 指稱互聯網服務供應商的收費系統出現錯誤：	0宗	1宗

投訴數字 (二零一九年第四季)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	帳單爭議	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	48	55	36	26	76.0%
固網	10	7	11	1	82.9%
互聯網	29	1	14	12	91.8%

消費者投訴數字

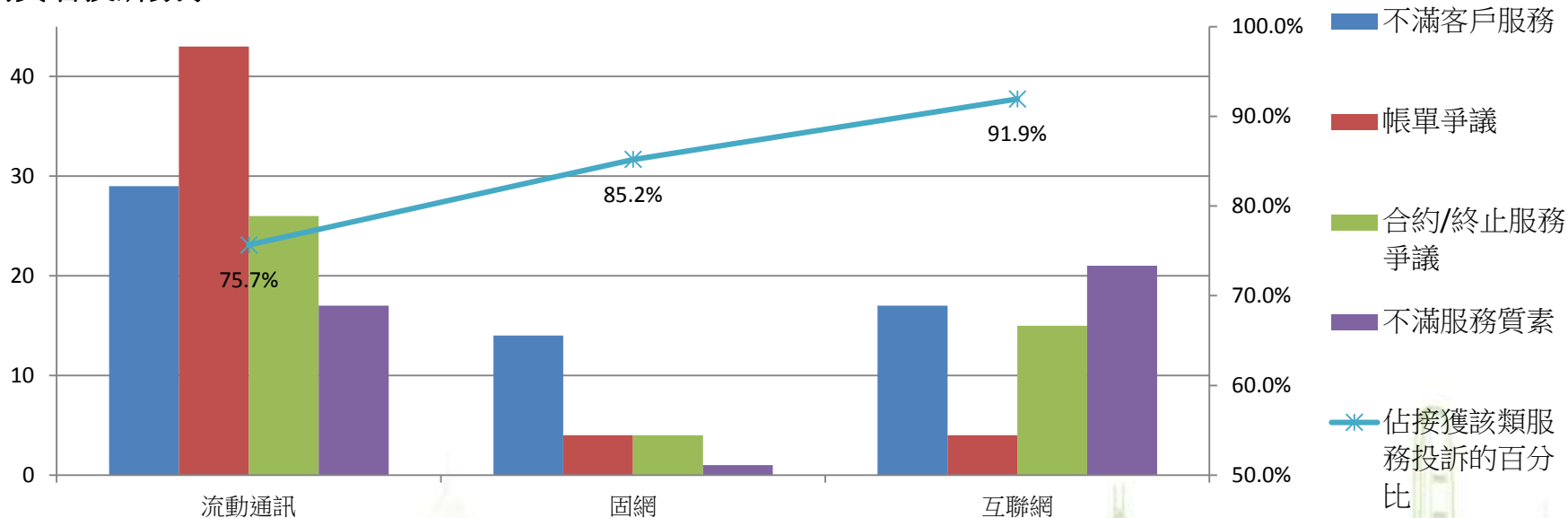


投訴數字 (二零二零年第一季度)

(按主要服務分類的數字)

	不滿客戶服務	帳單爭議	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	29	43	26	17	75.7%
固網	14	4	4	1	85.2%
互聯網	17	4	15	21	91.9%

消費者投訴數字



投訴數字（二零一九年第四季及二零二零年第一季度）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零一九年第四季及二零二零年第一季度均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

