

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會**  
**第二十三次會議記錄**

日期：二零二一年十二月二十八日（星期二）

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, JP (主席)	通訊事務副總監
何應富先生	消費者委員會代表
吳煒樑博士	香港總商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
鍾智明先生	弱能人士代表
邵日贊先生	弱能人士代表
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
鄧健華博士	個別委任人士
陳佩怡女士	公眾人士
陳建倫先生	公眾人士
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
劉堅偉博士	公眾人士
曾立基先生	公眾人士
連庭傑先生	教育局代表
黃紫薇女士 (秘書)	通訊辦

列席者：

林曉慧女士	通訊辦
伍家偉先生	通訊辦
鄧啟濂先生	通訊辦
周榮生先生	通訊辦
黃志成先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

王虹虹女士	長者服務代表
楊全盛先生	中小型企業代表
陳穎旨先生	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
劉佩琪女士	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士

## I. 第二十二次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前收到曾立基先生對第 22 次會議記錄擬稿之第 17 及 33 段的修訂建議，並已作出相關更正，會上沒有委員提出其他修訂，主席宣布通過第 22 次會議記錄。

## II. 香港 5G 服務的發展

2. 林曉慧女士向委員講解香港 5G 服務的發展，包括 5G 頻譜指配摘要、提供 5G 服務的營辦商、5G 服務的概況、用戶數目的增長、網絡覆蓋及表現、應用例子（包括 5G 無線家居寬頻服務）等，以及就消費者獲取 5G 覆蓋資訊及選擇合適的 5G 手機提供資料。此外，林曉慧女士亦在會上播放一段有關 5G 服務應用於建築工地的短片<sup>1</sup>。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2021 號。

3. 主席表示，通訊辦希望透過現有及將推出的短片介紹 5G 服務的潛力，讓市民及各界對 5G 服務及其應用有更深認識，啟發及鼓勵他們使用 5G 服務及運用 5G 技術推動創新應用。為滿足各種 5G 應用在速度、容量及覆蓋方面的需求，通訊局會繼續向市場發放更多不同頻帶內的頻譜，並剛於二零二一年十月完成第二批 5G 頻譜的拍賣，讓營辦商可利用這些新頻譜進一步完善其 5G 網絡及服務。通訊辦相信完善的 5G 網絡配合各種 5G 流動裝置的推出，將會促進 5G 及創新服務在香港的持續發展，推動香港的經濟及增強競爭力，對整個社會帶來裨益。

4. 孔憲正先生欣賞通訊辦為推廣 5G 服務拍攝的短片，令市民知悉 5G 應用的實際情況，相信將推出的新短片能讓市民對 5G 服務有進一步了解。孔憲正先生表示 5G 網絡可為現時缺乏光纖覆蓋的樓宇提供相對高速的 5G 無線家居寬頻服務，他查詢有關服務可提供的數據速度。

5. 林曉慧女士表示，5G 無線家居寬頻服務是利用 5G 網絡配合 5G 路由器提供寬頻服務，有關服務的數據速度與利用 5G 手機使用 5G 服務相若，但仍需視乎用戶所使用的路由器及設備採用的 Wi-Fi 技術和同時使用無線家居寬頻服務用戶數量等不同因素。據通訊辦了解，現時營辦商於市場上提供的 5G 無線家居寬頻服務並未設有數據用量限制，然而營辦商一般會實施公平使用政策，即當用戶的數據用量超出某一特定水平

---

<sup>1</sup> 有關短片已上載於通訊局的 YouTube 頻道: <https://youtu.be/0m7vfMaAkcs>。

時，其可使用的數據速度或有所限制。

6. 孔憲正先生表示理解 5G 無線家居寬頻服務的速度與 5G 流動服務相若，其主要分別在於經路由器定點接駁而手機則可在不同地點接駁。此外，正如通訊辦的網站所指出，消費者所選用的手機亦會對其體驗的 5G 服務速度有影響，故消費者需注意選購合適的 5G 手機。

7. 林曉慧女士表示現時營辦商一般會為其 5G 無線家居寬頻服務配備路由器以供其客戶使用有關服務。

8. 孔憲正先生歡迎營辦商有關安排，因可確保消費者有合適的路由器及不用額外鋪設線路便可使用有關服務。

9. 主席補充，5G 無線家居寬頻服務與固網寬頻服務在使用上分別不大，現時大部分固網寬頻服務用戶都會自備 Wi-Fi 路由器以接駁其寬頻服務的數據機，透過 Wi-Fi 無線技術供家中流動裝置共同使用寬頻服務；至於 5G 無線家居寬頻服務則由營辦商直接提供 5G 路由器，而有關路由器已內置 5G 智能卡，以 5G 網絡提供寬頻服務，此服務確實能為一些居於未能安裝光纖寬頻的樓宇的消費者提供一個便捷及速度相對較快的寬頻服務。

10. 孔憲正先生指出，其所服務中心位置較為偏遠，可供使用的固網寬頻服務速度亦較低，故 5G 無線家居寬頻服務可望為該中心提供一個替代方案。

11. 主席澄清，能否提供 5G 無線家居寬頻服務需視乎有關地點是否屬 5G 服務覆蓋範圍。若偏遠地區缺乏提供高速電訊服務基礎設施的光纖網絡，營辦商可能無法提供 5G 覆蓋。

12. 孔憲正先生表示，其某些服務中心位於大型屋邨中，相信屬 5G 覆蓋範圍內。根據其經驗，營辦商會就額外安裝設備以提供一個較穩定的寬頻服務向用戶另行收費，選擇 5G 無線家居寬頻服務將可節省有關費用。

13. 主席表示，5G 服務確實能為消費者提供多一個選擇，消費者在選購服務前，可

向營辦商清楚查詢服務詳情及覆蓋情況，並因應其情況及需要，選擇合適的服務。

14. 曾立基先生認同 5G 服務對教育及其他行業的幫助。曾立基先生得悉營辦商正逐步終止 2G 服務，他查詢現時 3G 服務的使用率及有否終止服務時間表。

15. 林曉慧女士回應，3G 服務現時的滲透率約為 26%，與 5G 服務相若。通訊局早前已在營辦商的牌照中加入條款，要求營辦商在終止某一世代的流動服務前，必須事先取得通訊局的同意，而通訊局在作出有關批准前，首要考慮為營辦商有否為其受影響的客戶作出妥善的安排，例如給予充分時間預早通知其用戶和客戶服務支援等。截至目前為止，通訊局並沒有收到有營辦商申請終止提供 3G 服務。

16. 主席表示，現時流動服務已經發展至第 5 代，而每個新世代服務的技術必定會比上一個先進，有更高的服務效率，即新一代的技術可使用相同頻寬提供更快的寬頻速度。通訊局歡迎營辦商重整部分頻帶內的頻譜，以提供更先進和創新的流動服務；然而通訊局關注的是營辦商在作出有關決定時，需為其受影響的客戶提供妥善的安排，讓他們能有充足的時間考慮及處理更換手機和選用合適的流動服務計劃或流動服務供應商的安排。

17. 吳煒樑博士表示 5G 服務有利業界發展，但卻有可能為不熟悉有關服務的用戶帶來問題，例如 5G 服務所能提供的速度較其他世代的流動服務快，用戶會在不為意的情況下用盡其服務計劃中所包含的數據用量，因此他欲了解政府及業界對用戶有何保障。

18. 林曉慧女士表示，現時市面上提供的 5G 服務計劃中所包含的數據用量一般會比之前世代的服務計劃多，由 10GB 至 300GB 不等，用戶可根據個人的數據用量需要選擇合適的服務計劃。

19. 主席表示，吳煒樑博士所舉的例子乃每個新世代的流動服務推出時的必然現象。根據過往市場發展情況，營辦商會按不同世代的流動服務推出包含不同數據用量的服務計劃，以切合不同用戶的需要。消費者在享用高速服務的時候，確實會消耗較多的數據，但事實上，消費者所使用數據用量的平均價格是下降了，而這正是新服務所帶來的其中一個好處。通訊辦會於稍後進行消費者教育工作，提醒消費者使用新世代服

務須注意的事項，包括按需要選擇適合自己的服務計劃。

20. 樓家強先生表示樂見香港 5G 服務的發展，因為鋪設光纖網絡的成本始終較高，以 5G 服務替代固網家居寬頻服務的效益更佳。我們可以看到隨着科技由 2G 發展至 5G，其所提供的速度已經可以滿足大部分的應用，相信日後固網的基建將逐漸緩和，而流動網絡的需求將會大大提升，期望營辦商因應市場發展推出不同的服務計劃，增加競爭，從而令到服務價格下降及消費者有更多的選擇。

21. 主席多謝樓家強先生的分享，他表示固定網絡及流動網絡各有長短處，流動寬頻服務彈性較大，安裝較簡便，但因流動網絡是以無線電技術提供服務，故消費者實際體驗的速度會受不同因素影響，例如覆蓋範圍及用戶數量等；固網寬頻則穩定性高，但安裝較複雜，有可能需要安裝明線。消費者可根據使用地點及其需要，選擇切合自己的服務。

22. 連庭傑先生歡迎 5G 流動網絡覆蓋已超過 90%的人口，相信此覆蓋率已包括香港大部分的公營學校。連庭傑先生回想過往某些學校安裝光纖寬頻服務時的情況可謂困難重重，例如安裝需時而且收費高昂。現時大部分學校均已安裝 WiFi 設備，即已同時具備固定及流動網絡，而學界亦一直有留意 5G 技術的發展，並曾討論 5G 在學校的定位、可為學界帶來的益處及服務等問題，例如能否取代固定網絡或與 WiFi 網絡合併、應用於何種情況及服務較為合適等。連庭傑先生表示曾參觀某些營辦商提供的 5G 應用，留意到大部分應用均以個人用戶為出發點，亦有些用於工業上或商業上，然而供學界應用的則較少。他希望營辦商能提供一些適合學界使用的 5G 應用及例子給學界參考，讓學界能掌握更多資訊，充分利用 5G 的優勢而獲益。

23. 莊禮基先生查詢鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃（「資助計劃」）是否已經截止申請。

24. 主席表示理解學界對 5G 應用的關注。至於資助計劃，由於反應熱烈，申請已延期至二零二二年七月方截止，而資助項目亦由 100 個增加至 200 個。主席指出，通訊辦歡迎任何界別申請資助計劃，亦已於通訊辦網站內上載已完成的資助計劃項目及獲批項目的資料，希望不同界別能參考有關的經驗分享，研發各種配合 5G 應用的創新產品。

25. 連庭傑先生表示學界知悉資助計劃，他相信學界的一些設備或方案，例如資訊展示亭、涉及學校行政或保安的項目是可以利用 5G 低時延的特性，而學界亦希望能將 5G 技術融入於與學生互動的一些活動，例如虛擬短程旅行，學界已向營辦商借用器材作試驗，希望可於不久的將來和大家分享有關成果。

26. 何應富先生表示消費者委員會（「消委會」）不時收到有關 5G 服務的投訴，特別在 5G 服務推出初期多接獲指服務表現與銷售承諾不符，他查詢通訊局有否接獲關於 5G 服務的投訴及如何處理有關投訴，並希望通訊局能責成營辦商須根據其真實的服務表現作推廣，不可誇大服務質素。

27. 秘書回覆，通訊局有接獲關於 5G 服務的投訴，投訴事宜當中亦包括消委會接獲的內容，另外亦有投訴有關 5G 服務未達預期速度及某些地點接收較差等。就此類個案，由於現時並無法例規定各流動電話網絡須覆蓋全港每個角落，而流動數據服務會受不同因素影響，故通訊辦會將個案轉介給相關營辦商，要求他們聯絡投訴人跟進。據了解，營辦商在接獲轉介投訴後，一般會安排實地測試，並與投訴人協商解決方案。秘書指出，在任何新服務（包括 5G 服務）推出的過程中，營辦商需時擴展其服務覆蓋。通訊辦建議消費者在選用任何電訊服務前，應仔細閱讀及向營辦商清楚查詢及了解服務詳情，並與其他營辦商所提供的服務計劃比較及徵詢親友意見，從而選擇最切合自己需要的服務。至於投訴有關服務表現與銷售承諾不符的個案，如有足夠的表面證據，通訊辦相關組別會循《商品說明條例》跟進個案。

28. 何應富先生表示，在消委會處理的個案中，有些情況是消費者已向銷售員查詢較偏遠地區的 5G 接收，獲銷售員確認有關地點有覆蓋，但在登記及使用服務後，才發現有關地點並無 5G 服務；而在作出投訴後獲營辦商實地測試及確認服務並未覆蓋至有關地點，最後營辦商安排無條件為投訴人終止有關服務合約。何應富先生認為雖然營辦商最後同意為投訴人終止合約，但有關情況並不理想，他希望營辦商能在推出服務前，切實地測試不同地點的 5G 服務覆蓋，並向外披露有關資料，以便消費者能作出明智的選擇，減少不必要的爭拗。

29. 主席多謝何應富先生的意見，並表示認同清晰的資訊是消費者作出明智選擇的重要因素，而營辦商應可就其服務覆蓋提供較詳細的資料。通訊辦會檢視及留意有關服

務表現與銷售承諾不符的投訴個案數字趨勢，以考慮是否需要採取跟進行動。主席解釋，每當一個新世代服務推出的初期，其服務所覆蓋的範圍一般較多限制，然而隨着營辦商採用更多頻譜提供 5G 服務及重整其已獲指配的頻譜作 5G 使用，並持續鋪設 5G 網絡以改善覆蓋，預計 5G 的用戶體驗將進一步提升。

30. 鍾智明先生反映偏遠地方的 5G 訊號接收較差，希望通訊辦可鼓勵營辦商在偏遠地方加建基站以改善有關情況，讓居於偏遠地方的市民亦可享受 5G 服務。

31. 主席表示，通訊辦一直有推行多項利便措施以鼓勵及協助營辦商在郊野公園及偏遠地區加建基站，以改善這些地區的流動網絡覆蓋，例如容許營辦商使用政府現有建築物及山頂設施、以象徵式租金批租政府土地等。主席指出，提供 5G 服務有三個主要因素：光纖網絡、基站及電力供應，缺一不可。正如較早前所討論，偏遠地區的覆蓋問題主要為缺乏光纖網絡，如沒有光纖網絡，則沒有 5G 覆蓋，而為了滿足偏遠地區對高速寬頻服務的需求，政府已推行資助計劃，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，為推展其他不同類型的電訊服務（包括 5G 流動服務）提供所需的基礎設施。相信當資助計劃完成後，有關鄉村的寬頻服務問題將獲得解決，如營辦商能成功物色地點設置基站，而有關地區亦有電源，則 5G 服務亦能覆蓋至有關地區。

32. 鄧健華博士指出香港使用 5G 非獨立組網方式以提供 5G 服務，即用戶同時接收 5G 及 4G 訊號，當 5G 覆蓋未如理想時，手機會自動跳至 4G 網絡。然而，大部分用戶並不知悉有關情況，或會質疑為何已登記 5G 服務及使用 5G 手機仍然未能使用優質 5G 服務。鄧健華博士建議營辦商可就網絡技術及 4G 和 5G 的覆蓋提供更多資訊，以消除消費者的疑慮。

33. 林曉慧女士表示由於香港現時主要以中頻帶提供 5G 服務，如使用 5G 獨立組網以提供 5G 服務，即完全不依靠 4G 網絡覆蓋來提供 5G 服務，當用戶在移動時，5G 服務連接有可能會因網絡覆蓋問題而中斷。使用 5G 非獨立組網來提供服務，則可同時利用現有 4G 及 5G 網絡覆蓋來提供 5G 服務，可使用戶 5G 服務體驗更為流暢。由於現時 5G 的低、中及高頻帶頻譜均已完成拍賣，當營辦商逐步鋪設及擴展 5G 網絡，5G 服務覆蓋將更為完善。

### III. Wi-Fi 新世代

34. 伍家偉先生向委員講解 Wi-Fi 新世代，包括 Wi-Fi 的使用及發展、提供 Wi-Fi 客戶端器件及接入點的例子、現時 Wi-Fi 的規管制度、最新 Wi-Fi 科技發展，以及規管最新 Wi-Fi 6E 產品的公眾諮詢等。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2021 號。

35. 主席表示，通訊局現正就規管 Wi-Fi 6E 產品進行諮詢，當規管此類產品的類別牌照生效後，相信市場會陸續推出 Wi-Fi 6E 產品，而消費者在購買 Wi-Fi 6E 接入點時，必須留意有關產品是否已貼上通訊局指定的標籤（「指定標籤」），以識別該產品是否符合規格。不符合規格的 Wi-Fi 6E 產品有機會對其他電訊服務造成干擾，而任何人士售賣或使用不符合規格的 Wi-Fi 6E 產品均屬違法。

36. 鍾智明先生表示，大部分消費者在選購上網裝置時，只會考慮有關產品的速度而不會留意是否貼有指定標籤，他詢問通訊辦有否考慮於網站及社交媒體上就 Wi-Fi 操作頻帶提供資料，以及就 Wi-Fi 6E 產品的規管進行宣傳教育工作。鍾智明先生亦希望了解，假如消費者不慎買入沒有貼上指定標籤的 Wi-Fi 6E 產品，是否需要負上刑責。

37. 主席多謝鍾智明先生的意見，並表示當通訊局就規管 Wi-Fi 6E 產品所設立的新類別牌照生效後，通訊辦會透過不同渠道進行消費者教育工作，以提醒消費者需注意的事項。

38. 鄧啟濂先生表示，在香港合法地管有和使用無線電器材有兩個途徑：一、有關器材類別獲法例豁免領牌，二、有關人士持有效的電訊牌照。當通訊局接獲有關非法使用無線電設備的投訴時，會採取適當的執法行動，包括扣查有懷疑的設備，以測試和確認該設備有否違法。根據《電訊條例》，管有或使用不合規格的無線電設備可被罰款港幣 5 萬元及監禁兩年。

39. 陳建倫先生查詢，Wi-Fi 6E 會否如 5G 服務般於某些地區設有限制區。

40. 主席解釋，Wi-Fi 6E 的情況和 5G 並不相同。由於用作 5G 服務的 3.5 吉赫頻帶過往一直是用作衛星地面站的接收頻段，故在推出 5G 服務時，通訊局須在大埔及赤柱一帶限制在 3.5 吉赫頻帶內操作的 5G 基地站的設置，以保護在 3.5 吉赫頻帶及相鄰頻帶內操作的現有衛星監控站，而限制區只關乎 3.5 吉赫頻帶，並不涉及其他頻帶。通



訊辦現正與有關衛星公司商討，將現正於 3.5 吉赫頻帶操作的衛星監控站由大埔搬遷至春坎角，以長遠地解決在大埔使用 3.5 吉赫頻帶提供 5G 服務的問題，而預計有關搬遷將於三至四年後完成。至於 Wi-Fi 6E 所使用的 6 吉赫頻帶現時並沒有用作提供 5G 服務，而通訊局會參考其他經濟體系的安排對 6 吉赫頻帶作出適當的規劃。由於不同地區的 Wi-Fi 6E 使用不同的 6 吉赫頻帶，因此通訊局亦須規管 Wi-Fi 6E 設備，確保不符合規格的 Wi-Fi 6E 設備不會對香港將來的 5G 服務造成干擾。就此，如在會議中所述，通訊局建議對 Wi-Fi 6E 接入點實施強制驗證及標籤規定。

41. 陳建倫先生表示，據其了解，現時 2.4 GHz Wi-Fi 接入點可以設定使用區域，如用戶錯誤設定使用區域為其他地區（例如日本），或會不符合香港的技術規定（如會出現第 14 條頻道）。陳建倫先生查詢 Wi-Fi 6E 接入點會否因用戶錯誤設定使用區域而使用不符合規定的頻帶。

42. 周榮生先生表示，通訊局現時建議的強制驗證及標籤規定只適用於 Wi-Fi 6E 接入點，而通過驗證的 Wi-Fi 6E 接入點是不會使用不合法的頻帶。由於相關客戶端器件的頻道使用是受到 Wi-Fi 6E 接入點的控制，在確保 Wi-Fi 6E 接入點只使用指定的頻帶的大前題下，Wi-Fi 6E 客戶端器件會繼續採用現行 Wi-Fi 器件自願驗證的安排。在新的規管模式下，製造商、經銷商或零售商必須確保他們在香港售賣的 Wi-Fi 6E 器件已妥為驗證，並貼有指定標籤以供消費者識別。

43. 主席表示，簡而言之，消費者購買已貼上指定標籤的 Wi-Fi 6E 接入點便能確保該接入點符合有關的技術要求。主席指出，Wi-Fi 技術不斷向前，由於以往一直在使用的 2.4 吉赫和 5 吉赫頻帶已經非常擠塞，影響了在這些頻帶操作的 Wi-Fi 的表現，而新的 6 吉赫頻帶有較大頻寬，故於 Wi-Fi 6E 推出初期的服務表現必定較為理想。如消費者在不久的將來擬購買新的 Wi-Fi 接入點，可考慮已貼上指定標籤的 Wi-Fi 6E 接入點。

44. 鍾智明先生查詢現時是否已經有 Wi-Fi 6E 的產品在香港出售。

45. 主席回應，由於規管 Wi-Fi 6E 產品的類別牌照仍未生效，故現時沒有合法的 Wi-Fi 6E 產品在香港發售。

46. 曾立基先生查詢內地是否已經有 Wi-Fi 6E 的產品。

47. 主席表示，據悉現時國內並沒有銷售 Wi-Fi 6E 產品。通訊辦一直密切留意其他地區包括內地的電訊發展，以及時為香港引進一些先進及合適的產品服務大眾。

48. 鄧健華博士歡迎政府開放更多頻譜支援不同的電訊服務。

49. 主席多謝鄧健華博士及其他委員所表達的支持。

#### IV. 其他事項

##### 消費者投訴報告

50. 秘書報告，通訊局於二零二一年第二季及第三季分別接獲 314 及 336 宗消費者投訴個案。兩季全數（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、不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素、合約／終止服務爭議及帳單爭議。兩季均沒有違反《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。

##### 下次會議日期

51. 主席表示，下次會議將於二零二二年第二季舉行，確實時間會於稍後通知委員。

52. 議事完畢，會議於下午 5 時 15 分結束。

# 電訊服務消費者投訴報告

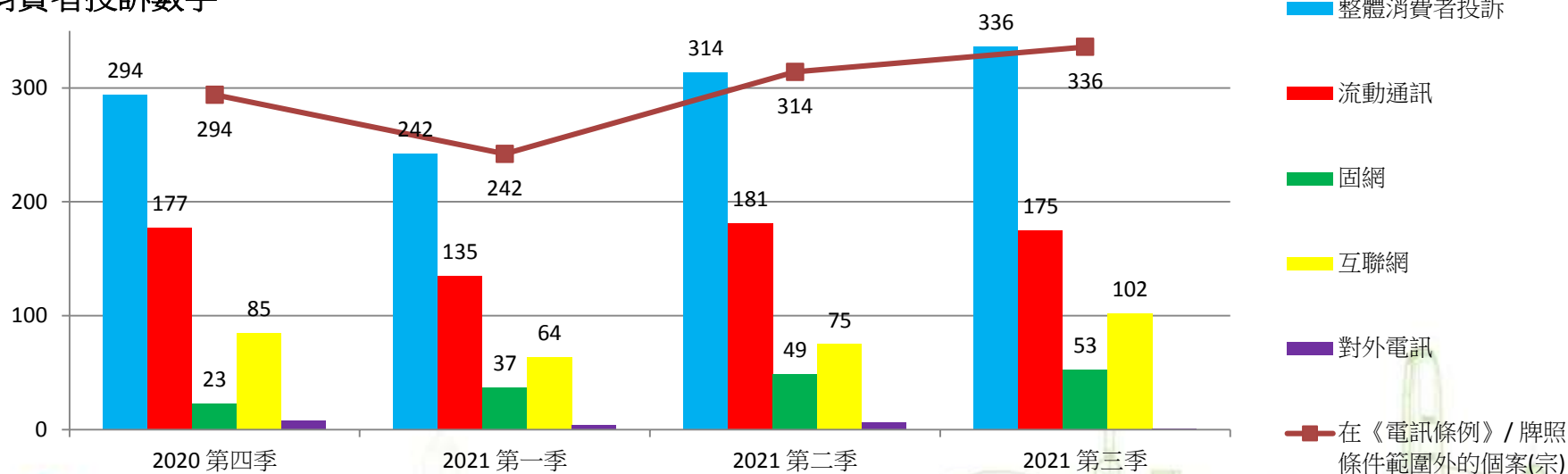
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會  
第二十三次會議  
2021年12月28日



# 概況 (二零二一年第二季及第三季)

(按服務分類的數字)	2020 第四季	2021 第一季	2021 第二季	2021 第三季	2021 第二季	2021 第三季	
整體消費者投訴	294	242	314	336	314	336	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	177	135	181	175	181	175	
固網	23	37	49	53	49	53	
互聯網	85	64	75	102	75	102	
對外電訊	8	4	6	1	6	1	

消費者投訴數字



# 投訴數字（二零二一年第二季及第三季）

通訊局在二零二一年第二季接獲314宗消費者投訴個案，較第一季的242宗顯著上升29.8%；第三季的投訴數字亦較第二季略為增加7%，共接獲336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314宗及336宗  
主要涉及：

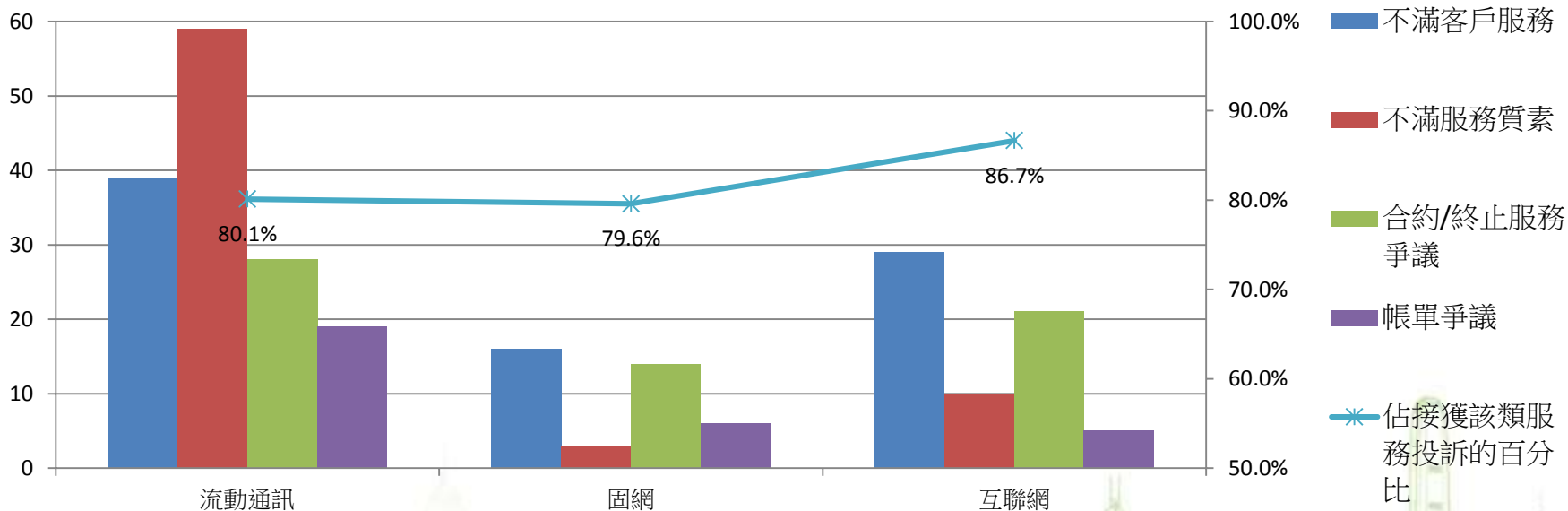
	<u>2021第二季</u>	<u>2021第三季</u>
➤ 不滿客戶服務：	90宗	88宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	72宗	88宗
➤ 合約/終止服務爭議：	66宗	68宗
➤ 帳單爭議：	30宗	36宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

# 投訴數字 (二零二一年第二季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	不滿服務質素	合約/終止服務爭議	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	39	59	28	19	80.1%
固網	16	3	14	6	79.6%
互聯網	29	10	21	5	86.7%

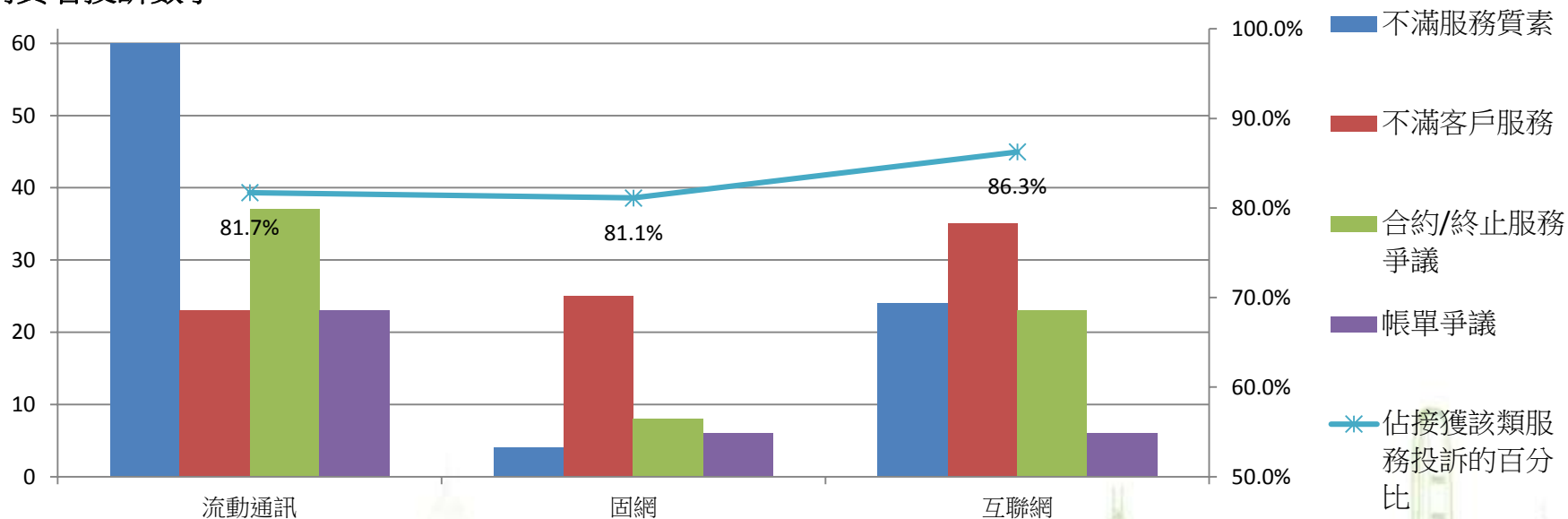
## 消費者投訴數字



# 投訴數字 (二零二一年第三季)

(按主要服務分類的數字)	不滿服務質素	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	60	23	37	23	81.7%
固網	4	25	8	6	81.1%
互聯網	24	35	23	6	86.3%

## 消費者投訴數字



# 投訴數字（二零二一年第二季及第三季）

## 違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零二一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

