

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十四次會議記錄

日期：二零二二年六月三十日（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, 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
李勁華先生	香港無線科技商會代表
王虹虹女士	長者服務代表
邵日贊先生	弱能人士代表
鄧健華博士	個別委任人士
陳建倫先生	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
孔憲正先生	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
余雅芳女士	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：

談思嘉女士	通訊辦
黃永達先生	通訊辦
詹建寧女士	通訊辦
吳詠華女士	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
楊全盛先生	中小型企業代表
鍾智明先生	弱能人士代表
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
陳佩怡女士	公眾人士
陳穎旨先生	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
張凱晴女士	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士

I. 第二十三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 23 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 23 次會議記錄。。

II. 實施電話智能卡實名登記制度

2. 談思嘉女士向委員介紹電話智能卡實名登記制度（「實名登記制」）的實施情況，包括實施時間表、登記所需資料及途徑、提供電話儲值卡服務的電訊商名單、電訊商發送有關實名登記的通知短訊格式、一般登記步驟等，以及通訊辦的相關宣傳活動和支援服務。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2022 號。

3. 王虹虹女士查詢：（一）上台月費計劃用戶是否亦須於啟動服務前完成實名登記？（二）如電話卡購買者及使用者乃不同人士，應由購買者或是使用者進行實名登記？（三）坊間一些內置電話智能卡的產品（例如智能手錶）售賣者宣稱消費者在有關情況下無須進行實名登記，是否屬實？而在有關情況下，購買有關智能產品的消費者是否需要就未有完成實名登記而承擔任何責任？

4. 談思嘉女士回應，根據《電訊（登記用戶識別卡）規例》（「《規例》」），由二零二二年三月一日起，所有新發售的電話智能卡（包括上台月費計劃及電話儲值卡）均須於啟動服務前完成實名登記，而現有的上台月費服務電話用戶，除非「轉台」或開立新的電話號碼，否則無須再作登記。政府留意到有市民（例如長者）或須依靠親屬代為購買電話智能卡及進行登記，因此鼓勵代辦者（例如子女）可協助有關人士完成實名登記。

5. 主席補充，如產品內置的電話智能卡是由本港電訊商發出並用於人對人溝通（包括語音、數據及／或短訊服務），此類電話智能卡必須完成實名登記才可啟動服務。如果有關產品內的電話智能卡只是提供互聯網數據連接以供下載及更新產品資訊，則此類電話智能卡屬用作提供機器類連接，並不納入實名登記制的規管範圍。一般而言，市面上售賣予個人用戶的電話智能卡均可用於人與人溝通，所以必須進行實名登記；如產品內置的電話智能卡不能被拆除及／或另行使用，並只用作提供機器類連接，則不包括在實名登記制中，故實際登記要求會視乎有關產品的配置及用途。

6. 曾立基先生表示，一些社福機構或非政府機構於疫情期間會購買大量電話儲值卡派發或捐贈給基層人士使用。假如獲贈者為單親家庭並有數名 16 歲以下子女，而他們因各種原因選擇在有關電話儲值卡餘額耗盡後不增值而使用另一社福機構送贈的電話儲值卡，其父或母的電話儲值卡登記數量可能很快達到上限，政府有否想過如何處理有關情況。
7. 談思嘉女士表示，當電話儲值卡餘額耗盡後，電訊商會取消該卡的登記。另外，個人用戶最多可向每間電訊商登記 10 張電話儲值卡，而市面上有多間提供電話儲值卡的電訊商，故個人用戶實際上可登記的電話儲值卡數量是多於 10 張的，相信足夠一般日常使用。另外，用戶如不再使用一些已登記的電話儲值卡，可聯絡其電訊商取消有關登記，從而騰出登記名額予其他電話儲值卡。
8. 主席指出，政府落實實名登記制的主要目的是堵塞電話儲值卡匿名性質的漏洞，協助執法機關偵查涉及利用這些電話儲值卡的罪案，加強保障電訊服務的有效使用及通訊網絡的健全，維護社會治安。香港流動電話服務的使用情況十分普遍，很多未成年人士亦會使用流動電話服務，家長可仔細考慮是否以其子女的個人身份登記電話智能卡較為合適。無論如何，16 歲以下人士以其個人身份登記電話儲值卡，亦須按《規例》要求由一位年滿 18 歲成年人確認有關登記，並同時登記該名成年人的個人資料。執法機構或會在有需要的時候根據已登記的資料聯絡有關人士。另外，主席表示電訊商設立的實名登記系統皆盡量做到簡單易用，電話儲值卡用戶可透過有關系統查閱其名下已實名登記的電話儲值卡數量，部分電訊商的實名登記系統更可支援取消電話儲值卡的登記。
9. 何應富先生欲了解《規例》有否就電話智能卡用戶提供作實名登記的資料訂立保存時限及列明於何種情況下會被銷毀。
10. 談思嘉女士表示，《規例》要求電訊商在電話智能卡用戶取消登記後須保存有關資料最少一年，而電訊商在收集及處理個人資料時須遵守《個人資料（私隱）條例》。
11. 劉佩琪女士詢問，電話智能卡用戶在辦理實名登記後，可否進行轉名。

12. 談思嘉女士表示，電訊商有提供途徑供電話智能卡用戶辦理轉名手續，而原有的實名登記人可先取消該電話卡的登記，讓該電話卡的新用戶以其個人資料進行實名登記便可。
13. 鄧健華博士欲確認轉名或轉台程序是否由電訊商處理。
14. 主席回應，有關安排是由電訊商處理。此外，假如電話儲值卡用戶欲轉攜號碼至另一電訊商，程序與上台月費計劃用戶基本一樣，只需向新的電訊商提供有關資料以作申請，原先的電訊商在號碼轉攜的過程中只會核對客戶資料，並不會向新電訊商提供任何客戶的個人資料。
15. 曾立基先生查詢，多人共享計劃的實名登記情況及數量應如何計算。
16. 談思嘉女士表示，上台月費計劃並沒有登記數量限制。據了解，多人共享計劃一般只有一位帳戶登記人。當執法機構在有需要聯絡帳戶登記人時，相信帳戶登記人亦能提供多人共享計劃下不同電話智能卡使用者的資料，從而協助執法機構進行調查。

III. 鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃的最新進展

17. 黃永達先生向委員介紹鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃（「資助計劃」）的最新進展，包括資助計劃的內容、最新進展、獲批項目涵蓋範疇及應用，並展示獲批項目的例子。有關資料載於 TUCAC 文件第 2/2022 號。
18. 主席指出，政府已宣布延長資助計劃的截止日期至本年十二月三十一日，通訊辦於網站上載一些獲批項目的例子，任何對資助計劃有興趣的人士可參考有關例子，構思及設計有助不同行業促進營運效率和服務質素的應用，並向通訊辦作出申請。
19. 劉堅偉博士留意到有獲批項目涵蓋範疇包括農業、林業及漁業。他表示曾於另一個有關漁農業的諮詢委員會中討論資助計劃，獲悉有業界人士欲構思有關精進農業的 5G 應用，惟由於擔心申請資助項目的過程繁複及需要以文字詳盡表達，故對申請資助計劃卻步，劉堅偉博士詢問通訊辦會否就此提供協助。

20. 黃永達先生表示，申請資助計劃需要填寫申請人的基本資料及項目詳情。通訊辦知悉現時一些資訊科技公司或流動網絡營辦商有提供應用 5G 的商業解決方案，並可協助申請人填寫申請表格以陳述項目詳情及充當項目統籌人，申請人可考慮聯絡有關公司或營辦商進行協商。總括而言，通訊辦不會因申請人於遞交申請表格時因資料不足而即時拒絕有關申請，會給予申請人或項目統籌人足夠時間提供補充資料及文件。

21. 鄧健華博士表示理解劉堅偉博士提及有關漁農業申請資助的情況，並指出現時有些中介機構（例如生產力促進局）可為此類客戶與合適的資訊科技公司或技術供應商提供配對服務。鄧健華博士表示曾於生產力促進局接觸對資助計劃有興趣的客戶，他們對資助計劃的認識不深，故未有提交申請，他期望各界人士日後能透過通訊辦的宣傳更多了解資助計劃及提交申請，令 5G 技術得以廣泛應用為各界帶來裨益。

22. 主席表示，通訊辦在接獲資助計劃的每宗申請後，會仔細參閱資料，以了解項目的構思及使用 5G 技術而達致改善營運效率和服務質素的效果。通訊辦職員會盡力提供協助，讓申請人能清晰地陳述其項目詳情，以供審批委員會及通訊辦考慮是否批核其申請。主席表示明白劉堅偉博士及鄧健華博士提及很多擬申請人並非資訊科技界人士，故於撰寫項目詳情時或會遇到一定程度的困難，建議他們可考慮聯絡營辦商或科技公司尋求協助。

23. 連庭傑先生表示，就教育界而言，5G 技術於郊外的應用比較內更為有效，例如一些戶外實地考察、郊遊及遠足活動等。然而，由於過往兩年的停課安排，再加上特別假期，幾乎所有的課外活動均被取消，故老師在設計項目的工作上亦有所延誤，甚至停頓，幸好資助計劃的截止日期已延長，希望在復課後老師可重啟有關工作。連庭傑先生續表示，學界中有些熱愛科技及熟悉 5G 技術的老師已向電訊商借用器材以試驗 5G 應用，希望可於不久的將來和大家分享進一步資料及有關成果。

24. 李勁華先生表示，香港無線科技商會曾舉辦一些有關 5G 無線物聯網服務的講座，反應十分熱烈，然而，服務供應商未必能有效地尋找到服務需求者，故他十分同意剛才鄧健華博士提及有關配對的安排，因為擬申請人會較為熟悉及了解其行業的需要，但卻未必擁有落實或實踐有關應用技術的專業知識；相反資訊科技界或提供解決方案的公司擁有技術專業知識，但對於其他不同行業的需要卻未必有充份的了解。因此，如能安排兩者配對，必定能促成更多申請，更有效達到設立資助計劃的目的。主席多

謝李勁華先生的意見。

25. 何應富先生欲藉此機會向通訊辦反映有關消費者委員會（「消委會」）於日常接獲對電訊業投訴所觀察到的事項，希望通訊辦將有關事項反映給電訊商參考以改善其服務。何應富先生留意到電訊商在處理消費者投訴時往往沒有詳細了解投訴人作出投訴的真正原因，而只是根據投訴人的最終要求而作出回應。例如消委會曾接獲一長者表示要求電訊商無條件提早終止合約不果，故向消委會尋求協助。消委會了解後發現投訴人居於較為偏遠的新落成屋苑，因電訊商的流動服務接收不佳及沒有任何改善而要求終止服務，經消委會轉介及爭取後，電訊商最終派員實地檢測並提出改善方案，投訴人最終確認電訊商的服務有所改善，並樂意繼續使用有關服務，個案得到完滿解決。此外，消委會亦發現在此個案得到解決後，消委會所接獲於有關地點的同類投訴數字下降，故希望電訊商在接獲消費者的投訴時，能多加了解投訴人作出投訴的背後原因，而並非只按投訴人提出的要求來處理個案，從而達致雙贏的結果。

26. 主席表示明白何應富先生反映的情況，並指出流動電話網絡覆蓋的擴展是一個漸進式的過程，電訊商在研究興建無線電基站設施以加強網絡覆蓋的可行性時，會因應不同的因素而作出考慮，包括技術因素（例如有關地點可否安裝天線及設備）、客觀環境（例如供電情況、相關物業負責人是否同意以及居民有否反對）及商業成本等。通訊辦一直鼓勵各營辦商留意市場發展及積極回應客戶需求，以進一步改善其網絡覆蓋及提升服務質素。

27. 何應富先生明白擴展網絡覆蓋需時，亦相信營辦商的管理層樂意改善其網絡覆蓋，因為消費者於選用電訊營辦商及服務時，服務質素乃主要的考慮因素之一。何應富先生希望營辦商能加強對前線員工的培訓，讓前線員工明白清楚了解投訴人作出投訴的背後原因乃成功處理及解決投訴個案的關鍵。

28. 鄧健華博士分享有些服務是建基於樓宇的固定電訊網絡，而當網絡出現老化的問題時，便會影響服務的質素或穩定性，如前線員工在此階段接獲投訴時能及早洞悉有關問題及採取相關的跟進行動，便可避免問題日益加劇而最終令服務停止運作。

29. 主席多謝何應富先生及鄧健華博士的意見。

IV. 其他事項

消費者投訴報告

30. 秘書報告，通訊局於二零二一年第四季及二零二二年第一季分別接獲 284 及 254 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、合約／終止服務爭議、不滿流動通訊／固網／互聯網服務質素及帳單爭議。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。

本屆會期

31. 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，希望新一屆委員能繼續從消費者及用戶角度提供寶貴意見，幫助我們推動電訊市場的發展。

32. 議事完畢，會議於下午 4 時 30 分結束。

電訊服務消費者投訴報告

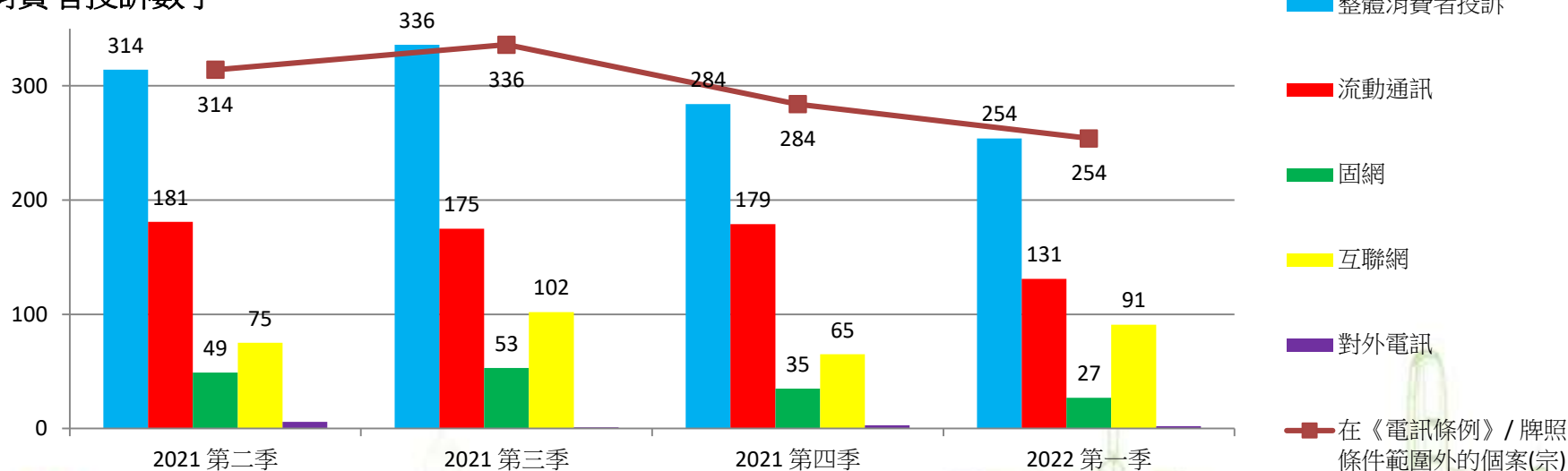
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十四次會議
2022年6月30日



概況 (二零二一年第四季及二零二二年第一季)

(按服務分類的數字)	2021 第二季	2021 第三季	2021 第四季	2022 第一季	2021 第四季	2022 第一季	
整體消費者投訴	314	336	284	254	284	254	在《電訊條例》/ 牌照條件 範圍外的 個案(宗)
流動通訊	181	175	179	131	179	131	
固網	49	53	35	27	35	27	
互聯網	75	102	65	91	65	91	
對外電訊	6	1	3	2	3	2	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二一年第四季及二零二二年第一季）

通訊局在二零二一年第四季接獲284宗消費者投訴個案，較第三季的336宗顯著下降15.5%；二零二二年第一季的投訴數字亦較二零二一年第四季減少10.6%，共接獲254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284宗及254宗

主要涉及：

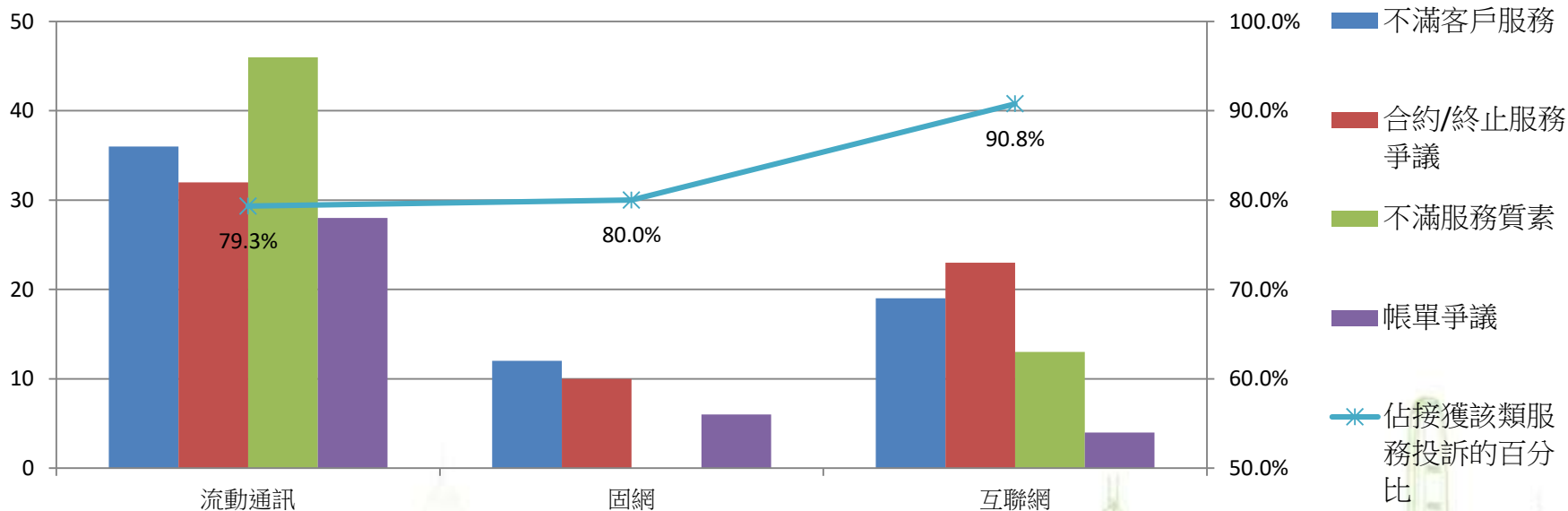
	<u>2021第四季</u>	<u>2022第一季</u>
➤ 不滿客戶服務：	68宗	80宗
➤ 合約/終止服務爭議：	65宗	59宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	60宗	55宗
➤ 帳單爭議：	41宗	23宗

可能違例的個案：兩季均為0宗

投訴數字 (二零二一年第四季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	36	32	46	28	79.3%
固網	12	10	0	6	80.0%
互聯網	19	23	13	4	90.8%

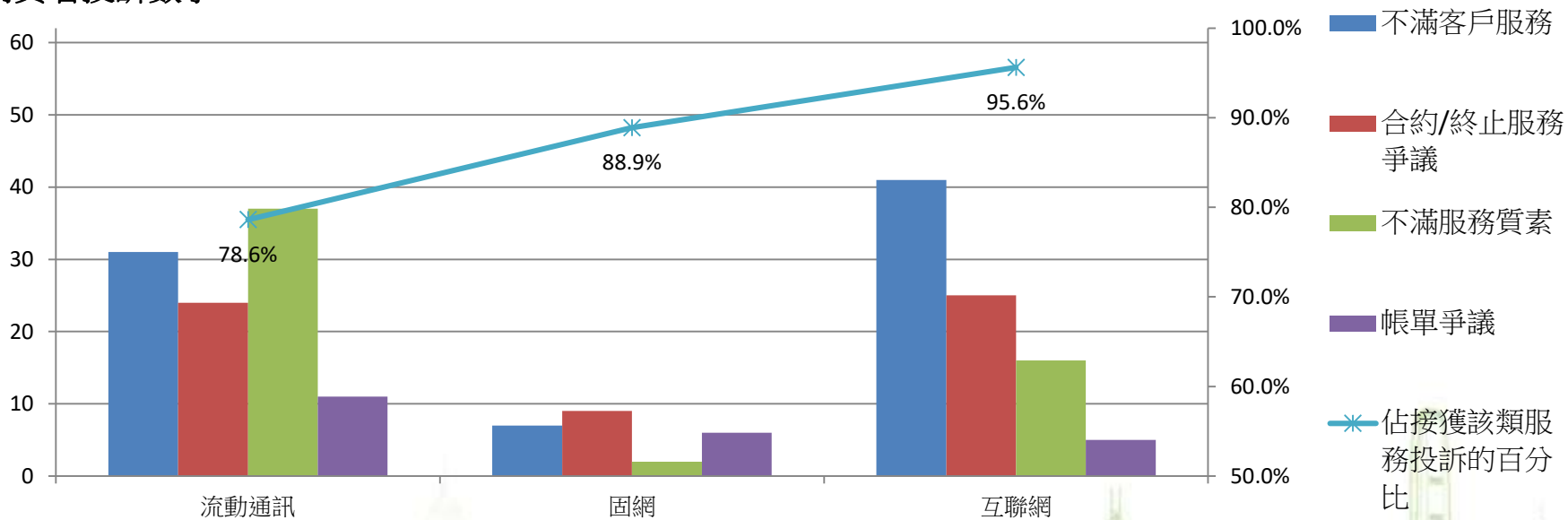
消費者投訴數字



投訴數字 (二零二二年第一季)

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	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	31	24	37	11	78.6%
固網	7	9	2	6	88.9%
互聯網	41	25	16	5	95.6%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二一年第四季及二零二二年第一季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零二一年第四季及二零二二年第一季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

