

電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十九次會議記錄

日期：二零二五年二月十九日（星期三）

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：

趙佐達先生（主席）	通訊事務副總監
馮子茵女士	消費者委員會代表
許遵發先生	香港總商會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
鍾耀文先生	香港通訊業聯會代表
黎卓斌先生	中小型企業代表
鍾智明先生	傷健人士代表
伍嘉琦先生	傷健人士代表
陳繼宇博士	個別委任人士
鄧健華博士	個別委任人士
區曉陽先生	公眾人士
陳建倫先生	公眾人士
張雅麗女士	公眾人士
許立德先生	公眾人士
許譽曇先生	公眾人士
江天俊先生	公眾人士
鄺雪詠小姐	公眾人士
劉玉婷小姐	公眾人士
楊朗庭博士	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：

卓智建先生	通訊辦
莊皓然先生	通訊辦
王沛然女士	通訊辦
楊家樂先生	通訊辦
盧子謙先生	通訊辦
謝達傑先生	通訊辦
何焜先生	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

袁民光先生	長者服務代表
郭嘉穎小姐	公眾人士
梅志文先生	公眾人士

I. 歡迎辭

1. 主席表示是次會議乃新一屆會期的第一次會議，他介紹新委任成員，並歡迎及多謝各委員出席是次會議，希望各委員積極就電訊議題提出意見，讓通訊辦可在規管電訊服務及推行消費者教育工作上，制訂更適合社會需要的電訊政策及措施，同時加強保障消費者利益。

II. 第二十八次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

2. 秘書於會前沒有收到委員對第 28 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 28 次會議記錄。

III. 在指明建築物內設置流動通訊設施

3. 卓智建先生向委員簡介在指明建築物內設置流動通訊設施的事宜，包括以往的規管架構、建設無線電基站（「基站」）面對的困難、《2024 年電訊（修訂）條例》（「《修訂條例》」）的內容及配合《修訂條例》的實施安排，以及《在指明建築物內設置流動接達設施以提供公共流動無線電通訊服務的工作守則》（「《工作守則》」）的要點和基站的輻射安全。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2025 號。

4. 主席表示，公眾對流動網絡覆蓋的需求與日俱增，然而流動網絡營辦商（「流動網絡商」）興建基站有時會遇到困難，例如樓宇缺乏裝設流動通訊設施的空間及需向物業擁有人繳付高昂租金等，通訊辦希望《修訂條例》有助於在指明建築物內裝設流動通訊設施的安排制度化，理順相關程序，以進一步擴展本地第五代及未來流動服務的網絡覆蓋和促進香港發展成為智慧城市。《修訂條例》適用於 2025 年 4 月 1 日或以後獲建築事務監督批准建築圖則的新建及重建的商業、工業、住宅和旅館樓宇（「指明建築物」）。隨著《修訂條例》及《工作守則》的實施，用以裝設流動通訊設施的預留空間將會全面融入指明建築物的設計，盡量減少其對建築物外觀造成的影响以及釋除公眾對輻射安全的疑慮。《修訂條例》及《工作守則》已列明流動網絡商、物業發展商、建築物擁有人及業主立案法團或大廈管理處的責任，故各方應互相配合，便利流動網絡商裝設流動通訊設施，以擴展其網絡覆蓋，尤其是在一些新的發展區域。

由於《修訂條例》及《工作守則》涉及不同的持份者，通訊辦會就此進行宣傳推廣活動，希望將相關信息帶給大眾。

5. 鍾耀文先生及陳繼宇博士查詢，有關《工作守則》就指定預留空間的相關要求，有關的成本會由誰負責，以及有否其他誘因。

6. 主席表示，用作設置電訊服務接達設施的預留空間可在計算指明建築物的總樓面面積時予以豁免，而發展商亦了解流動網絡覆蓋對住戶的重要性，《工作守則》能節省他們邀請流動網絡商在樓宇內裝設基站以提供流動網絡覆蓋及當中商業磋商的時間。此外，《工作守則》已列明流動接達設施的技術要求及各方的責任。在制訂《工作守則》前，通訊辦已就有關安排向各持份者，包括流動網絡商、物業發展商及建築師代表等作出諮詢，並已獲得各方支持。

7. 鄧健華博士關注市民在此議題上的知情權，例如發展商是否須要披露預留空間的位置。

8. 主席明白鄧健華博士的關注。據通訊辦了解，物業發展商應會選取合適位置用以設置流動通訊設施。通訊辦與一手住宅物業銷售監管局（「銷售監管局」）保持聯繫，研究就披露預留空間的位置向發展商發出指引或守則，通訊辦會繼續與銷售監管局跟進有關事宜。

[會後備註：銷售監管局已在2025年3月12日發出一份題為「《2024年電訊（修訂）條例》流動通訊設施裝置」為業界提供指引。]

9. 鍾智明先生表示理解《修訂條例》及《工作守則》可為新建指明建築物帶來流動網絡覆蓋，他亦關注此措施能否改善新界偏遠地區的流動網絡覆蓋。

10. 主席表示，雖然《修訂條例》及《工作守則》只適用於指明建築物，然而，隨著新發展區的興建，在新建指明建築物內裝設的基站可協助改善其周邊地區的流動網絡覆蓋。此外，政府一直透過實施各種措施以擴展及改善偏遠地區的流動服務覆蓋，例如政府就流動網絡商於政府物業裝設基站只收取每年港幣一元的象徵式租金。通訊辦亦計劃於本年度向政府申請撥款推出資助計劃，資助流動網絡商於鄉郊地區及郊野公園裝設基站以擴展偏遠地區的流動網絡覆蓋。通訊辦亦關注有些村屋地點的流動網絡覆蓋有待改善，如村民知悉有關範圍內有合適及可行的地點可供流動網絡商增設基

站以改善其流動網絡覆蓋，歡迎與通訊辦聯絡並提供相關資料，以便通訊辦將有關資料轉達予流動網絡商。

11. 余雅芳女士歡迎《修訂條例》的制定，能為香港未來發展智慧城市及加強 5G 覆蓋打好基礎。她查詢通訊辦有否聯絡香港房屋協會及市區重建局，讓他們知悉《修訂條例》及《工作守則》的要求，以便他們日後在制訂重建或新建計劃時跟從。
12. 主席回應，政府當局已就《修訂條例》諮詢香港房屋協會及市區重建局，通訊辦亦就《工作守則》諮詢他們的意見，並獲得他們支持並確認遵從有關安排。同時，通訊辦已諮詢房屋署及建築署，新建的公營房屋項目及政府建築物亦會跟隨相關安排，預留空間供流動網絡商裝設流動通訊設施。
13. 區曉陽先生查詢，通訊辦有否設立資料庫供市民查詢流動網絡商所裝設的基站位置。
14. 主席表示，基站位置屬流動網絡商的商業資料，故未能公開資料給予市民查閱。然而，市民無需過份擔心輻射安全的問題，根據電訊牌照條款，營辦商須先獲得通訊局的批准，才可以啟用基站，而通訊局經諮詢衛生署意見後，已採用國際非電離輻射防護委員會所制定的非電離輻射限值作為基站批核的準則。通訊局在審批有關申請時，除會檢視個別基站的輻射水平外，亦會評估在相關地點所有基站的總輻射水平，確保總輻射水平符合有關安全限值，才會批准申請。此外，通訊辦亦會對全港已獲批准使用的基站抽樣進行實地輻射水平測量，以保障市民健康。
15. 劉玉婷小姐認為市民非常關注基站的輻射安全，建議通訊辦於日後推行消費者教育工作時，可考慮循加強市民對基站輻射安全的信心入手。
16. 主席多謝劉玉婷小姐的意見，並表示通訊辦一直有就基站的輻射安全進行消費者教育工作。市民如對在家居附近或公眾地方的基站輻射水平有疑慮，可聯絡通訊辦，通訊辦會派員到場視察及測量輻射水平，並向市民解釋有關測量結果。通訊辦會繼續推行消費者教育工作。
17. 江天俊先生留意到《工作守則》中提供空間及流動接達設施是根據建築物類別而訂立有關準則，他查詢訂立有關準則前有否諮詢相關持份者的意見，他亦希望確認

有關多幢指明建築物組成的發展項目是否每四幢指明建築物中只須有一幢提供空間及流動接達設施便符合要求。此外，他查詢一些獨立屋屋苑是否可獲豁免提供空間及流動接達設施。

18. 主席回應，在訂立《工作守則》時，已經就有關準則諮詢電訊業、建築業及建造業等業界的相關持份者。有關準則的訂立主要是以公眾利益為出發點，因應大規模的發展項目所服務的人口會較多，故要求該等項目提供更多空間及流動接達設施是合適及恰當的安排。如新發展項目包含多幢符合相關準則的指明建築物，該發展項目須於每四幢符合準則的建築物的其中一幢提供空間及流動接達設施。至於獨立屋並不屬於《修訂條例》下的指明建築物，故不須按《修訂條例》的規管提供空間及流動接達設施。

IV. 為本地新啟動流動電話儲值卡來電播放話音提示

19. 莊皓然先生向委員介紹為本地新啟動流動電話儲值卡來電播放話音提示（「話音提示」）的詳情，以及有關的宣傳推廣活動，並在會上播放示範短片。相關資料載於 TUCAC 文件第 2/2025 號。

20. 余雅芳女士留意到話音提示只有廣東話及普通話兩種語言，她欲了解為何沒有英文話音提示。

21. 主席回應，根據警方資料，考慮到在港發生的電話詐騙案件多為涉及使用廣東話或普通話的市民，通訊辦須在提高市民對可疑來電的警覺性及減低話音提示過長所帶來的潛在不便之間作出平衡，故安排話音提示只以廣東話及普通話播放。

22. 余雅芳女士理解通訊辦一直與警方合作致力打擊電話詐騙，然而，騙徒仍可利用已登記的電話卡進行詐騙，她查詢警方或通訊辦會否就電話智能卡實名登記制內針對上述行為的阻嚇性作檢討。

23. 主席表示，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。騙徒的手法層出不窮，他們會利用虛假的身份證明文件作實名登記，另外亦有個別人士或會出售自己的個人資料供他人作實名登記，這些情況無疑會對實名登記制的成效產生負面影響。為進一步完善實名登記

制，政府會在本年度向立法會提交法例修訂建議，以禁止轉售已實名登記的電話智能卡。另一方面，為優化實名登記的流程，以香港身分證於電訊商的網上登記平台為電話儲值卡進行實名登記的用戶，可透過流動應用程式「智方便」作為預設方式進行實名登記以及核實身分，以即時完成登記程序，確保實名登記制有效實施，亦讓市民能更便捷地啟動電話儲值卡。通訊辦會繼續與警方緊密合作，持續從電訊服務角度與電訊業界研究及推出不同措施，打擊電話及短訊騙案。

24. 鍾智明先生欲了解有關的話音提示會維持多久。此外，如用戶停止使用及取消已實名登記的儲值卡，有關電話號碼的安排為何。

25. 主席表示，通訊辦已就播放話音提示的指定期向營辦商發指引。然而，為防止不法份子預先將儲值卡開通並儲存，待話音提示播放的指定期後才使用，通訊辦將不會公布有關資料。至於有關取消已實名登記儲值卡電話號碼，營辦商一般會回收停用服務而放棄的電話號碼，並會在六個月內循環使用。

26. 楊朗庭博士建議通訊辦與電訊商合作，於電訊商的網站及應用程式中加入有關的話音提示宣傳短片，以增加有關訊息的宣傳渠道。

27. 主席多謝楊朗庭博士的意見，並指出通訊辦一直有鼓勵營辦商協助宣傳推廣通訊辦推出的措施。通訊辦會繼續有關工作，令有關的宣傳訊息可透過更多渠道，有效地傳遞給市民。

28. 劉玉婷小姐欲了解自話音提示推出後，通訊辦有否收到市民的意見。

29. 主席回覆，通訊辦有接獲市民就話音提示的查詢及意見。市民一般就播放話音提示的指定期作查詢。大部份市民支持話音提示，認為能協助他們防範可疑來電。但亦有市民反映在使用新啟動儲值卡打出電話時有接聽者因聽到話音提示便掛斷電話，認為話音提示影響其使用流動電話服務。另外，通訊辦亦正處理一宗就話音提示提出的申請司法覆核許可個案。通訊辦會繼續就話音提示進行宣傳推廣活動，希望令市民更清楚明白有關措施旨在協助市民防範可疑來電，以打擊詐騙電話。

30. 陳繼宇博士希望通訊辦可向其任職的大學提供有關防詐騙電話的宣傳單張及簡報資料。

31. 主席歡迎陳繼宇博士的提議，並表示警方亦有進行有關工作。通訊辦會聯絡各大專院校以作跟進。

[會後備註：通訊辦已取得香港大學專業進修學院及理工大學的同意，協助向學生及教職員分享由通訊辦提供載有提防詐騙電話的宣傳單張及簡報資料。]

32. 江天俊先生留意到有關防詐騙電話的廣告及宣傳短片均以廣東話為主，然而，很多初到香港的國內人士對廣東話不太熟識，他建議通訊辦可製作普通話配音版本供此類人士觀看，以更有效地傳遞有關訊息。此外，江天俊先生亦建議通訊辦在國內人士較多接觸的媒介，例如小紅書，發放宣傳推廣訊息，增加他們獲取有關訊息的機會。江天俊先生亦贊同陳繼宇博士的提議，並表示通訊辦可考慮安排於大學迎新活動中進行防詐騙的宣傳推廣活動。

33. 主席多謝江天俊先生的建議，並表示會積極考慮。

[會後備註：通訊辦一向有透過不同社交媒體平台，如微博進行宣傳推廣各種消費者訊息（包括防詐騙電話），並會在本年度的宣傳推廣計劃中考慮增添小紅書作為常設的宣傳平台。]

V. 防電騙地區大使計劃

34. 王沛然女士向委員介紹《防電騙地區大使計劃》（「大使計劃」），包括大使計劃的工作、標誌樣式，及播放大使計劃啟動禮的盛況。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2025 號。

35. 主席表示，各區區議會均鼎力支持及參與大使計劃，通訊辦希望藉大使計劃凝聚地區力量，更深入及廣泛地向市民推廣防電騙訊息。

36. 李勁華先生認為大使計劃的口號十分明確及正面，他查詢通訊辦與警方在打擊電騙的合作中，有否措施是市民可以主動提供協助的。

37. 主席表示，警方已就防範電騙設立應用程式、網站及熱線，當中有途徑供市民直接舉報騙案，以協助警方調查有關案件。

38. 楊朗庭博士歡迎通訊辦推出大使計劃及區議員的積極參與，認為大使計劃能協助弱勢社群及長者，然而楊朗庭博士擔心區議員會因事務繁多而難以聯繫，故通訊辦或需着眼如何令防騙訊息有效地傳遞至區內市民。此外，楊朗庭博士亦欲了解通訊辦有否透過區內其他渠道（例如中小學）令防騙訊息能深入推廣至一般大眾。
39. 主席多謝楊朗庭博士的意見，並進一步介紹通訊辦已為防電騙地區大使（「地區大使」）舉行防電騙資訊講座，向他們介紹打擊電騙的措施和相關訊息，以助他們日後的宣傳推廣工作。當通訊辦推出新的防電騙措施時，亦會把有關資訊分享給地區大使，以便他們透過日常地區工作、社區活動及與當區居民接觸時可適時宣傳有關訊息，地區大使亦會協助通訊辦向居民派發防電騙單張及紀念品。此外，通訊辦亦一直有透過其他渠道於不同地區進行防電騙的宣傳推廣活動，包括小型展覽、學校巡迴劇、學校及社區講座、以及於公共屋邨張貼海報等。
40. 劉玉婷小姐查詢，電騙是只包括電話騙案抑或泛指一般透過數碼或電子形式進行的騙案。
41. 主席回應，不法份子會透過不同的方法進行詐騙，而最簡單及直接的方法為使用電話或短訊，而由於撥打電話或發送短訊是透過電訊網絡進行，故通訊辦可從網絡管理的角度出發，制定及要求營辦商實施不同的措施以協助打擊詐騙電話及短訊。然而，透過互聯網運作的通訊應用程式（例如“Whatsapp”、“WeChat”或“Facebook”）所傳遞的訊息已加密，加上持有相關應用的公司並非電訊條例下的持牌營辦商，故此不受通訊局的監管。
42. 馮子茵女士認同大使計劃，她建議通訊辦定期向地區大使諮詢，以了解大使計劃的成效及最有效的宣傳渠道，以便日後制訂其他宣傳活動時作參考之用。
43. 主席多謝馮子茵女士的意見。

VI. 其他事項

消費者投訴報告

44. 秘書報告，通訊局於二零二四年第三季及第四季分別接獲 441 及 447 宗消費者

投訴個案。其中第三季全數（100%）及第四季 446 宗（99.8%）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。至於第四季餘下 1 宗（0.2%）個案則屬可能涉及違反《電訊條例》或牌照條件，有關個案關乎營辦商涉嫌無法運作準確和可靠的計帳系統。在上述兩季均沒有違反《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。

45. 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
第二十九次會議
2025年2月19日

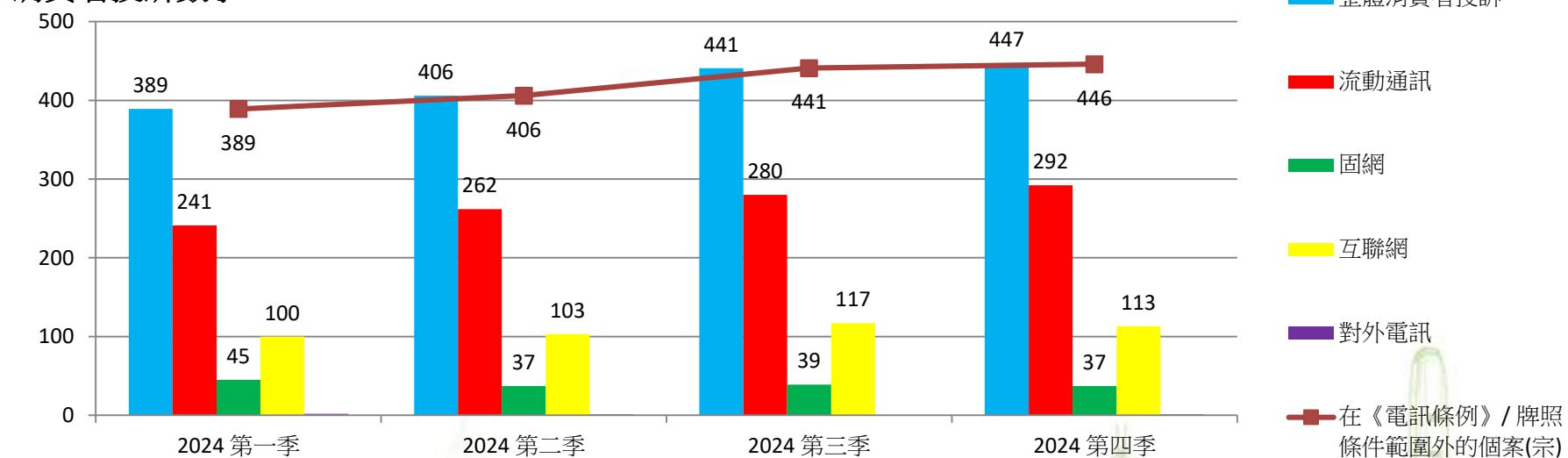


概況 (二零二四年第三季及第四季)

(按服務分類的數字)	<u>2024 第一季</u>	<u>2024 第二季</u>	<u>2024 第三季</u>	<u>2024 第四季</u>	<u>2024 第三季</u>	<u>2024 第四季</u>	
整體消費者投訴	389	406	441	447	441	446	
流動通訊	241	262	280	292	280	291	
固網	45	37	39	37	39	37	
互聯網	100	103	117	113	117	113	
對外電訊	2	1	0	1	0	1	

並不屬於
《電訊條例》 /
牌照條件範圍內的
個案(宗)

消費者投訴數字



投訴數字（二零二四年第三季及第四季）

通訊局在二零二四年第三季接獲441宗消費者投訴個案，較二零二四年第二季的406宗增加8.6%；第四季的投訴數字則較第三季輕微上升1.4%，共接獲447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441及446宗
主要涉及：

	<u>2024第三季</u>	<u>2024第四季</u>
➤ 不滿客戶服務：	98宗	104宗
➤ 合約/終止服務爭議：	106宗	94宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	62宗	81宗
➤ 帳單爭議：	82宗	65宗

可能違例的個案：兩季分別為0宗及1宗

- 涉嫌無法運作準確和可靠的計帳系統：

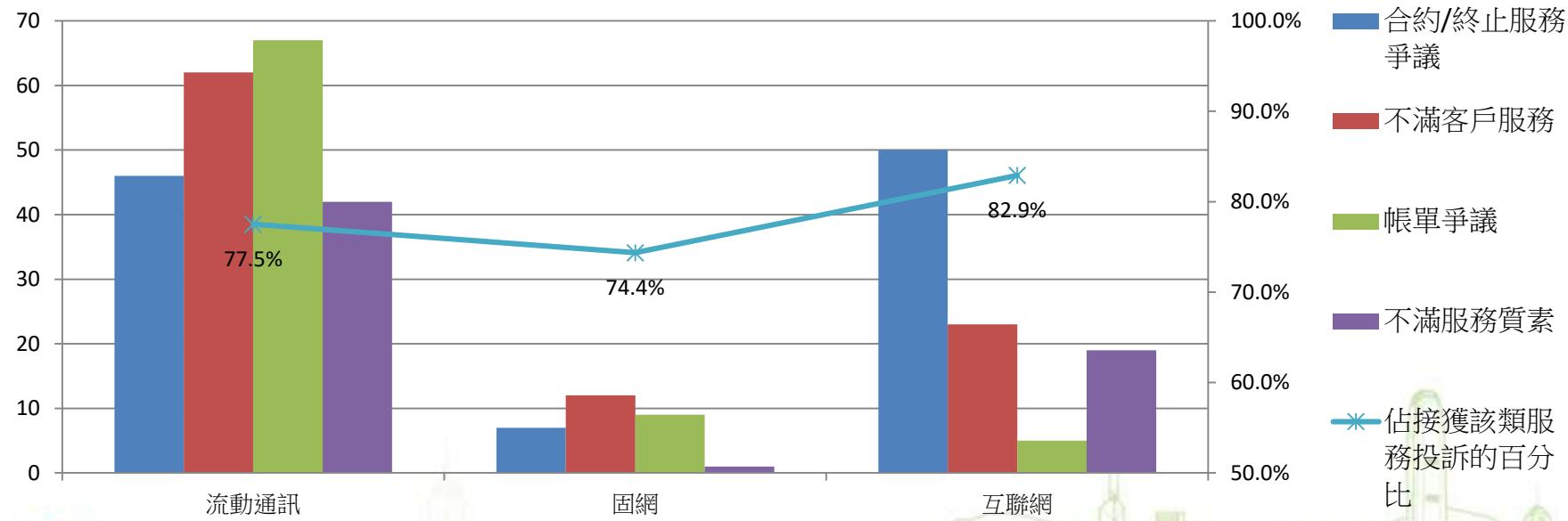
0宗

1宗

投訴數字（二零二四年第三季）

<u>(按主要服務分類的數字)</u>	<u>合約/終止服務爭議</u>	<u>不滿客戶服務</u>	<u>帳單爭議</u>	<u>不滿服務質素</u>	<u>佔接獲該類服務投訴的百分比</u>
流動通訊	46	62	67	42	77.5%
固網	7	12	9	1	74.4%
互聯網	50	23	5	19	82.9%

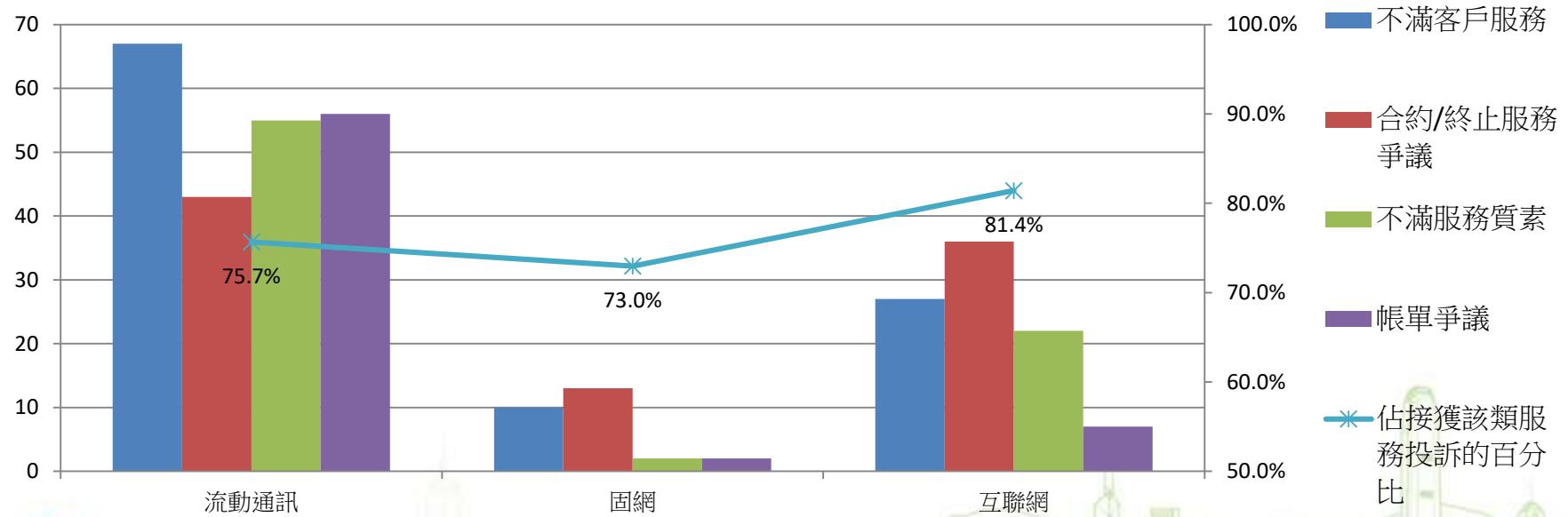
消費者投訴數字



投訴數字（二零二四年第四季）

<u>(按主要服務分類的數字)</u>	<u>不滿客戶服務</u>	<u>合約/終止服務爭議</u>	<u>不滿服務質素</u>	<u>帳單爭議</u>	<u>佔接獲該類服務投訴的百分比</u>
流動通訊	67	43	55	56	75.7%
固網	10	13	2	2	73.0%
互聯網	27	36	22	7	81.4%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二四年第三季及第四季）

違反《電訊條例》/牌照條件的個案分析

就通訊局接獲的投訴，在二零二四年第三季及第四季均沒有違反《電訊條例》/牌照條件的成立個案。

謝謝

