

## 电讯服务用户及消费者咨询委员会 第二十九次会议记录

日期：二零二五年二月十九日（星期三）

时间：下午三时正

地点：湾仔胡忠大厦二十九楼通讯事务管理局办公室（「通讯办」）会议室

### 出席者：

|           |            |
|-----------|------------|
| 赵佐达先生（主席） | 通讯事务副总监    |
| 冯子茵女士     | 消费者委员会代表   |
| 许遵发先生     | 香港总商会代表    |
| 李劲华先生     | 香港无线科技商会代表 |
| 钟耀文先生     | 香港通讯业联会代表  |
| 黎卓斌先生     | 中小型企业代表    |
| 钟智明先生     | 伤健人士代表     |
| 伍嘉琦先生     | 伤健人士代表     |
| 陈继宇博士     | 个别委任人士     |
| 邓健华博士     | 个别委任人士     |
| 区晓阳先生     | 公众人士       |
| 陈建伦先生     | 公众人士       |
| 张雅丽女士     | 公众人士       |
| 许立德先生     | 公众人士       |
| 许誉曦先生     | 公众人士       |
| 江天俊先生     | 公众人士       |
| 邝雪咏小姐     | 公众人士       |
| 刘玉婷小姐     | 公众人士       |
| 杨朗庭博士     | 公众人士       |
| 余雅芳女士     | 公众人士       |
| 连庭杰先生     | 教育局代表      |
| 黄紫薇女士（秘书） | 通讯办        |

### 列席者：

|       |     |
|-------|-----|
| 卓智建先生 | 通讯办 |
| 庄皓然先生 | 通讯办 |
| 王沛然女士 | 通讯办 |
| 杨家乐先生 | 通讯办 |
| 卢子谦先生 | 通讯办 |
| 谢达杰先生 | 通讯办 |
| 何焜先生  | 通讯办 |
| 邱佩芬女士 | 通讯办 |

### 因事缺席者：

|       |        |
|-------|--------|
| 袁民光先生 | 长者服务代表 |
| 郭嘉颖小姐 | 公众人士   |
| 梅志文先生 | 公众人士   |

## **I. 欢迎辞**

1. 主席表示是次会议乃新一届会期的第一次会议，他介绍新委任成员，并欢迎及多谢各委员出席是次会议，希望各委员积极就电讯议题提出意见，让通讯办可在规管电讯服务及推行消费者教育工作上，制订更适合社会需要的电讯政策及措施，同时加强保障消费者利益。

## **II. 第二十八次电讯服务用户及消费者咨询委员会（「TUCAC」）会议记录**

2. 秘书于会前没有收到委员对第 28 次会议记录拟稿之任何修订建议，会上亦没有委员提出修订，主席宣布通过第 28 次会议记录。

## **III. 在指明建筑物内设置流动通讯设施**

3. 卓智建先生向委员简介在指明建筑物内设置流动通讯设施的事宜，包括以往的规管架构、建设无线电基站（「基站」）面对的困难、《2024 年电讯（修订）条例》（「《修订条例》」）的内容及配合《修订条例》的实施安排，以及《在指明建筑物内设置流动接达设施以提供公共流动无线电通讯服务的工作守则》（「《工作守则》」）的要点和基站的辐射安全。有关资料载于 TUCAC 文件第 1/2025 号。

4. 主席表示，公众对流动网络覆盖的需求与日俱增，然而流动网络营办商（「流动网络商」）兴建基站有时会遇到困难，例如楼宇缺乏装设流动通讯设施的空间及需向物业拥有人缴付高昂租金等，通讯办希望《修订条例》有助于在指明建筑物内装设流动通讯设施的安排制度化，理顺相关程序，以进一步扩展本地第五代及未来流动服务的网络覆盖和促进香港发展成为智慧城市。《修订条例》适用于 2025 年 4 月 1 日或以后获建筑事务监督批准建筑图则的新建及重建的商业、工业、住宅和旅馆楼宇（「指明建筑物」）。随着《修订条例》及《工作守则》的实施，用以装设流动通讯设施的预留空间将会全面融入指明建筑物的设计，尽量减少其对建筑物外观造成的影响以及释除公众对辐射安全的疑虑。《修订条例》及《工作守则》已列明流动网络商、物业发展商、建筑物拥有人及业主立案法团或大厦管理处的责任，故各方应互相配合，便利流动网络商装设流动通讯设施，以扩展其网络覆盖，尤其是在一些新的发展区域。

由于《修订条例》及《工作守则》涉及不同的持份者，通讯办会就此进行宣传推广活动，希望将相关信息带给大众。

5. 钟耀文先生及陈继宇博士查询，有关《工作守则》就指定预留空间的相关要求，有关的成本会由谁负责，以及有否其他诱因。

6. 主席表示，用作设置电讯服务接达设施的预留空间可在计算指明建筑物的总楼面面积时予以豁免，而发展商亦了解流动网络覆盖对住户的重要性，《工作守则》能节省他们邀请流动网络商在楼宇内装设基站以提供流动网络覆盖及当中商业磋商的时间。此外，《工作守则》已列明流动接达设施的技术要求及各方的责任。在制订《工作守则》前，通讯办已就有关安排向各持份者，包括流动网络商、物业发展商及建筑师代表等作出咨询，并已获得各方支持。

7. 邓健华博士关注市民在此议题上的知情权，例如发展商是否须要披露预留空间的位置。

8. 主席明白邓健华博士的关注。据通讯办了解，物业发展商应会选取合适位置用以设置流动通讯设施。通讯办与一手住宅物业销售监管局（「销售监管局」）保持联系，研究就披露预留空间的位置向发展商发出指引或守则，通讯办会继续与销售监管局跟进有关事宜。

[会后备注：销售监管局已在2025年3月12日发出一份题为「《2024年电讯（修订）条例》流动通讯设施装置」为业界提供指引。]

9. 钟智明先生表示理解《修订条例》及《工作守则》可为新建指明建筑物带来流动网络覆盖，他亦关注此措施能否改善新界偏远地区的流动网络覆盖。

10. 主席表示，虽然《修订条例》及《工作守则》只适用于指明建筑物，然而，随着新发展区的兴建，在新建指明建筑物内装设的基站可协助改善其周边地区的流动网络覆盖。此外，政府一直透过实施各种措施以扩展及改善偏远地区的流动服务覆盖，例如政府就流动网络商于政府物业装设基站只收取每年港币一元的象征式租金。通讯办亦计划于本年度向政府申请拨款推出资助计划，资助流动网络商于乡郊地区及郊野公园装设基站以扩展偏远地区的流动网络覆盖。通讯办亦关注有些村屋地点的流动网络覆盖有待改善，如村民知悉有关范围内有合适及可行的地点可供流动网络商增设基

站以改善其流动网络覆盖，欢迎与通讯办联络并提供相关资料，以便通讯办将有关资料转达予流动网络商。

11. 余雅芳女士欢迎《修订条例》的制定，能为香港未来发展智慧城市及加强 5G 覆盖打好基础。她查询通讯办有否联络香港房屋协会及市区重建局，让他们知悉《修订条例》及《工作守则》的要求，以便他们日后在制订重建或新建计划时跟从。

12. 主席回应，政府当局已就《修订条例》咨询香港房屋协会及市区重建局，通讯办亦就《工作守则》咨询他们的意见，并获得他们支持并确认遵从有关安排。同时，通讯办已咨询房屋署及建筑署，新建的公营房屋项目及政府建筑物亦会跟随相关安排，预留空间供流动网络商装设流动通讯设施。

13. 区晓阳先生查询，通讯办有否设立资料库供市民查询流动网络商所装设的基站位置。

14. 主席表示，基站位置属流动网络商的商业资料，故未能公开资料给予市民查阅。然而，市民无需过份担心辐射安全的问题，根据电讯牌照条款，营办商须先获得通讯局的批准，才可以启用基站，而通讯局经咨询卫生署意见后，已采用国际非电离辐射防护委员会所制定的非电离辐射限值作为基站批核的准则。通讯局在审批有关申请时，除会检视个别基站的辐射水平外，亦会评估在相关地点所有基站的总辐射水平，确保总辐射水平符合有关安全限值，才会批准申请。此外，通讯办亦会对全港已获批准使用的基站抽样进行实地辐射水平测量，以保障市民健康。

15. 刘玉婷小姐认为市民非常关注基站的辐射安全，建议通讯办于日后推行消费者教育工作时，可考虑循加强市民对基站辐射安全的信心入手。

16. 主席多谢刘玉婷小姐的意见，并表示通讯办一直有就基站的辐射安全进行消费者教育工作。市民如对在家居附近或公众地方的基站辐射水平有疑虑，可联络通讯办，通讯办会派员到场视察及测量辐射水平，并向市民解释有关测量结果。通讯办会继续推行消费者教育工作。

17. 江天俊先生留意到《工作守则》中提供空间及流动接达设施是根据建筑物类别而订立有关准则，他查询订立有关准则前有否咨询相关持份者的意见，他亦希望确认

有关多幢指明建筑物组成的发展项目是否每四幢指明建筑物中只须有一幢提供空间及流动接达设施便符合要求。此外，他查询一些独立屋屋苑是否可获豁免提供空间及流动接达设施。

18. 主席回应，在订立《工作守则》时，已经就有关准则咨询电讯业、建筑业及建造业等业界的相关持份者。有关准则的订立主要是以公众利益为出发点，因应大规模的发展项目所服务的人口会较多，故要求该等项目提供更多空间及流动接达设施是合适及恰当的安排。如新发展项目包含多幢符合相关准则的指明建筑物，该发展项目须于每四幢符合准则的建筑物的其中一幢提供空间及流动接达设施。至于独立屋并不属《修订条例》下的指明建筑物，故不须按《修订条例》的规管提供空间及流动接达设施。

#### **IV. 为本地新启动流动电话储值卡来电播放话音提示**

19. 庄皓然先生向委员介绍为本地新启动流动电话储值卡来电播放话音提示（「话音提示」）的详情，以及有关的宣传推广活动，并在会上播放示范短片。相关资料载于 TUCAC 文件第 2/2025 号。

20. 余雅芳女士留意到话音提示只有广东话及普通话两种语言，她欲了解为何没有英文话音提示。

21. 主席回应，根据警方资料，考虑到在港发生的电话诈骗案件多为涉及使用广东话或普通话的市民，通讯办须在提高市民对可疑来电的警觉性及减低话音提示过长所带来的潜在不便之间作出平衡，故安排话音提示只以广东话及普通话播放。

22. 余雅芳女士理解通讯办一直与警方合作致力打击电话诈骗，然而，骗徒仍可利用已登记的电话卡进行诈骗，她查询警方或通讯办会否就电话智能卡实名登记制内针对上述行为的阻吓性作检讨。

23. 主席表示，实名登记制的主要目的是堵塞电话储值卡匿名性质的漏洞，协助执法机关侦查涉及利用这些电话储值卡的罪案。骗徒的手法层出不穷，他们会利用虚假的身证明文件作实名登记，另外亦有个别人士或会出售自己的个人资料供他人作实名登记，这些情况无疑会对实名登记制的成效产生负面影响。为进一步完善实名登记

制，政府会在本年度向立法会提交法例修订建议，以禁止转售已实名登记的电话智能卡。另一方面，为优化实名登记的流程，以香港身分证于电讯商的网上登记平台为电话储值卡进行实名登记的用户，可透过流动应用程式「智方便」作为预设方式进行实名登记以及核实身分，以即时完成登记程序，确保实名登记制有效实施，亦让市民能更便捷地启动电话储值卡。通讯办会继续与警方紧密合作，持续从电讯服务角度与电讯业界研究及推出不同措施，打击电话及短讯骗案。

24. 钟智明先生欲了解有关的话音提示会维持多久。此外，如用户停止使用及取消已实名登记的储值卡，有关电话号码的安排为何。

25. 主席表示，通讯办已就播放话音提示的指定期向营办商发指引。然而，为防止不法份子预先将储值卡开通并储存，待话音提示播放的指定期后才使用，通讯办将不会公布有关资料。至于有关取消已实名登记储值卡电话号码，营办商一般会回收停用服务而放弃的电话号码，并会在六个月内循环使用。

26. 杨朗庭博士建议通讯办与电讯商合作，于电讯商的网站及应用程式中加入有关的话音提示宣传短片，以增加有关讯息的宣传渠道。

27. 主席多谢杨朗庭博士的意见，并指出通讯办一直有鼓励营办商协助宣传推广通讯办推出的措施。通讯办会继续有关工作，令有关的宣传讯息可透过更多渠道，有效地传递给市民。

28. 刘玉婷小姐欲了解自话音提示推出后，通讯办有否收到市民的意见。

29. 主席回复，通讯办有接获市民就话音提示的查询及意见。市民一般就播放话音提示的指定期作查询。大部份市民支持话音提示，认为能协助他们防范可疑来电。但亦有市民反映在使用新启动储值卡打出电话时有接听者因听到话音提示便挂断电话，认为话音提示影响其使用流动电话服务。另外，通讯办亦正处理一宗就话音提示提出的申请司法复核许可个案。通讯办会继续就话音提示进行宣传推广活动，希望令市民更清楚明白有关措施旨在协助市民防范可疑来电，以打击诈骗电话。

30. 陈继宇博士希望通讯办可向其任职的大学提供有关防诈骗电话的宣传单张及简报资料。

31. 主席欢迎陈继宇博士的提议，并表示警方亦有进行有关工作。通讯办会联络各大专院校以作跟进。

[会后备注：通讯办已取得香港大学专业进修学院及理工大学的同意，协助向学生及教职员分享由通讯办提供载有提防诈骗电话的宣传单张及简报资料。]

32. 江天俊先生留意到有关防诈骗电话的广告及宣传短片均以广东话为主，然而，很多初到香港的国内人士对广东话不太熟识，他建议通讯办可制作普通话配音版本供此类人士观看，以更有效地传递有关讯息。此外，江天俊先生亦建议通讯办在国内人士较多接触的媒介，例如小红书，发放宣传推广讯息，增加他们获取有关讯息的机会。江天俊先生亦赞同陈继宇博士的提议，并表示通讯办可考虑安排于大学迎新活动中进行防诈骗的宣传推广活动。

33. 主席多谢江天俊先生的建议，并表示会积极考虑。

[会后备注：通讯办一向有透过不同社交媒体平台，如微博进行宣传推广各种消费者讯息（包括防诈骗电话），并会在本年度的宣传推广计划中考虑增添小红书作为常设的宣传平台。]

## **V. 防电骗地区大使计划**

34. 王沛然女士向委员介绍《防电骗地区大使计划》（「大使计划」），包括大使计划的工作、标志样式，及播放大使计划启动礼的盛况。有关资料载于 TUCAC 文件第 3/2025 号。

35. 主席表示，各区区议会均鼎力支持及参与大使计划，通讯办希望藉大使计划凝聚地区力量，更深入及广泛地向市民推广防电骗讯息。

36. 李劲华先生认为大使计划的口号十分明确及正面，他查询通讯办与警方在打击电骗的合作中，有否措施是市民可以主动提供协助的。

37. 主席表示，警方已就防范电骗设立应用程式、网站及热线，当中有途径供市民直接举报骗案，以协助警方调查有关案件。

38. 杨朗庭博士欢迎通讯办推出大使计划及区议员的积极参与，认为大使计划能协

助弱势社群及长者，然而杨朗庭博士担心区议员会因事务繁多而难以联系，故通讯办或需着眼如何令防骗讯息有效地传递至区内市民。此外，杨朗庭博士亦欲了解通讯办有否透过区内其他渠道（例如中小学）令防骗讯息能深入推广至一般大众。

39. 主席多谢杨朗庭博士的意见，并进一步介绍通讯办已为防电骗地区大使（「地区大使」）举行防电骗资讯讲座，向他们介绍打击电骗的措施和相关讯息，以助他们日后的宣传推广工作。当通讯办推出新的防电骗措施时，亦会把有关资讯分享给地区大使，以便他们透过日常地区工作、社区活动及与当区居民接触时可适时宣传有关讯息，地区大使亦会协助通讯办向居民派发防电骗单张及纪念品。此外，通讯办亦一直有透过其他渠道于不同地区进行防电骗的宣传推广活动，包括小型展览、学校巡回剧、学校及社区讲座、以及于公共屋邨张贴海报等。

40. 刘玉婷小姐查询，电骗是只包括电话骗案抑或泛指一般透过数码或电子形式进行的骗案。

41. 主席回应，不法份子会透过不同的方法进行诈骗，而最简单及直接的方法为使用电话或短讯，而由于拨打电话或发送短讯是透过电讯网络进行，故通讯办可从网络管理的角度出发，制定及要求营办商实施不同的措施以协助打击诈骗电话及短讯。然而，透过互联网运作的通讯应用程序（例如“Whatsapp”、“WeChat”或“Facebook”）所传递的讯息已加密，加上持有相关应用的公司并非电讯条例下的持牌营办商，故此不受通讯局的监管。

42. 冯子茵女士认同大使计划，她建议通讯办定期向地区大使咨询，以了解大使计划的成效及最有效的宣传渠道，以便日后制订其他宣传活动时作参考之用。

43. 主席多谢冯子茵女士的意见。

## **VI. 其他事项**

### 消费者投诉报告

44. 秘书报告，通讯局于二零二四年第三季及第四季分别接获 441 及 447 宗消费者投诉个案。其中第三季全数（100%）及第四季 446 宗（99.8%）个案并不属通讯局的

管辖范围。此类投诉主要涉及不满客户服务、合约 / 终止服务争议、不满流动通讯 / 固网 / 互联网服务质素及帐单争议。至于第四季余下 1 宗 (0.2%) 个案则属可能涉及违反《电讯条例》或牌照条件，有关个案关乎营办商涉嫌无法运作准确和可靠的计帐系统。在上述两季均没有违反《电讯条例》或牌照条件的成立个案。有关消费者投诉的最新统计数字载于附件一。

45. 议事完毕，会议于下午 4 时 30 分结束。

# 电讯服务消费者投诉报告

电讯服务用户及消费者咨询委员会  
第二十九次会议  
2025年2月19日

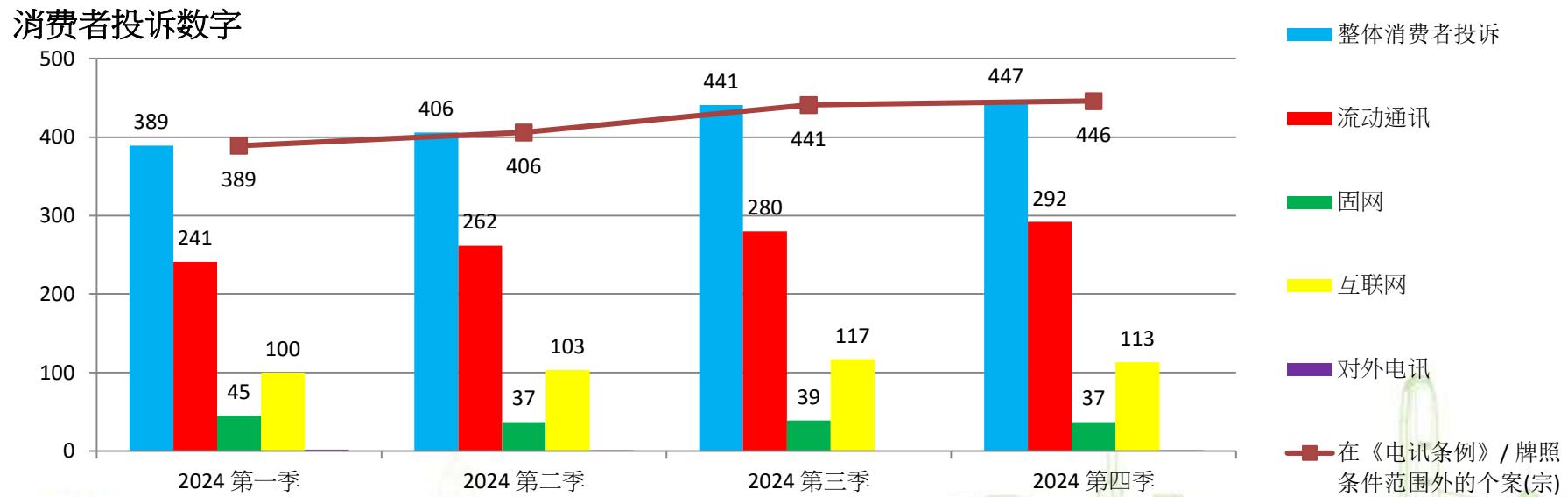


# 概况 (二零二四年第三季及第四季)

| (按服务分类的数字) | 2024 第一季 | 2024 第二季 | 2024 第三季 | 2024 第四季 | 2024 第三季 | 2024 第四季 |  |
|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| 整体消费者投诉    | 389      | 406      | 441      | 447      | 441      | 446      |  |
| 流动通讯       | 241      | 262      | 280      | 292      | 280      | 291      |  |
| 固网         | 45       | 37       | 39       | 37       | 39       | 37       |  |
| 互联网        | 100      | 103      | 117      | 113      | 117      | 113      |  |
| 对外电讯       | 2        | 1        | 0        | 1        | 0        | 1        |  |

并不属于  
《电讯条例》 /  
牌照条件范围内的  
个案 (宗)

消费者投诉数字



# 投诉数字 (二零二四年第三季及第四季)

通讯局在二零二四年第三季接获441宗消费者投诉个案，较二零二四年第二季的406宗增加8.6%；第四季的投诉数字则较第三季轻微上升1.4%，共接获447宗消费者投诉个案，当中：

不涉及违反《电讯条例》或牌照条件的个案：两季分别为441及446宗  
主要涉及：

|                      | <u>2024第三季</u> | <u>2024第四季</u> |
|----------------------|----------------|----------------|
| ➤ 不满客户服务：            | 98宗            | 104宗           |
| ➤ 合约/终止服务争议：         | 106宗           | 94宗            |
| ➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素： | 62宗            | 81宗            |
| ➤ 帐单争议：              | 82宗            | 65宗            |

可能违例的个案：两季分别为0宗及1宗

- 涉嫌无法运作准确和可靠的计帐系统：

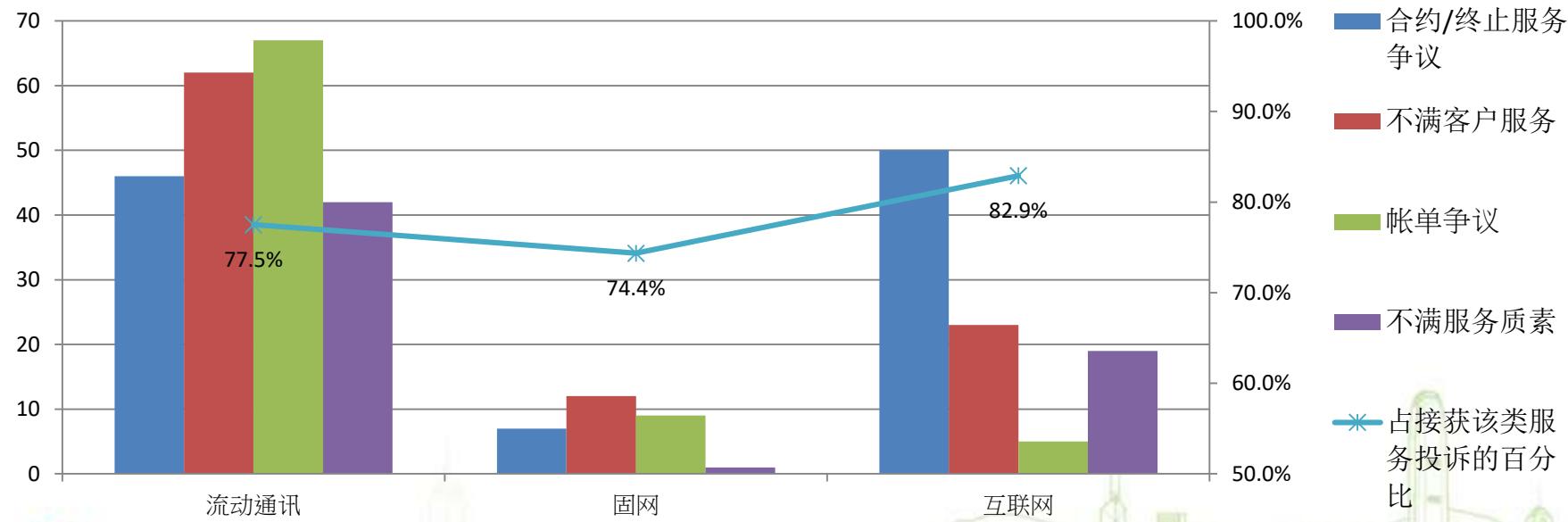
0宗

1宗

# 投诉数字 (二零二四年第三季)

| (按主要服务分类的数字) | 合约/终止服务争议 | 不满客户服务 | 帐单争议 | 不满服务质素 | 占接获该类服务投诉的百分比 |
|--------------|-----------|--------|------|--------|---------------|
| 流动通讯         | 46        | 62     | 67   | 42     | 77.5%         |
| 固网           | 7         | 12     | 9    | 1      | 74.4%         |
| 互联网          | 50        | 23     | 5    | 19     | 82.9%         |

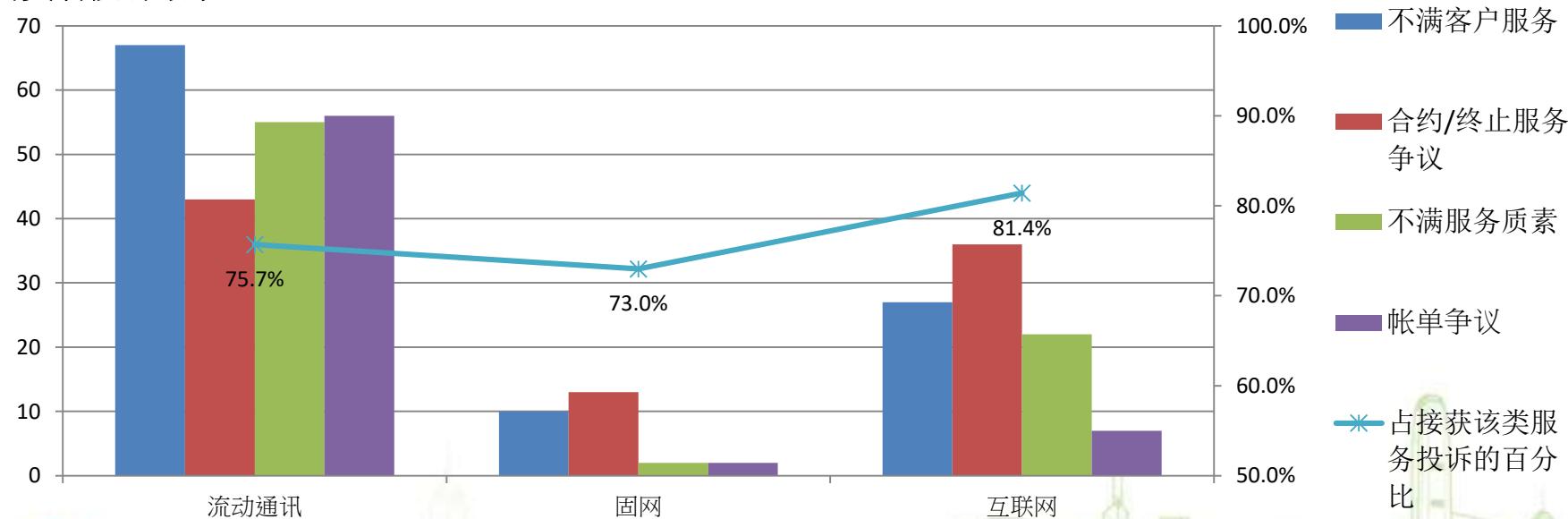
消费者投诉数字



# 投诉数字 (二零二四年第四季)

| <u>(按主要服务<br/>分类的数字)</u> | <u>不满客户服务</u> | <u>合约/终止服务争议</u> | <u>不满服务质素</u> | <u>帐单争议</u> | <u>占接获该类服务<br/>投诉的百分比</u> |
|--------------------------|---------------|------------------|---------------|-------------|---------------------------|
| 流动通讯                     | 67            | 43               | 55            | 56          | 75.7%                     |
| 固网                       | 10            | 13               | 2             | 2           | 73.0%                     |
| 互联网                      | 27            | 36               | 22            | 7           | 81.4%                     |

消费者投诉数字



# 投诉数字（二零二四年第三季及第四季）

## 违反《电讯条例》/牌照条件的个案分析

就通讯局接获的投诉，在二零二四年第三季及第四季均没有违反《电讯条例》/牌照条件的成立个案。

# 谢谢

