

通讯事务管理局办公室
二零一三至一四年度主要工作和计划

(I) 优先处理的工作 / 计划

(1) 支援通讯事务管理局 (「通讯局」)

1. 为使通讯局全面履行其规管职能，我们会继续提供所需支援。

(2) 进行相关检讨

2. 政府会检讨现行的《广播条例》和《电讯条例》，并与通讯局共同制订检讨范畴的方案及检讨时间表。我们会就是次检讨向政府和通讯局提供支援。

(3) 人力资源管理及办公室行政

3. 二零一一年十一月，立法会批准开设一个新的规管事务经理公务员职系。我们已着手招聘在法律、经济、会计、财务、工商管理、资讯科技和电子工程范畴具备专长和专业才能的合适人员，以执行我们的核心规管职能。获选担任规管事务经理职系各晋升级级的人员于二零一二年第四季履新。规管事务经理入职职级的招聘工作现正进行，我们将于二零一三年第二季开始聘用获取录的人员。

4. 二零一二年十二月，我们委托外聘顾问检讨电讯工程师职系，以决定该职系的职能应否纳入规管事务经理职系和相关的长远人手安排。该项检讨预期于二零一三年第二季完成。

5. 随着通讯局及通讯办成立，我们已于胡忠大厦租赁额外的楼面面积，以便把通讯局设施和所有为通讯办营运基金工作的人员安置于同一地点。为了此项安排，以及为执行《二零一二年商品说明（不良营商手法）（修订）条例》和《竞争条例》所增加人手而进行的办公地方装修工程，将于二零一三年年中完成。

(4) 规管电讯服务及设备

6. 二零一二年十一月，我们就撤回固网与固网之间的互连收费原则的规管指引进行咨询。我们会考虑所收到的回应，再向通讯局建议未来路向。

7. 我们已完成本地接驳费规管制度的检讨，该制度适用于本地固定 / 流动网络营办商与对外服务供应商之间的互连，并会待18个月过渡期结束后在二零一三年七月一日执行。我们会监察在过渡至实施新制度期间的市场发展。

8. 我们在二零一一年委托顾问，研究在香港推行下一代网络对我们规管制度的影响。顾问已完成研究，并提出多项建议。我们已重新召开下一代网络工作小组，以跟进顾问所提出的相关建议和在香港发展下一代网络的其他相关事宜。我们会与本地业界紧密合作，处理各项下一代网络的事宜，以确保在香港顺利开展下一代网络。

9. 我们在二零一零年六月就纾减电讯沙井气体爆炸的风险，发出实施指引。在公众街道设有沙井的固网营办商，须依循指引进行定期检查，并实施纾减措施以预防其沙井内的气体爆炸。这些营办商已于二零一二年六月底或之前实施纾减措施，我们会继续监察营办商所进行的定期检查。

10. 我们在二零一三年三月拍卖2.5/2.6吉赫频带内的50兆赫无线

电频谱，以提供无线宽频服务。四家固有流动网络营办商成功投得无线电频谱，频谱使用费总额为港币十五亿四千万元。我们会跟进发牌安排，并监察营办商使用该些无线电频谱开展网络及服务的情况。

11. 我们在二零零一年拍卖用于提供第三代流动电讯服务的1.9 – 2.2吉赫无线电频率，有关的频谱指配期将于二零一六年十月届满。根据二零零七年四月公布的《无线电频谱政策纲要》，在频谱指配期届满时，有关持牌人不应对指配获得续期、或对指配获续期的优先权，存有任何合理期望。此外，通讯局须在频谱指配期届满前一段合理时间内，把更改或撤回频谱指配的决定通知有关频谱受配者。为制订二零一六年十月以后重新指配1.9 – 2.2吉赫频带内频谱的安排，商务及经济发展局局长与前电讯管理局局长（「电讯局长」）在二零一二年三月三十日联合发出咨询文件，征询业界及有兴趣人士的意见及建议。经详细审阅收到的意见书后，商务及经济发展局局长与通讯局在二零一二年十二月二十八日联合发出第二份咨询文件，进一步咨询业界及有兴趣人士，以期尽量在二零一三年十月或之前宣布有关未来路向的决定。

12. 我们与国家工业和信息化部商讨有关香港与内地之间流动漫游服务收费的事宜。双方同意一卡多号服务是一种有效替代品，应对流动漫游收费高昂的问题。香港与内地的流动网络营办商已就提供一卡多号服务达成商业协议。我们会继续监察市场情况，并与工业和信息化部及广东省通信管理局磋商，以期促进服务发展。

13. 于二零一二年十二月举行的国际电信世界大会上修订了国际条约《国际电信规则》，经修订的条约将于二零一五年一月一日起生效。新条文涉及号码资源的使用、来电线路识别资料的传输、国际漫游服务、网络安全、节能和电子废弃物，以及使残疾人得以无障碍获取服务。为确保我们能符合经修订后的《国际电信规则》的高层次原则，我们会于规则生

效日期前，经咨询业界后检讨我们的规管制度，并在有需要时发出或修订相关规管指引或业务守则。

(5) 利便铺设基础设施

14. 为让有兴趣者更容易和更快地在香港铺设新的海底电缆（不论这些海底电缆是否在电缆登陆站附设数据中心），我们在二零一零年四月推出专题网页，向有兴趣者提供在香港登陆新海底电缆的所需资料。通讯办现向准申请人提供综合联络服务。我们会按需要与相关政府部门及机构组成特别工作小组，以加快处理申请的审批程序。

15. 我们已就于新跨境设施（包括港珠澳大桥和港粤新铁路系统）提供电讯基础设施的事宜与业界协调，并与相关政府部门和内地当局联系，我们会继续密切监察有关发展。

16. 为保持香港作为先进无线城市的地位，我们致力协助流动网络营办商和公共无线服务营办商在政府设施（例如街灯、行人天桥和行车天桥）安装无线电基站和Wi-Fi系统。我们会继续利便流动网络营办商使用山顶站以扩展其流动宽频服务。

(6) 利便接达

17. 我们会继续协助网络营办商进入楼宇，以装设楼宇内置电讯设施，用以传送电讯及广播服务。

18. 政府收到数宗有关本地免费电视节目服务牌照的申请，申请人建议使用现有固定网络，而非传统的无线电广播方式，向观众传送节目。如批出牌照，我们会向持牌人提供支援及协助，让他们进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以便传送广播服务。

(7) 消费者保障

19. 为协助解决电讯服务供应商与其客户陷于僵局的计帐争议，通讯办协助电讯业界推出「解决顾客投诉计划」，试验期由二零一二年十一月一日开始，为期两年。我们会赞助「解决顾客投诉计划」所需的运作经费，并积极监察该计划的表现及管理情况。待试验期过后，通讯办与业界会评核该计划的成效，再决定长远实施计划的未来路向。

20. 为了向消费者和业界就订立公平、公正和合理的服务合约提供指引，我们在二零一零年二月发出一份实务守则，向业界提供订立服务合约的指引。香港通讯业联合会参考该份守则后，发出业界版本的守则（「业界守则」），供业界自二零一一年七月起自行规管。我们会继续监察守则的实施情况。

21. 立法会于二零一二年七月通过《二零一二年商品说明（不良营商手法）（修订）条例》，以扩大《商品说明条例》涵盖范围至包括对服务的陈述。通讯局获赋予共享权力，就电讯和广播服务持牌人作出与根据《电讯条例》和《广播条例》提供电讯或广播服务有直接关连的营业行为，执行公平营商条文。我们会承担新的执法任务，而如有关行为在《二零一二年商品说明（不良营商手法）（修订）条例》生效前已发生，我们会继续执行《电讯条例》第7M条有关禁止具误导性或欺骗性的行为的条文。与此同时，我们会与商务及经济发展局工商及旅游科和海关关长密切跟进所需的准备工作。

(8) 频谱管理

22. 二零一一年九月，商务及经济发展局局长与前电讯局长联合发表《就以行政方法指配的频谱征收频谱使用费》的声明，公布在两年宽限

期后，就使用拥挤的频带征收频谱使用费。为实施该项计划，政府会对《电讯（指定须缴付频谱使用费的频带）令》（第106Y章）作出所需修订，并根据《电讯条例》第32I(2)条制订规例以订明频谱使用费的水平。

23. 二零零九年，我们委托顾问研究在香港引进频谱交易的可行性。根据顾问拟备的报告，我们会协助商务及经济发展局考虑未来路向。

24. 二零一二年一月至二月间，我们于日内瓦出席由国际电信联盟主办的世界无线电通信大会。我们会采取所需措施，确保遵循大会所作的建议及决定。

25. 由政府使用或代表政府使用的频谱将继续以行政方式管理，通讯办会于二零一三年检讨政府所用频谱的效率。

26. 本部门无线电监察组于二零零一年安装了一套无线电监察及测向系统，其可用年期即将完结，我们现正计划更换现有系统，会于二零一三年为新系统招标。

(9) 规管广播服务及设备

27. 二零一一年三月，政府向三家商营广播机构发出为期12年的声音广播牌照，以提供数码声音广播服务。有关牌照规定持牌机构须于牌照批出后18个月内正式推出服务，该三家持牌机构已按规定于二零一二年九月限期前正式启播。我们会监察该三家持牌机构的数码声音广播服务，包括技术水平和开展数码声音广播网络的情况，以确保符合牌照规定。

28. 对于三宗本地免费电视节目服务牌照的申请，我们已根据《广播条例》和既定程序完成评估工作，并于二零一一年七月就该等申请提交建议。政府现正处理这些申请。一俟行政长官会同行政会议就此事作出决

定，我们即会采取所需的跟进行动。

29. 亚洲电视有限公司（「亚视」）和电视广播有限公司（「无线」）的本地免费电视节目服务牌照将于二零一五年十一月期满。根据《广播条例》，持牌机构如欲为牌照续期须于牌照届满日前至少24个月提交申请。若于二零一三年十一月或之前收到亚视和无线的续牌申请，我们会向通讯局提供支援，评核两家广播机构在现时牌照有效期内的表现，并举行公听会，以便在二零一四年十一月或之前，就牌照续期或不予续期，以及牌照续期的条件向行政长官会同行政会议提交建议。

30. 电讯盈科媒体有限公司的本地收费电视节目服务牌照将于二零一五年九月期满。若于二零一三年九月或之前收到该公司的续牌申请，我们会向通讯局提供支援，评核该公司在现时牌照有效期内的表现，并举行公听会，以便在二零一四年九月或之前，就牌照续期或不予续期，以及牌照续期的条件向行政长官会同行政会议提交建议。

31. 有关一名不具备相关资格人士涉嫌控制和管理一家本地免费电视节目服务持牌机构的个案，我们正进行调查。我们期望于二零一三至一四年度内完成调查和公布通讯局的决定。

32. 我们亦不时检讨和修订供持牌广播机构遵守的业务守则，以确保守则反映社会不断转变的观点及标准，并配合广播业的最新发展。在二零一三至一四年度，我们打算检讨守则中有关规管持牌机构在节目内表达其意见的条文。

33. 截至二零一一年年底，两家本地免费电视节目服务持牌机构已建有合共六个主要发射站和23个辅助发射站，使数码地面电视覆盖至少全港96%的人口。根据通讯局于二零一二年六月批予的许可，两家持牌机构须于二零一二年年底前，扩展数码地面电视覆盖至最少全港98%的人口，

并于二零一三年第三季或之前，覆盖至少全港99%的人口，使之与模拟电视广播的覆盖率相若。两家持牌机构于二零一二年着手增强17个辅助发射站的发射功率，以进一步改善覆盖范围。该等增强功率与实地核实的工作，将如期于二零一三年内完成。我们会继续监察两家持牌机构的实施计划，以进一步改善服务覆盖范围。

34. 政府的工作目标是于二零一五年年底或之前终止模拟地面电视服务。二零一二年八月，我们与内地当局就终止模拟地面电视服务后的频率协调成立专家小组，并会继续研究可否把腾空的无线电频谱编配给新服务使用。

(10) 规管非应邀电子讯息

35. 《非应邀电子讯息条例》实施至今约有五年。我们根据所得的运作经验，于二零一二年九月大幅修订运作程序，并把投诉举报管理系统电脑化，使之更能配合我们根据《非应邀电子讯息条例》执法，并加强保安管制。我们会继续检讨和提升执行该条例的成效，包括在二零一三年进行公众咨询后更新相关的业务守则。

(11) 竞争事务

36. 二零一一年十一月，我们宣布会就电讯业竞争者之间交换资讯的行为可能属于违反《电讯条例》竞争条文的行为一事进行咨询，以便向业界提供指引。我们现正为拟备咨询文件与电讯业界磋商，以找出所有可能与此议题有关的事宜。

37. 对于一家本地免费电视节目服务持牌机构被指称滥用优势，我们现正进行调查，并期望于二零一三至一四年度内完成调查和公布决定。

38. 立法会于二零一二年六月通过《竞争条例》，通讯局获赋予共同管辖权，就电讯和广播牌照持有人的行为执行《竞争条例》，而《广播条例》和《电讯条例》的竞争条文会在实行相关的过渡安排后予以废除。预期《竞争条例》内的实体条文将于二零一四年开始实施。为准备全面实施《竞争条例》，当局正筹组成立竞争事务委员会，我们现正与商务及经济发展局密切跟进由通讯局和竞争事务委员会负责的工作。

(12) 技术标准

39. 我们现正与商务及经济发展局合力修订《电讯（管制干扰）规例》（第106B章），以更新受管制的器具类别和适用的管制限值。在二零一一年十一月至二零一二年一月，我们就规例的建议修订征询业界意见。我们会在二零一三年完成相关的立法程序。业界将给予12个月的过渡期，然后才须全面遵从新规例。

(II) 一般工作 / 计划

(1) 规管电讯服务及设备

40. 广播类流动电视服务的持牌人在二零一二年二月推出服务。二零一二年八月，香港通讯业联会发出有关提供流动电视服务的实务守则，涵盖不同范畴，包括有条件接收，藉以维护公众道德和保护儿童。我们会监察所提供的流动电视服务和业界实施实务守则的情况。

41. 二零一一年，两家移动传送者投得在850兆赫及900兆赫频带的无线电频谱，并须于二零一六年或之前根据牌照履行有关网络覆盖的规定。850兆赫频带的成功竞投人已履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续监察900兆赫频带的成功竞投人网络铺设的进展，以及与900兆赫频带的成功竞投人、操作广深港高速铁路香港段GSM-R通讯系统的铁路营办商，

以及在郊野公园和偏远地区提供服务的流动网络营办商就共用重迭的频率进行协调，以避免互相干扰。

42. 二零一二年二月，我们就2.3吉赫频带内的90兆赫无线电频谱进行拍卖。两家固有流动网络营办商和一家新营办商成功投得无线电频谱，频谱使用费总额为港币四亿七千万元。我们会跟进营办商使用投得频谱推出公共电讯服务的事宜。

43. 为改善持牌人公布收费和送交存档的行政程序及牌照规定，我们经咨询业界后，在二零一二年三月发出一套指引，以提高收费资讯的透明度和确保持牌人之间的做法一致。

44. 为了更新持牌人把互连协议送交通讯办存档和公布互连协议的程序，我们于二零一二年三月发出《更新现行互连协议送交存档及公布的安排》声明，宣布有关互连协议存档和公布的最新安排。截至二零一二年年底，我们收到176份传送者牌照持有人的互连协议，现正安排于二零一三年第二季公布相关的互连协议。

45. 固定及流动互连费的规管安排在经过两年过渡期后，于二零零九年四月撤销，大部分营办商已互相订立替代安排。我们会继续监察市场的发展。

46. 我们于二零零九年七月发表声明，宣布网络营办商可自愿实施固定流动电话号码互携服务。我们会留意业界的反应，并打算在服务实际推出前与有兴趣的营办商制订详细安排。

47. 流动网络营办商须缴交专营权费，以使用900 / 1800兆赫频带和1.9至2.1吉赫频带内的无线电频谱提供电讯服务。我们会继续审视他们的规管会计报告，以确保他们遵守会计手册所订明须划分账目和报告网络

营业额的会计常规。

48. 就电话机楼层面和已接驳多于一个自建客户接达网络的楼宇而言，强制性的第二类互连规定已于二零零八年六月三十日全面撤销。我们会继续监察固网营办商的其他自建客户接达网络的铺设情况。我们也会监察市场发展，并与固网营办商联系，评估没有装设其他客户接达网络楼宇的情况，以决定应否维持在这些楼宇实施强制性第二类互连。

49. 为推动和促进本港宽频基础设施的进一步发展，我们在二零一零年十一月为连接光纤接达网络的住宅楼宇推出自愿登记计划。在该项计划下，连接光纤的楼宇分为两类：光纤到户楼宇和光纤到楼楼宇。截至二零一二年十一月，13 500幢楼宇已向计划登记。我们已于二零一二年四月把计划扩展至住宅及非住宅楼宇，并继续鼓励业界参与。

50. 我们会继续打击违反《电讯条例》、相关规例和各类电讯牌照条件的未经许可电讯活动，包括销售和使用未经许可的电讯系统及装置。

51. 截至二零一二年十一月，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立共26个基站。我们会继续利便这些营办商设立更多基站，以改善郊野公园、香港地质公园和乡郊地区的流动网络覆盖。

52. 为向远足人士提供有关郊野公园和香港地质公园内流动网络覆盖的资料，我们制作了170张数码地图，显示有关地区的网络覆盖情况，并把地图上载于通讯办网站，供公众查阅。每逢有新基站建成，我们都会更新地图。

53. 自二零零八年八月实施号码费机制后，营办商已交还640万个号码。我们会继续促使营办商交还剩余的号码，让我们更有效地运用现有的八位数字号码计划。我们会继续管理号码资源以应付市场需要，并与业

界探讨能促进有效率且具效益地使用电讯号码及编码的措施。

54. 我们会根据《更紧密经贸关系安排》，就进一步向香港服务提供者开放电讯市场和降低进入市场的门槛，继续与国家工业和信息化部商讨和交换意见。

55. 随着全面服务责任的新成本分担安排于二零零九年五月一日开始实施，我们已要求须分担全面服务成本的营办商，于每季报告用户号码数目和每年核实这些资料。我们会根据这项新的报告要求，继续与相关营办商联系和跟进。

56. 继实施新的电脑化系统（电子发牌系统）以处理有关专用移动无线电系统牌照的申请和续牌，我们会在二零一三年把该系统延伸至适用于其他专用电讯牌照。

57. 我们委托一家独立机构设计、建立、操作和支援一个在香港使用的宽频表现测试系统，让固网和流动宽频服务的最终用户测试其宽频服务的表现。该测试系统为专用参照系统，供量度本地服务表现和作示范之用，于二零一零年十二月推出。截至二零一二年十二月，累积测试总次数超过2 700万次，而二零一二年的平均每日点击率为55 000次。我们于二零一二年十二月提升该测试系统性能，以支援较高速（高达每秒300兆比特）的固网宽频速度测试，并于二零一三年一月改良iOS和Android程式，为高速（高达每秒100兆比特）的流动宽频连接提供更准确的量度结果。我们会继续监察该测试系统的表现。

(2) 频谱管理

58. 我们会继续与邻近地区有关当局协调使用广播和电讯服务的无线电频谱，以确保新服务井然有序地发展，并尽量减少无线电干扰。

(3) 规管广播服务及设备

59. 我们会继续监察持牌广播机构的表现，并确保其遵守相关法例及牌照规定。

60. 所有持牌广播机构均须遵守通讯局发出的相关业务守则，当中《节目业务守则》订明节目一般须遵守的标准，包括品味及雅俗、性与裸露的描绘、言词运用、持平及公正等，《广告业务守则》就广告和受赞助节目的表达手法及内容订立标准，而《技术守则》则订明电视和声音广播服务的技术标准。我们会继续以严谨和具透明度的方式处理公众投诉，以确保持牌机构遵守该等守则。

61. 我们会定期进行全港的意见调查，以得知公众对广播标准的意见。在二零一三至一四年度，我们计划委托独立的调查机构进行广播服务调查，了解香港人收看电视习惯的趋势，以及他们对规管香港不同类型电视服务的意见。

62. 在二零一零年本地免费电视节目服务牌照的中期检讨中，行政长官会同行政会议通过前广管局的建议，当中包括每年的公众咨询工作，以搜集市民对持牌机构播放的电视节目质素及种类的意见。首次公众咨询工作已于二零一一年完成，下一次公众咨询工作则于二零一三年年初开始进行。

63. 我们会继续就可兼容的数码地面电视接收器的供应事宜，与电子消费品业界联系。我们亦会继续就提升可接收数码地面电视的「大厦内同轴电缆系统」事宜，联络大厦管理公司和大厦居民。为了让消费者在选购符合本地数码地面电视标准的数码地面电视接收设备时作出明智决定，我们会继续推行数码地面电视接收器标签计划。

64. 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。

65. 我们会持续改善现时全港免费地面电视和声音广播的接收情况，尤其是接收欠佳的地区。

66. 我们会继续打击未经认可而进口、出口、销售和作商业用途的电视解码器。

(4) 规管非应邀电子讯息

67. 我们会继续处理和调查有关怀疑违反《非应邀电子讯息条例》的举报，并依循技术中立原则采取适当行动。我们会继续检讨处理举报的程序，并会就滥发讯息事宜向商务及经济发展局提供支援和咨询服务。

68. 我们会继续提供和整理三份「拒收讯息登记册」，供公众人士登记，并供发送商业电子讯息的商界 / 机构下载。

69. 我们会继续宣传《非应邀电子讯息条例》下的规例和三份「拒收讯息登记册」的运作，以确保商界和公众知悉他们在《非应邀电子讯息条例》下的责任及权利。

70. 我们会继续与本港和海外反滥发讯息组织联络，以促进在管制反滥发讯息方面的合作，并交流反滥发讯息的工作经验与情报。

(5) 咨询和支援服务

71. 我们会继续参与卫星协调会议，以支援在本港注册的通讯卫星营办商，并为发射和操作新的或替换的卫星签发牌照。

72. 我们会继续与本港、内地和海外的卫星营办商和管理当局就卫星发射、协调和干扰等事宜进行协调。

73. 我们会继续推动本港政府和私人机构参与国际和地区电讯会议，并就区域 / 国际电讯项目提供支援。

74. 为落实和进一步扩展《更紧密经贸关系安排》，并与广东省作出更紧密的协调，我们会就香港服务供应商在内地提供电讯服务事宜，继续向工业贸易署和商务及经济发展局提供支援。

75. 我们会继续支援工业贸易署和商务及经济发展局与其他经济体系订立自由贸易协议，以利便营办商进入这些市场提供电讯服务。

(6) 技术标准

76. 我们会继续监察电讯标准的发展，并在有需要时制订和更新本地标准。

77. 本地认证机构根据通讯办管理的认可计划，提供测试和验证服务，我们会继续监察这些机构的服务和表现。

78. 我们会继续执行亚太经济合作组织电讯及资讯工作小组所引领的电讯设备互认安排。

79. 我们会继续监察已推出市面的未经认证流动电话的电力安全和辐射暴露限值。二零一二年，我们委托一所实验室量度16款未经认证流动电话的比吸收率；测试显示，全部16款流动电话的比吸收率数值均低于国际非电离辐射保护委员会建议的每公斤2瓦特。

(7) 对外事务和处理消费者投诉

80. 为贯彻通讯办促进把资讯通讯科技应用于电讯网络的角色，我们会赞助和资助提倡安全使用资讯通讯科技以改善生活质素、运作效率和学习的专题研讨会、项目和活动。

81. 我们会继续透过传媒、公众讲座、通讯办网站、与各用户小组和业界组织合作，推广精明使用电讯服务的讯息，尤其针对消费者可能认识不足的新服务。

82. 在处理消费者投诉方面，我们会确保迅速处理涉嫌违反《电讯条例》、《广播条例》、《非应邀电子讯息条例》、《二零一二年商品说明（不良营商手法）（修订）条例》和《竞争条例》条文或牌照条件的投诉。至于不属上述法律条文及相关牌照条件范畴的投诉，我们会确保迅速将之转介给有关营办商，好让他们能从速妥善处理。

83. 为协助业界、传媒和公众了解通讯市场的新发展和通讯办的新措施，我们会按需要举办业界和传媒活动，以保持有效沟通。

84. 我们会继续改善有关公众投诉的记录，以便更有效翻查公众投诉记录和编制投诉统计数字。

(8) 消费者保障

85. 为保障消费者利益，并提高由第三方内容服务供应商提供的流动内容服务收费资料的透明度，香港通讯业联会于二零一零年三月三十一日成立了行政机构，以实施业界自行规管计划。自此以后，有关流动内容服务的投诉数字保持于低水平，也没有出现违反业界守则的个案。我们会

继续与香港通讯业联会和行政机构紧密合作，检讨和在有需要时完善自行规管计划及业界守则。

86. 固网和流动宽频服务供应商普遍实施公平使用政策，目的是确保其客户享有公平接达宽频服务的机会。我们公布了一套强制性指引，供服务供应商自二零一二年二月起遵循，有关内容是向宽频服务供应商就如何实施公平使用政策提供指引，以期在本地市场统一公平使用政策的做法，并提高服务资讯的透明度，从而协助消费者作出明智选择。我们会继续监察宽频服务供应商遵循指引的情况。

87. 鉴于涉及流动通讯服务帐单震撼的投诉数字不断增加，我们在二零一零年制订多项措施，并促请流动网络营办商采纳这些措施解决问题。这些措施包括客户有权选择取消个别服务；设立收费上限；为各类根据用量收费的流动服务设立用量上限；向用量达到预定水平和启动了数据漫游服务的客户发出提示短讯等。大部分流动网络营办商已在不同程度上实施多于一项上述措施，以防止帐单震撼。为提高服务资讯的透明度和加深消费者对使用流动数据的认识，我们由二零一零年八月起公布个别营办商用以应付帐单震撼的措施，供公众参考。随着这些措施和公众教育措施相继推出，我们在二零一一及二零一二年收到涉及流动服务帐单金钱纠纷的消费者投诉已经减少。我们会不时更新流动网络营办商所实行的新措施或经改善措施的资料。

88. 为协助消费者在选用流动宽频服务时作出明智的决定，所有流动网络营办商由二零一零年九月开始公布其服务承诺。该等承诺是有关流动网络营办商会尽力达到的服务标准，服务承诺涵盖多个范围，例如网络可靠性、服务修复时限、客户服务热线、客户投诉处理和技术表现。由二零一一年一月起，流动网络营办商已在其网站按所公布的服务承诺，向公众提供其实际表现的季度报告。我们会继续密切监察流动网络营办商的表现。

89. 为减少有关电讯服务的计帐争议，以及改善帐单内收费项目的透明度，我们于二零一一年十月发出有关电讯服务计帐资料的实务守则，列出服务供应商在向其客户发出的帐单上，计帐资料应包括的一般类别资料及规定。截至二零一二年七月，七家本地固定和流动网络营办商已承诺遵循该业务守则。我们已在通讯办网站公布消费者注意事项，并会留意营办商遵循业务守则的情况。

(9) 人力资源管理

90. 我们会继续提倡部门内的学习文化，并为各级人员提供培训机会，提高他们的专业和管理能力，以配合最新的技术发展。我们亦会发掘机会，派遣人员暂驻各决策局、海外规管机构和内地相关机构，以扩阔他们的视野。

91. 我们会在完成电讯工程师职系的检讨后，检视该职系现时所用的员工评核报告。

* * * * *