

## 通讯事务管理局办公室

### 二零一五至一六年度主要工作和计划

#### (I) 优先处理的工作 / 计划

##### (1) 支持通讯事务管理局

1. 为使通讯事务管理局（通讯局）全面履行其规管职能，我们会继续提供所需支持。

##### (2) 检讨法例

2. 政府会检讨现行的《广播条例》（第562章）和《电讯条例》（第106章），并会与通讯局商讨以制订检讨范畴及时间表。我们会就是次检讨向政府和通讯局提供支持。

##### (3) 规管电讯服务及设备

3. 二零一二年二月，获授权提供广播类流动电视服务（流动电视服务）的综合传送者牌照持牌人使用中国移动多媒体广播（CMMB）传送制式推出服务。二零一三年十二月，香港电视网络有限公司（香港电视）收购该综合传送者牌照持牌人，并更改其名称为香港流动电视网络有限公司（香港流动电视网络）。二零一四年一月，香港流动电视网络向我们表示拟将原本采用的CMMB传送

制式转换为数码地面多媒体广播（DTMB）制式，以提供流动电视服务。作为通讯局的执行部门，我们认为，香港流动电视网络转用DTMB传送制式的建议所造成的客观效果，会令香港超过5 000个指明处所的观众接收到其流动电视服务，因而须按照《广播条例》领有相关牌照。二零一四年四月十一日，香港流动电视网络和香港电视就通讯办对《广播条例》的诠释和流动电视政策，向法庭申请司法复核的许可，法庭于二零一四年五月二十日批给许可。正式聆讯于二零一四年十一月二十六日至二十八日举行，并有待法庭作出判决。我们会继续处理有关事宜和任何因此引起的法律程序。

4. 在根据《电讯条例》发出的传送者牌照中，一些牌照条件所施加的规定与过往多年制订的跨行业法例及 / 或规例的相关条文重复。二零一四年九月五日，通讯局和商务及经济发展局局长联合发出咨询文件，就删除传送者牌照内重复的牌照条件征询业界和有兴趣人士的意见。该项咨询于二零一四年十月二十日结束。通讯局和商务及经济发展局局长会在仔细考虑所收到的意见书后，在二零一五年年中之前发出联合声明，述明其对修订传送者牌照内的一般和特定条件的最终意见。

5. 二零一三年四月，通讯局公布决定固网之间的窄频互连收费原则规管指引于18个月的过渡期后，由二零一四年十月十六日起停止生效。各固网营办商正商讨在二零一四年十月十六日后相互间的安排，部分固网营办商已达成协议。我们会继续监察相关的发展，并协助业界解决因撤回规管指引而可能产生的问题。

6. 新的本地接驳费制度已于18个月过渡期结束后由二零一三年七月一日起开始实施。大部分主要网络营办商已完成商业洽谈，并根据新的本地接驳费制度实施替代安排。我们会继续监察市

场发展，并协助业界解决因实施新制度而可能产生的问题。

7. 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。

8. 随着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指引后，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，以及对其公众街道的沙井进行抽样检查。指引所列的纾减措施能有效预防电讯沙井内的气体爆炸。我们会根据指引载列的规定，继续监察营办商的预防工作。

9. 1.9 – 2.2吉赫频带内118.4兆赫成对频谱的现有指配期将于二零一六年十月届满。通讯局在二零一三年十一月十五日公布决定采用行政指配兼市场主导的混合方案，重新指配有关频谱。商务及经济发展局局长亦于同日公布频谱使用费的相关安排。我们协助商务及经济发展局局长在二零一四年七月完成所需的法例修订，随后通讯局给予现有频谱受配人优先权以获指配1.9 – 2.2吉赫频带内的69.2兆赫频谱。全部现有频谱受配人已于二零一四年八月或之前接受有关要约。此外，我们协助通讯局制定拍卖规则，并于二零一四年九月向业界发出相关的《信息备忘录》，以拍卖余下的49.2兆赫频谱。拍卖于二零一四年十二月完成，三家流动网络营办商成功投得该49.2兆赫频谱，频谱使用费总额达港币二十四亿二千万元。在二零一六年十月前的期间，我们会与所有流动网络营办商作出跟进，并进行宣传和消费者教育，以确保有关的无线电频谱能够顺利交接。

10. 900兆赫及1800兆赫频带内合共198.6兆赫频谱的指配期

将于二零二零年十一月至二零二一年九月期间届满。我们会就重新指配安排制定可行方案并进行公众咨询，以期于二零一七年十一月左右（即现有指配期届满前三年），把通讯局就重新指配安排所作的决定通知现有频谱受配人。

11. 我们一直与国家工业和信息化部及广东省通信管理局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及价格相宜的替代品，以应对语音服务的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。至于流动数据漫游服务，流动营办商亦提供全日通行证，为流动数据漫游用户的服务收费设定上限。我们亦认为WiFi服务可作为数据漫游服务的替代品。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，以响应市民对流动漫游收费高昂的关注。

#### **(4) 利便铺设基础设施**

12. 自二零一零年起，我们向准申请人提供综合联络服务，协助他们申请新海底电缆登陆香港所需的法定许可。业界的整体反应正面。自二零一三年起，两个新海底电缆系统已在香港投入运作。另外两个新系统亦正在建设阶段，并将于二零一五至一六年度登陆香港。我们会继续提供该服务，利便新海底电缆登陆香港。

13. 我们已就营办商建议使用新跨境基础设施（例如港珠澳大桥）装设跨境光纤电缆，以提高跨境设备的容量和分流能力，与营办商协调，并与相关政府部门和内地当局联系。我们会继续与各方协调有关事宜。

14. 为保持香港作为先进无线城市的地位，我们致力协助流动及固网营办商在政府设施（特别是街灯）分别安装无线电基站和

Wi-Fi系统。我们会与营办商和相关政府部门合作，以简化和加快处理申请过程。同时，我们会继续利便流动网络营办商使用山顶站和偏远地区的政府大楼以扩展其流动宽带服务。

### **(5) 利便接达**

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

16. 行政长官会同行政会议于二零一三年十月十五日决定，原则上批准奇妙电视有限公司（奇妙电视）和香港电视娱乐有限公司（香港电视娱乐）提交的免费电视牌照申请。二零一五年四月一日行政长官会同行政会议在考虑通讯局的建议后决定正式批出牌照予香港电视娱乐，我们会向相关持牌人提供支持及协助，让他们进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以便传送有关服务。

### **(6) 消费者保障**

17. 在我们提供行政和财政支持下，电讯业界由二零一二年十一月一日起，以两年为试验期，推行属自愿性质的「解决顾客投诉计划」，以调解方式协助营办商与其顾客解决已陷入僵局的计帐争议。为期两年的试验计划已于二零一四年十月三十一日结束。鉴于试验计划的成绩令人鼓舞、顾客对计划有确实的需求以及业界的正面响应，我们支持以试验计划所采用的机制为基础，长期实施计划，并会与业界落实长期实施计划的安排。

18. 为保障消费者权益和提高订定合约过程的透明度，我们一直与业界紧密合作，制定和推行有关电讯服务合约的自行规管措施。经通讯事务管理局办公室（通讯办）与业界积极商讨，业界已在二零一一年七月开始实施由业界组织香港通讯业联会与主要服务

供货商制定的《电讯服务合约业界实务守则》（《业界守则》）。自守则实施后，通讯办收到有关电讯服务合约争议的投诉个案数目大幅减少。二零一三年五月，我们与香港通讯业联合会商讨有关改善《业界守则》的建议。经数轮讨论后，香港通讯业联合会于二零一四年十月公布经修订的《业界守则》，服务供货商亦将于二零一五年五月或之前全面予以实施。我们会继续监察经修订的《业界守则》的实施情况和成效。

19. 经《2012年商品说明（不良营商手法）（修订）条例》修订的《商品说明条例》（第362章）自二零一三年七月十九日起正式生效。通讯局获赋予共同管辖权，就电讯和广播服务持牌人作出与根据《电讯条例》或《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。我们会继续密切监察电讯和广播市场的发展，调查涉及不良营商手法的个案，以及在有需要的情況下，行使《商品说明条例》赋予通讯局的权力，对违反此条例的《广播条例》及《电讯条例》下的持牌人采取执法行动。

### **(7) 频谱管理**

20. 二零一一年九月，商务及经济发展局局长与前电讯管理局局长联合发表《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，就使用拥挤频带的频谱征收频谱使用费。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，并在《电讯条例》第32I(2)条下制订新规例，以订明频谱使用费的水平。

21. 我们已全面执行二零一二年年初举行的国际电信联盟（国际电联）世界无线电通信大会的建议，并为二零一五年年底举行的下届世界无线电通信大会(WRC-15)展开筹备工作。当我们就亚

太地区电信组织和国际电联在二零一五年举办的多个WRC-15筹备会议和WRC-15作准备时，会制定香港就世界无线电通信大会多项讨论项目的立场，并会就此征询无线电频谱及技术标准咨询委员会的意见。

22. 由政府使用或代表政府使用的频谱将继续由通讯办以行政方式管理。我们于二零一三年就政府所用频谱的效率完成第二次检讨，并在我们的网站上公布了结果。因应第二次检讨，我们更新了《在香港就指配频谱供政府用户设置陆上移动系统和固定链路的指引》，并供应四条过往预留作政府用途的频带（合共12.125兆赫的频谱），让政府和私营机构共同使用。下一次检讨将于二零一六至一七年度进行。同时，我们会继续在频率指配工作中，向政府频谱使用者推广使用上述指引。

23. 本部门无线电监察组于二零零一年装设了一套无线电监察及测向系统，以协助在香港进行无线电监察和频道干扰调查。由于该系统的可用年期将于二零一六年完结，我们认为是时候以新系统替代，并计划于二零一五年为新的测向系统招标。

#### **(8) 规管广播服务及设备**

24. 二零一一年三月，政府向香港数码广播有限公司、新城广播有限公司及凤凰优悦广播有限公司发出为期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（即二零一二年九月或之前）正式推出服务，该三家持牌机构已于限期前正式启播。我们会监察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。

25. 二零一三年十月，行政长官会同行政会议原则上批准奇

妙电视的本地免费电视节目服务牌照申请。我们会继续跟进申请机构的后续工作，并就奇妙电视提交的进一步数据，协助通讯局向行政长官会同行政会议提供意见。

26. 二零一四年四月，香港电视提交本地免费电视节目服务牌照申请。我们会继续向通讯局提供支持，协助通讯局根据《广播条例》及既定程序处理香港电视的申请。

27. 香港有线电视有限公司（有线电视）的本地收费电视节目服务牌照将于二零一七年六月期满。在二零一五年五月收到有线电视的牌照续期申请后，我们会向通讯局提供支持，评核有线电视在现时牌照有效期内的表现、财政能力及投资承诺，以及就有线电视的收费电视服务举行公听会和全港性的意见调查，以便通讯局在二零一六年五月或之前，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。

28. 香港商业广播有限公司（商台）和新城广播有限公司（新城）现时的模拟声音广播牌照将于二零一六年八月届满。两家持牌机构已根据牌照规定提交牌照续期申请。通讯局已根据《电讯条例》和既定程序处理申请。我们已协助通讯局评核商台和新城在现时牌照有效期内的表现、财政状况、投资承诺及公众咨询所收集到的意见，通讯局在二零一五年五月十五日就牌照续期与否及续期牌照的条款，向行政长官会同行政会议提交建议。

29. 自数码地面电视服务于二零零七年年底推出后，两家本地免费电视节目服务持牌机构已分阶段完成了共29个发射站的建设工程，到二零一二年年底止，数码地面电视覆盖全港约98%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，覆盖最少全港99%的人口，使之与仿真电视广播的覆盖率相若。两家持牌机构于二零一二至一三年度增强17个辅助发射站的发射功率，以进一步改善覆盖范围。有关增强功率的工作已于二零一三年年中完成。根据两家持牌机构于二零一四年年初进行实地测量所得的数据，数码地面电视覆盖范围已扩展至最少全港99%的人口。我们会继续与两家持牌机构合作，以进一步改善服务覆盖范围。

30. 考虑到现时数码地面电视用户渗透率，以及香港在变现数码红利方面的安排，政府于二零一四年十二月公布把终止仿真地面电视广播服务的工作目标由二零一五年年底延迟至二零二零年年底，并计划在二零一七至一八年度，检讨相关目标日期。二零一二年八月，我们与内地当局就终止仿真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分配给新服务使用。我们亦会就终止仿真地面电视广播服务的工作目标检讨及终止这项服务的预备工作向商务及经济发展局提供技术支持。

### **(9) 竞争事务**

31. 二零一一年十一月，我们宣布会就电讯业竞争者之间交换数据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。鉴于《竞争条例》（第619章）的竞争守则即将生效，而《电讯条例》的竞争条文届时会相应被废除，我们会把交换数据的相关指引纳入《竞争条例》的竞争守则指引之内，而非于《电讯条例》下提供有关指引。在二零一四年十月九日发出以咨询公众的《第一行为守则草拟指引》中已包括交换数据的相关指引。

32. 二零一三年九月，通讯局公布有关投诉电视广播有限公

司（无线）违反《广播条例》竞争条文的调查结果，以及对无线施加的惩罚。通讯局认为无线违反《广播条例》第13(1)及第14(1)条，向无线施加罚款港币九十万元，以及指示无线停止有关的反竞争行为和采取多项纠正措施。无线于二零一三年十月就通讯局的调查决定向行政长官会同行政会议提出法定上诉，并于二零一三年十二月就根据《广播条例》向行政长官会同行政会议提出上诉的机制和通讯局调查的决定申请司法复核。我们会按照既定程序就该法定上诉和司法复核作出回应。

33. 我们完成了有关Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (HKT) 提出的投诉的初步查讯。HKT在该项投诉中指称，苹果亚洲有限公司单方面或联同三家流动网络营办商违反《电讯条例》的竞争条文，在苹果iPhone 5及其他产品施加限制，使之不能连接至某些本地第四代流动网络。通讯局在二零一四年六月三十日公布决定，认为没有合理理由怀疑投诉所针对的持牌机构违反《电讯条例》的竞争条文。然而，在通讯局处理此个案的过程中，HKT的投诉引发了连串的法律程序。我们会继续处理尚未完成的法律程序。

34. 我们于二零一三年十二月就香港电讯有限公司根据《电讯条例》第7P条建议收购CSL New World Mobility Limited (《电讯条例》下的传送者牌照持牌人) 所作出的事先同意申请发出咨询文件。经考虑所收到的申述和通讯局经济顾问的竞争分析结果后，通讯局于二零一四年五月二日公布，在向相关传送者牌照持牌人施加条件的情况下，就建议收购给予同意。我们会继续监察相关传送者牌照持牌人遵守有关条件的情况。

35. 立法会于二零一二年六月通过《竞争条例》，通讯局获赋予共享管辖权，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》的竞争条文会在实施相关的过渡安排下予以废除。二零一四年十月九日，通讯局与竞争事务委员会（竞委会）就《竞争条例》的执行和诠释共同发表六份草拟指引，以征询商界和市民大众的意见。在考虑所收到的意见后，竞委会 / 通讯局会完善拟稿内容并编制修订草拟指引，以征询立法会及其他竞委会 / 通讯局认为适当的人士的意见。我们会继续与竞委会就《竞争条例》全面实施的筹备工作紧密合作，包括拟备通讯局与竞委会之间的谅解备忘录，以协调双方履行各自在《竞争条例》下的职能。

## **(II) 一般工作 / 计划**

### **(1) 规管电讯服务及设备**

36. 二零一一年，两家现有流动网络营办商成功投得在850兆赫及900兆赫频带的无线电频谱。850兆赫频带频谱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无线电覆盖的流动网络营办商就共享重迭的频率进行协调，以避免互相干扰。

37. 二零一二年二月，我们就指配2.3吉赫频带内的90兆赫无线电频谱进行拍卖。两家现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。其中一名成功竞投人已使用经拍卖指配的无线电频谱履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续监察其余两名成功竞投人网络铺设的进展。

38. 二零一三年三月，我们就指配2.5 / 2.6吉赫频带内的50

兆赫无线电频谱进行拍卖，以提供无线宽带服务。四家现有流动网络营办商成功投得有关频谱，频谱使用费总额为港币十五亿四千万。两名成功竞投人已使用经拍卖指配的无线电频谱履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续监察其余两名成功竞投人网络铺设的进展。

39. 持牌人把互连协议送交通讯办存盘的程序和公布互连协议的安排已于二零一二年三月更新。我们制作了数据库以妥善保存收到的互连协议，并正安排分阶段公布经遮盖的互连协议。

40. 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。

41. 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。

42. 为推动和促进本港宽带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。该项计划在二零一三年四月扩展至涵盖非住宅楼宇。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。截至二零一四年十月，13 600幢住宅楼宇已向计划登记，占全港住户总数约83%。1 300幢非住宅楼宇亦已向计划登记。我们会继续鼓励业界参与。

43. 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。

44. 截至二零一五年二月底，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立共27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。

45. 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数据，我们制作了171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。

46. 自二零零八年八月实施号码费机制后，截至二零一四年九月三十日，营办商已交还710万个号码。我们会继续促使营办商交还剩余的号码，并适时检讨号码资源的使用，以促进有效率且具效益地使用电讯号码及编码。我们会继续管理号码资源，并与业界探讨延长现有八位数字号码计划使用期的措施。

47. 我们会根据《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》，就进一步向香港服务提供商开放内地电讯市场和降低进入内地市场的门坎，继续与国家工业和信息化部商讨和交换意见。

48. 随着全面服务责任的新规管架构于二零零七年七月一日开始实施，我们已按更新的成本模型计算全面服务补贴费。我们会继续与全面服务供货商联系，以定期计算全面服务补贴费，并向须分担全面服务补贴费的营办商公布计算结果。另外，随着全面服务补贴费的新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补贴费的营办商，于每季报告用户号码数目和每年

核实这些数据。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。

49. 继实施新的计算机化系统（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，我们会在二零一五年把该系统延伸至适用于其他专用电讯牌照。

50. 我们委托一家独立机构设计、建立、操作和支持一个在香港使用的宽带表现测试系统，让固网和流动宽带服务的最终用户测试其宽带服务的表现。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。我们于二零一三年十二月提升了该测试系统的性能，以支持IPv6，并改良iOS和Android程序，以在测试结果记录中记下地点数据。二零一四年十二月，我们进一步提升该系统，以支持高达每秒1 000兆比特的固网宽带连接速度测试。截至二零一四年十二月，累积测试总次数超过5 400万次，而二零一四年的平均每日点击率为34 797次。我们会继续监察该测试系统的表现，并在考虑市场发展的情况下改良该测试系统。

51. 为监测电讯服务供货商在全面开放市场的表现，我们将进行新一轮的电话意见调查，以了解消费者于二零一五年对电讯服务价格和其他范畴的满意程度。

## **(2) 频谱管理**

52. 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**

53. 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。

54. 所有持牌广播机构均须遵守通讯局发出的相关业务守则。根据二零一零年八月公布的《香港电台约章》，香港电台亦须确保其所有电视和电台服务均遵守通讯局的相关业务守则。《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、持平及公正等方面；《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；《技术守则》订明电视和声音广播服务的技术标准。

55. 我们不时检讨和修订持牌广播机构须遵守的业务守则，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。我们并会继续以严谨和具透明度的方式处理公众投诉，以保持持牌机构遵守相关守则。

56. 我们会继续就供应兼容的数码地面电视接收器事宜，与电子消费品业界联系。我们亦会就提升「大厦内同轴电缆分配系统」以接收数码地面电视的事宜，继续与大厦管理公司和大厦居民保持联络。为了让消费者在选购符合本地数码地面电视标准的接收设备时能作出明智决定，我们会继续推行数码地面电视接收器卷标计划。

57. 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。

58. 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。

59. 我们会继续打击进口、出口、销售和作商业用途的未经批准的译码器。

#### **(4) 规管非应邀商业电子讯息**

60. 《非应邀电子讯息条例》（第593章）由二零零七年十二月起实施，至今约有七年。我们根据所得的运作经验，大幅修订运作程序，并于二零一二年九月把投诉举报管理系统计算机化，以加强保安管制，使之更能配合我们根据《非应邀电子讯息条例》作出的执法行动。我们亦已更新相关的实务守则，经修订的实务守则于二零一三年十一月三十日生效。《非应邀电子讯息条例》的拟议修订已获立法会通过，并于二零一四年十二月五日生效，有关修订准许通讯局除以挂号邮件送达所发出的通知外，亦可由专人或以普通邮递方式送达。我们会继续检讨和提升执行该条例的成效。

61. 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持和咨询服务。

62. 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。

63. 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」的运作情况，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。

64. 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) 咨询和支持服务**

65. 我们会继续参与卫星协调会议，以支持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。

66. 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。

67. 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持。

68. 为落实和进一步扩展《内地与香港关于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货商在内地提供跨境电讯服务事宜，继续向工业贸易署和商务及经济发展局提供支持。

69. 我们会继续支持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，以便利营办商进入这些市场和提供电讯服务。

## **(6) 技术标准**

70. 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。

71. 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。

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

73. 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。二零一四年，我们委托一所实验室量度15款未经认证流动电话的比吸收率；测试显示，全部15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**

74. 为贯彻通讯办致力推广将信息及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信息及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。

75. 我们会继续透过每年举办的消费者教育活动，包括透过大众传媒媒介、通讯办网站、与各用户小组和业界组织的合作推行例如公众讲座、巡回展览等各种活动和项目供公众参与，从而推广精明使用各项通讯服务，尤其是一些消费者不太认识的新服务。

76. 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》、《商品说明条例》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。

77. 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。

78. 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**

79. 为保障消费者权益和提高有关流动内容服务价格数据的透明度，香港通讯业联合会于二零一零年一月发布属自愿性质的《收费流动内容服务守则》，以规管第三方内容服务供货商的行为。香港通讯业联合会于二零一零年三月成立了行政机构，根据守则内容实施业界自行规管计划。通讯办营运基金为行政机构的运作提供资助，并监察有关计划的成效及管治情况。自二零一一年起，有关流动内容服务的投诉数字一直下降，并保持于低水平，二零一四年的数字为平均每月约两宗，这反映该项与香港通讯业联合会合作的计划能有效响应消费者的关注。我们于二零一四年九月向香港通讯业联合会提出修订自愿守则的建议，并会继续与其合作，保障消费者权益。

80. 固网和流动宽带服务供货商可实施公平使用政策，以确保其客户享有公平接达宽带服务的机会。为了向宽带服务供货商就如何实施公平使用政策提供指引，并提高服务信息的透明度，以协助消费者作出明智的抉择，通讯局于二零一一年十一月公布一套强制性指引载述相关指导原则，供服务供货商遵循。自上述指引于二零一二年二月生效以来，有关公平使用政策的投诉数字一直减少。虽然许多流动网络营办商现已停止提供无限用量计划，但我们会继续监察市场发展和宽带服务供货商遵循指引所适用的规定的情况。

81. 为解决流动通讯服务账单震撼的问题，我们在二零一零年五月公布多项预防措施供业界采用。这些措施包括容许客户选择取消个别服务；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；向客户发出提示短讯，提醒他们用量达到默认上限或漫游数据服务已经启动等。为提高相关服务信息的透明度，我们由二零一零年八月起在通讯办网站公布和持续定期更新有关个别营办商用以应付账单震撼的措施。虽然相关投诉已持续减少，但我们会

继续监察情况。

82. 为提高流动宽带服务市场的服务水平的透明度，流动网络营办商自二零一零年九月和二零一一年一月起分别公布其流动宽带服务的服务承诺及实际表现统计数字。该等服务承诺及统计数字旨在告知公众有关流动网络营办商预期可提供的服务水平的数据，例如网络可用性、服务修复、客户投诉处理及技术表现。有关的服务承诺和统计数字会每季更新，并载于流动网络营办商的网站或通讯办网站的链接。我们会继续监察流动网络营办商的表现。

83. 为提高本地固定和流动网络营办商的电讯服务收费项目的透明度，我们于二零一一年十月发出自愿性的《关于电讯服务账单数据及收取帐款的实务守则》，要求电讯服务供货商向客户提供分项账单数据以供查核收费、采取合理措施确保收取帐款的数据准确，并在收费方面发生涉及系统性错误时向通讯办通报。截至二零一四年十月，七家本地固定和四家流动网络营办商已承诺遵循该实务守则。我们已在通讯办网站公布消费者注意事项，并会继续留意营办商遵循实务守则的情况。

## **(9) 人力资源管理**

84. 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。我们亦会安排海外管理课程，并发掘机会，派遣人员暂驻各决策局、海外规管机构和内地相关机构，以扩阔他们的视野及为面对更大的挑战作好准备。

85. 我们招聘娱乐事务管理主任，以支持广播事务部的核心职能，有关招聘工作已在二零一五年第一季完成。我们亦已展开第

二轮招聘规管事务经理的工作，以聘请在法律、经济、会计、财务、工商管理、信息和电子工程范畴具备专长和专业才能的人员，支持核心规管职能。招聘工作预计会在二零一五年第二季完成。此外，我们会留意电讯工程师职系的实际人数，并准备于二零一五年展开招聘工作。