

## 通讯事务管理局办公室

### 二零一八至一九年度主要工作和计划

主要工作和计划分为「优先」和「一般」两类，以反映相对的重要性。

#### I. 优先处理的工作 / 计划

##### (1) 支援通讯局

1. 我们会继续支援通讯局全面履行规管职能。

##### (2) 检讨法例

2. 政府正检讨《广播条例》及《电讯条例》，并会在检讨工作中与通讯局联系。我们会就是次检讨向政府和通讯局提供支援。

##### (3) 规管电讯服务及设备

3. 为配合电讯服务及技术的迅速发展，我们成立了技术规管工作小组，以研究各项与香港电讯网络（包括下一代网络）、系统及服务有关的技术规管事宜。我们会与业界紧密合作，处理各项技术规管事项，包括下一代网络的事宜，以确保在香港顺利发展和推行新的电讯服务及技术。

4. 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。为进一步减低电讯沙井气体爆炸的风险，我们于二零一六年七月修订指引，规定营办商须根据指引所指明的附表，就所有电讯沙井（不论其内部容量如何）实施纾减措施。我们会根据指引载列的规定，继续监察营办商的实施工作。

5. 经考虑在二零一六年和二零一七年进行的两轮公众咨询所收到的看法和意见，以及独立顾问的研究结果，通讯局和商经局局长于二零一七年十二月公布他们就 900 兆赫和 1 800 兆赫频带内的 200 兆赫频谱在现有指配期届满后（二零二零年十一月至二零二一年九月期间），就重新指配的安排和厘定相关频谱使用费的方法分别作出的决定。900 兆赫频带内的频谱的新指配期为 15 年，由二零二一年一月十二日起至二零三六年一月十一日止；1 800 兆赫频带内的频谱的 15 年新指配期则由二零二一年九月三十日起至二零三六年九月二十九日止。我们会跟进有关工作，以落实通讯局和商经局局长的上述决定，包括支援商经局修订附属法例、赋予现有频谱受配者重新获指配频谱的优先权、于约二零一八年年底为余下的频谱举行拍卖，以及成立一个工作小组，与现有流动网络营办商和重新指配频谱后出现的新频谱受配者协调技术工作。

6. 授权辅助接入（LAA）是一项容许流动营办商使用 5 吉赫共用频带（现用于 Wi-Fi 服务）提供流动服务的技术，能够提高数据传输速率，并让流动网络营办商减轻其流动网络的数据流量负荷。在共用频带使用 LAA 技术会就此衍生许多技术和规管问题，包括 LAA 与现有 Wi-Fi 服务共用频带和并存的问题，以及需设立适当的规管及发牌制度，以指配共用频带予特定使用者进行 LAA 操作。二零一八年二月初，通讯局就在共用频带内使用 LAA 提供流动服务

进行公众咨询。我们会继续支援通讯局检讨现行发牌制度，以促进市场发展，并令这项新技术得以在香港推展。

7. 物联网服务和应用项目的发展在全球日益普及。经考虑业界的看法和意见，通讯局已批准设立新的无线物联网牌照，以设置、维持和操作无线网络及系统，藉以透过在920 – 925兆赫频带内操作的低功率广域网络技术，在香港提供无线物联网服务。新的发牌制度由二零一七年十二月一日起生效，我们会继续支援通讯局检讨该发牌制度，以促进物联网服务在香港的发展。

8. 为解决流动服务号码短缺的问题，通讯局于二零一六年六月二十四日决定分三个阶段实施五项措施，务求更有效使用现行八位号码计划，并为流动服务提供额外的号码资源。在全面实施所有措施后，将额外有合共1 572万个号码可供编配作流动服务之用，预计可应付最少至二零二九年的需求。第一及第二阶段的措施已分别由二零一七年一月一日及二零一七年七月一日起实施，而第三阶段的措施将由二零二一年七月一日起实施。我们会继续与营办商跟进其网络及系统所需作出的改动，以支援开放相关的号码组。就号码计划较长期的发展而言，我们会留意有关措施的成效及随着市场的发展而对电讯号码的持续需求，尤其是于不久将来推出的物联网服务及第五代（5G）流动服务，并会在现行八位号码计划的预计使用期完结前，委聘顾问进行研究。

9. 通讯局发出的《流动虚拟网络营办商停止服务安排的业务守则》（业务守则）由二零一七年十月二十八日起生效。业务守则载列多项规定，以确保流动虚拟网络营办商（流动虚拟网络商）及其宿主流动网络营办商作出最佳的协调，妥善处理停止服务的安排，并确保流动虚拟网络商停止服务前，受影响的服务用户和公众可获

给予合理的预先通知。为确保流动虚拟网络商会遵守业务守则，通讯局向他们施加履约保证金的规定，以保证流动虚拟网络商会缴付任何因未有遵从业务守则而违反牌照责任所引致的罚款。通讯办会继续监察业务守则和其他早前实施的行政措施的成效，以加强规管流动虚拟网络商的服务。

10. 公众收费电话机服务是基本的电话服务，由全面服务供应商按其全面服务责任提供。在全面服务责任下提供公众收费电话机服务所需的成本，由固定及流动服务营办商分担。鉴于对公众收费电话机服务的需求近年持续减少，我们由二零一七年七月起展开公众参与活动，咨询相关持份者（就室内公众收费电话机而言，包括场地拥有人；就电话亭公众收费电话机而言，包括区议会），以决定在全面服务责任下公众收费电话机的合理数目。我们会在二零一八至一九年度继续进行公众参与活动。

#### **(4) 利便铺设基础设施**

11. 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，四个新的区域和横跨太平洋海底电缆系统及一个新的本地海底电缆系统已在香港投入运作。另外四个新的区域和洲际系统亦正在筹划或兴建中，并将在二零一八至二零二零年期间在香港投入服务。此外，两条连接将军澳及小西湾的新本地海底电缆亦正在筹划中。我们会继续提供该项服务，利便新海底电缆登陆香港。

12. 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。

13. 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定网络营办商利用政府大楼和公共设施（如街灯和其他街道设施）分别安装无线电基站和Wi-Fi系统。我们亦会支援创新及科技局在选定的市区地点进行「多功能智慧灯柱」试验计划。在该计划下，智慧灯柱会用于提供便捷讯息服务和收集各类实时城市数据，加强城市和交通管理，并与将来5G流动服务基础建设的发展相辅相成。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，我们会继续便利流动网络营办商使用山顶站和偏远地区的政府建筑物扩展其流动宽频服务。

14. 行政长官于二零一七年的《施政报告》中建议政府透过资助形式，提供经济诱因鼓励电讯商扩展光纤网络至位于偏远地点的乡村。我们会与商经局合作，敲定资助计划的详细安排，并会在展开招标工作前，向立法会财务委员会申请所需拨款。

#### **(5) 利便接达**

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

16. 行会于二零一六年五月正式批出免费电视牌照予奇妙电视有限公司（奇妙电视）。二零一七年十月，我们批准使用香港有线电视有限公司的大厦内同轴电缆分配系统于16 346幢大厦内提供奇妙电视的免费电视服务。我们会继续向奇妙电视提供支援及协助，让其进入楼宇装设楼宇内置电讯设施，以传送有关服务。

## **(6) 消费者保障**

17. 由电讯业界设立、属自愿性质的「解决顾客投诉计划」，于二零一五年五月一日起长期实施。该计划旨在以调解方式协助电讯服务供应商与其顾客解决已陷入僵局的计帐争议。我们会继续支持该计划，包括赞助所需的经费；根据既定的准则审核申请，以转介有关申请至该计划进行调解；以及监察计划的表现和管治工作。

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。在通讯办与业界积极商讨后，由业界组织香港通讯业联会与主要服务供应商制定的《电讯服务合约业界实务守则》（《业界守则》）已由二零一一年七月开始实施。自守则实施后，通讯办接获有关电讯服务合约争议的投诉个案数目大幅减少。经考虑实施《业界守则》的经验及消费者的回应后，我们向香港通讯业联会提出多项建议，以进一步改善《业界守则》。香港通讯业联会与各参与营办商商讨后，在二零一四年十月修订《业界守则》，而经修订的《业界守则》于二零一五年五月生效。我们会继续监察经修订的《业界守则》的实施情况和成效。此外，为增加服务资料的透明度和为消费者提供更多资讯，我们于二零一六年十一月在通讯办网站刊载主要家居宽频服务供应商就服务使用者提出终止服务申请所采取的安排。有关资料会定期更新，以协助消费者在签订 / 续订服务合约时作出明智的决定。

19. 《商品说明条例》的公平营商条文自二零一三年七月十九日起正式生效。通讯局获赋予共享管辖权，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。我们一直与负责执行

《商品说明条例》的主要机关香港海关紧密合作，确保以协调的方式，根据共享管辖权的安排打击不良营商手法。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，以及在有需要的情况下，根据《商品说明条例》赋予通讯局的权力采取执法行动。

## (7) 频谱管理

20. 二零一一年九月，商经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。为鼓励善用频谱，我们由二零一八年一月一日起，就拥挤频带内以行政方法指配的频谱推行征收频谱使用费计划。根据声明所载的过渡安排，相关频谱使用费的首期费用须在二零二零年一月一日前缴付。

21. 国际电联世界无线电通信大会已于二零一五年十一月举行。经征询无线电频谱及技术标准咨询委员会的意见，我们协助通讯局落实世界无线电通信大会的决定，并相应修订了香港在六个频带的频率划分，由二零一七年一月一日起生效。我们其后亦已开始为二零一九年十一月的下届世界无线电通信大会展开筹备工作。

22. 二零一七年三月二十一日，通讯局公布为满足公共流动（包括第五代流动（5G））服务于二零二零年及之后的需求而提供更多频谱的工作计划，并概述向业界提供新频谱的路线图，当中涵盖3.4 – 3.6吉赫频带、26吉赫频带（24.25 – 27.5吉赫）和28吉赫频带（27.5 – 28.35吉赫）。我们协助通讯局在二零一七年七月二十七日至九月七日期间进行咨询，就由二零二零年起把3.4 – 3.7吉赫频带的频率编配由现时的固定卫星服务改为流动服务的建议征询公众的看法和意见。此外，我们在二零一七年八月委聘顾问就技术缓解

措施提出建议，以确保卫星电视共用天线系统与将来在3.4 – 4.2吉赫频带内操作的公共流动服务并存，有关工作会在二零一八年年初完成。通讯局会在二零一八年第二季联同商经局局长发出咨询文件，就指配3.4 – 3.6吉赫频带内的频谱作公共流动服务用途的安排及相关频谱使用费征询公众的看法及意见。

23. 我们在二零一七年四月向26吉赫频带的频谱受配者发出腾出频谱通知，以期在二零一九年四月或之前腾空有关频谱。相关的提交意向书邀请已于二零一七年十二月发出，以就使用26吉赫频带及28吉赫频带内可供指配的频谱提供5G流动服务所涉及的事宜，包括频率规划、将提供的服务和应用、设备供应和指配频谱的时间表、频谱共用、网络铺设计划等，邀请业界及其他有兴趣人士提出看法和意见。经考虑邀请提交意向书期间所收到的意见，我们将在二零一八年年中进行咨询，就有关频谱的编配及相关指配安排，征询业界及其他有兴趣人士的看法和意见。

24. 政府使用的频谱由通讯办以行政方式管理。我们于二零一七年年年初就政府所用频谱的效率完成第三次检讨，并在通讯办网站公布结果。在该轮检讨中，我们检讨了上次在二零一三年修订的《在香港就指配频谱供政府使用者设置陆上移动系统和固定链路的指引》，并认为目前无需进一步修订该指引。我们亦认为现时只供政府使用的预留频带应继续维持不变。下一次检讨将于二零一九至二零二〇年度进行。在此期间，我们会继续推动政府频谱使用者遵循上述指引。

25. 本部门无线电监察组早于二零零一年已装设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无线电频率干扰调查。由于该系统的可用年期即将完结，因此需要采购替代系统，



我们已于二零一七年九月为新系统招标。新系统预计于二零一九年三月或之前投入服务。

#### **(8) 规管广播服务及设备**

26. 二零一六年五月，行会正式向奇妙电视批出为期12年的免费电视牌照，让其以固定网络提供免费电视服务。牌照规定奇妙电视须于二零一七年五月三十日或之前推出一条粤语综合频道，并须于二零一八年五月三十日或之前推出一条英语综合频道。奇妙电视已于二零一七年五月十四日推出粤语综合频道。我们会密切监察奇妙电视在经延长的期限（即二零一八年七月三十日）或之前推出英语综合频道。另外，奇妙电视于二零一六年六月向通讯局提交申请，让其除可使用固定网络外，亦可使用广播频谱作为新增的传送模式，传送其持牌免费电视服务。通讯局应奇妙电视的要求，自二零一七年二月起暂缓处理该项申请，直至奇妙电视可重启与通讯局的商讨为止。

27. 因应市民对免费电视节目中的间接宣传和赞助的讨论，以及鉴于本地电视市场形势在新持牌机构加入后不断改变，通讯局已加快就海外规管免费电视服务的间接宣传和赞助所作的研究，并进行调查，以收集公众对有关议题的取态和意见。经考虑研究和调查的结果，通讯局已完成对业务守则中有关规管间接宣传和产品 / 服务赞助的条文的检讨，并于二零一八年三月二十八日就放宽规管间接宣传的建议展开为期一个月的公众咨询。我们会继续支援通讯局推行各项放宽规管的建议。

28. 因应证券及期货事务监察委员会于二零一七年五月将无线股权结构事宜转介予通讯局，我们协助通讯局审视了无线于二零

一五年及二零一六年提交的股权变动申请所涉及的规管事宜。除征询法律顾问的意见外，通讯局亦邀请无线提供进一步资料及说明，以供通讯局审议相关的规管事宜。我们会继续支援通讯局跟进有关事宜。

29. 自数码地面电视服务于二零零七年年底推出后，免费电视持牌机构已完成了共29个发射站的建设工程，数码地面电视服务在二零一四年已至少覆盖全港99%的人口。香港电视娱乐除可使用固定网络外，亦获指配广播频谱作为新增的传送模式，由二零一六年四月二日起提供数码地面电视服务，我们会继续与无线和香港电视娱乐协调，以改善香港少数地区的电视讯号接收问题。

30. 考虑到数码地面电视用户渗透率，以及香港在实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模拟地面电视广播服务的工作目标由二零一五年年底修订为二零二零年年底，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模拟地面电视广播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。我们会继续就检讨终止模拟地面电视广播服务的工作目标及其他相关工作向商经局提供技术支援。

### **(9) 竞争事务**

31. 二零一三年九月，通讯局公布有关投诉无线违反《广播条例》竞争条文的调查结果，以及对无线施加的惩处。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决定向行会提出法定上诉，并于二零一三年十二月就根据《广播条例》向行会提出上诉的机制和通讯局经调查后作出的决定等事宜申请司法复核。

32. 法庭于二零一六年一月二十九日作出判决，裁定在无线所提出的七项复核理由中，有两项成立：(i)《广播条例》第34条所载的上诉机制（向行会提出上诉）违反《香港人权法案》第十条；以及(ii)在《通讯局的决定》第277段中，通讯局要求无线中止所有有关的合约条款和政策，并施加其他附带命令，超出了纠正无线反竞争行为的需要。法庭裁定《通讯局的决定》应予撤销。二零一六年二月二十六日，行会及通讯局向上诉法庭送交上诉通知。我们会继续协助通讯局处理有关上诉的法律程序。

33. 二零一四年五月二日，通讯局宣布根据《电讯条例》的合并条文（即第7P条），在向相关传送者牌照持牌人施加条件的情况下，就HKT Limited建议收购CSL New World Mobility Limited（《电讯条例》下的传送者牌照持牌人）给予同意。我们会继续监察相关持牌人遵守有关条件的情况。

34. 《竞争条例》于二零一五年十二月十四日全面实施。通讯局与竞争事务委员会（竞委会）获赋予共享管辖权，就在电讯和广播业的业务实体的行为，执行《竞争条例》，而《广播条例》和《电讯条例》的竞争条文已在实施相关的过渡安排下予以废除。通讯局与竞委会已签订谅解备忘录，以协调双方履行根据《竞争条例》有共享管辖权的职能。我们会继续协助通讯局在电讯和广播业执行《竞争条例》。

## II. 一般工作 / 计划

### (1) 规管电讯服务及设备

35. 二零一七年，我们为三个现有持牌人更换综合传送者牌照，让其继续提供对外固定电讯服务及航空移动通讯服务。此外，我们批出三个新综合传送者牌照，让持牌人提供对内固定电讯服务及对外固定电讯服务。我们会继续支援通讯局处理综合传送者牌照的申请。

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900兆赫频带内的无线电频谱，并已履行牌照内有关网络覆盖的规定。我们会继续与900兆赫频带的成功竞投人、操作广深港高速铁路香港段环球流动通讯系统—铁路（GSM-R）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用重迭的频率进行协调，以避免互相干扰。

37. 二零一四年，我们就指配1.9 – 2.2吉赫频带内的49.2兆赫无线电频谱进行拍卖。三家现有流动传送者成功投得无线电频谱，指配期由二零一六年十月二十二日开始，其中两名成功竞投人须履行网络覆盖的规定，一名成功竞投人已履行该规定。我们会继续监察其余一名成功竞投人铺设网络的进展。

38. 持牌人把互连协议送交通讯办存档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。所有接获的互连协议（包括第一类及第二类互连、配线及本地接驳费等）已于通讯办网页公布。我们会继续处理从互连各方接获的任何新互连协议。

39. 流动网络营办商须缴交专营权费，以使用900 / 1 800兆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。

40. 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。

41. 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。该计划在二零一三年四月扩展至涵盖非住宅楼宇。在该计划下，连接光纤的楼宇分为两类：光纤到户楼宇和光纤到楼楼宇。截至二零一七年十月，15 500幢住宅楼宇已向计划登记，占全港住户总数约84%。1 600幢非住宅楼宇亦已向计划登记。我们会继续鼓励业界参与。

42. 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、设置、维持、管有及 / 或使用未经许可的电讯系统及装置。

43. 截至二零一七年十一月底，流动网络营办商已于郊野公园和香港地质公园设立共28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。

44. 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。

45. 自二零零八年八月实施号码费机制后，截至二零一八年三月三十一日，营办商已交还756万个号码。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，以促进有效率和有效益地使用电讯号码及编码。

46. 我们会根据《更紧密经贸关系的安排》，就进一步向香港服务提供者开放内地电讯市场和降低进入内地市场的门槛，继续与内地工业和信息化部商讨和交换意见。

47. 持有电话号码以提供固定及流动电话服务的电讯服务持牌人须就履行全面服务责任的净成本向全面服务供应商缴付全面服务补贴费。最近一次有关二零一五及一六年全面服务补贴费水平的检讨已经完成，检讨结果亦于二零一七年十一月公布。我们会继续以公平、合理和有效率的方式计算全面服务补贴费，并定期公布计算所得的全面服务补贴费水平。

48. 继实施新的电脑化系统（电子发牌系统）处理有关专用移动无线电系统牌照的申请和续牌后，我们会在二零一八年把该系统延伸至适用于其他专用电讯牌照。

49. 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。该测试系统于二零一零年十二月推出，提供专用参照数据，供量度本地服务表现和作示范之用。我们于二零

一三年十二月提升了该测试系统的性能，以支援IPv6，并改良iOS和Android程式，以在测试结果记录中记下地点资料。我们在二零一四年至二零一七年期间进一步提升该系统，以加强其表现。截至二零一七年九月三十日，累积测试总次数超过7 600万次，而平均每日点击率为30 765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。

## **(2) 频谱管理**

50. 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**

51. 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条件。

52. 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》，港台亦须确保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。

53. 我们会继续以严谨和具透明度的方式处理公众投诉，以确保持牌广播机构遵守业务守则。

54. 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标签计划。

55. 我们会继续规管持牌广播机构的技术水平。

56. 我们会继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。

57. 我们会继续打击进口、出口、销售和为商业目的而使用 / 管有未经批准的电视解码器。

#### **(4) 规管非应邀商业电子讯息**

58. 《非应邀电子讯息条例》由二零零七年十二月起实施。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电脑化，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。

59. 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经局提供支援和咨询服务。



60. 我们会继续提供和整理适用于传真、短讯及预录电话讯息的三份「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。

61. 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。

62. 我们会继续与本港、内地和海外反滥发讯息组织及执法机关联络，以促进在管制滥发讯息方面的合作，并分享反滥发讯息的工作经验与情报。

#### **(5) 咨询和支援服务**

63. 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。

64. 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。

65. 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。

66. 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跨境电讯服务事宜，继续为商经局和工贸署提供支援。

67. 我们会继续支援商经局和工贸署与其他经济体系订立自

由贸易协议，以方便营办商进入这些市场和提供电讯服务。

### **(6) 技术标准**

68. 我们会继续监察电讯标准的发展，并在有需要时制定和更新本地标准。

69. 就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。

70. 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合格评定互认安排。

71. 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。二零一七年，我们委托一所实验室量度20款未经认证流动电话的比吸收率。测试显示，全部20款流动电话的比吸收率数值均低于国际非电离辐射防护委员会建议的每公斤2瓦特限值。

### **(7) 对外事务和处理消费者投诉**

72. 为贯彻通讯办致力推广将资讯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资讯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。

73. 我们会继续透过每年的消费者教育活动为公众举办讲座、巡回展览等活动和计划、大众传媒媒介、通讯办网站、「通讯达人·通讯办」Facebook 专页，以及与各用户小组和业界组织合作，推广

精明使用各项通讯服务，尤其是一些消费者尚未熟识的新服务。

74. 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绍给有关营办商，让相关投诉能尽快得到妥善处理。

75. 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。

76. 我们会继续改善有关公众投诉的记录，以便更有效跟进公众投诉和编制投诉统计数字。

#### **(8) 消费者保障**

77. 为保障消费者权益和提高有关流动内容服务价格资料的透明度，香港通讯业联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应商的行为。香港通讯业联会于二零一零年三月成立行政机构，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大幅下降，反映该项与香港通讯业联会合作的计划能有效回应消费者的关注。鉴于过往的经验、市场的最新情况，以及有关流动内容服务的投诉数字在近年持续处于低水平，香港通讯业联会在与业界和通讯办商讨后，由二零一七年四月一日起简化了守则内的自行规管安排，让流动网络营办商担当更重要的角色，以确保行政机构由二零一七年四月一日起停止运作后，内容服务供应

商继续遵守守则的规定。我们会继续监察守则的成效。

78. 固网和流动宽频服务供应商可实施公平使用政策，以确保其客户享有公平接达宽频服务的机会。为了向宽频服务供应商就如何实施公平使用政策提供指引，并提高服务资讯的透明度，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，供服务供应商遵循。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。我们会继续监察市场发展和宽频服务供应商的合规情况。

79. 为解决流动通讯服务帐单震撼的问题，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，提醒他们用量达到预设上限或漫游数据服务已经启动等。为提高相关服务资讯的透明度，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个别营办商用以应付帐单震撼的措施。虽然相关投诉已持续减少，但我们会继续监察情况。

80. 为提高流动宽频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频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资料，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，并可于流动网络营办商的网站或经通讯办网站的连结浏览。我们会继续监察流动网络营办商的表现。

81. 为提高本地固定和流动网络营办商的电讯服务收费项目

透明度，我们于二零一一年十月发出自愿性质的《关于电讯服务帐单资料及收取帐款的实务守则》，要求电讯服务供应商向客户提供分项帐单资料以供查核收费，采取合理措施确保收取帐款的资料准确，并在收费方面发生涉及系统性错误时及时向通讯办通报。截至二零一七年十一月，七家本地固网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，并会继续监察营办商遵循实务守则的情况。

### (9) 人力资源管理

82. 为统筹通讯办的培训及发展政策的实施情况，我们已成立培训与发展委员会，以制定全面的计划，满足各人员的培训需要，并优化栽培具潜质人员的安排。我们会继续提倡部门内的学习文化和为各级人员提供培训机会，以提高他们的专业和管理能力，确保接任安排保持稳健，以及配合最新的技术发展。我们亦会安排海外管理课程，并寻找机会安排人员派驻各决策局、海外规管机构和内地相关机构，以扩阔视野，并为面对更大的挑战作好准备。

\* \* \* \* \*