電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十一次會議記錄

日期：二零二零年十二月九日（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：

卓聖德先生（主席）	通訊事務副總監
何應富先生	消費者委員會代表
吳煒樑博士	香港總商會代表
莊禮基先生	香港通訊業聯會代表
李勁華先生	香港無線科技商會代表
鍾智明先生	弱能人士代表
邵日贊先生	弱能人士代表
袁民光先生	長者服務代表
樓家強先生, MH, JP	個別委任人士
鄧健華博士	個別委任人士
陳佩怡女士	公眾人士
鄭慧君女士	公眾人士
孔憲正先生	公眾人士
龔衍鳴先生	公眾人士
劉秀芬女士	公眾人士
劉堅偉博士	公眾人士
曾立基先生	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：

林曉慧女士	通訊辦
卓智建先生	通訊辦
劉沛常女士	通訊辦
羅秀雅女士	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

楊全盛先生	中小型企業代表
陳穎旨先生	公眾人士
劉佩琪女士	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，希望繼續藉會議廣納意見，讓通訊辦在電訊服務的規管安排

及教育工作上做得更適切及有效。此外，主席表示本屆會期中將會新加入兩位經「青年委員自薦計劃」評審並獲委任的青年委員。主席特此多謝兩位現任資深委員劉秀芬女士及曾立基先生的協助，令整個遴選及評審過程得以順利完成，待相關程序完成後，該兩位青年委員將會稍後參與本委員會的工作。

II. 第二十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 20 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 20 次會議記錄。

III. 緊急警示系統

3. 林曉慧女士向委員講解緊急警示系統（「系統」）的詳情，包括設立系統的背景及用途、系統與短訊服務的比較、系統訊息的級別、支援接收系統訊息的流動裝置名單及展示手機接收系統訊息時的情況等。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2020 號。

4. 主席表示，以往政府部門如欲透過流動網絡向市民發送緊急訊息，會以短訊方式發送。由於技術所限，短訊在訊息長度有限制，而以短訊方式發送緊急訊息予全港流動用戶亦動輒需要數小時以上，並非發放緊急訊息的有效方式，因此政府決定設立系統，利用流動網絡的區域廣播服務技術可將訊息在數秒內發放予所有連接 3G、4G 或 5G 流動網絡服務的兼容流動裝置。如市民使用較新的手機型號或已為較舊型號的手機更新軟件，便可接收系統訊息。流動裝置在收到系統訊息時會按相關技術標準發出特定的警示聲響和振動提示，並同時在屏幕彈出文字訊息，市民可憑此分辨該訊息是由系統發出。至於在甚麼情況下才使用系統發送訊息給市民，則由有關的政府部門決定。

5. 余雅芳女士留意到，在會上展示的片段中，不同手機作業系統在接收系統訊息時發出的警示聲響音量有分別。余雅芳女士亦欲了解「緊急警示」及「極度緊急警示」兩種級別訊息的警示聲響是否不同。

6. 林曉慧女士表示，該片段中的訊息屬「緊急警示」級別，警示聲響音量視乎當時手機音量的設定，至於「極度緊急警示」級別訊息的聲響則預設為手機最大的音量水平。

7. 主席補充，用戶可視乎其手機設計，將屬「緊急警示」級別的警示聲響調低或調校至靜音或將振動提示關閉。至於「極度緊急警示」的訊息，則屬最高級別的警示，只會在極為嚴峻的情況下發出，讓所有受影響的香港市民就可能造成人命傷亡、嚴重人身傷害及大規模財物損失的明顯及即時危險作出即時的反應或行動。為確保用戶能夠接收「極度緊急警示」級別的訊息，根據相關標準，所有兼容的手機必須預設為可接收有關訊息，用戶不可設定拒絕接收，亦不可調校訊息警示聲響音量或關閉振動提示。

8. 鄧健華博士指出，現時一些商場亦設有類似的訊息發送服務，讓訪客接收一些商場的資訊。為避免造成混淆或被不法之徒借機行騙，鄧健華博士建議政府教育市民如何分辨由系統發放的訊息。鄧健華博士亦留意到，現時能接收系統訊息的裝置主要為智能手機，相信市民及生產商亦有興趣了解其他裝置，例如智能手錶是否亦可接收系統訊息。

9. 林曉慧女士指出，為了讓市民分辨出由政府透過系統發送的訊息，通訊辦規定系統需按照指定的技術標準及規範設計，由系統發放的訊息不可被轉發及複製，而訊息的警示聲響和振動提示亦須按照特定的模式／節奏發出，讓市民容易分辨。至於接收系統訊息的裝置方面，除了智能電話外，亦有部份智能手錶可支援接收系統訊息。生產商可視乎市場需求開發其他可支援接收系統訊息的裝置。通訊辦會適時於網頁更新「可支援接收緊急警示系統訊息的流動裝置名單」（「流動裝置名單」），列出有關裝置品牌及型號，供市民參考。

10. 主席補充，通訊辦只就手機訂立指定的技術標準及規格，並無就其他類型裝置作出要求，故將來會否有其他產品或裝置可支援接收系統訊息，會視乎市場發展及生產商的商業決定。另外，系統訊息會經由電訊營辦商的特定平台及網絡發送，而營辦商亦清楚知悉有關平台只可供政府使用，相信此安排亦有助防止偽冒訊息。系統現時的設計是向全港用戶同時發放相同訊息，當用戶收到系統訊息時，如有疑問，可向親友查詢有否收到同一訊息，以協助分辨訊息的真偽。另外，政府決策局或部門在發放系統訊息時亦會在其官方網站或社交媒體平台上發布相關訊息，市民如對流動裝置上接收到的系統訊息有任何懷疑，可瀏覽相關的官方網站或社交媒體平台，或聯絡有關的政府決策局或部門，以核實所接收的訊息或取得進一步資訊。

11. 樓家強先生希望有不同類型的產品或裝置可支援接收系統訊息，並關注用戶的手機狀態對接收系統訊息的影響。他擔心當用戶的手機處於關機或靜音狀態時，能否接收系統訊息。樓家強先生亦建議通訊辦進行宣傳及教育工作，清楚告知市民系統的運作及在過程中絕不會收集用戶的資料，包括個人資料、銀行帳戶資料及密碼等，讓市民在接獲有關訊息時能提高警覺。

12. 林曉慧女士表示，通訊辦會密切留意市場上的流動裝置支援接收系統訊息的情況，並適時更新流動裝置名單。林曉慧女士亦解釋系統採用的區域廣播服務技術具重發機制，即使用戶的流動裝置由於在升降機內、關機或電源耗盡等狀態而未能第一時間接收系統發放的訊息，如有關裝置於系統重發訊息時可成功接連流動網絡，則仍可收到有關的系統訊息。如系統訊息屬「極度緊急警示」級別，無論用戶將手機音量作何種調校，有關訊息提示仍會以手機最大音量發出。至於「緊急警示」級別的訊息方面，若用戶不希望錯過訊息，可考慮避免將手機聲響調校至靜音。

13. 主席感謝樓家強先生就宣傳教育方面提出的意見，並表示通訊辦已就系統發出新聞稿及於通訊辦網站內設立有關的主題網頁，當中包括對系統訊息的介紹、流動裝置名單及常見問題，通訊辦會參考委員提出的意見，以完善主題網頁的內容。
[**會後備註**：通訊辦已更新主題網頁內容，包括在常見問題部分，新增有關「如何能分辨緊急警示系統訊息的真偽」的資訊。]

14. 曾立基先生對系統設立表示認同，他留意到他的手機已開啟接收系統訊息，然而系統測試訊息則預設為關閉，他查詢有關的預先設定會否影響用戶接收系統訊息。有關宣傳教育方面，曾立基先生明白通訊辦已在網站上登載相關資訊，然而，由於系統為全新設立，假如市民並不知悉有關系統，便不會主動瀏覽通訊辦網頁參考詳情。曾立基先生建議通訊辦考慮針對一些特定群組（例如長者）進行宣傳教育工作，主動向他們提供有關系統的資料（例如印制海報張貼於老人中心），讓他們於收到系統訊息時能理解此乃政府因應緊急情況下向市民發出有迫切性的公告及訊息。

15. 主席感謝曾立基先生的意見，並表示手機預設關閉系統測試訊息乃避免市民因接收測試訊息而感到煩擾，有關的預先設定並不會影響市民接收系統所發出的緊急訊息。通訊辦亦正考慮加強系統的宣傳教育工作（例如製作宣傳短片），以提高市民對系統的認知，亦會考慮透過其他渠道進行公眾教育。

16. 連庭傑先生查詢：一、如用戶身處流動網絡覆蓋較差的地方，但有啟用該處的 WiFi 服務，用戶能否通過 WiFi 接收系統訊息；二、通訊辦會否考慮就發送系統訊息進行演習，並於演習前進行廣泛的宣傳教育工作，讓市民可親身感受接收系統訊息時的情況。

17. 林曉慧女士回應，由於系統的連接介面為流動網絡，如用戶身處的地方沒有流動網絡覆蓋，無論用戶有否連接及使用 WiFi 服務，都不能收到系統訊息。然而，正如剛才所述，系統有重發機制，如用戶於系統重發訊息時置身於流動網絡的覆蓋範圍，用戶便可收到有關訊息。

18. 主席進一步解釋，就連庭傑先生建議就系統訊息進行演習，由於需要作出的安排甚為複雜，必需審慎考慮。然而，於設置系統期間，通訊辦及有關營辦商已進行多次測試，相信系統應能暢順運作，我們亦會在實際使用中累積經驗後，考慮有否需要改善系統。

19. 鍾智明先生欲了解，用戶能否接駁任何一家本地流動電話網絡便可接收系統訊息。此外，如用戶身處海外正使用漫遊服務，是否仍可收到系統訊息。

20. 林曉慧女士表示，接收系統訊息時用戶需連接至本地流動網絡，系統訊息會通過本地流動網絡以廣播技術發送給用戶，因此，用戶的流動裝置必須接駁至其中一家本地流動網絡，才可接收系統訊息。至於用戶身處海外使用漫遊服務的情況，由於漫遊服務所連接的網絡為當地網絡而非本地網絡，故不會收到系統訊息；相反，訪港旅客如使用可支援區域廣播的手機，並連接本地流動網絡，便可收到系統訊息。

21. 主席表示，政府推出系統的目的，是讓政府部門在可能危及廣泛人命財產安全的緊急情況下，可透過系統向連接本地流動網絡的流動電話用戶發送重要的實時訊息，提醒市民馬上採取應變措施，因此，對身處海外的市民未必適用。主席強調，政府部門在透過系統發放訊息時，仍會透過現有渠道（例如官方網頁、社交媒體平台、新聞發布或短訊）發放相關訊息。當相關政府部門認為有需要向身處海外的市民發放重要訊息時，可考慮採用短訊服務，讓身處海外並使用漫遊服務的市民能透過短訊接收重要訊息。

22. 吳煒樑博士認為系統是一個惠民的政策，而現時系統的目標群眾是所有身處本地流動電訊網絡覆蓋範圍內，並使用可支援區域廣播服務技術的手機的市民，吳煒樑博士建議通訊局考慮在下一階段升級系統，以令系統訊息可按地區發送，因某些緊急情況或許只發生在某一特定地區及影響該區市民，故部門毋須通知非該區的市民就相關的緊急情況採取即時行動。

23. 主席感謝吳煒樑博士的意見，並表示通訊辦於設計系統時亦有作出相關考慮，但鑑於實際情況，系統現時只可作全港性發送訊息，通訊辦日後會研究實施地區性發送系統訊息的需要及可行性。

24. 劉堅偉博士提問，政府內部有否機制去管理系統訊息的發送，以避免誤發而引起公眾恐慌。

25. 主席指出，一如以往因應重要事故發送短訊一樣，政府內部對系統訊息的發放有一套嚴謹的管理機制。政府部門如要在緊急的情況下發送系統訊息，無論是何種級別的訊息，均必須經相關的決策局局長或政務司司長作出決定，並由相關的政府部門作出適當的處理及安排後，才會向市民發送系統訊息。

IV. 全面數碼電視廣播

26. 劉沛常女士向委員介紹全面數碼電視廣播，包括實施時間、推行的好處及相關措施、終止模擬電視廣播所騰空的頻帶之用途、指配有關頻帶的公眾諮詢及香港數碼電視廣播的概覽。有關資料載於 TUCAC 文件第 4/2020 號。

27. 主席表示，香港剛於二零二零年十二月一日終止模擬電視廣播而進入一個全面數碼電視廣播的年代，此乃通訊業的一個發展里程碑，通訊辦一直與相關免費電視廣播機構緊密合作，提醒仍然使用模擬電視的住戶只需要添置數碼電視接收器材，便能繼續收看本地免費電視節目。事實上，通訊辦於十二月一日後有接獲市民查詢，發現仍有部份市民不為意模擬電視廣播的關閉，並且仍未添置數碼電視接收器材。市民如有需要，可於二零二一年七月十五日前申請「關愛基金數碼電視援助計劃」，此計劃目的是資助有經濟困難的模擬電視住戶添置數碼電視接收器材，包括安裝有關器材及重新搜尋電視節目台。此外，通訊辦會因應不同情況及需要，向市民提供技術意見，協

助市民改善數碼電視接收的問題。

28. 羅秀雅女士補充，「關愛基金數碼電視援助計劃」的承辦商提供由成功安裝日起計三年免費維修服務，參加該計劃的住戶如在添置數碼電視接收器材後有任何技術或使用問題（例如需重新搜台），可聯絡有關承辦商跟進。

29. 鍾智明先生關注終止模擬電視廣播而騰空的頻譜安排。他欲了解通訊辦會否將有關頻譜分配給電訊商，以解決 5G 服務於新界某些地區沒有網絡覆蓋的問題。

30. 主席回應，騰空模擬電視廣播的頻譜可促進更有效使用珍貴的頻譜資源，政府已研究將騰出的頻譜用作提供 5G 高增值的流動電訊服務。為顧及相同頻帶內鄰近地區電視廣播服務與本地流動服務的兼容問題，終止模擬電視廣播而騰空的 600 兆赫頻帶只可供室內公共流動服務使用。然而，由於 600/700 兆赫頻帶的傳播性及穿透性較高，因此可為室內及室外的 5G 服務提供更好的覆蓋，相信騰出的 600/700 兆赫的頻帶可大幅改善郊區及遍遠地區的 5G 服務覆蓋情況。主席亦解釋，通訊辦自二千年起已採用公開透明的拍賣機制作頻譜的指配安排，所有現有電訊營辦商或新的投資者均可參與頻譜拍賣，參與者在投得頻譜後，便可獲指配頻譜並開始興建基站以提供流動電訊服務。在終止模擬電視廣播的後期工作完成後，包括與各廣播機構落實有關頻道遷移的工作以騰空 600/700 兆赫頻帶，通訊辦預計可於二零二一年下旬推出頻譜拍賣，並於年底前完成頻譜的指配工作，而投得頻譜的電訊商便可於二零二二年開始興建其網絡以提供覆蓋較佳的 5G 服務。

31. 鄧健華博士表示，據其了解，流動服務營辦商現時的 5G 服務覆蓋範圍並不完善，故需投放更多資源以作改善，但卻因資金問題未能作出有關投資，而此覆蓋問題亦影響生產商開發及推出 5G 產品的意欲，變相影響 5G 服務的發展，故電訊營辦商及生產商均期待騰出的頻譜安排，以改善 5G 服務覆蓋，加速 5G 服務及產品的發展。

32. 主席感謝鄧健華博士的分享，並表示通訊辦一直有與業界溝通，亦在指配 600/700 兆赫頻帶頻譜用作提供公共流動服務的諮詢中了解到營辦商的意向。通訊辦期望相關的工作會按時間表順利完成。主席補充，通訊局一直以技術中立的方式規管電訊服務，因此營辦商亦可考慮調配部份現時用於提供 2G、3G 或 4G 服務的頻譜支援 5G 服務，以更有效地使用頻譜資源和滿足市場需求。

V. 其他事項

消費者投訴報告

33. 秘書報告，通訊局於二零二零年第二及第三季分別接獲 320 及 354 宗消費者投訴個案。其中二零二零年第二季有 319 宗（99.7%）及二零二零年第三季全數（100%）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。於二零二零年第二季有 1 宗可能違例的個案，關乎指稱互聯網服務供應商的帳單收費資料錯誤。二零二零年第二及第三季均沒有違反《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。

下次會議日期告

34. 秘書表示，下次會議將於二零二一年上旬舉行，確實時間會於稍後通知委員。

35. 議事完畢，會議於下午 5 時 15 分結束。

附件一

電訊服務消費者投訴報告

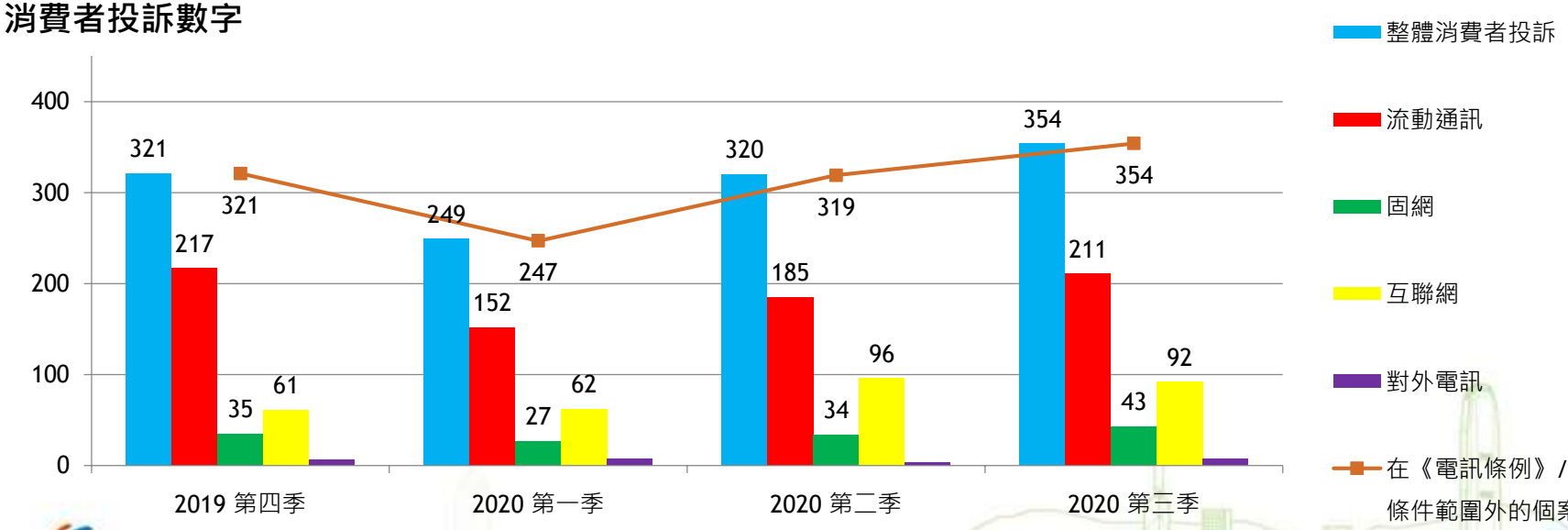
電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第二十一次會議
2020年12月9日

通訊事務管理局辦公室
OFFICE OF THE COMMUNICATIONS AUTHORITY

概況（二零二零年第二季及第三季）

(按服務分類的數字)	2019 第四季	2020 第一季	2020 第二季	2020 第三季	2020 第二季	2020 第三季	
整體消費者投訴	**321**	**249**	**320**	**354**	**319**	**354**	**在《電訊條例》/牌照條件範圍外的個案(宗)**
流動通訊	217	152	185	211	185	211	
固網	35	27	34	43	34	43	
互聯網	61	62	96	92	95	92	
對外電訊	6	7	4	7	4	7	

消費者投訴數字



投訴數字（二零二零年第二季及第三季）

通訊局在二零二零年第二季接獲320宗消費者投訴個案，較第一季的249宗大幅上升28.5%；第三季的投訴數字亦較第二季上升10.6%，共接獲354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319宗及354宗

主要涉及：

	2020第二季	2020第三季
➢ 不滿客戶服務：	92宗	87宗
➢ 合約/終止服務爭議：	76宗	66宗
➢ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	70宗	97宗
➢ 帳單爭議：	37宗	37宗

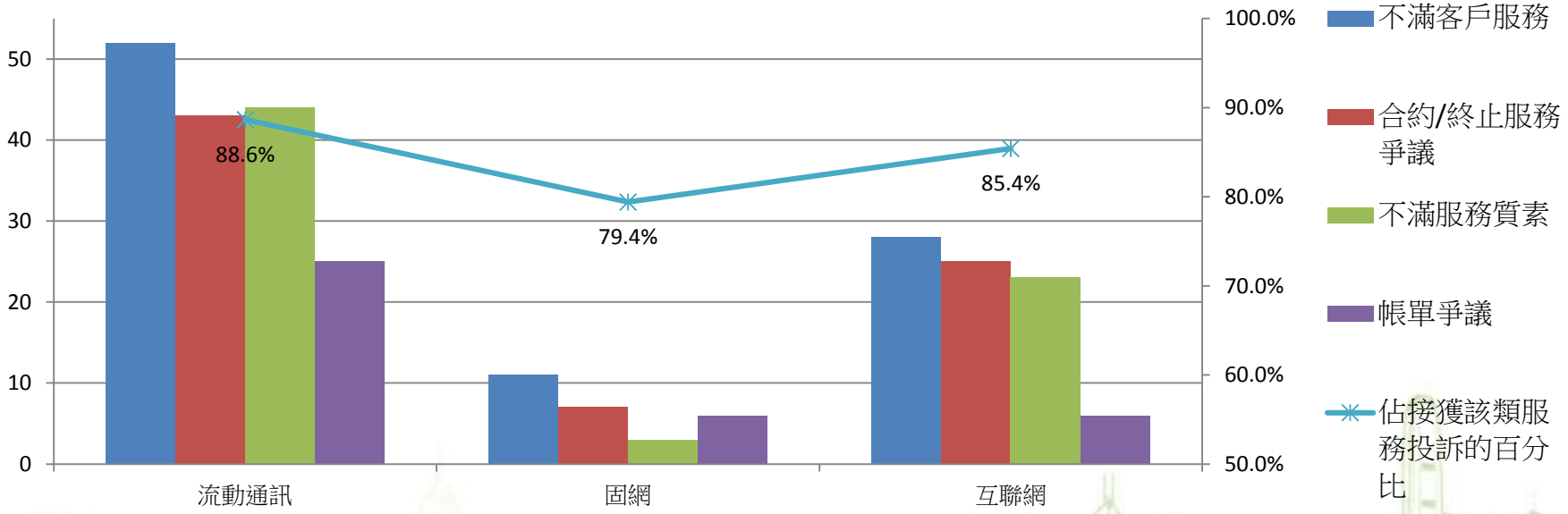
可能違例的個案：兩季分別為1宗及0宗

➢ 指稱互聯網服務供應商的帳單收費資料錯誤：	1宗	0宗

投訴數字（二零二零年第二季）

(按主要服務分類的數字)	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	52	43	44	25	88.6%
固網	11	7	3	6	79.4%
互聯網	28	25	23	6	85.4%

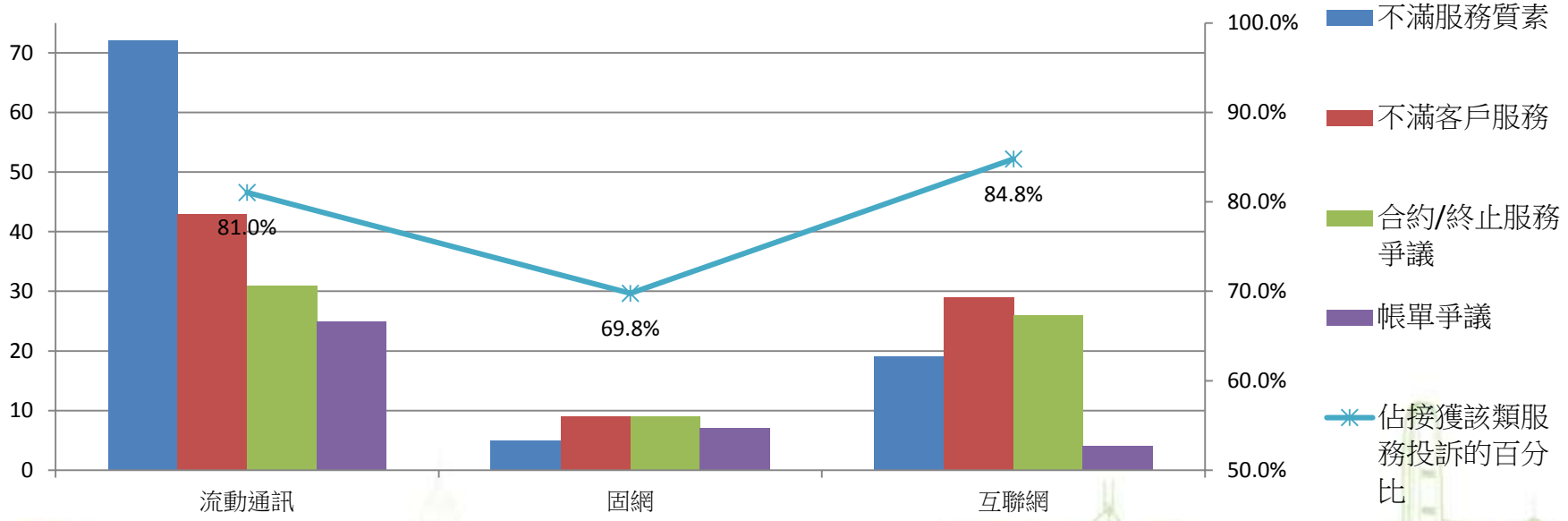
消費者投訴數字



投訴數字（二零二零年第三季）

(按主要服務分類的數字)	不滿服務質素	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	帳單爭議	佔接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	72	43	31	25	81.0%
固網	5	9	9	7	69.8%
互聯網	19	29	26	4	84.8%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二零年第二季及第三季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

在二零二零年第二季及第三季均沒有違反《電訊條例》/ 牌照條件的成立個案。

謝謝

通訊事務管理局辦公室
OFFICE OF THE COMMUNICATIONS AUTHORITY