

**電訊服務用戶及消費者諮詢委員會
第三十一次會議記錄**

日期：二零二六年二月二十五日（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：

趙佐達先生（主席）	通訊事務副總監
馮子茵女士	消費者委員會代表
許遵發先生	香港總商會代表
張靄兒女士	香港無線科技商會代表
黎卓斌先生	中小型企業代表
鍾智明先生	傷健人士代表
邵日贊先生	傷健人士代表
鄧政匡先生	長者服務代表
陳繼宇博士	個別委任人士
鄧健華博士	個別委任人士
許立德先生	公眾人士
許譽曦先生	公眾人士
郭嘉穎小姐	公眾人士
劉玉婷小姐	公眾人士
梅志文先生	公眾人士
余雅芳女士	公眾人士
林詠宜女士	教育局代表
黃紫薇女士（秘書）	通訊辦

列席者：

周榮生先生	通訊辦
盧偉彬先生	通訊辦
鍾慧慧女士	通訊辦
林珏妍女士	通訊辦
薛劍偉先生	通訊辦
楊展鴻先生	通訊辦
黃奕均先生	通訊辦
詹建寧女士	通訊辦
張少穎女士	通訊辦
邱佩芬女士	通訊辦

因事缺席者：

鍾耀文先生	香港通訊業聯會代表
區曉陽先生	公眾人士
陳建倫先生	公眾人士
張雅麗女士	公眾人士
江天俊先生	公眾人士
鄭雪詠小姐	公眾人士

I. 第三十次電訊服務用戶及消費者諮詢委員會（「TUCAC」）會議記錄

1. 秘書於會前沒有收到委員對第 30 次會議記錄擬稿的任何修訂建議，委員亦沒有於會上提出修訂，主席宣布通過第 30 次會議記錄。

II. 從電訊方面支援低空經濟發展

2. 周榮生先生先向委員介紹通訊辦從電訊方面支援低空經濟發展的工作，包括規劃可供無人機系統使用的專用頻譜。盧偉彬先生向委員簡介無人駕駛飛機系統（專用）牌照（「無人機（專用）牌照」）的詳情。周榮生先生亦向委員介紹為支持低空經濟活動而發出許可證的詳情及以無人機為題的 5G 校園應用創作比賽，以及通訊辦就支援及促進低空經濟活動於香港發展的未來路向。有關資料載於 TUCAC 文件第 1/2026 號。

3. 主席指出，為配合低空經濟發展，通訊局已編配專用頻譜供無人機系統使用，並制訂相關的發牌制度。政府已公布將推出的低空經濟「監管沙盒 X」以處理更複雜的場景，例如跨境低空無人機、可載人航空器等。由於有關場景涉及跨境傳送等的不同應用，通訊辦希望透過編配專用頻譜，向「監管沙盒 X」項目相關參與機構提供無縫跨境連接，通訊辦會繼續留意中國內地相關發展，配合低空經濟在香港的發展。

4. 鍾智明先生查詢，政府會否安排低空經濟於某些地區先行發展，例如科學園，因其中一個外賣平台試點項目會由科學園出發。

5. 薛劍偉先生回應，「監管沙盒」試點項目參與機構可按項目的內容就服務區域提出申請，由民航處考慮其安全性及項目是否適合低空經濟發展等因素而進行審批。

6. 鄧政匡先生留意到無人機（專用）牌照只可用作數據通訊，不能用作即時話音通訊或使用任何用戶號碼。他查詢通訊局訂立此涵蓋範圍的考慮因素。

7. 盧偉彬先生表示，通訊局推出無人機（專用）牌照發牌制度的主要目的是滿足

無人機系統營運商使用專用頻譜設置其專用無線電通訊系統的需求，而現時專用無人機系統的無線電通訊裝置的設置、維持及操作只需要使用數據通訊，並不需要使用即時話音通訊，故現階段的發牌制度並不涵蓋即時話音通訊或使用任何用戶號碼。

8. 主席補充，為配合跨境傳送的發展及需求，規劃專用頻譜供無人機系統使用成為新的趨勢。無人機系統亦可使用 Wi-Fi 連接或 4G／5G 流動網絡進行系統遙控、遙測及載荷傳輸。如日後有無人機應用項目需要使用語音傳送，該些項目營運商可考慮使用 Wi-Fi 連接或 4G／5G 流動通訊網絡。通訊局會密切留意市場發展及參考鄰近地區的安排，以檢視現行發牌制度，適時推出合適的頻譜以滿足無人機應用的需求。

9. 劉玉婷女士查詢批核無人機（專用）牌照的準則，例如會否考慮有關「監管沙盒」項目的創意及其保障私隱的安排。

10. 薛劍偉先生指出，無人機（專用）牌照現階段只供「監管沙盒」試點項目參與機構申請，申請人必須先取得民航處對無人機飛行路徑的批准，方可獲發無人機（專用）牌照。因此，有關私隱及安全的事宜會由相關政府部門作整體考慮，並需取得相關政府部門的許可後始可運作。周榮生先生補充，「監管沙盒」項目會由政府「發展低空經濟工作組」轄下的跨部門「項目促進小組」進行審批，相關政府部門會就項目提出意見及作出評核。

11. 主席表示，通訊辦一直積極參與「發展低空經濟工作組」及其轄下的「項目促進小組」的工作，確保頻譜供應充足及流動網絡覆蓋有效支援無人機系統的操作。在批核無人機（專用）牌照申請之前，通訊局主要審視有關「監管沙盒」試點項目參與機構是否已取得民航處對飛行路徑的批准及相關部門的許可。此外，通訊局亦會同時審核申請者的基本條件，包括其財政狀況、技術能力等。

12. 張靄兒小姐表示中國內地對 5G 基站的建設及覆蓋均有極高的要求，她欲了解通訊局及營辦商有否就香港的 5G 覆蓋進行任何跟進工作以支援無人機系統的運作。

13. 薛劍偉先生表示，通訊局一直推動加強 5G 網絡覆蓋，相關工作包括適時編配合適的頻譜以支援 5G 服務的發展；修訂《電訊條例》及相關指引，以確保新建及重建指明建築物須預留適當空間供流動網絡商裝設流動通訊設施，進一步擴大 5G 網絡；

以及推出「擴展 5G 網絡至鄉郊及偏遠地區資助計劃」，透過資助加快擴展這些地區的流動網絡基建設施，以提升當區的流動通訊網絡覆蓋等。

14. 主席補充，本港四家流動網絡營辦商均積極配合香港低空經濟的發展，首批公布一共 38 個「監管沙盒」試點項目的申請者均有與流動網絡營辦商合作，營辦商會負責有關飛行路徑的網絡覆蓋，並因應需要調整基站天線的指向。通訊辦相信，低空經濟會持續發展，未來將會有商業項目投入營運，會推動營辦商繼續加強及改善其網絡覆蓋。

15. 鄧健華先生查詢，通訊辦在編配 1.4 吉赫頻帶的專用頻譜供操作無人機系統使用時，會否設定或要求若干年後需達致某一水平的網絡覆蓋。

16. 薛劍偉先生回應，有別於其他頻譜，無人機（專用）牌照所指配的 1.4 吉赫頻帶頻道只可在民航處批准的飛行路徑上使用。

17. 陳繼宇博士查詢，如教育機構希望設計一些科研項目教導學生或協助企業轉型，會否在不影響公眾使用的情況下有某些頻譜適合專用作以上用途，抑或依舊利用 Wi-Fi 或 4G／5G 網絡會較為合適。

18. 薛劍偉先生表示，教育機構可利用 Wi-Fi 或 4G／5G 網絡配合相關設備以發展有關項目。主席補充，假如專上學院進行科研或教學時欲使用特定頻譜，而有關頻譜為可供使用，他們可向通訊局申請許可證，以短期性質免費指配有關無線電頻譜予申請人。

19. 許遵發先生了解到流動網絡營辦商為配合低空經濟發展需進行大量工作，由於當中涉及額外工作及成本，他查詢通訊辦有否強制要求電訊營辦需配合「監管沙盒」項目而加強網絡覆蓋範圍或信號。如沒有相關要求而電訊營辦又不願投資，會影響低空經濟在香港的發展。

20. 主席解釋，香港電訊市場已全面開放，通訊局以市場主導的方式規管電訊市場。我們相信流動網絡營辦商了解低空經濟是一項具有潛力的發展及增長點，他們會因應其商業考慮及市場發展而進行投資。首批 38 個「監管沙盒」試點項目的申請者與營

辦商就網絡覆蓋的事宜緊密合作，我們會密切留意情況並適時推行措施以推動營辦商加強其網絡覆蓋。

21. 鄧政匡先生表示，「監管沙盒」試點項目設定無人機只會於特定飛行路徑上飛行，然而，畢竟此乃試點項目，無人機有可能會偏離有關的特定路徑，他欲了解如何從監管的角度作風險管理。

22. 主席回應，「發展低空經濟工作組」內有不同的政府部門，包括警方、民航處及私隱專員公署等，他們在評核及審批「監管沙盒」試點項目的申請時，會因應其工作範疇各施其職，務求確保有關申請合規、合法。通訊辦理解市民對無人機飛行安全及私隱的關注，而有關事宜會分別由民航處及私隱專員公署負責處理。至於對特定飛行路徑的監管，據了解，「發展低空經濟工作組」正積極考慮就低空經濟發展制訂空管系統，以監察無人機的飛行狀況。

23. 陳繼宇博士查詢低空經濟是否設有高度限制。假如有無人機飛越有關的高度限制而令到操作者無法控制而墜落，將會如何處理。

24. 主席指出根據有關的技術標準，低空經濟的高度限制為 1000。通訊辦向「發展低空經濟工作組」提供電訊方面的技術支援，在評核及審批「監管沙盒」項目時，會審視有關項目的飛行路徑的網絡覆蓋情況，減低無人機墜落的風險。

III. 終止第二代流動（2G）服務

25. 鍾慧慧女士向委員介紹終止第二代流動（「2G」）服務的事宜，包括介紹流動服務市場的發展、終止 2G 服務的情況、2G 服務全面終止的好處，以及在終止某一代流動通訊服務前營辦商需採取的行動等。相關資料載於 TUCAC 文件第 2/2026 號。

26. 主席強調，流動網絡營辦商在申請終止某一代流動服務前，必須為受影響的客戶作出妥善及適當的安排，以符合通訊局的要求。有關中國移動香港有限公司（「中移動香港」）終止 2G 服務的申請，通訊局已要求營辦商必須事先通知受影響的客戶，並為客戶提供升級安排，例如更改服務計劃、以優惠價購買手機。另外，受影響客戶如決定不接受營辦商提出的安排並要求解約，營辦商需無條件為他們提前終止有關的流動電話服務合約，讓終止 2G 服務對其客戶的影響減至最低。通訊辦亦希望委員可

留意身邊是否有長者或朋友正使用中移動香港的 2G 服務或手機，提醒他們聯絡該公司，以便作出相應的安排，避免於 2G 服務停止時未能使用流動通訊服務。

27. 黎卓斌先生詢問，除中移動香港外，其餘三家流動網絡營辦商已於較早前終止 2G 服務，是否代表這三家流動網絡營辦商已解決其客戶使用 2G 服務的問題，現時只剩下中移動香港需處理使用其 2G 服務的客戶。此外，黎卓斌先生相信第三代流動（「3G」）服務亦會於未來日子終止。

28. 主席表示，流動網絡營辦商會因應其商業考慮，自行決定是否或何時終止某一代的流動服務。然而，營辦商若有意終止提供任何一代的流動服務，須按相關牌照條款事先取得通訊局同意。通訊局的審批主要從保障消費者權益的角度出發，確保營辦商為受影響客戶作出妥善安排。中移動香港已於較早前終止 3G 服務，通訊局在審批中移動香港終止 2G 服務時，要求他們盡力及積極聯絡其受影響客戶，以便作出相應的安排，避免其客戶在終止 2G 服務當天不能使用流動通訊服務；而由於已經有很多國家終止 3G 服務，通訊局相信本地營辦商亦會陸續考慮終止 3G 服務，通訊局會就有關申請作審慎考慮。

29. 馮子茵女士查詢 2G 服務用戶年齡層的資料。此外，消費者委員會亦希望通訊辦能分享營辦商終止 3G 服務的時間表，因有關終止或會影響消費者委員的投訴數字。

30. 楊展鴻先生回應，現時並沒有 2G 服務用戶年齡層的資料。市民需注意除了 2G 服務使用者，一些登記了 4G／5G 服務計劃但仍使用 2G 手機的用戶亦會因終止 2G 服務而未能使用流動服務，而中移動香港會聯絡受影響客戶提供協助。至於終止 3G 服務的時間表，是否或何時終止某一代的流動服務屬營辦商的商業決定，而中移動香港已於二零二五年六月終止 3G 服務，其他營辦商若有意終止 3G 服務，須按相關牌照條款事先取得通訊局同意。

31. 鍾慧慧女士補充，中移動香港於申請終止 2G 服務前，曾反映其使用 2G 手機的客戶有不少是長者，該公司已盡力及設法聯絡有關的受影響客戶。通訊辦亦已於網站刊登消費者資訊，呼籲 2G／3G 服務用戶或仍然使用 2G／3G 流動裝置的用戶，應盡快向所屬的服務供應商查詢，考慮將服務計劃及流動裝置升級。通訊辦亦同時呼籲並鼓勵市民協助其家人及朋友，尤其是長者用戶按其實際需要升級其服務、手機軟件或

流動裝置，確保有關流動服務得以繼續使用。

32. 鄧政匡先生分享，長者安居協會在協助使用 2G 服務的一線通平安鐘服務用戶在升級設備時，發現大部份長者抗拒更換新型號手機，他們認為現正使用的 2G 手機仍能正常運作，亦對終止 2G 服務不甚理解，甚至未有獲悉有關消息。雖然長者安居協會已成功協助其所有使用 2G 服務的一線通平安鐘服務用戶提升服務或手機，然而過程可算甚為艱巨，甚至有部份長者在過程中要求終止一線通平安鐘服務。鄧政匡先生表示，現時使用 3G 服務的一線通平安鐘服務用戶為數不少，而長者安居協會亦已接獲現時合作的流動網絡營辦商通知他們有意終止 3G 服務，在經歷了上述過程後，長者安居協會希望極力爭取流動網絡營辦商延遲終止 3G 服務，希望通訊辦能就此給予意見。

33. 主席表示理解長者安居協會的情況。流動網絡營辦商在終止某一代流動服務前，必須先取得通訊局的事先書面同意，而通訊局亦要求營辦商必須為受影響客戶，尤其是長者及使用平安鐘的用戶提供妥善及適當的安排。通訊辦感謝長者安居協會在終止 2G 服務一事上為使用 2G 服務的一線通平安鐘服務用戶提供協助，我們亦得悉營辦商有向受影響的客戶進行家訪，盡力解說有關終止 2G 服務的安排及提供相關支援。通訊局在處理終止 3G 服務的申請時，亦會作出相同的要求，務求將對現有用戶的影響減至最低。至於宣傳推廣有關訊息方面，通訊辦會因應相關情況，或與長者安居協會合作，針對性地向受影響的長者宣傳有關訊息。

34. 鄧政匡先生表示，由於部份長者所使用的服務是由其家人代為登記，故建議通訊辦在制訂宣傳推廣活動的時候，亦需考慮覆蓋不同層面的市民，令長者及其家人對提升服務及手機更容易達成共識。

35. 主席感謝鄧政匡先生的意見。

36. 鄧健華博士補充，不少市民雖然正使用 4G 手機，但其所登記的服務計劃為 3G，終止 3G 服務會影響這些用戶使用流動通訊服務，故通訊局在審批營辦商終止 3G 服務時，需嚴格把關。

37. 主席明白鄧健華博士的關注，並指出通訊局一定會確保營辦商為受影響的客戶

提供妥善及適當的安排。

38. 陳繼宇博士留意到，現時 2G 及 3G 服務的用戶分別為 250 及 6 萬，他建議營辦商考慮直接制訂 5G 服務計劃供受影響用戶選擇，以免日後隨著時間及科技的演進而決定終止 4G 服務時，需再次為同一批客戶安排升級。

39. 馮子茵女士表示，根據消費者委員會處理有關合約糾紛的投訴個案經驗，長者用戶往往會在未有完全清楚明白營辦商所推廣的服務計劃的情況下，同意新的服務合約，由於長者用戶確實有同意有關的新合約，故消費者委員會在進行調解時，亦會遇到一定程度的困難。因此，消費者委員會希望通訊辦及營辦商在一些有重大改變的事情上加強宣傳及傳遞有關訊息，令受影響的用戶，特別是長者，可作出知情及明智的選擇。

40. 主席感謝陳繼宇博士及馮子茵女士的意見。

41. 余雅芳女士認為終止 2G 服務乃大勢所趨，只要營辦商作出妥善的安排，用戶提升服務及使用新的科技應被視為一件好事。余雅芳女士查詢營辦商如何知悉用戶使用的是 2G 手機。

42. 鍾慧慧女士回應，每當用戶的手機連接到流動網絡時，它會自動向有關的流動網絡發送該裝置識別碼，營辦商可根據有關資料找出使用 2G 手機的用戶。

43. 陳繼宇博士提出，某些手機型號可供用戶選擇使用 2G 網絡。

44. 主席表示，較新型號的手機出廠時已自動設定關閉 2G 網絡，用戶如需要到某些仍然主要使用 2G 服務的地區，他們需要自行手動開啟 2G 網絡，以便於當地使用流動服務。關閉 2G 網絡此設定能防止手機被偽基站發出的信號干擾，避免接收不法份子利用偽基站發出的詐騙訊息；而在所有營辦商終止 2G 服務後，假如再發現有偽基站發出 2G 訊號，便能更快速地追尋有關訊號的來源，從而採取執法行動。因此，終止 2G 服務能有效打擊詐騙罪行。

IV. 2025／26 年度公眾教育及宣傳活動

45. 林珏妍女士向委員介紹 2025／26 年度的公眾教育及宣傳活動。有關資料載於 TUCAC 文件第 3/2026 號。
46. 鍾智明先生建議通訊辦考慮與中小學合作，讓學生參與設計有關防電騙的宣傳推廣資訊，增強學生的參與度及投入度，有助加強他們的防電騙意識。
47. 主席感謝鍾智明先生的意見，並表示通訊辦曾舉辦小學生「提防電騙海報及標語設計比賽」，旨在提高學生及家長對電話及短訊詐騙的警覺性。通訊辦制訂來年宣傳推廣計劃時，會參考有關意見。
48. 余雅芳女士表示，很多社交媒體都備有訊息推送服務，通訊辦曾否或有否預算於不同的社交媒體購買有關服務，進一步將防電騙訊息主動傳播給市民。她表示從未曾收過通訊辦的推送訊息。
49. 主席回應，通訊辦有不定期於社交媒體購買推送服務，但由於資源所限，並不能長期購買有關服務。推送服務一般會預設給特定群組，例如資訊科技網站，假如市民日常瀏覽的網站或資訊不涉及資訊科技，便不會收到有關推送訊息。
50. 余雅芳女士建議通訊辦考慮擴大預設的特定群組，讓更多不同層面的市民能收到通訊辦的訊息。
51. 陳繼宇博士分享，通訊辦可安排購買固定日數的推送訊息服務，於不同時期將訊息推送給不同的特定群組，這樣便可將訊息傳遞給更多不同社群的市民。
52. 主席感謝余雅芳女士及陳繼宇博士的意見。
53. 許立德先生分享他在逛年宵的時候，留意到有些政府部門有擺設攤位作推廣之用，當中包括攤位遊戲及派發禮物等，頗受歡迎，通訊辦可作參考。此外，許立德先生表示，警方及通訊辦分別設計吉祥物「提子」及「通訊寶」作推廣防詐騙之用，兩者作用好像有所重疊，但「提子」的防騙形象似乎更加鮮明。通訊辦會否考慮於日後就宣傳防騙與警方合作。
54. 主席感謝許立德先生的意見。主席表示，通訊辦一直有與警方合作宣傳推廣防

電騙的訊息。「提子」乃警方的防騙吉祥物，而通訊辦則會透過「通訊寶」進行不同的宣傳推廣工作。另外，通訊辦會透過地區路演，在社區層面向公眾推廣防電騙資訊，聯同「防電騙地區大使」走訪各區進行路演宣傳活動，向市民宣傳防範電話及短訊詐騙的信息，並派發相關的宣傳單張及紀念品，讓廣大市民特別是長者及弱勢社群都能提高對電騙的警覺性及防範意識。

55. 梅志文先生提示通訊辦如需在學校舉行講座或巡迴劇，在五月至六月期間聯絡學校會較為合適，因為早於上述時間聯絡學校的話，學校還未制訂來年的活動，但遲於該段時間聯絡學校，則學校已完成來年的活動計劃，難再加插其他活動。此外，由於部份學校仍依靠傳真為主要聯絡方式，故建議通訊辦透過傳真聯絡學校會較為有效。

56. 林詠宜女士表示，教育局可與通訊辦合辦講座，並向學校宣傳。此外，香港教育城每年舉辦學與教博覽亦是向學界宣傳訊息的有效渠道，通訊局可作考慮。

57. 主席感謝梅志文先生及林詠宜女士提供有關學校運作的有用資料及協助，通訊辦會盡量作出協調，以便更有效地傳遞信息。

58. 邵日贊先生表示，其工作的機構接獲很多聾人被騙的求助個案，當中有被騙款額超過八十萬的苦主。邵日贊先生查詢通訊辦可否安排於聾人中心舉辦防騙講座及宣傳活動。此外，聾人亦會經常透過社交媒體接收訊息，希望通訊辦能加強社交媒體的宣傳教育工作。

59. 主席感謝邵日贊先生的意見，並表示會安排於稍後就有關事宜與他聯絡。

[會後備註：通訊辦已安排於六月十六日為聽障人士舉行有關防電騙的講座。]

60. 劉玉婷小姐建議通訊辦可繼續派出「通訊寶」與警方合作進行宣傳教育工作，利用「提子」的知名度提升市民對「通訊寶」的認識，有助日後通訊辦透過「通訊寶」進行宣傳推廣工作的效用。

61. 主席感謝劉玉婷小姐的意見，並表示通訊辦會盡力在可用資源的情況下繼續推行不同的宣傳教育工作，例如通訊辦所推出自行製作的「通訊寶創作室」短片系列由通訊辦職員及以 AI 工具生成的「通訊寶」主演，短片內容涵蓋不同主題，目的是透過輕鬆及有趣的手法，跟市民分享有關使用通訊服務的實用消費者資訊，並讓市民更

了解通訊辦的日常工作。通訊辦將會繼續努力，在推行宣傳教育的工作同時，加深市民對「通訊寶」的認識。

62. 鄧政匡先生表示，長者安居協會會定期撥打慰問電話給長者，通訊辦可就防電騙訊息或遇到有關問題時的求助方法編寫簡單的口稿，長者安居協會可於撥打慰問電話時協助將有關訊息傳達給長者。

63. 主席感謝鄧政匡先生的意見，並會在日後制訂宣傳推廣教育工作時作參考之用。

64. 余雅芳女士表示，香港大部份市民均居住於房委會或房協轄下的住宅，包括公屋、居屋、綠置居等，她相信通訊辦有聯繫房委會或房協，以安排在有關屋邨及屋苑的電梯大堂或管業處宣傳防電騙或其他通訊辦的訊息，她欲了解有關情況及希望通訊辦能加強透過上述渠道進行的宣傳密度。

65. 主席表示，通訊辦一直有透過房委會或房協，於其轄下的屋邨及屋苑張貼海報及播放宣傳短片。通訊辦會繼續與房委會及房協合作，一旦有新的海報及短片，便會提供給他們張貼及播放。

66. 張靄兒女士表示，現時坊間有很多應用程式，以至營辦商各自的應用程式均可進行宣傳。張靄兒女士建議通訊辦可考慮於將來與營辦商合作，透過國際組織全球行動通訊系統協會（GSMA）推動的全球通用網絡（open gateway）API 框架進行宣傳推廣，令有關的宣傳工作更標準化。

67. 主席感謝張靄兒女士的建議，並表示通訊辦亦有留意此類國際化的項目。通訊辦會繼續留意市場發展，透過合適的渠道推行通訊辦的宣傳教育活動。

68. 張靄兒女士注意到通訊辦最新的宣傳短訊提及不同的數據漫遊收費選擇，隨着 eSIM 的推出及日漸流行，通訊辦會否考慮於日後的宣傳題目中加入有關 eSIM 的資訊。

69. 主席表示，通訊辦一直採取技術中立的態度，實體 SIM 卡或 eSIM 只是提供電訊服務的不同媒體，無論經那一種 SIM 卡提供電訊服務，營辦商均需遵守相關的法規，故現時未有需要特別為 eSIM 進行個別的宣傳教育推廣，如日後 eSIM 有個別事宜需要提醒用戶，通訊辦定當制訂相關的宣傳工作。

V. 其他事項

消費者投訴報告

70. 秘書報告，通訊局於二零二五年第三季及第四季分別接獲 486 及 447 宗消費者投訴個案。兩季全數（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。有關消費者投訴的最新統計數字載於附件一。

71. 議事完畢，會議於下午五時十五分結束。

電訊服務消費者投訴報告

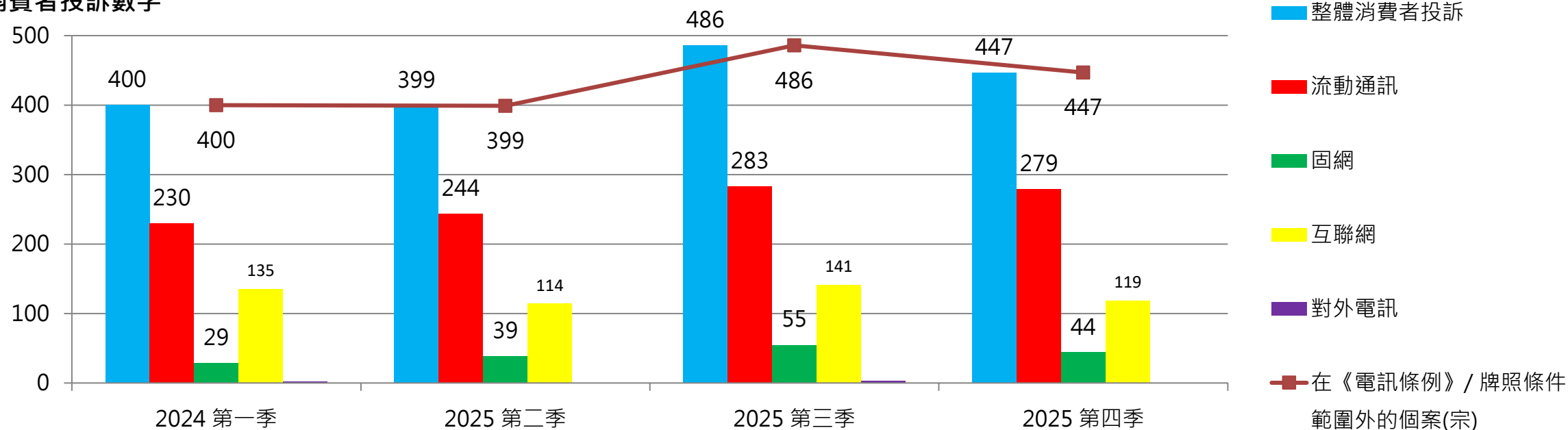
電訊服務使用者及消費者諮詢委員會
第三十一次會議
2026年2月25日

概況（二零二五年第三季及第四季）

(按服務分類的數位)宗	2025 第一季	2025 第二季	2025 第三季*	2025 第四季*
整體消費者投訴	400	399	486	447
流動通訊	230	244	283	279
固網	29	39	55	44
互聯網	135	114	141	119
對外電訊	2	0	3	0

*當中不涉及違反《電訊條例》 / 牌照條件的個案

消費者投訴數字



投訴數字（二零二五年第三季及第四季）

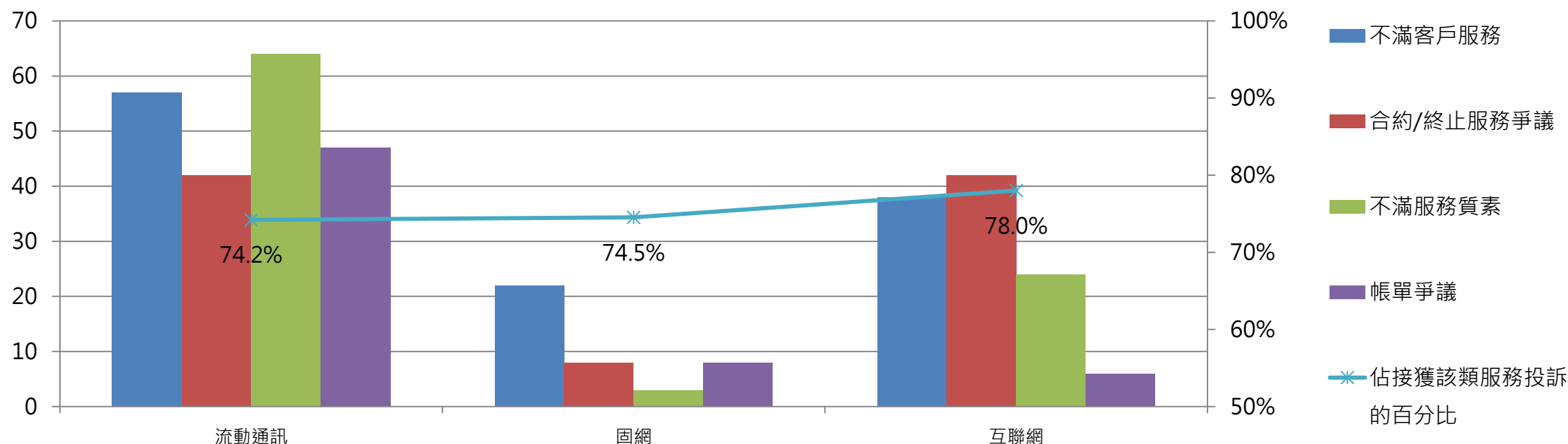
通訊局在二零二五年第三季接獲486宗消費者投訴個案，較第二季的399宗大幅增加21.8%；第四季的投訴數字則較第三季的數字減少8%，共接獲447宗消費者投訴個案，主要涉及：

	<u>2025第三季</u>	<u>2025第四季</u>
➤ 不滿客戶服務：	120宗	122宗
➤ 合約/終止服務爭議：	93宗	105宗
➤ 不滿流動通訊/固網/互聯網服務質素：	91宗	73宗
➤ 帳單爭議：	62宗	58宗

投訴數字（二零二五年第三季）

(按主要服務分類的數位)宗	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	帳單爭議	占接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	57	42	64	47	74.2%
固網	22	8	3	8	74.5%
互聯網	38	42	24	6	78.0%

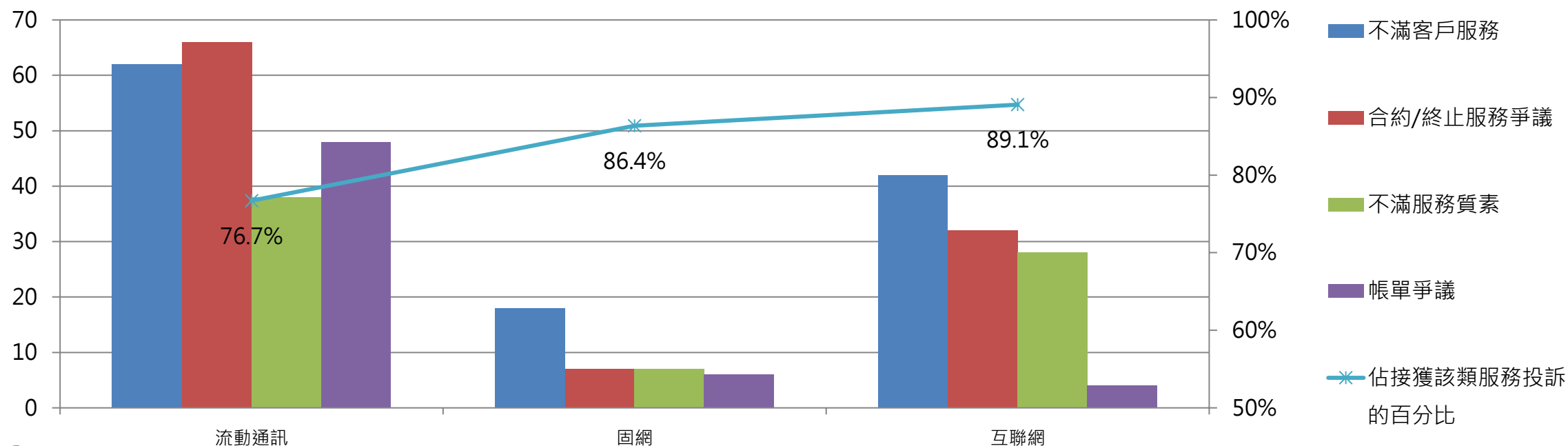
消費者投訴數字



投訴數字（二零二五年第四季）

(按主要服務分類的數位)宗	不滿客戶服務	合約/終止服務爭議	不滿服務質素	帳單爭議	占接獲該類服務投訴的百分比
流動通訊	62	66	38	48	76.7%
固網	18	7	7	6	86.4%
互聯網	42	32	28	4	89.1%

消費者投訴數字



投訴數字（二零二五年第三季及第四季）

違反《電訊條例》/ 牌照條件的個案分析

就通訊局接獲的投訴，在二零二五年第三季及第四季均沒有涉及違反《電訊條例》/牌照條件的個案。

謝謝

電訊服務消費者投訴報告