

# 通訊事務管理局辦公室

## 二零二零至二一年度主要工作和計劃

主要工作和計劃分為「優先」和「一般」兩類，以反映相對的重要性。

### (I) 優先處理的工作／計劃

#### (1) 支援通訊局

1. 我們會繼續支援通訊局全面履行規管職能。

#### (2) 為5G時代作準備

2. 為使商用5G服務可於二零二零年推出，通訊局和商務及經濟發展局局長（商經局局長）於二零一八年十二月中公布他們分別就合共約4 500兆赫頻譜的指配安排及相關頻譜使用費所作的決定。有關頻譜包括(a)26／28吉赫頻帶內的4 100兆赫頻譜；(b)3.5吉赫頻帶內的200兆赫頻譜；以及(c)3.3吉赫頻帶內的100兆赫頻譜和4.9吉赫頻帶內的80兆赫頻譜。

3. 鑑於26／28吉赫頻帶內的頻譜供應充裕，通訊局採用行政方式指配頻譜。三家應我們邀請提出頻譜指配申請的流動網絡營辦商各獲指配400兆赫頻譜，以便由二零一九年四月起提供大規模公共5G服務。至於26／28吉赫頻帶內餘下未被指配的頻譜，通訊局計劃約在兩年內，即二零二零年年底左右邀請業界提出新一輪頻譜指配申

請。此外，通訊局亦在二零一九年七月邀請業界申請26／28吉赫頻帶內最多400兆赫按地區劃分的共用頻譜（共用頻譜），以使用5G或其他先進流動技術提供創新服務，並已於二零一九年十月作出首次指配。通訊辦將處理共用頻譜的其他指配申請。

4. 考慮到市場對3.3吉赫、3.5吉赫和4.9吉赫頻帶內的頻譜很可能有競爭性的需求，通訊局決定以拍賣方式指配該等頻譜。通訊辦已於二零一九年十月和十一月完成三場接連舉行的拍賣，並協助通訊局將有關頻譜指配予成功競投人。通訊辦會監察受配者使用上述頻譜提供5G和其他創新服務的情況。

5. 就設立兩個限制區以限制業界設置在3.5吉赫頻帶內操作的公共流動服務基站所引起的關注，通訊辦在轄下的無線電頻譜及技術標準諮詢委員會成立工作小組，以考慮技術上可行的方案。工作小組由通訊辦、流動網絡營辦商、衛星營辦商、香港科技園公司和香港應用科技研究院代表組成。工作小組已在二零一九年六月提交建議，供通訊局考慮。通訊局在考慮包括工作小組的建議等事項後，在二零一九年七月發出《於通訊事務管理局所訂立的限制區內裝設在3.4 - 3.6吉赫頻帶操作的無線電基站的指引》<sup>1</sup>。

6. 我們會繼續選定和提供其他合適的頻譜，用作在香港發展5G及其他創新服務。繼二零一九年十二月指配4.9吉赫頻帶內的80兆赫頻譜後，我們已在該條頻帶內再騰出80兆赫頻譜，並將用作提供公共流動服務。此外，二零二零年十一月三十日終止模擬電視服務後，600／700兆赫頻帶內將騰出140兆赫頻譜作流動服務用途。我們計劃於二零二零年進行公眾諮詢，就該兩條頻帶內的頻譜指配安排及

---

<sup>1</sup> 有關指引載於 <https://www.coms-auth.hk/filemanager/statement/en/upload/514/gn142019e.pdf>（只提供英文版本）。

相關頻譜使用費徵詢看法及意見，務求可於二零二一年指配有關頻譜。

7. 國際電信聯盟（國際電聯）在二零一九年十月二十八日至十一月二十二日期間舉行的世界無線電通信大會（WRC-19）上作出關於5G服務區域性及全球性頻譜編配的決定。我們出席了該大會，並將採取所需行動，確保遵從各項適用於香港的國際電聯決定及建議，特別是我們會視乎業界的需要，在適當時間發放40吉赫頻帶下的39.5–43.5吉赫子頻帶內最多4吉赫頻譜，有關頻譜已獲WRC-19選定為用於5G服務的頻譜。

### **(3) 利便鋪設基礎設施**

8. 在相關政府部門提供支援以便利流動網絡營辦商鋪設 5G 網絡下，我們於二零一九年三月推行先導計劃，通過簡化的申請和審批程序，協助流動網絡營辦商在超過 1 000 個合適的政府場地安裝無線電基站。該計劃廣受業界歡迎。二零一九年，我們以「需求主導」的模式進一步協助營辦商使用其他合適的政府場所，擴展 5G 網絡的覆蓋範圍。我們會繼續支援營辦商、相關政府部門及選定政府場地的場地經理，以加快審批程序和安裝工程。

9. 此外，政府會開放合適的公共設施，例如有蓋巴士站和公眾收費電話亭，用於提供 5G 服務。我們會與營辦商及相關政府部門合作制定有關的程序和要求，以便營辦商申請使用該等公共設施安裝無線電基站。

10. 在二零二零至二一年度，我們會繼續與衛星營辦商及相關政府部門合作，把運作於 3.5 吉赫頻帶並用於遙測、追蹤及控制在

軌衛星的現有衛星地球站設施由大埔搬遷至春坎角電訊港，以長遠地徹底解決在限制區內使用 3.5 吉赫頻帶作 5G 服務用途的問題。此外，我們會繼續與相關政府部門合作，在春坎角電訊港提供合適土地，供對外電訊基建設施使用，以進一步提升香港對外電訊網絡的整體容量和分流能力。

#### **(4) 推展高速寬頻服務至鄉郊及偏遠地區**

11. 政府在二零一七年決定透過資助形式向電訊公司提供經濟誘因，鼓勵他們擴展光纖網絡覆蓋至位於偏遠地區的鄉村。立法會財務委員會已於二零一八年七月批准向該計劃撥款7.744億元。二零一九年六月，我們邀請所有合資格的固定網絡營辦商（固網商）提交標書，參與資助計劃下的六個項目，當中五個項目已在二零一九年十二月批出，至於餘下的一個項目，我們已於二零二零年一月重新招標，目標是在二零二零年年中批出該項目。我們會繼續提供支援和監察獲選的固網商在偏遠鄉村鋪設光纖網絡的工作。

#### **(5) 檢討電話機樓用地的使用狀況**

12. 行政長官會同行政會議（行會）在二零一九年四月原則上決定，作電話機樓及其他電訊相關設施用途的批地在現行批地期屆滿後，將不獲延期或續期。就 42 幅批地期將於二零二五年六月屆滿的用地（有關用地），政府已邀請承租人提交申述，如其認為無法在批地期屆滿或之前向政府交還土地。就此，有關承租人已提交申述，反對其批地不獲續期。為協助政府考慮有關申述，通訊辦已委託顧問進行技術評估，並會與顧問進行有關工作及實地視察，以電訊發展的角度向政府提出處理有關用地的建議。

## (6) 重新指配流動服務頻譜

13. 900兆赫頻帶及1 800兆赫頻帶內的頻譜的現有指配期將分別於二零二一年一月及九月屆滿。為落實通訊局和商經局局長於二零一七年十二月的決定，通訊辦在四家現有流動網絡營辦商行使優先權後向他們指配80兆赫的頻譜，並於二零一八年十二月舉行拍賣，指配餘下的120兆赫頻譜。通過這兩種方式獲指配頻譜的受配者須繳付頻譜使用費，方可於二零二一年落實獲指配頻譜。為確保現有及新的頻譜受配者在二零二一年能順利交接頻譜，通訊辦會透過於二零一九年五月就協調頻譜交接而成立的工作小組，繼續與全部四家現有流動網絡營辦商統籌有關的技術工作。

14. 850兆赫頻帶頻譜的現有指配期將於二零二三年十一月屆滿。通訊局將聯同商經局局長於二零二零年進行公眾諮詢，就重新指配頻譜的安排及相關頻譜使用費徵詢意見，並會在適當時候公布他們就有關安排所作的決定。

15. 於二零零九年指配的2.5/2.6吉赫頻帶內90兆赫無線電頻譜的現有指配期將於二零二四年三月屆滿。通訊局將聯同商經局局長於二零二零年就重新指配頻譜的安排及相關頻譜使用費進行公眾諮詢，並會在適當時候公布他們就有關安排所作的決定。

## (7) 檢討法例

16. 政府已就電訊規管架構檢討完成為期三個月的公眾諮詢，並正草擬有關修訂條例草案，以落實在公眾諮詢中提出的建議。政府亦已在過程中諮詢通訊局。我們會繼續就是次檢討向政府和通訊局提供支援。

17. 我們協助政府完成電視及聲音廣播規管架構檢討，以配合市場需要及科技發展，使規管架構與時並進。檢討完成後，政府於二零一九年三月提交《2019年廣播及電訊法例（修訂）條例草案》，就廣播規管架構下的放寬措施提出法例修訂建議。我們會監察立法程序，以及在法例制定後跟進該等放寬措施的實施情況。

18. 政府計劃加強規管人對人促銷電話。我們會參照多年來根據《非應邀電子訊息條例》規管商業電子訊息所取得的經驗，支援政府進行有關工作。

#### **(8) 規管電訊服務及設備**

19. 通訊局和商經局局長在二零一八年十二月決定在26/28吉赫頻帶內預留400兆赫的共用頻譜，用作提供地區性及創新的無線寬頻服務，通訊辦其後於二零一九年七月邀請業界提出獲指配共用頻譜的申請。共用頻譜是根據新設立的地區性無線寬頻服務牌照指配，該牌照所載的規定較綜合傳送者牌照下的傳統公共流動服務所須符合的規定寬鬆，藉以促進更多不同性質的服務供應商進入市場，並鼓勵推展各類創新的5G服務和應用。共用頻譜將按地區劃分的共用模式指配，供大學校園、工業邨、機場、科技園等不同的指定地點使用，惟每名受配者須受總網絡覆蓋範圍不得超過50平方公里的限制。

20. 依據《電訊條例》第8(1)(aa)條設立的要約提供電訊服務類別牌照（類別牌照）旨在規管在沒有設置、操作或維持任何電訊設備的情況下向公眾要約提供電訊服務的人士。經修訂的類別牌照由二零一九年十月二十六日起生效，主要特點是引入服務訂用數量達10 000或以上的類別牌照持有人必須登記的規定。通訊辦將繼續監察市場的發展，並確保業界遵循經修訂類別牌照下的所有規管要求，以

加強對消費者的保障。

21. 通訊局於二零一六年六月決定分三個階段實施五項措施，務求更有效使用現行八位號碼計劃，並為流動服務提供額外的號碼資源。在全面實施所有措施後，將額外有合共1 572萬個號碼可供編配作流動服務之用，預計可應付最少至二零二九年的需求。第一及第二階段的措施已分別由二零一七年一月一日及二零一七年七月一日起實施，而第三階段的措施將由二零二一年七月一日起實施。我們會繼續與營辦商跟進其網絡及系統所需作出的改動，以支援開放相關的號碼組。就號碼計劃較長期的發展而言，我們會留意有關措施的成效及隨着市場的發展而對電訊號碼的持續需求，尤其是即將推出的物聯網服務及5G服務。

22. 公眾收費電話機服務是基本的電話服務，由全面服務供應商按其全面服務責任提供。在全面服務責任下提供公眾收費電話機服務所需的成本，由固定及流動服務營辦商分擔。鑑於對公眾收費電話機服務的需求近年持續減少，我們在二零一七年七月至二零一九年三月展開公眾參與活動，諮詢相關持份者（就室內公眾收費電話機而言，包括場地擁有人／管理人；就電話亭公眾收費電話機而言，包括區議會），以決定在全面服務責任下的公眾收費電話機的合理數目。經考慮收集到的看法和意見，我們決定從全面服務責任中剔除約35%的室內公眾收費電話機和50%的電話亭公眾收費電話機。我們會監察全面服務供應商移除被剔除的公眾收費電話機的工作。

23. 通訊辦持續協助通訊局簡化規管措施，以確保這些措施在當前市場環境中仍然有效和方便營商。經考慮業界的回應，包括政府就上述電訊規管架構檢討進行諮詢時收到的意見書，我們會檢討和簡化一些電訊牌照持有人須符合的規管要求和程序，包括收費資料及

互連協議的存檔和公布、會計常規資料的提交等。

### **(9) 規管廣播服務及設備**

24. 奇妙電視有限公司（奇妙電視）、香港電視娛樂有限公司（香港電視娛樂）和電視廣播有限公司（無綫）的免費電視牌照有效期為12年。該三個牌照須於二零二一年至二零二二年期間作中期檢討。我們會支援通訊局評核該三家持牌機構在牌照有效期首六年的表現，以就持牌機構應如何在餘下的牌照有效期內改善所提供的服務提交意見及建議，供行會考慮。

25. 自數碼地面電視服務於二零零七年年底推出後，免費電視持牌機構已完成了共29個發射站的建設工程，數碼地面電視服務已至少覆蓋全港99%的人口。我們會繼續與相關的免費電視持牌機構協調，以改善香港少數地區的電視訊號接收問題。

26. 政府於二零一九年二月十一日公布將於二零二零年十一月三十日起終止模擬廣播，並計劃於終止模擬廣播後，在600/700兆赫頻帶內騰空合共140兆赫的頻譜作流動服務之用。我們已在二零一九年七月預先通知相關的電視廣播機構其頻譜指配安排將會更改，以便他們在二零二一年年底或之前將600/700兆赫頻帶內的數碼地面電視頻道遷移至500兆赫頻帶。我們會繼續與內地當局協調470 – 806兆赫頻帶內的頻譜在終止模擬廣播後的使用事宜，並會就遷移數碼地面電視頻道的事宜聯繫相關的電視廣播機構和公共天線分配系統營辦商，藉以騰空600/700兆赫頻帶內的頻譜。我們亦會向商經局提供技術支援，以落實終止模擬廣播的安排。



## **(II) 一般工作／計劃**

### **(1) 規管電訊服務及設備**

27. 在二零一九至二零年度，我們發出了五個綜合傳送者牌照，包括兩個現有持牌人更換牌照和發出三個新牌照，讓持牌人提供對外固定電訊服務和衛星流動服務。我們會繼續支援通訊局處理綜合傳送者牌照申請和牌照管理事宜。

28. 在公眾街道設有沙井的固營商須依循在二零一零年六月發出並於二零一六年七月修訂的指引檢查沙井，以及實施紓減措施，預防公眾街道上的沙井發生氣體爆炸。我們會根據指引載列的規定，繼續監察該等營辦商的實施工作。

29. 物聯網是新興技術，提供通訊平台及服務，讓各式各樣的互聯智能裝置無須經人手操作而能自動產生、交換和處理數據。通訊局在二零一七年十二月設立無線物聯網牌照，容許業界使用920－925兆赫共用頻帶提供無線物聯網平台及服務，至今已發出三個該等牌照。流動網絡營辦商亦可使用根據綜合傳送者牌照獲指配的頻譜，提供無線物聯網服務。隨着在綜合傳送者牌照下引入的新無線物聯網裝置收費由二零一九年一月三十一日起生效，每個在該牌照下運作的無線物聯網裝置的收費大幅調低至二元，與無線物聯網牌照下的收費水平看齊。我們會繼續支援通訊局促進無線物聯網服務在5G時代的預期發展。

30. 通訊局發出的《流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則》（業務守則）由二零一七年十月二十八日起生效。業務守則載列多項規定，以確保流動虛擬網絡營辦商（流動虛擬網絡商）及其宿主流動網絡營辦商作出最佳的協調，妥善處理停止服務的安排，並

確保流動虛擬網絡商停止服務前，受影響的服務用戶和公眾可獲給予合理的預先通知。為確保流動虛擬網絡商會遵守業務守則，通訊局向他們施加履約保證金的規定，以保證流動虛擬網絡商會繳付任何因未有遵從業務守則而違反牌照責任所引致的罰款。通訊辦會繼續監察業務守則和其他早前實施的行政措施的成效，以加強規管流動虛擬網絡商的服務。

31. 通訊局在檢討現行的《核實流動電訊服務準顧客地址的實務守則》（實務守則）後，發出經修訂的實務守則，於二零一八年十二月二十九日生效。經修訂的實務守則向流動服務供應商提供核實準顧客地址的實務指引，而所作的修訂旨在配合業界持續演進的營商方式，例如經由網上辦理流動服務登記。通訊辦會繼續監察實務守則在保障消費者和利便營商方面的成效。

32. 就電話機樓層面和已接駁多於一個自建客戶接達網絡的樓宇而言，強制性的第二類互連規定已於二零零八年六月三十日全面撤銷。我們會繼續監察固網商的其他自建客戶接達網絡的鋪設情況。

33. 為推動和促進本港寬頻基礎設施的進一步發展，我們在二零一零年十一月為連接光纖接達網絡的住宅樓宇推出自願登記計劃。該計劃在二零一三年四月擴展至涵蓋非住宅樓宇。在該計劃下，連接光纖的樓宇分為兩類：光纖到戶樓宇和光纖到樓宇。截至二零二零年三月三十一日，23 931幢住宅樓宇已向計劃登記，佔全港住戶總數約84%。1 693幢非住宅樓宇亦已向計劃登記。我們會繼續鼓勵業界參與。

34. 我們會繼續打擊違反《電訊條例》、相關規例和各類電訊牌照條件的未經許可電訊活動，包括銷售、設置、維持、管有及／或

使用未經許可的電訊系統及裝置。

35. 截至二零二零年三月三十一日，流動網絡營辦商已於郊野公園和香港地質公園設立共31個基站。我們會繼續利便這些營辦商設立更多基站，以改善郊野公園、香港地質公園和鄉郊地區的流動網絡覆蓋。

36. 為向遠足人士提供有關郊野公園和香港地質公園內流動網絡覆蓋的資料，我們製作了 171 張數碼地圖，顯示有關地區的網絡覆蓋情況，並把地圖上載於通訊辦網站，供公眾查閱。每逢有新基站建成，我們都會更新地圖。

37. 自二零零八年八月實施號碼費架構後，截至二零二零年三月三十一日，營辦商已交還的號碼淨額為 761 萬個。我們會繼續便利營辦商交還號碼，並適時檢討號碼資源的使用，以促進有效率和有效益地使用電訊號碼及編碼。

38. 持有電話號碼以提供固定及流動電話服務的電訊服務持牌人須就履行全面服務責任的淨成本向全面服務供應商繳付全面服務補貼費。最近一次有關二零一八年全面服務補貼費水平的檢討已經完成，檢討結果亦於二零一九年十二月公布。我們會繼續以公平、合理和有效率的方式計算全面服務補貼費，並定期公布計算所得的全面服務補貼費水平。

39. 繼實施新的電腦化系統（電子發牌系統）處理有關專用移動無線電系統牌照的申請和續牌後，我們會在二零二零年把該系統延伸至適用於其他專用電訊牌照。

40. 我們於二零一零年十二月推出給固網和流動寬頻服務的

用戶測試其寬頻連接表現的測試系統，並在過去數年提升系統的表現和功能。截至二零二零年三月三十一日，該測試系統的累積測試次數超過 9 500 萬次，平均每日使用率為 28 097 次。我們會繼續監察該測試系統的表現，並根據科技及市場的發展情況，不斷改良該測試系統。

## **(2) 利便鋪設基礎設施**

41. 自二零一零年起，我們提供綜合聯絡服務，協助營辦商申請新海底電纜登陸香港所需的法定許可。業界的整體反應正面。自二零一三年起，四個新的區域和洲際海底電纜系統及兩個新的本地海底電纜系統已在香港投入運作。另外九個新的區域和洲際海底電纜系統亦正在籌劃或興建中，並將在二零二零至二零二三年期間在香港投入服務。此外，兩條新本地海底電纜亦正在籌劃中。我們會繼續提供該項服務，利便新海底電纜登陸香港。

42. 同時，我們會繼續利便流動網絡營辦商使用設於山頂站和偏遠地區政府建築物內的無線電基站擴展流動寬頻服務。

43. 我們已就營辦商建議使用新跨境基礎設施（例如港珠澳大橋）裝設跨境光纖電纜，以提高跨境設施的容量和分流能力，與營辦商協調，並與相關政府部門和內地當局聯繫。我們會繼續與各方協調有關事宜。

## **(3) 利便接達**

44. 我們會繼續協助固網商進入樓宇裝設樓宇內置電訊設施，以傳送電訊及廣播服務。

45. 二零二零年三月三十一日，我們批准使用香港有線電視有限公司的大廈內同軸電纜分配系統於16 695幢大廈內提供奇妙電視的免費電視服務。

#### **(4) 頻譜管理**

46. 我們會繼續與鄰近地區有關當局協調使用廣播和電訊服務的無線電頻譜，以確保新服務井然有序地發展，並盡量減少無線電干擾。

47. 政府使用或代表政府使用的頻譜由通訊辦以行政方式管理。我們於二零一九至二零年度就政府所用頻譜的效率完成第四次檢討，並在通訊辦網站公布結果。我們會繼續推動政府頻譜使用者遵循《在香港就指配頻譜供政府使用者設置陸上移動系統和固定鏈路的指引》。

48. 通訊辦已在二零一九年六月更換無線電監察組於二零零一年裝設的無線電監察及測向系統。我們會使用新系統更有效地進行無線電監察，並協助尋找干擾來源。

#### **(5) 規管廣播服務及設備**

49. 我們會繼續監察持牌廣播機構的表現，並確保其遵守相關法例及牌照條件。所有持牌廣播機構均須遵守通訊局發出的相關業務守則。我們會協助通訊局在有需要時修訂業務守則。

50. 根據二零一零年八月公布的《香港電台約章》，香港電台（港台）亦須確保所有電視和電台服務均遵守通訊局的相關業務守則。我們會繼續以嚴謹和具透明度的方式處理公眾投訴，以確保持牌

廣播機構和港台遵守業務守則。

51. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

52. 我們會繼續改善現時全港免費地面電視和聲音廣播的接收情況，尤其是接收欠佳的地區。

### **(6) 競爭事務**

53. 通訊局與競爭事務委員會（競委會）獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播業業務實體的行為，執行《競爭條例》。通訊局與競委會已簽訂諒解備忘錄，以協調雙方履行根據《競爭條例》有共享管轄權的職能。我們會繼續協助通訊局在電訊和廣播業執行《競爭條例》。

### **(7) 規管非應邀商業電子訊息**

54. 《非應邀電子訊息條例》由二零零七年十二月起實施。我們會繼續提供和整理適用於傳真、短訊及預錄電話訊息的三份「拒收訊息登記冊」，供公眾人士登記，並供發送商業電子訊息的商界／機構下載。我們會繼續處理和調查有關懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，並依循技術中立原則採取適當行動。我們亦會就濫發訊息事宜向商經局提供支援和諮詢服務。

55. 我們會繼續與本港、內地和海外反濫發訊息組織及執法機關聯絡，以促進在管制濫發訊息方面的合作，並分享反濫發訊息的工作經驗與情報。

### **(8) 諮詢和支援服務**

56. 我們會繼續參與衛星協調會議，以支援在本港註冊的衛星營辦商，並為發射和操作新的或替換的衛星簽發牌照。

57. 我們會繼續與本港、內地和海外的衛星營辦商和管理當局就衛星發射、協調和干擾等事宜進行協調。

58. 我們會繼續推動本港政府和私人機構參與國際和地區電訊會議，並就區域／國際電訊項目提供支援。

59. 為落實和進一步擴展《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》，並與廣東省作出更緊密的協調，我們會就香港服務供應商在內地提供跨境電訊服務事宜，繼續向商經局和工業貿易署（工貿署）提供支援。

60. 我們亦會繼續支援商經局和工貿署與其他經濟體系訂立自由貿易協議，以利便營辦商進入這些市場和提供電訊服務。

### **(9) 技術標準**

61. 本地認證機構根據通訊辦管理的認可計劃，提供測試和驗證服務，我們會繼續監察這些機構的服務和表現。

62. 我們會繼續執行亞太經濟合作組織電訊及資訊工作小組所引領的電訊設備合格評定互認安排。

63. 我們會繼續監察已推出市面的未經認證流動電話的電力安全和輻射暴露限值。二零一九年，我們委託一所實驗室量度20款未經認證流動電話的比吸收率。測試顯示，全部20款流動電話的比

吸收率數值均低於國際非電離輻射防護委員會建議的每公斤2瓦特限值。

### **(10) 對外事務和處理消費者投訴**

64. 我們會繼續透過每年的消費者教育活動為公眾舉辦講座、巡迴展覽等活動和項目、大眾傳媒媒介、通訊辦網站、「通訊達人·通訊辦」Facebook專頁，以及與各用戶小組和業界組織的合作，推廣精明使用各項通訊服務。

65. 在處理消費者投訴方面，我們會確保迅速處理涉嫌違反《電訊條例》、《廣播條例》、《非應邀電子訊息條例》、《商品說明條例》和《競爭條例》條文或牌照條件的投訴。至於不屬上述法律條文及相關牌照條件範疇的投訴，我們會確保迅速將之轉介給有關營辦商。

66. 為協助業界、傳媒和公眾了解通訊市場的新發展和通訊辦的新措施，我們會繼續按需要舉辦業界和傳媒活動，以保持有效溝通。

### **(11) 消費者保障**

67. 為保障電訊服務消費者的權益，我們積極實施各項消費者保障措施，並與業界合作制定和推行自行規管措施，以處理可能不時出現的新消費者事宜。這些措施包括由業界組織香港通訊業聯會負責管理、屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」。該計劃旨在以調解方式協助電訊服務供應商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。

68. 其他由業界自願實施的自行規管措施包括公布《收費流



動內容服務守則》，以規管第三方內容服務供應商的行為；以及公布《電訊服務合約業界實務守則》，令電訊服務合約的條文更清晰。流動服務供應商亦已採用通訊辦公布的一系列預防措施，以解決流動通訊服務帳單震撼的問題。通訊辦已在網站公布各流動服務供應商所實施的措施。

69. 為使流動寬頻服務市場的服務水平更具透明度，流動網絡營辦商公布其流動寬頻服務的服務承諾及實際表現統計數字。有關承諾和統計數字每季更新，並可於流動網絡營辦商的網站或經通訊辦網站的連結瀏覽。至於終止家居寬頻服務方面，我們在通訊辦網站刊載並定期更新主要家居寬頻服務供應商就服務用戶提出終止服務申請所採取的安排詳情。

70. 通訊局已發出自願性質的《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》，以提高本地固定和流動服務供應商的電訊服務收費項目的透明度。為了向固網及流動寬頻服務供應商就如何實施公平使用政策提供指引，通訊局公布了一套強制性指引載述相關指導原則，供服務供應商遵循。

71. 我們會繼續監察所採用的各項消費者保障措施的成效，並在有需要時邀請業界參與進一步改善現行措施或引入新措施。通訊局亦獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播服務持牌人作出與根據《電訊條例》或《廣播條例》提供電訊或廣播服務有直接關連的營業行為，執行《商品說明條例》的公平營商條文。就涉及不良營商手法的個案，我們會根據《商品說明條例》賦予通訊局的權力，在有需要時採取執法行動。

## **(12) 人力資源管理**

72. 為統籌通訊辦的培訓及發展政策的實施情況，我們已成立培訓與發展委員會，以滿足各人員的培訓需要，並優化栽培具潛質人員的安排。我們會繼續提倡部門內的學習文化和為各級人員提供培訓機會，以提高他們的專業和管理能力，確保接任安排保持穩健，以及配合最新的技術發展。我們亦會安排海外管理課程，並尋找機會安排人員派駐各決策局、海外規管機構和內地相關機構，以擴闊視野，並為面對更大的挑戰作好準備。

\* \* \* \* \*