

## 电讯服务用户及消费者咨询委员会 第二十一次会议记录

日期：二零二零年十二月九日（星期三）

时间：下午三时正

地点：湾仔胡忠大厦二十九楼通讯事务管理局办公室（「通讯办」）会议室

### 出席者：

卓圣德先生（主席）	通讯事务副总监
何应富先生	消费者委员会代表
吴炜梁博士	香港总商会代表
庄礼基先生	香港通讯业联会代表
李劲华先生	香港无线科技商会代表
钟智明先生	弱能人士代表
邵日赞先生	弱能人士代表
袁民光先生	长者服务代表
楼家强先生, MH, JP	个别委任人士
邓健华博士	个别委任人士
陈佩怡女士	公众人士
郑慧君女士	公众人士
孔宪正先生	公众人士
龚衍鸣先生	公众人士
刘秀芬女士	公众人士
刘坚伟博士	公众人士
曾立基先生	公众人士
余雅芳女士	公众人士
连庭杰先生	教育局代表
黄紫薇女士（秘书）	通讯办

### 列席者：

林晓慧女士	通讯办
卓智建先生	通讯办
刘沛常女士	通讯办
罗秀雅女士	通讯办
邱佩芬女士	通讯办

### 因事缺席者：

杨全盛先生	中小型企业代表
陈颖旨先生	公众人士
刘佩琪女士	公众人士

## I. 欢迎辞

1. 主席表示是次会议乃新一届会期的第一次会议，他介绍新委任成员，并欢迎及多谢各委员出席是次会议，希望继续藉会议广纳意见，让通讯办在电讯服务的规管安排

及教育工作上做得更適切及有效。此外，主席表示本届会期中将会新加入两位经「青年委员自荐计划」评审并获委任的青年委员。主席特此多谢两位现任资深委员刘秀芬女士及曾立基先生的协助，令整个遴选及评审过程得以顺利完成，待相关程序完成后，该两位青年委员将会稍后参与本委员会的工作。

## II. 第二十次电讯服务用户及消费者咨询委员会（「TUCAC」）会议记录

2. 秘书于会前没有收到委员对第 20 次会议记录拟稿之任何修订建议，会上亦没有委员提出修订，主席宣布通过第 20 次会议记录。

## III. 紧急警示系统

3. 林晓慧女士向委员讲解紧急警示系统（「系统」）的详情，包括设立系统的背景及用途、系统与短讯服务的比较、系统讯息的级别、支援接收系统讯息的流动装置名单及展示手机接收系统讯息时的情况等。有关资料载于 TUCAC 文件第 3/2020 号。

4. 主席表示，以往政府部门如欲透过流动网络向市民发送紧急讯息，会以短讯方式发送。由于技术所限，短讯在讯息长度有限制，而以短讯方式发送紧急讯息予全港流动用户亦动辄需要数小时以上，并非发放紧急讯息的有效方式，因此政府决定设立系统，利用流动网络的区域广播服务技术可将讯息在数秒内发放予所有连接 3G、4G 或 5G 流动网络服务的兼容流动装置。如市民使用较新的手机型号或已为较旧型号的手机更新软件，便可接收系统讯息。流动装置在收到系统讯息时会按相关技术标准发出特定的警示声响和振动提示，并同时于屏幕弹出文字讯息，市民可凭此分辨该讯息是由系统发出。至于在甚么情况下才使用系统发送讯息给市民，则由有关的政府部门决定。

5. 余雅芳女士留意到，在会上展示的片段中，不同手机作业系统在接收系统讯息时发出的警示声响音量有分别。余雅芳女士亦欲了解「紧急警示」及「极度紧急警示」两种级别讯息的警示声响是否不同。

6. 林晓慧女士表示，该片段中的讯息属「紧急警示」级别，警示声响音量视乎当时手机音量的设定，至于「极度紧急警示」级别讯息的声响则预设为手机最大的音量水平。

7. 主席补充，用户可视乎其手机设计，将属「紧急警示」级别的警示声响调低或调校至静音或将振动提示关闭。至于「极度紧急警示」的讯息，则属最高级别的警示，只会在极为严峻的情况下发出，让所有受影响的香港市民就可能造成人命伤亡、严重人身伤害及大规模财物损失的明显及即时危险作出即时的反应或行动。为确保用户能够接收「极度紧急警示」级别的讯息，根据相关标准，所有兼容的手机必须预设为可接收有关讯息，用户不可设定拒绝接收，亦不可调校讯息警示声响音量或关闭振动提示。

8. 邓健华博士指出，现时一些商场亦设有类似的讯息发送服务，让访客接收一些商场的资讯。为避免造成混淆或被不法之徒借机行骗，邓健华博士建议政府教育市民如何分辨由系统发放的讯息。邓健华博士亦留意到，现时能接收系统讯息的装置主要为智能手机，相信市民及生产商亦有兴趣了解其他装置，例如智能手表是否亦可接收系统讯息。

9. 林晓慧女士指出，为了让市民分辨出由政府透过系统发送的讯息，通讯办规定系统需按照指定的技术标准及规范设计，由系统发放的讯息不可被转发及复制，而讯息的警示声响和振动提示亦须按照特定的模式 / 节奏发出，让市民容易分辨。至于接收系统讯息的装置方面，除了智能电话外，亦有部份智能手表可支援接收系统讯息。生产商可视乎市场需求开发其他可支援接收系统讯息的装置。通讯办会适时于网页更新「可支援接收紧急警示系统讯息的流动装置名单」（「流动装置名单」），列出有关装置品牌及型号，供市民参考。

10. 主席补充，通讯办只就手机订立指定的技术标准及规格，并无就其他类型装置作出要求，故将来会否有其他产品或装置可支援接收系统讯息，会视乎市场发展及生产商的商业决定。另外，系统讯息会经由电讯营办商的特定平台及网络发送，而营办商亦清楚知悉有关平台只可供政府使用，相信此安排亦有助防止伪冒讯息。系统现时的设计是向全港用户同时发放相同讯息，当用户收到系统讯息时，如有疑问，可向亲友查询有否收到同一讯息，以协助分辨讯息的真伪。另外，政府决策局或部门在发放系统讯息时亦会在其官方网站或社交媒体平台上发布相关讯息，市民如对流动装置上接收到的系统讯息有任何怀疑，可浏览相关的官方网站或社交媒体平台，或联络有关的政府决策局或部门，以核实所接收的讯息或取得进一步资讯。

11. 楼家强先生希望有不同类型的产品或装置可支援接收系统讯息，并关注用户的手机状态对接收系统讯息的影响。他担心当用户的手机处于关机或静音状态时，能否接收系统讯息。楼家强先生亦建议通讯办进行宣传及教育工作，清楚告知市民系统的运作及在过程中绝不会收集用户的资料，包括个人资料、银行帐户资料及密码等，让市民在接获有关讯息时能提高警觉。

12. 林晓慧女士表示，通讯办会密切留意市场上的流动装置支援接收系统讯息的情况，并适时更新流动装置名单。林晓慧女士亦解释系统采用的区域广播服务技术具重发机制，即使用户的流动装置由于在升降机内、关机或电源耗尽等状态而未能第一时间接收系统发放的讯息，如有关装置于系统重发讯息时可成功接连流动网络，则仍可收到有关的系统讯息。如系统讯息属「极度紧急警示」级别，无论用户将手机音量作何种调校，有关讯息提示仍会以手机最大音量发出。至于「紧急警示」级别的讯息方面，若用户不希望错过讯息，可考虑避免将手机声响调校至静音。

13. 主席感谢楼家强先生就宣传教育方面提出的意见，并表示通讯办已就系统发出新闻稿及于通讯办网站内设立有关的主题网页，当中包括对系统讯息的介绍、流动装置名单及常见问题，通讯办会参考委员提出的意见，以完善主题网页的内容。

[会后备注：通讯办已更新主题网页内容，包括在常见问题部分，新增有关「如何能分辨紧急警示系统讯息的真伪」的资讯。]

14. 曾立基先生对系统设立表示认同，他留意到他的手机已开启接收系统讯息，然而系统测试讯息则预设为关闭，他查询有关的预先设定会否影响用户接收系统讯息。有关宣传教育方面，曾立基先生明白通讯办已在网站上登载相关资讯，然而，由于系统为全新设立，假如市民并不知悉有关系统，便不会主动浏览通讯办网页参考详情。曾立基先生建议通讯办考虑针对一些特定群组（例如长者）进行宣传教育工作，主动向它们提供有关系统的资料（例如印制海报张贴于老人中心），让它们于收到系统讯息时能理解此乃政府因应紧急情况下向市民发出有迫切性的公告及讯息。

15. 主席感谢曾立基先生的意见，并表示手机预设关闭系统测试讯息乃避免市民因接收测试讯息而感到烦扰，有关的预先设定并不会影响市民接收系统所发出的紧急讯息。通讯办亦正考虑加强系统的宣传教育工作（例如制作宣传短片），以提高市民对系统的认知，亦会考虑透过其他渠道进行公众教育。

16. 连庭杰先生查询：一、如用户身处流动网络覆盖较差的地方，但有启用该处的 WiFi 服务，用户能否通过 WiFi 接收系统讯息；二、通讯办会否考虑就发送系统讯息进行演习，并于演习前进行广泛的宣传教育工作，让市民可亲身感受接收系统讯息时的情况。

17. 林晓慧女士回应，由于系统的连接介面为流动网络，如用户身处的地方没有流动网络覆盖，无论用户有否连接及使用 WiFi 服务，都不能收到系统讯息。然而，正如刚才所述，系统有重发机制，如用户于系统重发讯息时置身于流动网络的覆盖范围，用户便可收到有关讯息。

18. 主席进一步解释，就连庭杰先生建议就系统讯息进行演习，由于需要作出的安排甚为复杂，必需审慎考虑。然而，于设置系统期间，通讯办及有关营办商已进行多次测试，相信系统应能畅顺运作，我们亦会在实际使用中累积经验后，考虑有否需要改善系统。

19. 钟智明先生欲了解，用户能否接驳任何一家本地流动电话网络便可接收系统讯息。此外，如用户身处海外正使用漫游服务，是否仍可收到系统讯息。

20. 林晓慧女士表示，接收系统讯息时用户需连接至本地流动网络，系统讯息会通过本地流动网络以广播技术发送给用户，因此，用户的流动装置必须接驳至其中一家本地流动网络，才可接收系统讯息。至于用户身处海外使用漫游服务的情况，由于漫游服务所连接的网络为当地网络而非本地网络，故不会收到系统讯息；相反，访港旅客如使用可支援区域广播的手机，并连接本地流动网络，便可收到系统讯息。

21. 主席表示，政府推出系统的目的，是让政府部门在可能危及广泛人命财产安全的紧急情况下，可透过系统向连接本地流动网络的流动电话用户发送重要的实时讯息，提醒市民马上采取应变措施，因此，对身处海外的市民未必适用。主席强调，政府部门在透过系统发放讯息时，仍会透过现有渠道（例如官方网页、社交媒体平台、新闻发布或短讯）发放相关讯息。当相关政府部门认为有需要向身处海外的市民发放重要讯息时，可考虑采用短讯服务，让身处海外并使用漫游服务的市民能透过短讯接收重要讯息。

22. 吴炜梁博士认为系统是一个惠民的政策，而现时系统的目标群众是所有身处本地流动电讯网络覆盖范围内，并使用可支援区域广播服务技术的手机的市民，吴炜梁博士建议通讯局考虑在下一阶段升级系统，以令系统讯息可按地区发送，因某些紧急情况或许只发生在某一特定地区及影响该区市民，故部门毋须通知非该区的市民就相关的紧急情况采取即时行动。

23. 主席感谢吴炜梁博士的意见，并表示通讯办于设计系统时亦有作出相关考虑，但鉴于实际情况，系统现时只可作全港性发送讯息，通讯办日后会研究实施地区性发送系统讯息的需要及可行性。

24. 刘坚伟博士提问，政府内部有否机制去管理系统讯息的发送，以避免误发而引起公众恐慌。

25. 主席指出，一如以往因应重要事故发送短讯一样，政府内部对系统讯息的发放有一套严谨的管理机制。政府部门如要在紧急的情况下发送系统讯息，无论是何种级别的讯息，均必须经相关的决策局局长或政务司司长作出决定，并由相关的政府部门作出适当的处理及安排后，才会向市民发送系统讯息。

#### **IV. 全面数码电视广播**

26. 刘沛常女士向委员介绍全面数码电视广播，包括实施时间、推行的好处及相关措施、终止模拟电视广播所腾空的频带之用途、指配有关频带的公众咨询及香港数码电视广播的概览。有关资料载于 TUCAC 文件第 4/2020 号。

27. 主席表示，香港刚于二零二零年十二月一日终止模拟电视广播而进入一个全面数码电视广播的年代，此乃通讯业的一个发展里程碑，通讯办一直与相关免费电视广播机构紧密合作，提醒仍然使用模拟电视的住户只需要添置数码电视接收器材，便能继续收看本地免费电视节目。事实上，通讯办于十二月一日后有接获市民查询，发现仍有部份市民不为意模拟电视广播的关闭，并且仍未添置数码电视接收器材。市民如有需要，可于二零二一年七月十五日前申请「关爱基金数码电视援助计划」，此计划目的是资助有经济困难的模拟电视住户添置数码电视接收器材，包括安装有关器材及重新搜寻电视节目台。此外，通讯办会因应不同情况及需要，向市民提供技术意见，协

助市民改善数码电视接收的问题。

28. 罗秀雅女士补充，「关爱基金数码电视援助计划」的承办商提供由成功安装日起计三年免费维修服务，参加该计划的住户如在添置数码电视接收器材后有任何技术或使用问题（例如需重新搜台），可联络有关承办商跟进。

29. 钟智明先生关注终止模拟电视广播而腾空的频谱安排。他欲了解通讯办会否将有关频谱分配给电讯商，以解决 5G 服务于新界某些地区没有网络覆盖的问题。

30. 主席回应，腾空模拟电视广播的频谱可促进更有效使用珍贵的频谱资源，政府已研究将腾出的频谱用作提供 5G 高增值的流动电讯服务。为顾及相同频带内邻近地区电视广播服务与本地流动服务的兼容问题，终止模拟电视广播而腾空的 600 兆赫频带只可供室内公共流动服务使用。然而，由于 600/700 兆赫频带的传播性及穿透性较高，因此可为室内及室外的 5G 服务提供更好的覆盖，相信腾出的 600/700 兆赫的频带可大幅改善郊区及偏远地区的 5G 服务覆盖情况。主席亦解释，通讯办自二千年起已采用公开透明的拍卖机制作频谱的指配安排，所有现有电讯营办商或新的投资者均可参与频谱拍卖，参与者在投得频谱后，便可获指配频谱并开始兴建基站以提供流动电讯服务。在终止模拟电视广播的后期工作完成后，包括与各广播机构落实有关频道迁移的工作以腾空 600/700 兆赫频带，通讯办预计可于二零二一年下旬推出频谱拍卖，并于年底前完成频谱的指配工作，而投得频谱的电讯商便可于二零二二年开始兴建其网络以提供覆盖较佳的 5G 服务。

31. 邓健华博士表示，据其了解，流动服务营办商现时的 5G 服务覆盖范围并不完善，故需投放更多资源以作改善，但却因资金问题未能作出有关投资，而此覆盖问题亦影响生产商开发及推出 5G 产品的意欲，变相影响 5G 服务的发展，故电讯营办商及生产商均期待腾出的频谱安排，以改善 5G 服务覆盖，加速 5G 服务及产品的发展。

32. 主席感谢邓健华博士的分享，并表示通讯办一直有与业界沟通，亦在指配 600/700 兆赫频带频谱用作提供公共流动服务的咨询中了解到营办商的意向。通讯办期望相关的工作会按时间表顺利完成。主席补充，通讯局一直以技术中立的方式规管电讯服务，因此营办商亦可考虑调配部份现时用于提供 2G、3G 或 4G 服务的频谱支援 5G 服务，以更有效地使用频谱资源和满足市场需求。

## V. 其他事项

### 消费者投诉报告

33. 秘书报告，通讯局于二零二零年第二及第三季分别接获 320 及 354 宗消费者投诉个案。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数（100%）个案并不属通讯局的管辖范围。此类投诉主要涉及不满客户服务、合约 / 终止服务争议、不满流动通讯 / 固网 / 互联网服务质素及帐单争议。于二零二零年第二季有 1 宗可能违例的个案，关乎指称互联网服务供应商的帐单收费资料错误。二零二零年第二及第三季均没有违反《电讯条例》或牌照条件的成立个案。有关消费者投诉的最新统计数字载于附件一。

### 下次会议日期告

34. 秘书表示，下次会议将于二零二一年上旬举行，确实时间会于稍后通知委员。

35. 议事完毕，会议于下午 5 时 15 分结束。



# 电讯服务消费者投诉报告

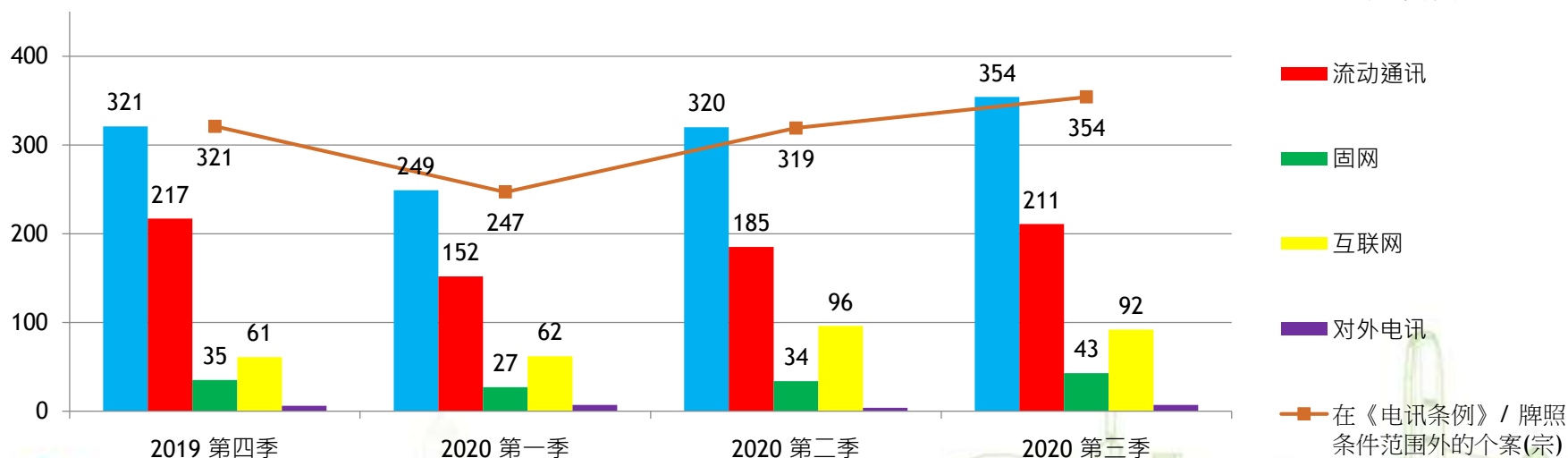
电讯服务用户及消费者咨询委员会  
第二十一次会议  
2020年12月9日



# 概况 (二零二零年第二季及第三季)

(按服务分类的数字)	2019 第四季	2020 第一季	2020 第二季	2020 第三季	2020 第二季	2020 第三季	
整体消费者投诉	321	249	320	354	319	354	在《电讯条例》/ 牌照条件范围外的个案(宗)
流动通讯	217	152	185	211	185	211	
固网	35	27	34	43	34	43	
互联网	61	62	96	92	95	92	
对外电讯	6	7	4	7	4	7	

## 消费者投诉数字



# 投诉数字（二零二零年第二季及第三季）

通讯局在二零二零年第二季接获320宗消费者投诉个案，较第一季的249宗大幅上升28.5%；第三季的投诉数字亦较第二季上升10.6%，共接获354宗消费者投诉个案，当中：

不涉及违反《电讯条例》或牌照条件的个案：两季分别为319宗及354宗

主要涉及：

	<u>2020第二季</u>	<u>2020第三季</u>
➤ 不满客户服务：	92宗	87宗
➤ 合约/终止服务争议：	76宗	66宗
➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素：	70宗	97宗
➤ 帐单争议：	37宗	37宗

可能违例的个案：两季分别为1宗及0宗

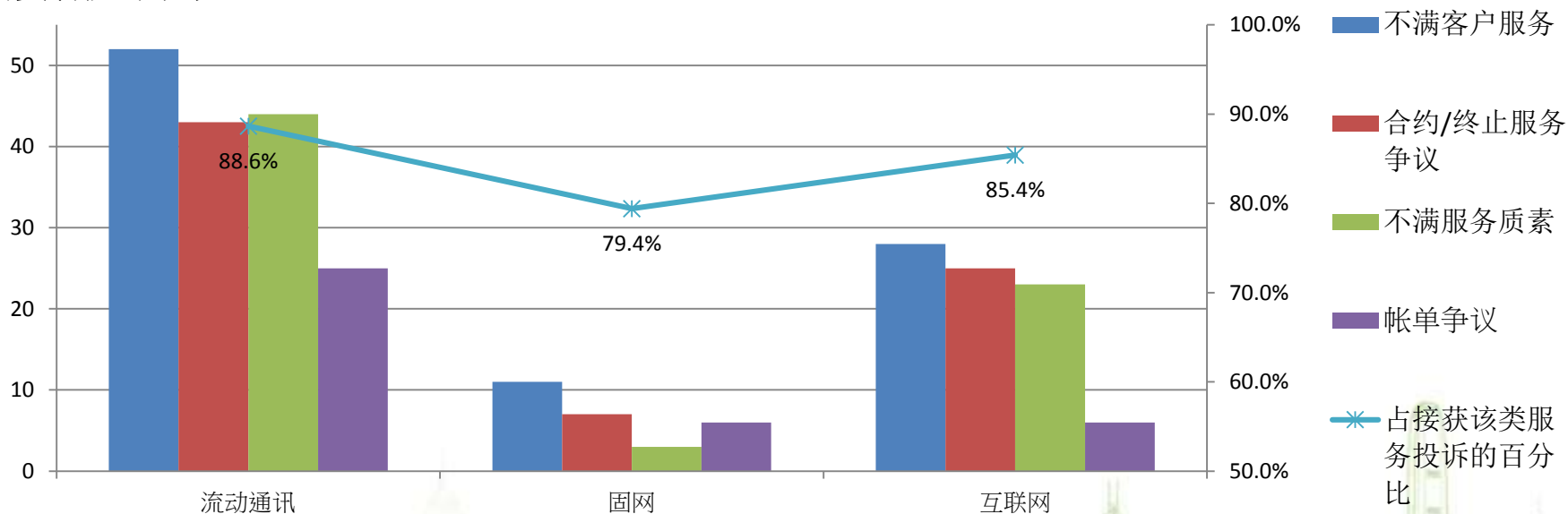
➤ 指称互联网服务供应商的帐单收费资料错误：	1宗	0宗
------------------------	----	----

# 投诉数字 (二零二零年第二季)

(按主要服务分类的数字)

	不满客户服务	合约/终止服务争议	不满服务质素	帐单争议	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	52	43	44	25	88.6%
固网	11	7	3	6	79.4%
互联网	28	25	23	6	85.4%

## 消费者投诉数字

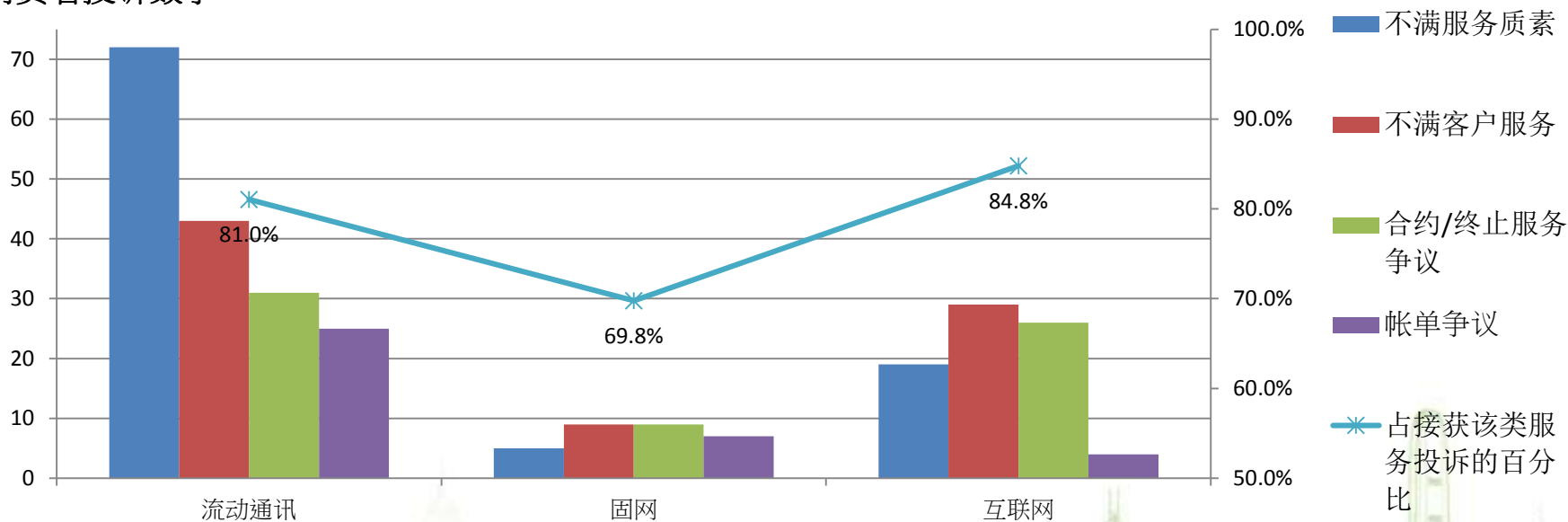


# 投诉数字 (二零二零年第三季)

(按主要服务分类的数字)

	不满服务质素	不满客户服务	合约/终止服务争议	帐单争议	占接获该类服务投诉的百分比
流动通讯	72	43	31	25	81.0%
固网	5	9	9	7	69.8%
互联网	19	29	26	4	84.8%

## 消费者投诉数字



# 投诉数字（二零二零年第二季及第三季）

## 违反《电讯条例》/ 牌照条件的个案分析

在二零二零年第二季及第三季均没有违反《电讯条例》/ 牌照条件的成立个案。

# 谢谢

