

电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十四次会议记录

日期：二零二二年六月三十日（星期四）

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, JP（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
李劲华先生	香港无线科技商会代表
王虹虹女士	长者服务代表
邵日赞先生	弱能人士代表
邓健华博士	个别委任人士
陈建伦先生	公众人士
龚衍鸣先生	公众人士
孔宪正先生	公众人士
刘佩琪女士	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：

谈思嘉女士	通讯办
黄永达先生	通讯办
詹建宁女士	通讯办
吴咏华女士	通讯办
邱佩芬女士	通讯办

因事缺席者：

庄礼基先生	香港通讯业联合会代表
杨全盛先生	中小型企业代表
钟智明先生	弱能人士代表
楼家强先生, MH, JP	个别委任人士
陈佩怡女士	公众人士
陈颖旨先生	公众人士
郑慧君女士	公众人士
张凯晴女士	公众人士
刘秀芬女士	公众人士

I. 第二十三次电讯服务用户及消费者咨询委员会（「TUCAC」）会议记录

1. 秘书于会前没有收到委员对第 23 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 23 次会议记录。。

II. 实施电话智能卡实名登记制度

2. 谈思嘉女士向委员介绍电话智能卡实名登记制度（「实名登记制」）的实施情况，包括实施时间表、登记所需资料及途径、提供电话储值卡服务的电讯商名单、电讯商发送有关实名登记的通知短讯格式、一般登记步骤等，以及通讯办的相关宣传活动和支援服务。有关资料载于 TUCAC 文件第 1/2022 号。

3. 王虹虹女士查询：（一）上台月费计划用户是否亦须于启动服务前完成实名登记？（二）如电话卡购买者及使用者乃不同人士，应由购买者或是使用者进行实名登记？（三）坊间一些内置电话智能卡的产品（例如智能手表）售卖者宣称消费者在有关情况下无须进行实名登记，是否属实？而在有关情况下，购买有关智能产品的消费者是否需要就未有完成实名登记而承担任何责任？

4. 谈思嘉女士回应，根据《电讯（登记用户识别卡）规例》（「《规例》」），由二零二二年三月一日起，所有新发售的电话智能卡（包括上台月费计划及电话储值卡）均须于启动服务前完成实名登记，而现有的上台月费服务电话用户，除非「转台」或开立新的电话号码，否则无须再作登记。政府留意到有市民（例如长者）或须依靠亲属代为购买电话智能卡及进行登记，因此鼓励代办者（例如子女）可协助有关人士完成实名登记。

5. 主席补充，如产品内置的电话智能卡是由本港电讯商发出并用于人对人沟通（包括语音、数据及 / 或短讯服务），此类电话智能卡必须完成实名登记才可启动服务。如果有关产品内的电话智能卡只是提供互联网数据连接以供下载及更新产品资讯，则此类电话智能卡属用作提供机器类连接，并不纳入实名登记制的规管范围。一般而言，市面上售卖予个人用户的电话智能卡均可用于人与人沟通，所以必须进行实名登记；如产品内置的电话智能卡不能被拆除及 / 或另行使用，并只用作提供机器类连接，则不包括在实名登记制中，故实际登记要求会视乎有关产品的配置及用途。

6. 曾立基先生表示，一些社福机构或非政府机构于疫情期间会购买大量电话储值卡派发或捐赠给基层人士使用。假如获赠者为单亲家庭并有数名 16 岁以下子女，而他们因各种原因选择在有关电话储值卡余额耗尽后不增值而使用另一社福机构送赠的电话储值卡，其父或母的电话储值卡登记数量可能很快达到上限，政府有否想过如何处理有关情况。
7. 谈思嘉女士表示，当电话储值卡余额耗尽后，电讯商会取消该卡的登记。另外，个人用户最多可向每间电讯商登记 10 张电话储值卡，而市面上有多间提供电话储值卡电讯商，故个人用户实际上可登记的电话储值卡数量是多于 10 张的，相信足够一般日常使用。另外，用户如不再使用一些已登记的电话储值卡，可联络其电讯商取消有关登记，从而腾出登记名额予其他电话储值卡。
8. 主席指出，政府落实实名登记制的主要目的是堵塞电话储值卡匿名性质的漏洞，协助执法机关侦查涉及利用这些电话储值卡的罪案，加强保障电讯服务的有效使用及通讯网络的健全，维护社会治安。香港流动电话服务的使用情况十分普遍，很多未成年人士亦会使用流动电话服务，家长可仔细考虑是否以其子女的个人身份登记电话智能卡较为合适。无论如何，16 岁以下人士以其个人身份登记电话储值卡，亦须按《规例》要求由一位年满 18 岁成年人确认有关登记，并同时登记该名成年人的个人资料。执法机构或会在有需要的时候根据已登记的资料联络有关人士。另外，主席表示电讯商设立的实名登记系统皆尽量做到简单易用，电话储值卡用户可透过有关系统查阅其名下已实名登记的电话储值卡数量，部分电讯商的实名登记系统更可支援取消电话储值卡的登记。
9. 何应富先生欲了解《规例》有否就电话智能卡用户提供作实名登记的资料订立保存时限及列明于何种情况下会被销毁。
10. 谈思嘉女士表示，《规例》要求电讯商在电话智能卡用户取消登记后须保存有关资料最少一年，而电讯商在收集及处理个人资料时须遵守《个人资料（私隐）条例》。
11. 刘佩琪女士询问，电话智能卡用户在办理实名登记后，可否进行转名。

12. 谈思嘉女士表示，电讯商有提供途径供电话智能卡用户办理转名手续，而原有的实名登记人可先取消该电话卡的登记，让该电话卡的新用户以其个人资料进行实名登记便可。

13. 邓健华博士欲确认转名或转台程序是否由电讯商处理。

14. 主席回应，有关安排是由电讯商处理。此外，假如电话储值卡用户欲转携号码至另一电讯商，程序与上台月费计划用户基本一样，只需向新的电讯商提供有关资料以作申请，原先的电讯商在号码转携的过程中只会核对客户资料，并不会向新电讯商提供任何客户的个人资料。

15. 曾立基先生查询，多人共享计划的实名登记情况及数量应如何计算。

16. 谈思嘉女士表示，上台月费计划并没有登记数量限制。据了解，多人共享计划一般只有一位帐户登记人。当执法机构在有需要联络帐户登记人时，相信帐户登记人亦能提供多人共享计划下不同电话智能卡使用者的资料，从而协助执法机构进行调查。

III. 鼓励及早使用 5G 技术资助计划的最新进展

17. 黄永达先生向委员介绍鼓励及早使用 5G 技术资助计划（「资助计划」）的最新进展，包括资助计划的内容、最新进展、获批项目涵盖范畴及应用，并展示获批项目的例子。有关资料载于 TUCAC 文件第 2/2022 号。

18. 主席指出，政府已宣布延长资助计划的截止日期至本年十二月三十一日，通讯办于网站上载一些获批项目的例子，任何对资助计划有兴趣的人士可参考有关例子，构思及设计有助不同行业促进营运效率和服务质素的应用，并向通讯办作出申请。

19. 刘坚伟博士留意到有获批项目涵盖范畴包括农业、林业及渔业。他表示曾于另一个有关渔农业的咨询委员会中讨论资助计划，获悉有业界人士欲构思有关精进农业的 5G 应用，惟由于担心申请资助项目的过程繁复及需要以文字详尽表达，故对申请资助计划却步，刘坚伟博士询问通讯办会否就此提供协助。

20. 黄永达先生表示，申请资助计划需要填写申请人的基本资料及项目详情。通讯

办知悉现时一些资讯科技公司或流动网络营办商有提供应用 5G 的商业解决方案，并可协助申请人填写申请表格以陈述项目详情及充当项目统筹人，申请人可考虑联络有关公司或营办商进行协商。总括而言，通讯办不会因申请人于递交申请表格时因资料不足而即时拒绝有关申请，会给予申请人或项目统筹人足够时间提供补充资料及文件。

21. 邓健华博士表示理解刘坚伟博士提及有关渔农业申请资助的情况，并指出现时有些中介机构（例如生产力促进局）可为此类客户与合适的资讯科技公司或技术供应商提供配对服务。邓健华博士表示曾于生产力促进局接触对资助计划有兴趣的客户，他们对资助计划的认识不深，故未有提交申请，他期望各界人士日后能透过通讯办的宣传更多了解资助计划及提交申请，令 5G 技术得以广泛应用为各界带来裨益。

22. 主席表示，通讯办在接获资助计划的每宗申请后，会仔细参阅资料，以了解项目的构思及使用 5G 技术而达致改善营运效率和服务质素的效果。通讯办职员会尽力提供协助，让申请人能清晰地陈述其项目详情，以供审批委员会及通讯办考虑是否批核其申请。主席表示明白刘坚伟博士及邓健华博士提及很多拟申请人并非资讯科技界人士，故于撰写项目详情时或会遇到一定程度的困难，建议他们可考虑联络营办商或科技公司寻求协助。

23. 连庭杰先生表示，就教育界而言，5G 技术于郊外的应用比较校内更为有效，例如一些户外实地考察、郊游及远足活动等。然而，由于过往两年的停课安排，再加上特别假期，几乎所有的课外活动均被取消，故老师在设计项目的工作上亦有所延误，甚至停顿，幸好资助计划的截止日期已延长，希望在复课后老师可重启有关工作。连庭杰先生续表示，学界中有些热爱科技及熟悉 5G 技术的老师已向电讯商借用器材以试验 5G 应用，希望可于不久的将来和大家分享进一步资料及有关成果。

24. 李劲华先生表示，香港无线科技商会曾举办一些有关 5G 无线物联网服务的讲座，反应十分热烈，然而，服务供应商未必能有效地寻找到服务需求者，故他十分同意刚才邓健华博士提及有关配对的安排，因为拟申请人会较为熟悉及了解其行业的需要，但却未必拥有落实或实践有关应用技术的专业知识；相反资讯科技界或提供解决方案的公司拥有技术专业知识，但对于其他不同行业的需要却未必有充份的了解。因此，如能安排两者配对，必定能促成更多申请，更有效达到设立资助计划的目的。主席多谢李劲华先生的意见。

25. 何应富先生欲藉此机会向通讯办反映有关消费者委员会（「消委会」）于日常接获对电讯业投诉所观察到的事项，希望通讯办将有关事项反映给电讯商参考以改善其服务。何应富先生留意到电讯商在处理消费者投诉时往往没有详细了解投诉人作出投诉的真正原因，而只是根据投诉人的最终要求而作出回应。例如消委会曾接获一长者表示要求电讯商无条件提早终止合约不果，故向消委会寻求协助。消委会了解后发现投诉人居于较为偏远的新落成屋苑，因电讯商的流动服务接收不佳及没有任何改善而要求终止服务，经消委会转介及争取后，电讯商最终派员实地检测并提出改善方案，投诉人最终确认电讯商的服务有所改善，并乐意继续使用有关服务，个案得到完满解决。此外，消委会亦发现在此个案得到解决后，消委会所接获于有关地点的同类投诉数字下降，故希望电讯商在接获消费者的投诉时，能多加了解投诉人作出投诉的背后原因，而并非只按投诉人提出的要求来处理个案，从而达致双赢的结果。

26. 主席表示明白何应富先生反映的情况，并指出移动电话网络覆盖的扩展是一个渐进式的过程，电讯商在研究兴建无线电基站设施以加强网络覆盖的可行性时，会因应不同的因素而作出考虑，包括技术因素（例如有关地点可否安装天线及设备）、客观环境（例如供电情况、相关物业负责人是否同意以及居民有否反对）及商业成本等。通讯办一直鼓励各营办商留意市场发展及积极回应客户需求，以进一步改善其网络覆盖及提升服务质素。

27. 何应富先生明白扩展网络覆盖需时，亦相信营办商的管理层乐意改善其网络覆盖，因为消费者于选用电讯营办商及服务时，服务质素乃主要的考虑因素之一。何应富先生希望营办商能加强对前线员工的培训，让前线员工明白清楚了解投诉人作出投诉的背后原因乃成功处理及解决投诉个案的关键。

28. 邓健华博士分享有些服务是建基于楼宇的固定电讯网络，而当网络出现老化的问题时，便会影响服务的质素或稳定性，如前线员工在此阶段接获投诉时能及早洞悉有关问题及采取相关的跟进行动，便可避免问题日益加剧而最终令服务停止运作。

29. 主席多谢何应富先生及邓健华博士的意见。

IV. 其他事项

消费者投诉报告

30. 秘书报告，通讯局于二零二一年第四季及二零二二年第一季分别接获 284 及 254 宗消费者投诉个案。两季全数（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。两季均没有违反《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。

本届会期

31. 主席表示，是次会议是今届会期的最后一次会议。主席感谢委员在会期间百忙中出席会议，为电讯服务发展提供宝贵意见，希望新一届委员能继续从消费者及用户角度提供宝贵意见，帮助我们推动电讯市场的发展。

32. 议事完毕，会议于下午 4 时 30 分结束。

电讯服务消费者投诉报告

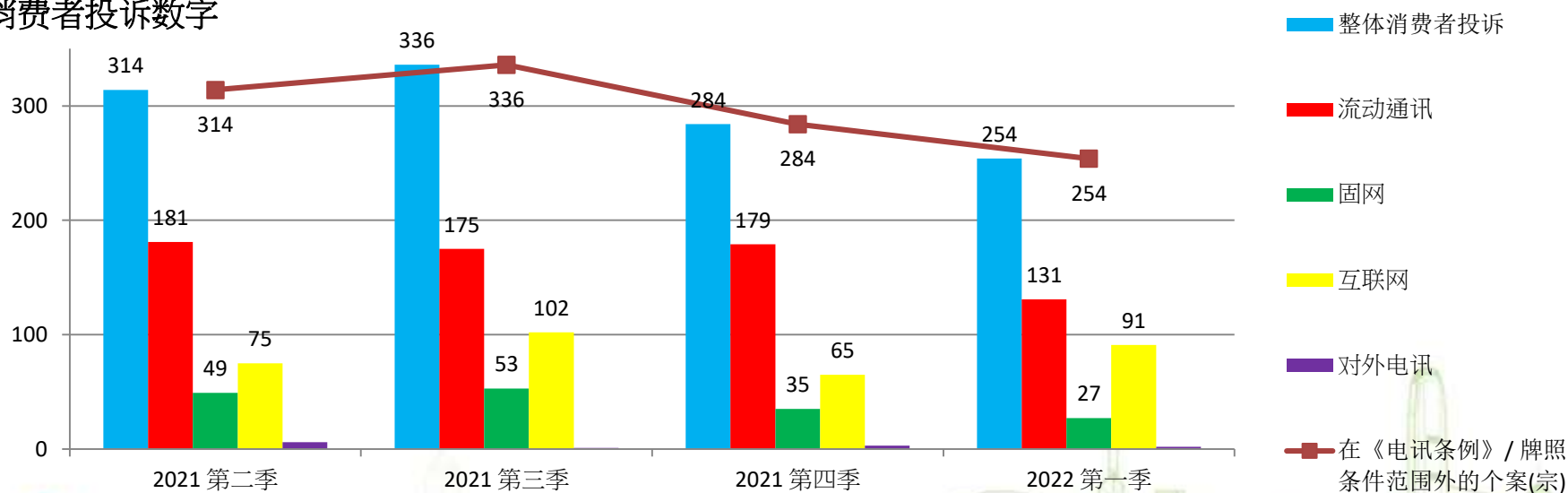
电讯服务用户及消费者咨询委员会
第二十四次会议
2022年6月30日



概况 (二零二一年第四季及二零二二年第一季)

(按服务分类的数字)	2021 第二季	2021 第三季	2021 第四季	2022 第一季	2021 第四季	2022 第一季	
整体消费者投诉	314	336	284	254	284	254	在《电讯条例》/ 牌照条件 范围外的 个案(宗)
流动通讯	181	175	179	131	179	131	
固网	49	53	35	27	35	27	
互联网	75	102	65	91	65	91	
对外电讯	6	1	3	2	3	2	

消费者投诉数字



投诉数字（二零二一年第四季及二零二二年第一季）

通讯局在二零二一年第四季接获284宗消费者投诉个案，较第三季的336宗显著下降15.5%；二零二二年第一季的投诉数字亦较二零二一年第四季减少10.6%，共接获254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284宗及254宗

主要涉及：

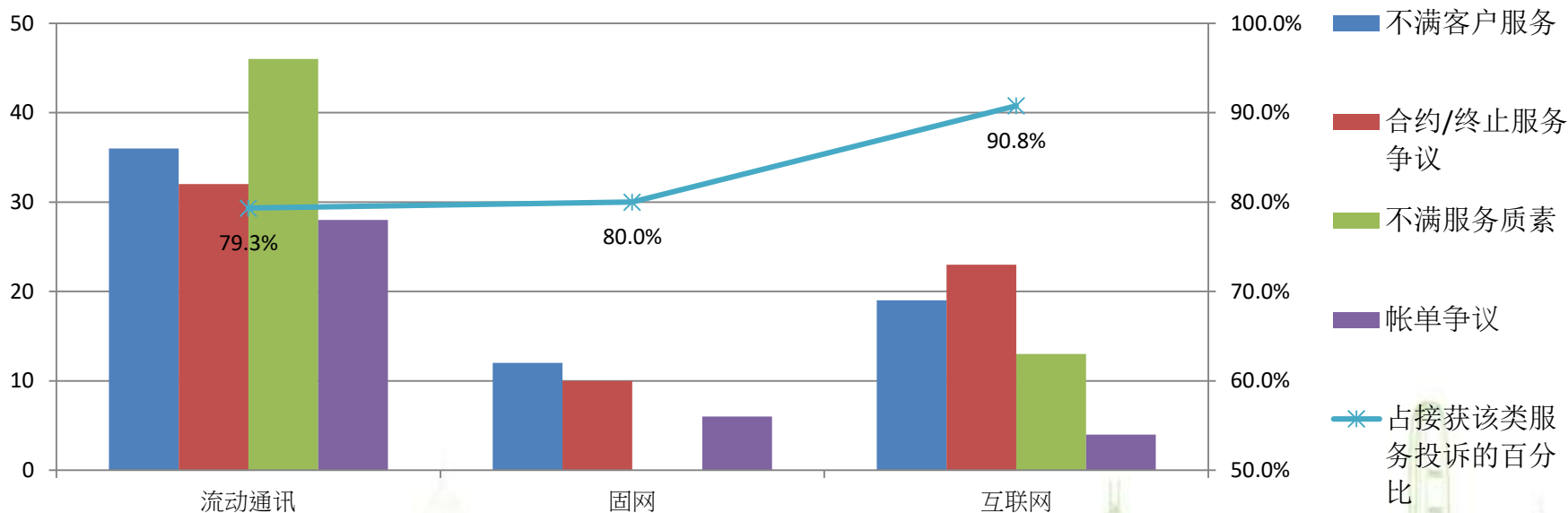
	<u>2021第四季</u>	<u>2022第一季</u>
➤ 不满客户服务：	68宗	80宗
➤ 合约/终止服务争议：	65宗	59宗
➤ 不满流动通讯/固网/互联网服务质素：	60宗	55宗
➤ 帐单争议：	41宗	23宗

可能违例的个案：两季均为0宗

投诉数字 (二零二一年第四季)

(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	36	32	46	28	79.3%
固网	12	10	0	6	80.0%
互联网	19	23	13	4	90.8%

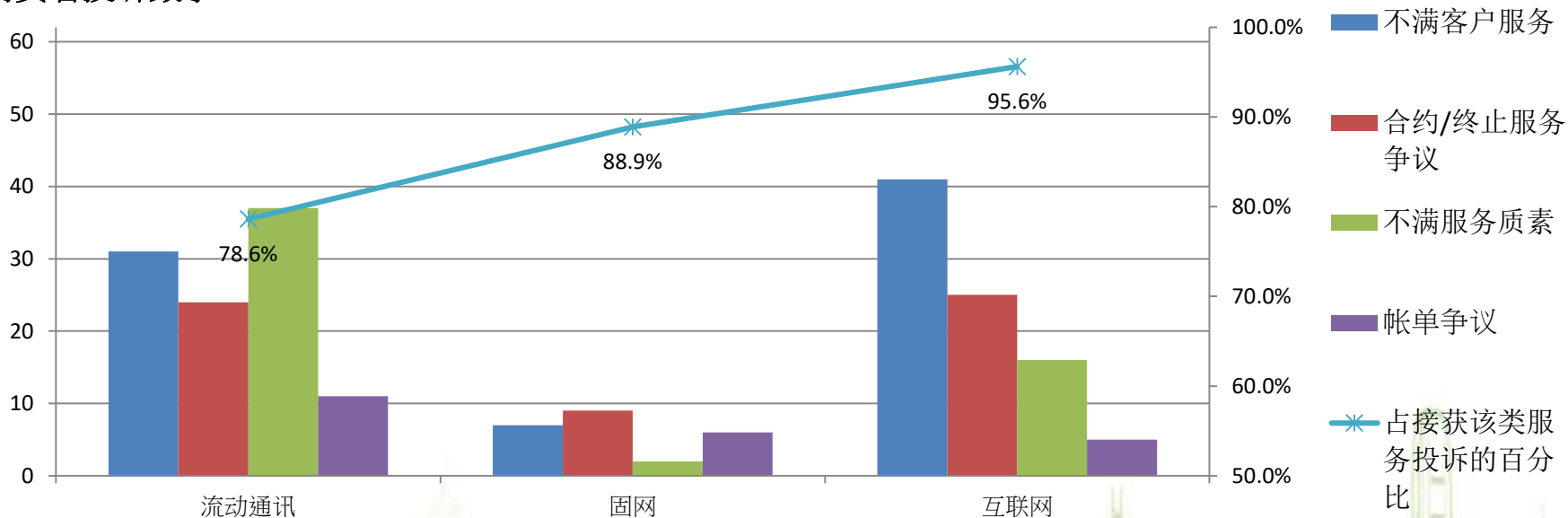
消费者投诉数字



投诉数字 (二零二二年第一季)

(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	31	24	37	11	78.6%
固网	7	9	2	6	88.9%
互联网	41	25	16	5	95.6%

消费者投诉数字



投诉数字（二零二一年第四季及二零二二年第一季）

违反《电讯条例》/ 牌照条件的个案分析

在二零二一年第四季及二零二二年第一季均没有违反《电讯条例》/ 牌照条件的成立个案。

谢谢

