

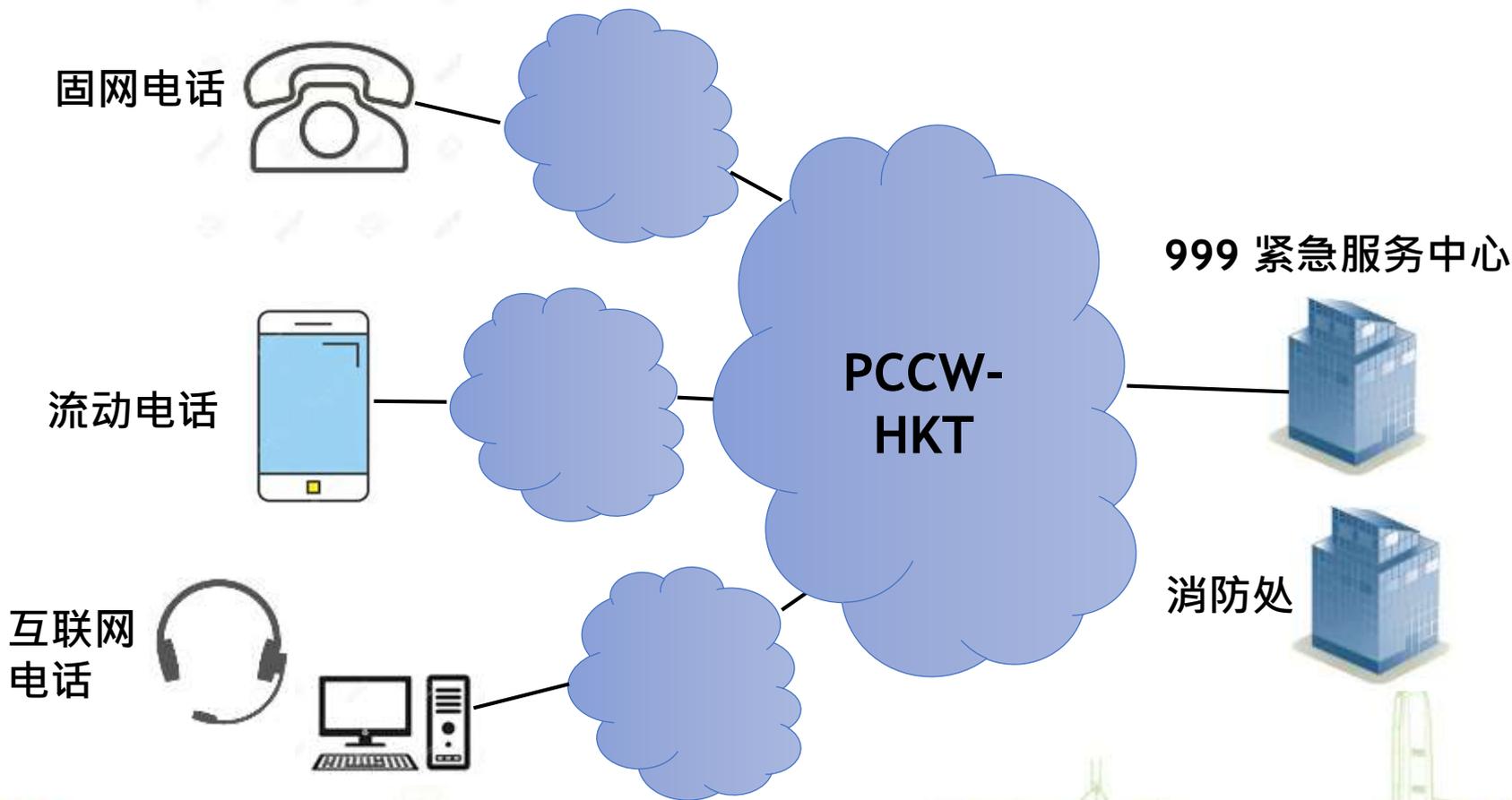
# 提供致电999紧急服务中心者的位置资料

电讯服务用户及消费者咨询委员会

2019年5月23日



# 紧急服务的连接



# 紧急服务的规管要求

- 综合传送者牌照特别条件第12条
- 服务营办商牌照特别条件第21条

持牌人须提供公共紧急服务，让公众在任何时间及无须缴付任何费用，使用相容设备连接其网络，尽快向香港警察紧急中心（即999紧急服务中心<sup>注</sup>）报告紧急事件

注：市民除可用流动电话、固网电话及互联网电话打999直驳至999紧急服务中心外，亦可用流动电话打112接驳至该中心

# 营办商提供致电999紧急服务中心者 位置资料的现行安排

## 香港电话有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited

- 以自动形式，向紧急服务中心及消防处提供致电者的地址资料

## 其他固网 / 流动营办商

- 以自愿及非实时形式向紧急服务中心提供致电者的地址 / 位置资料

## 互联网电话 服务供应商

- 免费向紧急服务中心提供致电者的最新位置资料
- 须订立机制以便客户更新位置资料

# 提供致电者位置资料的需要及重要性 ( 1 / 2 )

- 使用流动电话召唤紧急服务的数目日益增加
  - 流动电话使用者比固网电话使用者多6倍
  - 平均每月大约有 180 000个求助电话
  - 于2018年，使用流动电话及固网电话召唤紧急服务的数目比例为 8 : 2

# 提供致电者位置资料的需要及重要性 ( 2 / 2 )

- 须以迅速方式处理关乎人命的救援行动或紧急事件
  - ▣ 现行以个别查询形式向个别固网及流动营办商索取致电者位置资料的安排未如理想
  - ▣ 部份召唤紧急服务的人士未能清楚或准确地描述其所在处的地理位置 ( 例如：行山人士、年幼者、长者和重病者 )

# 海外发展

## ● 英国

- 电讯营办商须遵守相关牌照的一般条款以技术上可行的方式向紧急服务机构提供致电者的位置

## ● 美国

- 根据规定，营办商须向紧急服务机构提供致电者的基站位置，及其所在处的地理位置（视乎所使用的定位技术）

## ● 澳洲

- 根据法例，流动营办商须向紧急服务机构提供致电者的准确位置资料

## ● 新加坡

- 根据牌照条款，营办商须以所有可行的方式，与政府部门、法定组织或官方机构合作，以提供紧急服务

# 修订建议

- 于电讯营办商的**牌照条款作出适当的修订**
  - ▣ 持牌人须以技术上切实可行的方式向警务处、消防处和其他紧急服务机构免费提供致电999紧急服务中心者的位置资料

# 相关工作

- 通讯事务管理局办公室（通讯办）于本年3月底，透过其辖下的电讯规管事务咨询委员会与业界及持份者讨论有关建议
- 通讯办其后于本年4月份，联同警务处和消防处与相关电讯营办商，以及消费者委员会和香港工程师学会，进一步探讨技术方案和具体实施的安排

# 未来路向

1

## 征询意见

- 通讯办现正就有关的修订建议征询意见

2

## 考虑收到的意见

- 通讯事务管理局（通讯局）会仔细考虑收到的意见，并就有关建议作出决定

3

## 修订牌照

- 若通讯局采纳有关建议，经修订后的条文将适用于新发出的牌照或于现有牌照续期时更新相关牌照条件

# 谢谢

