

通訊事務管理局辦公室

二零一二至一三年度主要工作和計劃

(I) 優先處理的工作／計劃

(1) 成立通訊事務管理局(通訊局)和通訊事務管理局辦公室(通訊辦)

- 來年我們會繼續落實為成立通訊局和通訊辦所需的安排，並為通訊局全面履行其規管職能提供所需支援。

(2) 進行相關檢討

- 政府和通訊局會檢討現有的規管制度，並理順現行的《廣播條例》和《電訊條例》。我們會就是次檢討向政府和通訊局提供支援。

(3) 人力資源管理

- 為招攬和挽留在法律、經濟、會計、財務、工商管理、資訊科技和電子工程範疇具備專長和專業才能的適當人員，以執行本局的核心規管職能，我們已於二零一一年十一月向立法會財務委員會申請批准開設一個新設立的規管事務經理公務員職系。我們已於二零一二年二月展開招聘工作，並計劃於二零一二年第三季聘任首批員工。
- 我們會在二零一二年着手檢討電訊工程師職系，藉以決定該職系

的職能應否納入規管事務經理職系和相關的長遠人手安排。我們會委託外聘顧問進行有關檢討。

(4) 規管電訊服務及設備

- 二零零九年四月，規管固定及流動互連費的安排在經過兩年過渡期後獲得放寬，大部分營辦商彼此已達成某些安排。我們會繼續密切監察市場的發展。
- 經過兩輪公眾諮詢後，我們已完成覆檢適用於本地固定／流動營辦商與對外服務供應商之間互連的本地接駁費的現有規管制度。我們考慮過所收到的意見及建議後，在二零一一年十二月就新本地接駁費制度發出聲明和新規管指引。新制度將於二零一三年七月一日實施，而我們會監察過渡期內的市場發展。
- 我們已跟持份者成立工作小組，商討與下一代網絡有關的事宜。我們在二零一零年四月發出《下一代網絡保安指引》，並在二零一一年六月發表在下一代網絡年代提供緊急求助服務的附屬小組報告。我們會繼續留意由傳統網絡轉換至下一代網絡的情況，並與有興趣的網絡營辦商協調進行下一代網絡互連測試，以期令下一代網絡可持續地健康發展。我們已在二零一一年第二季委託顧問，研究推行下一代網絡對我們規管制度的影響。顧問研究在二零一一年十二月完成。我們正研究顧問的建議，並會定出未來

路向。

- 二零一二年二月，我們就於公共電訊服務發牌準則加入「適當人選」規定諮詢業界。我們會考慮所收到的回應，以決定未來路向。
- 我們在二零一零年六月就紓減電訊沙井氣體爆炸的風險，發出實施指引。在公眾街道設有沙井的固網營辦商，須依循指引進行定期檢查，並實施紓減措施以預防其沙井內的氣體爆炸。這些營辦商有兩年時間作出安排，在二零一二年六月底前完全遵循指引的規定。在此期間我們每季向固網營辦商收集實施建議紓減措施的進度報告，並制訂定期巡查程序，抽查營辦商所進行的工作。
- 廣播類流動電視服務的持牌人在二零一二年二月推出服務。此外，流動通訊業已制訂有關流動電視服務內容的實務守則，涵蓋有條件接收等範疇，藉以維護公眾道德和保護兒童。我們會監察所提供的流動電視服務和業界實務守則的實施。
- 我們在衡量CDMA2000網絡的實際漫遊通訊量後，修訂了牌照訂明的覆蓋範圍規定，讓更多旅客可享用該網絡提供的漫遊服務。持牌人在二零一一年十一月前已符合經修訂的覆蓋範圍規定。我們會繼續監察CDMA2000服務在某些地點（例如港鐵車站）的預計需求，以決定覆蓋範圍規定是否需要進一步修訂。
- 我們在二零一一年年初完成拍賣2010－2019.7兆赫頻帶、850兆

赫頻帶和900兆赫頻帶內的無線電頻譜，有關頻譜將用於提供公眾流動服務，我們會跟進相關的發牌安排和服務推出情況。我們會與900兆赫頻帶的成功競投人、操作廣深港高速鐵路香港段GSM-R通訊系統的鐵路營辦商，以及在郊野公園和偏遠地區提供服務的流動網絡營辦商就共用的重疊頻率進行協調，以避免互相干擾。

- 二零一二年二月，我們為二零零九年一月拍賣中剩餘的2.3吉赫頻帶內的90兆赫無線電頻譜進行另一次拍賣，以指配相關頻譜。兩家固有流動網絡營辦商和一家新營辦商成功投得無線電頻譜，頻譜使用費總額為港幣四億七千萬元。我們會跟進營辦商使用投得的頻譜推出公共電訊服務等事宜。
- 為配合業界對額外無線電頻譜的需求，以使用最先進的流動寬頻技術和擴充現有網絡容量，維持蓬勃的流動數據服務市場的增長動力，我們在二零一一年十二月二十九日就指配2.5／2.6吉赫頻帶內50兆赫成對頻段可發放的無線電頻譜諮詢業界。我們在決定未來路向時，會考慮回應者的意見。
- 為提升持牌人公布收費和送交存檔的行政程序及牌照規定的成效，我們經諮詢業界後，在二零一二年第一季發出一套指引，以提高收費資訊的透明度和確保持牌人之間的做法一致。為更新持牌人把互連協議送交通訊辦存檔和公布互連協議的程序，我們在

二零一一年四月就有關事宜發出諮詢文件。我們考慮過回應者的意見後，公布有關互連協議存檔和公布的最新安排，並會就新安排的實施與網絡營辦商跟進。

- 我們在二零零一年拍賣用於提供第三代流動電訊服務的1.9 - 2.2吉赫無線電頻率，有關的頻譜指配期將於二零一六年十月屆滿。根據《無線電頻譜政策綱要》，在頻譜指配期屆滿時，有關持牌人不應對指配獲得續期，或對指配獲續期優先權，存有任何合理期望。然而，通訊局須在頻譜指配期屆滿前一段合理時間內，把其決定通知有關頻譜受配者。我們在二零一二年三月發出諮詢文件，進一步收集業界的意見。我們計劃於二零一二年年底或之前進行第二輪諮詢，以決定有關1.9 - 2.2吉赫頻譜指配期屆滿時的指配和發牌做法。我們期望最遲於二零一三年第三季公布對未來路向的決定。
- 我們與國家工業和信息化部商討有關香港與內地之間流動漫遊服務收費的事宜。雙方同意一卡多號服務是一種有效替代品，能應付流動漫遊收費高昂的問題。我們會與工業和信息化部緊密聯繫，並鼓勵本地流動營辦商與其內地對口單位達成商業協議，藉以促進有關服務的發展。我們亦會繼續積極參與亞太電訊組織屬下的國際流動漫遊工作小組，該工作小組負責就亞太地區流動漫遊收費高昂的問題建議解決方法。

- 因應航空業要求在航機上為乘客提供1800兆赫頻帶的流動通訊服務（航空器上流動通訊服務），我們已制訂和採用一套發牌制度，目的是向合適的服務供應商發牌，讓其提供相關的航空器上流動通訊服務。我們收到一些申請，並會向申請人發出牌照，讓其提供航空器上流動通訊服務。

(5) 利便鋪設基礎設施

- 為讓有興趣者更容易和更快速地在香港鋪設新的海底電纜(不論這些海底電纜是否在電纜登陸站附設數據中心)，我們在二零一零年四月推出專題網頁，向有興趣者提供在香港登陸新海底電纜所需的資料。通訊辦現向準申請人提供綜合聯絡服務。我們會按需要與相關政府部門及機構組成特別工作小組，以加快處理申請的審批程序。
- 我們已就在各跨境設施（包括港珠澳大橋和港粵新鐵路系統）提供電訊基礎設施的事宜，與業界協調，並與相關政府部門和內地當局聯繫，我們會繼續密切監察有關發展。
- 為保持香港作為先進無線城市的地位，我們致力協助流動網絡營辦商和公共無線服務營辦商在政府設施（例如街燈、行人天橋和行車天橋）安裝無線電基站和Wi-Fi系統。我們會繼續利便流動網絡營辦商就擴展其流動寬頻服務使用山頂站。

- 為利便流動網絡營辦商配置適用於家居或小型業務環境的低功率飛蜂窩設備，以改善室內覆蓋和樓宇內無線電信息的接收情況，經諮詢業界後，我們於二零一一年十二月放寬對配置飛蜂窩的規管規定。我們會修訂擬配置飛蜂窩設備的流動網絡營辦商的牌照。

(6) 利便接達

- 我們會繼續協助網絡營辦商進入樓宇，以裝設樓宇內置電訊設施，用以傳送電訊與廣播服務。
- 政府收到數宗有關本地免費電視節目服務牌照的申請，申請人可使用現有固定網絡，而非傳統無線電廣播方法，向觀眾傳送節目。在牌照批出後，我們會向持牌人提供支援和協助，讓他們進入樓宇裝設樓宇內置電訊設施，以便傳送廣播服務。
- 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。在該項計劃下，連接光纖的樓宇分為兩類：光纖到戶樓宇和光纖到樓樓宇。我們設立了一份登記冊，列出所有按照計劃完成登記的樓宇。截至二零一一年十二月，約有11400幢樓宇已向計劃登記。所有已登記樓宇均有權展示表明其光纖到戶／光纖到樓網絡狀況的適當標籤。為鼓勵已登記樓宇的業主展示標籤，我們已向該

些樓宇的業主發送一套適當標籤，請他們把標籤張貼於樓宇內當眼位置。我們亦已製作兩套關於這項計劃的宣傳短片，並把短片上載於通訊辦網站，使市民增加對這項計劃的認識。我們會與業界緊密合作，以決定是否有需要進一步改善計劃。

(7) 消費者保障

- 以另類方法解決營辦商與客戶之間合約糾紛的「解決顧客投訴計劃」的試驗計劃，已於二零一零年二月完成。二零一零年六月，我們發表一份有關試驗計劃的報告和一份諮詢文件，就長遠實施解決顧客投訴計劃的要點收集意見。諮詢期於二零一零年十二月初結束。經與業界和香港通訊業聯會商議後，我們預計將於二零一二年下半年開始以試驗形式推行由業界運作的自願性「解決顧客投訴計劃」。
- 為保障消費者利益，並提高由第三方內容服務供應商提供的流動內容服務收費資料的透明度，香港通訊業聯會於二零一零年三月三十一日成立了行政機構，以實施業界自行規管計劃。有關流動內容服務的投訴數字自此已平穩下跌，也沒有出現違反業界守則的個案。我們會繼續與香港通訊業聯會和行政機構緊密合作，檢討和在有需要時完善自行規管計劃和守則。
- 為了向消費者和業界就訂立公正、公平和合理的服務合約提供指

引，我們在二零一零年二月發出一份新的實務守則，向業界提供訂立服務合約的指引。香港通訊業聯會參考該份守則後，在二零一零年十二月發出業界版本的守則（「業界守則」），供業界自行規管。業界守則於二零一一年七月實施。我們會與香港通訊業聯會緊密合作，以確保有效實施這項共同規管計劃。

- 固網和流動寬頻服務供應商一般均實施公平使用政策，以確保其客戶享有公平接達寬頻服務的機會。爲了向寬頻服務供應商就如何實施公平使用政策提供指引，以期在本地市場統一公平使用政策的做法，並提高服務資訊的透明度，以協助消費者作出明智的選擇，我們於二零一一年十一月公布一套強制性指引，載述相關指導原則供服務供應商遵循。有關指引於二零一二年二月中生效。我們會繼續監察寬頻服務供應商遵循指引的情況。
- 鑑於涉及流動通訊服務帳單震撼的投訴數字不斷增加，我們已制訂多項措施，並促請流動網絡營辦商採納這些措施解決問題。這些措施包括客戶有權選擇取消個別服務；設立收費上限；爲各類根據用量收費的流動服務設立用量上限；向用量達到預定水平和啓動了數據漫遊服務的客戶發出提示短訊；向身在香港以外地方的客戶發出提示短訊，告知服務收費會按較昂貴的漫遊費用計算。大部分流動網絡營辦商已在不同程度上實施多於一項上述措施，以防止帳單震撼。爲提高服務資訊的透明度和加深消費者對使用

流動數據的認識，我們由二零一零年八月起已公布個別營辦商用以應付帳單震撼的措施，供公眾參考。隨着這些措施和公眾教育措施相繼推出，我們收到涉及流動服務帳單金錢糾紛的消費者投訴已經減少。我們會不時更新流動網絡營辦商所推出的改善措施及新措施的資料。

- 為讓消費者在選擇訂用流動寬頻服務時可作出更明智的決定，我們與流動網絡營辦商達成協議，由二零一零年九月開始公布其服務承諾。該等承諾是有關流動網絡營辦商會盡力達到的服務標準，服務承諾涵蓋多個範圍，例如網絡可靠性、服務修復時限、客戶服務熱線、客戶投訴處理和技術表現。流動網絡營辦商亦已由二零一一年一月起按其公布的服務承諾，向公眾提供其實際表現的季度報告。我們會繼續密切監察流動網絡營辦商的表現。
- 政府已決定修訂《商品說明條例》，擴大其涵蓋範圍至包括對服務的陳述。修訂《商品說明條例》的條例草案已提交立法會。該條例草案規定，通訊局將獲賦予共享權力，就電訊和廣播服務執行《商品說明條例》的不良營商手法條文，而在經修訂的《商品說明條例》生效後，《電訊條例》第7M條會在實行相關的過渡安排後予以廢除。通訊辦現正與商務及經濟發展局通訊及科技科和工商及旅遊科密切跟進立法程序的進展，並會因應經修訂的《商品說明條例》通過後對通訊局執法角色所帶來的影響，採取

適當行動。

- 為減少有關電訊服務的計帳爭議和改善帳單內收費項目的透明度，我們於二零一一年十月發出有關電訊服務計帳資料的實務守則，列出服務供應商在向其客戶發出的帳單上，計帳資料應包括的一般類別資料及規定。我們會監察營辦商遵循實務守則的進展。

(8) 頻譜管理

- 二零一一年九月，商務及經濟發展局局長與前電訊局長聯合發表《就以行政方法指配的頻譜徵收頻譜使用費》的聲明。決定在兩年寬限期後，就使用擁擠的頻帶徵收頻譜使用費。為實施該計劃，政府會對《電訊（指定須繳付頻譜使用費的頻帶）令》（第106Y章）作出所需修訂，並根據《電訊條例》第32I(2)條制訂規例以訂明頻譜使用費的水平。
- 二零零九年，我們委託顧問研究在香港引進頻譜交易的可行性。根據顧問撰寫的報告，我們會審慎考慮應否推行頻譜交易制度。
- 世界無線電通信大會於二零一二年一月／二月在日內瓦舉行，我們經諮詢前無線電頻譜諮詢委員會後，就大會多個討論項目定出我們的最後立場。我們出席了大會，並會採取所需措施，以確保遵循國際電信聯盟所作的建議及決定。

(9) 規管廣播服務及設備

- 二零一一年三月，政府向三家商營廣播機構發出為期12年的聲音廣播牌照，以提供數碼聲音廣播服務。有關牌照規定該三家持牌機構須於牌照批出後18個月內，即二零一二年九月或之前正式推出服務。當中兩家持牌機構已於二零一二年年初啓播。我們會監察該三家持牌機構的數碼聲音廣播服務，包括技術水平和數碼聲音廣播網絡的配置情況，以確保他們均遵守牌照規定。
- 對於三宗本地免費電視節目服務牌照的申請，我們已根據《廣播條例》和既定程序完成評估工作，並於二零一一年七月就該等申請向行政長官會同行政會議提交建議，政府現正按既定程序處理申請。我們會密切留意有關進展。
- 有關一名不具備相關資格人士涉嫌控制和管理一家本地免費電視節目服務持牌機構的個案，我們現正進行調查。我們期望於二零一二至一三年度內完成調查和公布通訊局的決定。
- 我們亦不時檢討和修訂持牌廣播機構須遵守的業務守則，以確保該等守則反映社會不斷轉變的觀點及標準，並配合廣播業的最新發展。在二零一二至一三年度，我們計劃檢討守則的多個範疇，包括規管本地免費電視節目服務外購作直接轉播的頻道或節目內的廣告材料及在節目內提及贊助商，以及如何識別以節目形式

拍攝的廣告。

- 兩家免費電視廣播機構已於二零一一年年底前增建九個輔助發射站，使數碼地面電視廣播覆蓋範圍擴展至全港96%人口。我們會繼續與廣播機構商討，以進一步改善服務覆蓋範圍。

(10) 規管非應邀電子訊息

- 《非應邀電子訊息條例》實施約有四年。根據迄今所得的運作經驗，我們於二零一一年八月改革運作程序，並把投訴舉報管理系統電腦化，使之更能配合我們根據《非應邀電子訊息條例》執法，並加強保安管制。我們會繼續檢討和提升執行該條例的成效。

(11) 競爭事務

- 二零一一年十一月，我們宣布會就電訊業競爭者之間交換資訊的行為可能屬於違反《電訊條例》競爭條文的行為一事進行諮詢，以便向業界提供指引。我們現正為擬備諮詢文件與電訊業界磋商，以找出所有可能與此議題有關的事宜。
- 二零一二年一月，我們就建議檢討和更新處理競爭投訴（根據《電訊條例》第7K、L和N條）和處理關乎具誤導性或欺騙性行為的投訴（根據《電訊條例》第7M條）的投訴處理程序，發出一份諮詢文件。經研究所收到的意見書後，我們確定新採用的投訴處理程序，並會根據新指引處理相關投訴。

- 對於一家本地免費電視節目服務持牌機構被指稱濫用優勢，我們現正進行調查。我們期望在二零一二至一三年度內完成調查。
- 政府於二零一零年七月向立法會提交《競爭條例草案》。根據政府的建議，通訊局將獲賦予共享管轄權，以便就電訊和廣播牌照持有人的行為執行《競爭條例》，而《廣播條例》和《電訊條例》的競爭條文會在實行相關的過渡安排後予以廢除。我們現正與商務及經濟發展局通訊及科技科和工商及旅遊科密切跟進立法程序的進展，並會因應《競爭條例》通過後對通訊局執法角色所帶來的影響，採取適當行動。

(12) 技術標準

- 我們現正與商務及經濟發展局合力修訂《電訊(管制干擾)規例》(第106B章)，以更新受管制的器具類別和適用的管制限值。在二零一一年十一月至二零一二年一月，我們就規例的建議修訂徵詢業界意見。我們會在二零一二年完成相關的立法程序。業界將獲12個月過渡期，然後才須全面遵從新規例。

(II) 一般工作／計劃

(1) 規管電訊服務及設備

- 我們於二零零九年七月發表聲明，宣布網絡營辦商可自願實施固定流動電話號碼互攜服務。我們會留意業界的反應，並會在服務真正實施前與有興趣的營辦商研究，以制訂詳細安排。
- 就二零零三年十一月的國際飛線漫遊服務條款及條件，我們於二零零九年五月發表修訂裁決。我們會繼續留意事態發展，並採取所需的跟進行動。
- 流動網絡營辦商須繳交頻譜使用費，以使用900／1800兆赫頻帶內和1.9至2.1吉赫頻帶內的頻譜提供電訊服務。我們會繼續審視他們的規管會計報告，以確保他們遵守會計手冊所訂明須劃分帳目和報告網絡營業額的會計常規。
- 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。我們也會監察市場發展，並與固網商聯繫，評估沒有裝設其他客戶接達網絡樓宇的情況，以決定應否維持在這些樓宇實施強制性第二類互連。
- 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。

- 截至二零一一年十一月，流動網絡營辦商已於郊野公園和香港地質公園設立24個基站。我們會繼續利便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。
- 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情況的資料，我們製作了170張數碼地圖，顯示有關地區內網絡覆蓋的情況，並把地圖上載於通訊辦網站，供公眾查閱。每逢有新的基站建成，我們會更新有關地圖。
- 自二零零八年八月實施號碼費機制後，營辦商已交還650萬個號碼。我們會繼續促使營辦商交還多餘的號碼，讓我們更有效地運用現有八位數字號碼計劃。為推廣有效使用電訊號碼及編碼，我們會繼續與業界研究已議定的行政措施的實施細節，並探討引進其他措施。
- 我們會根據《更緊密經貿關係安排》，就進一步向香港服務提供者開放電訊市場和降低進入市場的門檻，繼續與國家工業和信息化部商討和交換意見。
- 隨着全面服務責任的新成本分擔安排於二零零九年五月一日開始實施，我們已要求須分擔全面服務成本的營辦商，於每季報告用戶號碼數目和每年核實這些資料。我們會根據這項新的報告要

求，繼續與相關營辦商聯繫和跟進。

- 繼實施新的電腦化系統（電子發牌系統）以處理有關專用移動無線電系統牌照的申請和續牌，我們會在二零一二年或之前把該系統延伸至用於其他專用電訊牌照。
- 我們委託了一家獨立機構設計、建立、操作和支援一個在香港使用的寬頻表現測試系統，讓固網和流動寬頻服務的最終用戶測試其寬頻服務的表現。該測試系統作為專用參照，供量度本地服務表現和作示範之用，並已於二零一零年十二月推出。截至二零一一年十二月，測試次數超過590萬次。我們會監察測試系統的表現，如有需要，會作出改善。
- 我們在二零一一年下半年委託機構進行電話調查，了解客戶對電訊服務的價格和其他範疇的滿意程度，調查的對象為住宅固網電話線用戶和流動服務用戶。我們會定期進行類似調查，以監察電訊服務供應商在全面開放市場的表現。
- 我們在二零一零至一一年度委託顧問進行一項有關收費基準比較的國際研究。研究結果顯示，市場競爭令香港住戶和商業用戶享有收費相宜的電訊服務，包括固網和流動電訊服務和收費電視節目服務。為了監察香港電訊服務的價格趨勢和在技術轉變環境下的競爭力，我們將會進行類似研究。

(2) 競爭事務

- 我們會繼續執行《電訊條例》和《廣播條例》中的競爭條文，並執行《電訊條例》第7P條有關規管合併活動的條文。
- 我們會繼續執行《電訊條例》第7M條有關禁止具誤導性或欺騙性的行為的條文。

(3) 頻譜管理

- 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方面的無線電頻譜，以確保新服務井然有序地發展，並盡量減少無線電干擾。

(4) 規管廣播服務及設備

- 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規定。
- 所有持牌廣播機構均須遵守通訊局發出的相關業務守則，當中《節目業務守則》訂明節目須遵守的一般標準，包括品味及雅俗、性與裸露的描繪、言詞運用、持平及公正等，而《廣告業務守則》則就廣告和受贊助節目的表達手法及內容訂立標準。我們會繼續以嚴謹和具透明度的方式處理公眾投訴，以確保持牌機構遵守該等守則。

- 我們會定期進行全港性的意見調查，以得知公眾對廣播標準的意見。在二零一二至一三年度，我們計劃委託獨立的調查機構進行廣播服務調查，了解香港人收看電視和收聽電台習慣的趨勢，以及他們對規管香港不同類型廣播服務的意見。
- 在二零一零年本地免費電視節目服務牌照的中期檢討中，行政長官會同行政會議通過前廣管局的建議，當中包括每年舉辦公眾諮詢活動，以蒐集市民對持牌機構播放的電視節目質素及種類的意見。首次公眾諮詢活動已於二零一一年舉行，這項活動將會每年進行。
- 我們會繼續就可兼容的數碼地面電視接收器的供應事宜，與電子消費品業界聯繫。我們亦會繼續就提升可接收數碼地面電視的「大廈內同軸電纜系統」事宜，聯絡大廈管理公司和大廈居民。為了讓消費者在選購符合本地數碼地面電視標準的數碼地面電視接收設備時作出明智的決定，我們會繼續推行數碼地面電視接收器標籤計劃。
- 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。
- 我們會持續改善現時全港免費地面電視及聲音廣播的接收情況，尤其是接收欠佳的地區。
- 我們會繼續打擊未經認可而進口、出口、銷售和作商業用途的

電視解碼器。

(5) 規管非應邀商業電子訊息

- 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，並採取適當行動。我們會繼續檢討處理舉報的程序，並會就濫發訊息事宜向商務及經濟發展局提供支援和諮詢服務。
- 我們會繼續提供和整理三份「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。
- 我們會繼續宣傳《非應邀電子訊息條例》下的規例和三份「拒收訊息登記冊」的運作，以確保商界和公眾知悉他們在《非應邀電子訊息條例》下的責任和權利。
- 我們會繼續與本港和海外反濫發訊息組織聯絡，以促進在管制反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。

(6) 諮詢和支援服務

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

- 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。
- 為落實和進一步擴展《更緊密經貿關係安排》，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，繼續向工業貿易署和商務及經濟發展局提供支援。
- 我們會繼續支援工業貿易署和商務及經濟發展局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。

(7) 技術標準

- 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互認安排。
- 二零一一年十月，我們撤銷本地認證機構所提供測試／驗證服務的收費上限。現時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。

(8) 對外事務和消費者投訴的處理

- 為貫徹通訊辦促進在電訊網絡應用資訊科技的角色，我們會贊助和資助提倡安全使用資訊通訊科技以改善生活質素、運作效率和學習的專題研討會、項目和活動。

- 我們會繼續透過傳媒、通訊辦網站、與不同用戶小組和業界組織合作，推廣精明使用各種電訊服務的訊息，特別是消費者可能認識不足的新服務。
- 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》和《非應邀電子訊息條例》條文或牌照條件的投訴。至於不屬所述法律條文和相關牌照條件管轄範疇的投訴，我們會確保投訴迅速轉交有關營辦商，好讓他們能從速有效地處理。
- 為協助業界、傳媒和公眾人士了解通訊市場的新發展和通訊辦的新措施，我們會在有需要時舉辦活動，與業界和傳媒保持溝通。
- 我們會繼續改善有關公眾投訴的記錄，以便更有效翻查公眾投訴記錄和編製投訴統計數字。

(9) 人力資源管理

- 我們會繼續提倡部門內的學習文化，並為各級人員提供培訓機會，提高他們的專業和管理能力，以配合最新的技術發展。我們亦會發掘機會，派遣人員暫駐各決策局、海外規管機構和內地相關機構，擴闊他們的視野。
- 我們會檢視現時的電訊工程師職系員工的評核報告。

* * * * *