

通訊事務管理局辦公室
二零一三至一四年度主要工作和計劃

(I) 優先處理的工作／計劃

(1) 支援通訊事務管理局（「通訊局」）

1. 為使通訊局全面履行其規管職能，我們會繼續提供所需支援。

(2) 進行相關檢討

2. 政府會檢討現行的《廣播條例》和《電訊條例》，並與通訊局共同制訂檢討範疇的方案及檢討時間表。我們會就是次檢討向政府和通訊局提供支援。

(3) 人力資源管理及辦公室行政

3. 二零一一年十一月，立法會批准開設一個新的規管事務經理公務員職系。我們已着手招聘在法律、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合適人員，以執行我們的核心規管職能。獲選擔任規管事務經理職系各晉升職級的人員於二零一二年第四季履新。規管事務經理入職職級的招聘工作現正進行，我們將於二零一三年第二季開始聘用獲取錄的人員。

4. 二零一二年十二月，我們委託外聘顧問檢討電訊工程師職系，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。該項檢討預期於二零一三年第二季完成。

5. 隨着通訊局及通訊辦成立，我們已於胡忠大廈租賃額外的樓面面積，以便把通訊局設施和所有為通訊辦營運基金工作的人員安置於同一地點。為了此項安排，以及為執行《二零一二年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》和《競爭條例》所增加人手而進行的辦公地方裝修工程，將於二零一三年年中完成。

(4) 規管電訊服務及設備

6. 二零一二年十一月，我們就撤回固網與固網之間的互連收費原則的規管指引進行諮詢。我們會考慮所收到的回應，再向通訊局建議未來路向。

7. 我們已完成本地接駁費規管制度的檢討，該制度適用於本地固定／流動網絡營辦商與對外服務供應商之間的互連，並會待18個月過渡期結束後在二零一三年七月一日執行。我們會監察在過渡至實施新制度期間的市場發展。

8. 我們在二零一一年委託顧問，研究在香港推行下一代網絡對我們規管制度的影響。顧問已完成研究，並提出多項建議。我們已重新召開下一代網絡工作小組，以跟進顧問所提出的相關建議和在香港發展下一代網絡的其他相關事宜。我們會與本地業界緊密合作，處理各項下一代網絡的事宜，以確保在香港順利開展下一代網絡。

9. 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。這些營辦商已於二零一二年六月底或之前實施紓減措施，我們會繼續監察營辦商所進行的定期檢查。

10. 我們在二零一三年三月拍賣2.5/2.6吉赫頻帶內的50兆赫無線

電頻譜，以提供無線寬頻服務。四家固有流動網絡營辦商成功投得無線電頻譜，頻譜使用費總額為港幣十五億四千萬元。我們會跟進發牌安排，並監察營辦商使用該些無線電頻譜開展網絡及服務的情況。

11. 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。根據二零零七年四月公布的《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、或對指配獲續期的優先權，存有任何合理期望。此外，通訊局須在頻譜指配期屆滿前一段合理時間內，把更改或撤回頻譜指配的決定通知有關頻譜受配者。為制訂二零一六年十月以後重新指配1.9 – 2.2吉赫頻帶內頻譜的安排，商務及經濟發展局局長與前電訊管理局局長（「電訊局長」）在二零一二年三月三十日聯合發出諮詢文件，徵詢業界及有興趣人士的意見及建議。經詳細審閱收到的意見書後，商務及經濟發展局局長與通訊局在二零一二年十二月二十八日聯合發出第二份諮詢文件，進一步諮詢業界及有興趣人士，以期盡量在二零一三年十月或之前宣布有關未來路向的決定。

12. 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，應對流動漫遊收費高昂的問題。香港與內地的流動網絡營辦商已就提供一卡多號服務達成商業協議。我們會繼續監察市場情況，並與工業和信息化部及廣東省通信管理局磋商，以期促進服務發展。

13. 於二零一二年十二月舉行的國際電信世界大會上修訂了國際條約《國際電信規則》，經修訂的條約將於二零一五年一月一日起生效。新條文涉及號碼資源的使用、來電線路識別資料的傳輸、國際漫遊服務、網絡安全、節能和電子廢棄物，以及使殘疾人得以無障礙獲取服務。為確保我們能符合經修訂後的《國際電信規則》的高層次原則，我們會於規則生

效日期前，經諮詢業界後檢討我們的規管制度，並在有需要時發出或修訂相關規管指引或業務守則。

(5) 利便鋪設基礎設施

14. 為讓有興趣者更容易和更快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的所需資料。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。

15. 我們已就於新跨境設施（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。

16. 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使用山頂站以擴展其流動寬頻服務。

(6) 利便接達

17. 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，用以傳送電訊及廣播服務。

18. 政府收到數宗有關本地免費電視節目服務牌照的申請，申請人建議使用現有固定網絡，而非傳統的無線電廣播方式，向觀眾傳送節目。如批出牌照，我們會向持牌人提供支援及協助，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。

(7) 消費者保障

19. 為協助解決電訊服務供應商與其客戶陷於僵局的計帳爭議，通訊辦協助電訊業界推出「解決顧客投訴計劃」，試驗期由二零一二年十一月一日開始，為期兩年。我們會贊助「解決顧客投訴計劃」所需的運作經費，並積極監察該計劃的表現及管理情況。待試驗期過後，通訊辦與業界會評核該計劃的成效，再決定長遠實施計劃的未來路向。

20. 為了向消費者和業界就訂立公平、公正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，發出業界版本的守則（「業界守則」），供業界自二零一一年七月起自行規管。我們會繼續監察守則的實施情況。

21. 立法會於二零一二年七月通過《二零一二年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》，以擴大《商品說明條例》涵蓋範圍至包括對服務的陳述。通訊局獲賦予共享權力，就電訊和廣播服務持牌人作出與根據《電訊條例》和《廣播條例》提供電訊或廣播服務有直接關連的營業行為，執行公平營商條文。我們會承擔新的執法任務，而如有關行為在《二零一二年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》生效前已發生，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。與此同時，我們會與商務及經濟發展局工商及旅遊科和海關關長密切跟進所需的準備工作。

(8) 頻譜管理

22. 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，公布在兩年寬限期後，就使用擁擠的頻帶徵收頻譜使用費。為實施該項計劃，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。

23. 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。根據顧問擬備的報告，我們會協助商務及經濟發展局考慮未來路向。

24. 二零一二年一月至二月間，我們於日內瓦出席由國際電信聯盟主辦的世界無線電通信大會。我們會採取所需措施，確保遵循大會所作的建議及決定。

25. 由政府使用或代表政府使用的頻譜將繼續以行政方式管理，通訊辦會於二零一三年檢討政府所用頻譜的效率。

26. 本部門無線電監察組於二零零一年安裝了一套無線電監察及測向系統，其可用年期即將完結，我們現正計劃更換現有系統，會於二零一三年為新系統招標。

(9) 規管廣播服務及設備

27. 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。有關牌照規定持牌機構須於牌照批出後18個月內正式推出服務，該三家持牌機構已按規定於二零一二年九月限期前正式啟播。我們會監察該三家持牌機構的數碼聲音廣播服務，包括技術水平和開展數碼聲音廣播網絡的情況，以確保符合牌照規定。

28. 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提交

建議。政府現正處理這些申請。一俟行政長官會同行政會議就此事作出決定，我們即會採取所需的跟進行動。

29. 亞洲電視有限公司（「亞視」）和電視廣播有限公司（「無綫」）的本地免費電視節目服務牌照將於二零一五年十一月期滿。根據《廣播條例》，持牌機構如欲為牌照續期須於牌照屆滿日前至少24個月提交申請。若於二零一三年十一月或之前收到亞視和無綫的續牌申請，我們會向通訊局提供支援，評核兩家廣播機構在現時牌照有效期內的表現，並舉行公聽會，以便在二零一四年十一月或之前，就牌照續期或不予續期，以及牌照續期的條件向行政長官會同行政會議提交建議。

30. 電訊盈科媒體有限公司的本地收費電視節目服務牌照將於二零一五年九月期滿。若於二零一三年九月或之前收到該公司的續牌申請，我們會向通訊局提供支援，評核該公司在現時牌照有效期內的表現，並舉行公聽會，以便在二零一四年九月或之前，就牌照續期或不予續期，以及牌照續期的條件向行政長官會同行政會議提交建議。

31. 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，我們正進行調查。我們期望於二零一三至一四年度內完成調查和公布通訊局的決定。

32. 我們亦不時檢討和修訂供持牌廣播機構遵守的業務守則，以確保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。在二零一三至一四年度，我們打算檢討守則中有關規管持牌機構在節目內表達其意見的條文。

33. 截至二零一一年年底，兩家本地免費電視節目服務持牌機構已建有合共六個主要發射站和23個輔助發射站，使數碼地面電視覆蓋至少全港96%的人口。根據通訊局於二零一二年六月批予的許可，兩家持牌機構

須於二零一二年年底前，擴展數碼地面電視覆蓋至最少全港98%的人口，並於二零一三年第三季或之前，覆蓋至少全港99%的人口，使之與模擬電視廣播的覆蓋率相若。兩家持牌機構於二零一二年着手增強17個輔助發射站的發射功率，以進一步改善覆蓋範圍。該等增強功率與實地核實的工作，將如期於二零一三年內完成。我們會繼續監察兩家持牌機構的實施計劃，以進一步改善服務覆蓋範圍。

34. 政府的工作目標是於二零一五年年底或之前終止模擬地面電視服務。二零一二年八月，我們與內地當局就終止模擬地面電視服務後的頻率協調成立專家小組，並會繼續研究可否把騰空的無線電頻譜編配給新服務使用。

(10) 規管非應邀電子訊息

35. 《非應邀電子訊息條例》實施至今約有五年。我們根據所得的運作經驗，於二零一二年九月大幅修訂運作程序，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，包括在二零一三年進行公眾諮詢後更新相關的業務守則。

(11) 競爭事務

36. 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。

37. 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，並期望於二零一三至一四年度內完成調查和公布決定。

38. 立法會於二零一二年六月通過《競爭條例》，通訊局獲賦予共同管轄權，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。預期《競爭條例》內的實體條文將於二零一四年開始實施。為準備全面實施《競爭條例》，當局正籌組成立競爭事務委員會，我們現正與商務及經濟發展局密切跟進由通訊局和競爭事務委員會負責的工作。

(12) 技術標準

39. 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。我們會在二零一三年完成相關的立法程序。業界將給予12個月的過渡期，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

40. 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。二零一二年八月，香港通訊業聯會發出有關提供流動電視服務的實務守則，涵蓋不同範疇，包括有條件接收，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施實務守則的情況。

41. 二零一一年，兩家移動傳送者投得在850兆赫及900兆赫頻帶的無線電頻譜，並須於二零一六年或之前根據牌照履行有關網絡覆蓋的規定。850兆赫頻帶的成功競投人已履行牌照內有關網絡覆蓋的規定。我們會繼續監察900兆赫頻帶的成功競投人網絡鋪設的進展，以及與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重疊的頻率進行協調，以避免互相干擾。

42. 二零一二年二月，我們就2.3吉赫頻帶內的90兆赫無線電頻譜進行拍賣。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頻譜推出公共電訊服務的事宜。

43. 為改善持牌人公布收費和送交存檔的行政程序及牌照規定，我們經諮詢業界後，在二零一二年三月發出一套指引，以提高收費資訊的透明度和確保持牌人之間的做法一致。

44. 為了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，我們於二零一二年三月發出《更新現行互連協議送交存檔及公布的安排》聲明，宣布有關互連協議存檔和公布的最新安排。截至二零一二年年底，我們收到176份傳送者牌照持有人的互連協議，現正安排於二零一三年第二季公布相關的互連協議。

45. 固定及流動互連費的規管安排在經過兩年過渡期後，於二零零九年四月撤銷，大部分營辦商已互相訂立替代安排。我們會繼續監察市場的發展。

46. 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，並打算在服務實際推出前與有興趣的營辦商制訂詳細安排。

47. 流動網絡營辦商須繳交專營權費，以使用900／1800兆赫頻帶和1.9至2.1吉赫頻帶內的無線電頻譜提供電訊服務。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。

48. 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營辦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，並與固網營辦商聯繫，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。

49. 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。截至二零一二年十一月，13 500幢樓宇已向計劃登記。我們已於二零一二年四月把計劃擴展至住宅及非住宅樓宇，並繼續鼓勵業界參與。

50. 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，包括銷售和使用未經許可的電訊系統及裝置。

51. 截至二零一二年十一月，流動網絡營辦商已於郊野公園和香港地質公園設立共26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。

52. 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170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。

53. 自二零零八年八月實施號碼費機制後，營辦商已交還640萬個號碼。我們會繼續促使營辦商交還剩餘的號碼，讓我們更有效地運用現有

的八位數字號碼計劃。我們會繼續管理號碼資源以應付市場需要，並與業界探討能促進有效率且具效益地使用電訊號碼及編碼的措施。

54. 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。

55. 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。

56. 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，我們會在二零一三年把該系統延伸至適用於其他專用電訊牌照。

57. 我們委託一家獨立機構設計、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。該測試系統為專用參照系統，供量度本地服務表現和作示範之用，於二零一零年十二月推出。截至二零一二年十二月，累積測試總次數超過2 700萬次，而二零一二年的平均每日點擊率為55 000次。我們於二零一二年十二月提升該測試系統性能，以支援較高速（高達每秒300兆比特）的固網寬頻速度測試，並於二零一三年一月改良iOS和Android程式，為高速（高達每秒100兆比特）的流動寬頻連接提供更準確的量度結果。我們會繼續監察該測試系統的表現。

(2) 頻譜管理

58. 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。

(3) 規管廣播服務及設備

59. 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。

60. 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》訂明節目一般須遵守的標準，包括品味及雅俗、性與裸露的描繪、言詞運用、持平及公正等，《廣告業務守則》就廣告和受贊助節目的表達手法及內容訂立標準，而《技術守則》則訂明電視和聲音廣播服務的技術標準。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。

61. 我們會定期進行全港的意見調查，以得知公眾對廣播標準的意見。在二零一三至一四年度，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習慣的趨勢，以及他們對規管香港不同類型電視服務的意見。

62. 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，當中包括每年的公眾諮詢工作，以搜集市民對持牌機構播放的電視節目質素及種類的意見。首次公眾諮詢工作已於二零一一年完成，下一次公眾諮詢工作則於二零一三年年初開始進行。

63. 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決定，我們會繼續推行數碼地面電視接收器標籤計劃。

64. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

65. 我們會持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。

66. 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。

(4) 規管非應邀電子訊息

67. 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。

68. 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。

69. 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》下的責任及權利。

70. 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，並交流反濫發訊息的工作經驗與情報。

(5) 諮詢和支援服務

71. 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。

72. 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。

73. 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。

74. 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。

75. 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提供電訊服務。

(6) 技術標準

76. 我們會繼續監察電訊標準的發展，並在有需要時制訂和更新本地標準。

77. 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。

78. 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。

79. 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。二零一二年，我們委託一所實驗室量度16款未經認證流動電話的比吸收率；測試顯示，全部16款流動電話的比吸收率數值均低於國際非電離輻射保護委員會建議的每公斤2瓦特。

(7) 對外事務和處理消費者投訴

80. 為貫徹通訊辦促進把資訊通訊科技應用於電訊網絡的角色，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。

81. 我們會繼續透過傳媒、公眾講座、通訊辦網站、與各用戶小組和業界組織合作，推廣精明使用電訊服務的訊息，尤其針對消費者可能認識不足的新服務。

82. 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》、《二零一二年商品說明（不良營商手法）（修訂）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，好讓他們能從速妥善處理。

83. 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，我們會按需要舉辦業界和傳媒活動，以保持有效溝通。

84. 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。

(8) 消費者保障

85. 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。自此以後，有關流動內容服務的投訴數字保持於低水平，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及業界守則。

86. 固網和流動寬頻服務供應商普遍實施公平使用政策，目的是確保其客戶享有公平接達寬頻服務的機會。我們公布了一套強制性指引，供服務供應商自二零一二年二月起遵循，有關內容是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，從而協助消費者作出明智選擇。我們會繼續監察寬頻服務供應商遵循指引的情況。

87. 鑑於涉及流動通訊服務帳單震撼的投訴數字不斷增加，我們在二零一零年制訂多項措施，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；為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啟動了數據漫遊服務的客戶發出提示短訊等。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。為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，我們在二零一一及二零一二年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實行的新措施或經改善措施的資料。

88. 為協助消費者在選用流動寬頻服務時作出明智的決定，所有流動網絡營辦商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。由二零一一年一月起，流動網絡營辦商已在其網站按所公布的服務承諾，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。

89. 為減少有關電訊服務的計帳爭議，以及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。截至二零一二年七月，七家本地固定和流動網絡營辦商已承諾遵循該業務守則。我們已在通訊辦網站公布消費者注意事項，並會留意營辦商遵循業務守則的情況。

(9) 人力資源管理

90. 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，以擴闊他們的視野。

91. 我們會在完成電訊工程師職系的檢討後，檢視該職系現時所用的員工評核報告。

* * * * *