

通訊事務管理局辦公室

二零一四至一五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

1. 為使通訊事務管理局（通訊局）全面履行其規管職能，我們會繼續提供所需支援。

(2) 檢討法例

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) 規管電訊服務及設備

3. 二零一二年二月，廣播類流動電視服務的持牌人推出服務。二零一三年十二月，香港電視網絡有限公司收購持有廣播類流動電視服務牌照的公司，並更改該公司名稱為香港流動電視網絡有限公司（「香港流動電視網絡」）。香港流動電視網絡的目標是於二零一四年七月一日推出新服務。我們正就香港流動電視網絡提供的流動電視服務、其與另一傳送者牌照持牌人共用山頂發射站，以及其有否遵守所有法律及規管要求和業界守

則等事宜，與香港流動電視網絡保持緊密聯繫。

4. 二零一二年十一月，我們就撤回固網之間的窄頻互連收費原則規管指引進行公眾諮詢。經考慮所收到的回應，通訊局於二零一三年四月十六日公布，有關規管指引將於18個月的過渡期後，由二零一四年十月十六日起停止生效。我們會繼續監察在過渡期內的市場發展，並協助業界解決因撤回規管指引而可能產生的問題。

5. 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。新的本地接駁費規管制度已於18個月過渡期結束後由二零一三年七月一日起開始實施。我們會繼續監察市場發展，並協助業界解決因實施新制度而可能產生的問題。

6. 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。

7. 為保障市民大眾的安全，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。我們會繼續監察營辦商所進行的定期檢查和實施的紓減措施。

8. 我們在二零零一年拍賣用於提供第三代（3G）流動電訊服務的1.9－2.2吉赫頻帶無線電頻率，有關的頻譜指配期將於二零一六年十月屆滿。經考慮包括分別於二零一二年和二零一三年進行的兩輪公眾諮詢所收到的申述，通訊局在二零一三年十一月公布決定，就1.9－2.2吉赫頻帶內的3G頻譜採用行政指配兼市場主導的混合方案予以重新指配。在這方案下，現有3G營辦商將藉優先權以行政方式獲重新指配三分二的頻譜，而餘下的頻譜則會通過拍賣重新指配。商務及經濟發展局局長亦於同日公布頻譜使用費的相關安排。二零一三年十一月公布的決定，給予現有3G營辦商約三年的通知期，為二零一六年十月重新指配頻譜作好準備。我們將協助商務及經濟發展局局長在二零一四年上半年完成所需的法例修訂，隨後通訊局將給予現有3G營辦商優先權以獲指配1.9－2.2吉赫頻帶內三分二頻譜。我們會協助通訊局制定拍賣規則，以及向業界發出相關的《資訊備忘錄》。餘下的3G頻譜拍賣預期於二零一四年第四季舉行。

9. 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。

10. 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。為確保香港能符合經修訂後的《國際電信規則》的高層次原則，我們正檢討我們的規管制度，並會於規則生效日期（二零一五年一月）前，經諮詢業界後，完成修訂相關規管指引或業務守則。

(4) 利便鋪設基礎設施

11. 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。通訊事務管理局辦公室（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。

12. 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。

13. 為保持香港作為先進無線城市的地位，我們致力協助流動及固網營辦商在政府設施（特別是街燈）分別安裝無線電基站和Wi-Fi系統。營辦商正研究標準設計以供路政署審批。同時，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。

(5) 利便接達

14. 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。

15. 行政長官會同行政會議於二零一三年十月十五日決定，原則上批准奇妙電視有限公司（「奇妙電視」）和香港電視娛樂有限公司提交的免費電視牌照申請。待行政長官會同行政會議正式批出牌照後，我們會向相關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，以便傳送有關服務。

(6) 消費者保障

16. 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」。計劃由二零一二年十一月一日起運作，以兩年為試驗期。我們會繼續在試驗期內贊助計劃所需的經費，並積極監察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計劃的成效，以決定未來路向。

17. 我們在二零一零年二月發出一份電訊服務合約的實務守則，旨在向業界就訂立公平、公正和合理的服務合約提供指引。香港通訊業聯會自二零一一年七月起以業界自行規管的方式，實施業界版本的守則（「業界

守則」)。我們會繼續監察業界守則的實施情況，並就修訂守則與香港通訊業聯會聯繫，以進一步加強對電訊服務客戶的保障。

18. 經《商品說明（修訂）條例》修訂的《商品說明條例》自二零一三年七月十九日起正式生效。通訊局獲賦予共同管轄權，就電訊和廣播服務持牌人作出與根據《電訊條例》或《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。我們會繼續密切監察電訊和廣播市場的發展，調查涉及不良營商手法的個案，以及在有需要的情況下，行使《商品說明條例》賦予通訊局的權力，以打擊違反此條例的《廣播條例》及《電訊條例》下的持牌人。

(7) 頻譜管理

19. 二零一一年九月，商務及經濟發展局局長與前電訊管理局局長聯合發表《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，就使用擁擠頻帶的頻譜徵收頻譜使用費。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)條制訂新規例，以訂明頻譜使用費的水平。

20. 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。

21. 我們已全面執行二零一二年年初舉行的國際電信聯盟世界無線電通信大會的建議，並已為二零一五年年底舉行的下屆世界無線電通信大會展開籌備工作。

22. 由政府使用或代表政府使用的頻譜將繼續由通訊辦以行政方式管理。我們已於二零一三年就政府所用頻譜的效率完成第二次檢討，並在我們的網站上公布了結果。下一次檢討將於二零一六至一七年度進行。

23. 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，我們須更換現有系統，並會於二零一四年為新系統招標。

(8)規管廣播服務及設備

24. 二零一一年三月，政府向香港數碼廣播有限公司、新城廣播有限公司及鳳凰優悅廣播有限公司發出為期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（即二零一二年九月或之前）正式推出服務，該三家持牌機構已於限期前正式啟播。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。

25. 二零一三年十月，行政長官會同行政會議原則上批准奇妙電視有限公司（「奇妙電視」）和香港電視娛樂有限公司（「香港電視娛樂」）的本

地免費電視節目服務牌照申請。我們會跟進兩家申請機構的後續工作，並就應否向奇妙電視和香港電視娛樂正式批出免費電視節目服務牌照，以及批出牌照的條件，協助通訊局制定建議，以便通訊局向行政長官會同行政會議提交此等建議。

26. 亞視和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。兩家持牌機構已根據《廣播條例》的規定為牌照續期提交申請。我們會向通訊局提供支援，評核亞視和無綫在現時牌照有效期內的表現，以及就亞視和無綫的免費電視服務舉行公聽會和全港性的意見調查，以便通訊局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制定建議，並向行政長官會同行政會議提交此等建議。我們亦會協助通訊局考慮相關的頻譜指配事宜。

27. 電訊盈科媒體有限公司（「電盈媒體」）的本地收費電視節目服務牌照將於二零一五年九月期滿。電訊盈科已根據《廣播條例》的規定為牌照續期提交申請。我們會向通訊局提供支援，評核電盈媒體在現時牌照有效期內的表現，以及就電盈媒體的收費電視服務舉行公聽會和全港性的意見調查，以便通訊局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制定建議，並向行政長官會同行政會議提交此等建議。

28. 香港商業廣播有限公司和新城廣播有限公司現時的模擬聲音廣播牌照將於二零一六年八月期滿。根據有關牌照，持牌人須於牌照屆滿日期前24個月或之前為牌照續期提交申請。如在二零一四年八月或之前收到

兩家廣播機構的牌照續期申請，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，以便通訊局在二零一五年五月或之前（即《電訊條例》第13E(1)條所規定的牌照屆滿日期前不少於15個月），就牌照續期或不予續期，以及牌照續期的條件制定建議，並向行政長官會同行政會議提交此等建議。

29. 我們不時檢討和修訂持牌廣播機構須遵守的業務守則，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。我們已就有關規管社論形式節目和個人意見節目的守則展開檢討，並打算在二零一四至一五年度進行公眾諮詢後完成該項檢討。

30. 自數碼地面電視服務於二零零七年年底推出後，兩家本地免費電視節目服務持牌機構已分階段完成了共29個發射站的建設工程，到二零一二年年底止，數碼地面電視覆蓋全港約98%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至一三年度着手增強17個輔助發射站的發射功率，以進一步改善覆蓋範圍。有關增強功率的工作已於二零一三年年中完成。兩家持牌機構為核實人口覆蓋率而進行的實地測量工作已於二零一四年年初完成。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。

31. 政府在二零一一年公布，終止模擬地面電視服務的工作目標日期是二零一五年年底。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分配給新服務使用。我們亦會就終止模擬地面電視服務的預備工作向商務及經濟發展局提供技術支援。

(9) 規管非應邀商業電子訊息

32. 《非應邀電子訊息條例》實施至今約有六年。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，以加強保安管制，使之更能配合我們根據《非應邀電子訊息條例》作出的執法行動。我們亦已更新相關的實務守則，經修訂的實務守則於二零一三年十一月三十日生效。我們會尋求修訂《非應邀電子訊息條例》，以准許通訊局除以掛號郵件送達所發出的通知外，亦可由專人或普通郵遞方式送達。我們會繼續檢討和提升執行該條例的成效。

(10) 競爭事務

33. 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。鑑於《競爭條例》的競爭守則即將生效，而《電訊條例》的競爭條文屆時會相應被廢除，我們建議把交換資訊的相關指引納入《競爭條例》的競爭守則指引之內，而非於《電訊條例》下提供有關指引。

34. 我們已完成有關投訴無綫違反《廣播條例》的競爭條文的調查，並於二零一三年九月公布了通訊局的調查報告。通訊局認為無綫違反《廣播條例》第13(1)及第14(1)條，向無綫施加罰款港幣九十萬元，以及指示無綫停止有關的反競爭行為和採取多項糾正措施。我們會密切監察無綫遵守通訊局所作出的指示的情況。另外，無綫已就通訊局調查的決定向行政長官會同行政會議提出上訴。我們會按照既定程序就該法定上訴作出回應。

35. 我們根據《電訊條例》的競爭條文及通訊局發出的相關指引，繼續處理關於指稱蘋果的iPhone 5/iPad產品被施加限制，不能接達至某些本地第四代流動網絡的競爭投訴。我們亦會就有關投訴人向上訴委員會所提出的上訴和司法覆核程序，作出回應。

36. 我們就香港電訊有限公司就建議收購香港移動通訊有限公司（《電訊條例》下的傳送者牌照持牌人）按《電訊條例》第7P條申請事先同意一事，於二零一三年十二月發出諮詢文件。我們會繼續根據第7P條的規定，以及通訊局發出的電訊業合併收購指引，處理有關申請。

37. 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》的競爭條文會在實施相關的過渡安排下予以廢除。競爭事務委員會（競委會），作為執行《競爭條例》的主要競爭監管機關現

已成立。在《競爭條例》全面實施以前，我們會就草擬《競爭條例》的諒解備忘錄及各項指引等籌備工作，與競委員會保持密切聯繫。

(11) 技術標準

38. 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。我們將於二零一四年完成相關的立法程序，業界將獲給予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

39. 二零一一年，兩家流動網絡營辦商成功投得在850兆赫及900兆赫頻帶的無線電頻譜。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無線電覆蓋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。

40. 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。兩家現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經拍賣投得的無線電頻譜推出公共電訊服務的事宜。

41. 二零一三年三月，我們就指配2.5／2.6吉赫頻帶內的50兆赫無線電頻譜進行拍賣，以提供無線寬頻服務。四家現有流動網絡營辦商成功投得有關頻譜，頻譜使用費總額為港幣十五億四千萬元。兩名成功競投人已使用經拍賣指配的無線電頻譜履行牌照內有關網絡覆蓋的規定。我們會繼續監察其餘兩名成功競投人網絡鋪設的進展。

42. 為提高持牌人按行政程序及牌照規定公布和呈交其收費的效率，我們經諮詢業界後，在二零一二年三月發出指引，以提高收費資訊的透明度和確保持牌人之間的做法一致。我們已於二零一三年八月重整通訊辦網站的相關網頁，以便利市民和業界搜尋收費資訊。

43. 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。我們製作了數據庫以妥善保存收到的互連協議，供內部參考。我們已公布經遮蓋的第二類互連協議和配線系統協議，並正安排於二零一四年分階段公布經遮蓋的第一類互連協議。

44. 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。

45. 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。我們打算在服務實際推出前與有興趣的營辦商制訂詳細安排。二零一三年七月，一家網絡營辦商表示有興趣提供固定流動電話號碼互攜服務，我們現正與該營辦商跟進有關事宜，並會按需要與業界制訂實施詳情。

46. 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。

47. 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。我們亦會監察市場發展，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。

48. 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。該項計劃在二零一三年四月擴展至涵蓋非住宅樓宇。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。截至二零一三年十月，13 600幢住宅樓宇已向計劃登記，佔全港住戶總數約83%。1 300幢非住宅樓宇亦已向計劃登記。我們會繼續鼓勵業界參與。

49. 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。

50. 截至二零一三年十一月，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。

51. 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171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。

52. 自二零零八年八月實施號碼費機制後，營辦商已交還700萬個號碼。我們會繼續促使營辦商交還剩餘的號碼，讓我們更有效且具效益地運用現有的八位數字號碼計劃。我們會繼續管理和提供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。

53. 我們會根據《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》，就進一步向香港服務提供者開放內地電訊市場和降低進入內地市場的門檻，

繼續與國家工業和信息化部商討和交換意見。

54. 隨着全面服務責任的新規管架構於二零零七年七月一日開始實施，我們已按更新的成本模型計算全面服務補貼費。我們會繼續與全面服務供應商聯繫，以定期計算全面服務補貼費，並向須分擔全面服務補貼費的營辦商公布計算結果。另外，隨着全面服務補貼費的新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補貼費的營辦商，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。

55. 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，我們會在二零一四年把該系統延伸至適用於其他專用電訊牌照。

56. 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，並在考慮市場發展的情況下改良該測試系統。

(2) 頻譜管理

57. 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

58. 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。

59. 所有持牌廣播機構均須遵守通訊局發出的相關業務守則。根據二零一零年八月公布的《香港電台約章》，香港電台亦須確保其所有電視和電台服務均遵守通訊局的相關業務守則。通訊局的《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相關守則。

60. 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播事務管理局的建議，當中包括舉行公眾參與活動，以收集市民對持牌機構播放的電視節目質素及種類的意見。第二次公

眾參與活動於二零一三年進行。通訊局會繼續進行公眾參與活動，以蒐集公眾意見。

61. 我們會繼續就供應兼容的數碼地面電視接收器事宜，與電子消費品業界聯繫。我們亦會就提升「大廈內同軸電纜分配系統」以接收數碼地面電視的事宜，繼續與大廈管理公司和居民保持聯絡。為了讓消費者在選購符合本地數碼地面電視標準的接收設備時能作出明智決定，我們會繼續推行數碼地面電視接收器標籤計劃。

62. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

63. 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。

64. 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) 規管非應邀商業電子訊息

65. 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。

66. 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。

67. 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」的運作情況，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。

68. 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

69. 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。

70. 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。

71. 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。

72. 為落實和進一步擴展《內地與香港關於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。

73. 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。

(6) 技術標準

74. 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。

75. 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。

76. 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。

77. 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。二零一三年，我們委託一所實驗室量度12款未經認證流動電話的比吸收率；測試顯示，全部12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

78. 為貫徹通訊辦致力推廣將資訊及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及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。

79. 我們會繼續透過每年舉辦的消費者教育活動，推廣精明使用各項通訊服務，消費者不太認識的新服務會重點介紹。活動項目包括透過與傳媒溝通、通訊辦網站、與各用戶小組和業界組織的合作推行公眾講座、巡迴展覽等各種活動和節目供公眾參與。

80. 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》、《商品說明條例》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。

81. 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。

82. 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

83. 在通訊辦提議下，香港通訊業聯會於二零一零年一月發布屬自願性質的《收費流動內容服務守則》，藉以保障消費者利益，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成立了行政機構，根據守則內容實施業界自行規管計劃。通訊辦營運基金為行政機構的運作提供資助，並監察有關計劃的表現及管治情況。自二零一一年起，有關流動內容服務的投訴數字一直下降，保持於低水平至平均每月少於五宗。我們會繼續與香港通訊業聯會合作，監察自行規管計劃的成效。

84. 固網和流動寬頻服務供應商實施公平使用政策，以確保其客戶享

有公平接達寬頻服務的機會。通訊局發布了一份在二零一二年二月生效的強制性指引，所有固網和流動寬頻服務供應商必須予以遵循。這份指引規管服務供應商應以具透明度的方式實施公平使用政策，從而協助消費者作出明智選擇。自上述指引實施以來，有關公平使用政策的投訴數字一直減少。我們會繼續監察市場發展和寬頻服務供應商遵循指引的情況。

85. 為解決流動通訊服務帳單震撼的投訴數字不斷增加的問題，我們在二零一零年五月制訂多項預防措施，並促請流動網絡營辦商採納這些措施解決問題。這些措施包括容許客戶選擇取消個別服務；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；向客戶發出提示短訊，提醒他們用量達到預設上限或漫遊數據服務已經啟動等。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在通訊辦網站公布和定期更新有關個別營辦商用以應付帳單震撼的措施。隨着營辦商採取這些措施和宣傳活動相繼推出，我們收到涉及流動服務帳單金錢糾紛的投訴已一直減少。

86. 為讓消費者對流動寬頻服務作出明智選擇，流動網絡營辦商由二零一零年九月開始公布其服務承諾。該等服務承諾提供有關流動網絡營辦商正常服務質素水平的資料，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，流動網絡營辦商亦公布對照服務承諾的實際表現統計數字。有關的服務承諾和統計數字載於流動網絡營辦商的網站或通訊辦網站的連結。我們會繼續監察流動網絡營辦商的表現。

87. 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。截至二零一三年十月，七家本地固定和五家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

88. 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。該項檢討已於二零一三年六月完成。我們會落實「不納入方案」，在通訊辦保留骨幹的電訊工程師職系職位，以執行需要深入工程知識的技術規管職務。我們亦會檢視該職系現時所用的員工評核報告。

89. 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。我們亦會安排海外管理課程，並發掘機會，派遣人員暫駐各決策局、海外規管機構和內地相關機構，以擴闊他們的視野及為面對更大的挑戰作好準備。

90. 我們會招聘擔任娛樂事務管理主任職級的人員，他們須在廣播、創意媒體、電影、審計、稅務及財務控制／財務管理範疇具備專長和專業才能，以支援廣播事務部的核心職能。

* * * * *