

通訊事務管理局辦公室

二零一五至一六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》（第562章）和《電訊條例》（第106章），並會與通訊局商討以制訂檢討範疇及時間表。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，獲授權提供廣播類流動電視服務（流動電視服務）的綜合傳送者牌照持牌人使用中國移動多媒體廣播（CMMB）傳送制式推出服務。二零一三年十二月，香港電視網絡有限公司（香港電視）收購該綜合傳送者牌照持牌人，並更改其名稱為香港流動電視網絡有限公司（香港流動電視網絡）。二零一四年一月，香港流動電視網絡向我們表示擬將原本採用的CMMB傳送

制式轉換為數碼地面多媒體廣播（DTMB）制式，以提供流動電視服務。作為通訊局的執行部門，我們認為，香港流動電視網絡轉用DTMB傳送制式的建議所造成的客觀效果，會令香港超過5 000個指明處所的觀眾接收到其流動電視服務，因而須按照《廣播條例》領有相關牌照。二零一四年四月十一日，香港流動電視網絡和香港電視就通訊辦對《廣播條例》的詮釋和流動電視政策，向法庭申請司法覆核的許可，法庭於二零一四年五月二十日批給許可。正式聆訊於二零一四年十一月二十六日至二十八日舉行，並有待法庭作出判決。我們會繼續處理有關事宜和任何因此引起的法律程序。

4. 在根據《電訊條例》發出的傳送者牌照中，一些牌照條件所施加的規定與過往多年制訂的跨行業法例及／或規例的相關條文重複。二零一四年九月五日，通訊局和商務及經濟發展局局長聯合發出諮詢文件，就刪除傳送者牌照內重複的牌照條件徵詢業界和有興趣人士的意見。該項諮詢於二零一四年十月二十日結束。通訊局和商務及經濟發展局局長會在仔細考慮所收到的意見書後，在二零一五年年中之前發出聯合聲明，述明其對修訂傳送者牌照內的一般和特定條件的最終意見。

5. 二零一三年四月，通訊局公布決定固網之間的窄頻互連收費原則規管指引於18個月的過渡期後，由二零一四年十月十六日起停止生效。各固網營辦商正商討在二零一四年十月十六日後相互間的安排，部分固網營辦商已達成協議。我們會繼續監察相關的發展，並協助業界解決因撤回規管指引而可能產生的問題。

6. 新的本地接駁費制度已於18個月過渡期結束後由二零一三年七月一日起開始實施。大部分主要網絡營辦商已完成商業洽談，並根據新的本地接駁費制度實施替代安排。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。

7. 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。

8. 隨着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指引後，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，以及對其公眾街道的沙井進行抽樣檢查。指引所列的紓減措施能有效預防電訊沙井內的氣體爆炸。我們會根據指引載列的規定，繼續監察營辦商的預防工作。

9. 1.9 – 2.2吉赫頻帶內118.4兆赫成對頻譜的現有指配期將於二零一六年十月屆滿。通訊局在二零一三年十一月十五日公布決定採用行政指配兼市場主導的混合方案，重新指配有關頻譜。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。我們協助商務及經濟發展局局長在二零一四年七月完成所需的法例修訂，隨後通訊局給予現有頻譜受配人優先權以獲指配1.9 – 2.2吉赫頻帶內的69.2兆赫頻譜。全部現有頻譜受配人已於二零一四年八月或之前接受有關要約。此外，我們協助通訊局制定拍賣規則，並於二零一四年九月向業界發出相關的《資訊備忘錄》，以拍賣餘下的49.2兆赫頻譜。拍賣於二零一四年十二月完成，三家流動網絡營辦商成功投得該 49.2兆赫頻譜，頻譜使用費總額達港幣二十四億二千萬元。在二零一六年十月前的期間，我們會與所有流動網絡營辦商作出跟進，並進行宣傳和消費者教育，以確保有關的無線電頻譜能夠順利交接。

10. 900兆赫及1800兆赫頻帶內合共198.6兆赫頻譜的指配期

將於二零二零年十一月至二零二一年九月期間屆滿。我們會就重新指配安排制定可行方案並進行公眾諮詢，以期於二零一七年十一月左右（即現有指配期屆滿前三年），把通訊局就重新指配安排所作的決定通知現有頻譜受配人。

11. 我們一直與國家工業和信息化部及廣東省通信管理局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及價格相宜的替代品，以應對語音服務的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。至於流動數據漫遊服務，流動營辦商亦提供全日通行證，為流動數據漫遊用戶的服務收費設定上限。我們亦認為WiFi服務可作為數據漫遊服務的替代品。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，以回應市民對流動漫遊收費高昂的關注。

(4) 利便鋪設基礎設施

12. 自二零一零年起，我們向準申請人提供綜合聯絡服務，協助他們申請新海底電纜登陸香港所需的法定許可。業界的整體反應正面。自二零一三年起，兩個新海底電纜系統已在香港投入運作。另外兩個新系統亦正在建設階段，並將於二零一五至一六年度登陸香港。我們會繼續提供該服務，利便新海底電纜登陸香港。

13. 我們已就營辦商建議使用新跨境基礎設施（例如港珠澳大橋）裝設跨境光纖電纜，以提高跨境設備的容量和分流能力，與營辦商協調，並與相關政府部門和內地當局聯繫。我們會繼續與各方協調有關事宜。

14. 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。我們會與營辦商和相關政府部門合作，以簡化和加快處理申請過程。同時，我們會繼續利便流動網絡營辦商使用山頂站和偏遠地區的政府大樓以擴展其流動寬頻服務。

(5) 利便接達

15. 我們會繼續協助固網營辦商進入樓宇，以裝設樓宇內置電訊設施，用以傳送電訊及廣播服務。

16. 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（香港電視娛樂）提交的免費電視牌照申請。二零一五年四月一日行政長官會同行政會議在考慮通訊局的建議後決定正式批出牌照予香港電視娛樂，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

17. 在我們提供行政和財政支援下，電訊業界由二零一二年十一月一日起，以兩年為試驗期，推行屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」，以調解方式協助營辦商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。為期兩年的試驗計劃已於二零一四年十月三十一日結束。鑑於試驗計劃的成績令人鼓舞、顧客對計劃有確實的需求以及業界的正面回應，我們支持以試驗計劃所採用的機制為基礎，長期實施計劃，並會與業界落實長期實施計劃的安排。

18. 為保障消費者權益和提高訂定合約過程的透明度，我們一直與業界緊密合作，制定和推行有關電訊服務合約的自行規管措

施。經通訊事務管理局辦公室（通訊辦）與業界積極商討，業界已在二零一一年七月開始實施由業界組織香港通訊業聯會與主要服務供應商制定的《電訊服務合約業界實務守則》（《業界守則》）。自守則實施後，通訊辦收到有關電訊服務合約爭議的投訴個案數目大幅減少。二零一三年五月，我們與香港通訊業聯會商討有關改善《業界守則》的建議。經數輪討論後，香港通訊業聯會於二零一四年十月公布經修訂的《業界守則》，服務供應商亦將於二零一五年五月或之前全面予以實施。我們會繼續監察經修訂的《業界守則》的實施情況和成效。

19. 經《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》修訂的《商品說明條例》（第362章）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，對違反此條例的《廣播條例》及《電訊條例》下的持牌人採取執法行動。

(7) 頻譜管理

20. 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，並在《電訊條例》第32I(2)條下制訂新規例，以訂明頻譜使用費的水平。

21. 我們已全面執行二零一二年年初舉行的國際電信聯盟

(國際電聯)世界無線電通信大會的建議，並為二零一五年年底舉行的下屆世界無線電通信大會(WRC-15)展開籌備工作。當我們就亞太地區電信組織和國際電聯在二零一五年舉辦的多個WRC-15籌備會議和WRC-15作準備時，會制定香港就世界無線電通信大會多項討論項目的立場，並會就此徵詢無線電頻譜及技術標準諮詢委員會的意見。

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。因應第二次檢討，我們更新了《在香港就指配頻譜供政府使用者設置陸上移動系統和固定鏈路的指引》，並供應四條過往預留作政府用途的頻帶（合共12.125兆赫的頻譜），讓政府和私營機構共同使用。下一次檢討將於二零一六至一七年度進行。同時，我們會繼續在頻率指配工作中，向政府頻譜使用者推廣使用上述指引。

23. 本部門無線電監察組於二零零一年裝設了一套無線電監察及測向系統，以協助在香港進行無線電監察和無線電頻率干擾調查。由於該系統的可用年期將於二零一六年完結，我們認為是時候以新系統替代，並計劃於二零一五年為新的測向系統招標。

(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的本地免費電視節目服務牌照申請。我們會繼續跟進申請機構的後續工作，並就奇妙電視提交的進一步資料，協助通訊局向行政長官會同行政會議提供意見。

26. 二零一四年四月，香港電視提交本地免費電視節目服務牌照申請。我們會繼續向通訊局提供支援，協助通訊局根據《廣播條例》及既定程序處理香港電視的申請。

27. 香港有線電視有限公司（有線電視）的本地收費電視節目服務牌照將於二零一七年六月期滿。在二零一五年五月收到有線電視的牌照續期申請後，我們會向通訊局提供支援，評核有線電視在現時牌照有效期內的表現、財政能力及投資承諾，以及就有線電視的收費電視服務舉行公聽會和全港性的意見調查，以便通訊局在二零一六年五月或之前，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。

28. 香港商業廣播有限公司（商台）和新城廣播有限公司（新城）現時的模擬聲音廣播牌照將於二零一六年八月屆滿。兩家持牌機構已根據牌照規定提交牌照續期申請。通訊局已根據《電訊條例》和既定程序處理申請。我們已協助通訊局評核商台和新城在現時牌照有效期內的表現、財政狀況、投資承諾及公眾諮詢所收集到的意見，通訊局在二零一五年五月十五日就牌照續期與否及續期牌照的條款，向行政長官會同行政會議提交建議。

29. 自數碼地面電視服務於二零零七年年年底推出後，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，覆蓋最少全港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。根據兩家持牌機構於二零一四年年初進行實地測量所得的數據，數碼地面電視覆蓋範圍已擴展至最少全港99%的人口。我們會繼續與兩家持牌機構合作，以進一步改善服務覆蓋範圍。

30. 考慮到現時數碼地面電視用戶滲透率，以及香港在變現數碼紅利方面的安排，政府於二零一四年十二月公布把終止模擬地面電視廣播服務的工作目標由二零一五年年底延遲至二零二零年年底，並計劃在二零一七至一八年度，檢討相關目標日期。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廣播服務的工作目標檢討及終止這項服務的預備工作向商務及經濟發展局提供技術支援。

(9) 競爭事務

31. 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料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》（第619章）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，我們會把交換資料的相關指引納入《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。在二零一四年十月九日發出

以諮詢公眾的《第一行為守則草擬指引》中已包括交換資料的相關指引。

32. 二零一三年九月，通訊局公布有關投訴電視廣播有限公司（無綫）違反《廣播條例》競爭條文的調查結果，以及對無綫施加的懲罰。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。無綫於二零一三年十月就通訊局的調查決定向行政長官會同行政會議提出法定上訴，並於二零一三年十二月就根據《廣播條例》向行政長官會同行政會議提出上訴的機制和通訊局調查的決定申請司法覆核。我們會按照既定程序就該法定上訴和司法覆核作出回應。

33. 我們完成了有關Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (HKT) 提出的投訴的初步查訊。HKT在該項投訴中指稱，蘋果亞洲有限公司單方面或聯同三家流動網絡營辦商違反《電訊條例》的競爭條文，在蘋果iPhone 5及其他產品施加限制，使之不能連接至某些本地第四代流動網絡。通訊局在二零一四年六月三十日公布決定，認為沒有合理理由懷疑投訴所針對的持牌機構違反《電訊條例》的競爭條文。然而，在通訊局處理此個案的過程中，HKT的投訴引發了連串的法律程序。我們會繼續處理尚未完成的法律程序。

34. 我們於二零一三年十二月就香港電訊有限公司根據《電訊條例》第7P條建議收購CSL New World Mobility Limited（《電訊條例》下的傳送者牌照持牌人）所作出的事先同意申請發出諮詢文件。經考慮所收到的申述和通訊局經濟顧問的競爭分析結果後，通訊局於二零一四年五月二日公布，在向相關傳送者牌照持牌人施

加條件的情況下，就建議收購給予同意。我們會繼續監察相關傳送者牌照持牌人遵守有關條件的情況。

35. 立法會於二零一二年六月通過《競爭條例》，通訊局獲賦予共享管轄權，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。二零一四年十月九日，通訊局與競爭事務委員會（競委會）就《競爭條例》的執行和詮釋共同發表六份草擬指引，以徵詢商界和市民大眾的意見。在考慮所收到的意見後，競委會／通訊局會完善擬稿內容並編製修訂草擬指引，以徵詢立法會及其他競委會／通訊局認為適當的人士的意見。我們會繼續與競委會就《競爭條例》全面實施的籌備工作緊密合作，包括擬備通訊局與競委會之間的諒解備忘錄，以協調雙方履行各自在《競爭條例》下的職能。

(II) 一般工作／計劃

(1) 規管電訊服務及設備

36. 二零一一年，兩家現有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。850兆赫頻帶頻譜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。

37. 二零一二年二月，我們就指配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。其中一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。

38. 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。

39. 持牌人把互連協議送交通訊辦存檔的程序和公布互連協議的安排已於二零一二年三月更新。我們製作了數據庫以妥善保存收到的互連協議，並正安排分階段公布經遮蓋的互連協議。

40. 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。

41. 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。

42. 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。

截至二零一四年十月，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。

43. 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。

44. 截至二零一五年二月底，流動網絡營辦商已於郊野公園和香港地質公園設立共27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。

45. 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。

46. 自二零零八年八月實施號碼費機制後，截至二零一四年九月三十日，營辦商已交還710萬個號碼。我們會繼續促使營辦商交還剩餘的號碼，並適時檢討號碼資源的使用，以促進有效率且具效益地使用電訊號碼及編碼。我們會繼續管理號碼資源，並與業界探討延長現有八位數字號碼計劃使用期的措施。

47. 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。

48. 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。

49. 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，我們會在二零一五年把該系統延伸至適用於其他專用電訊牌照。

50. 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。我們於二零一三年十二月提升了該測試系統的性能，以支援IPv6，並改良iOS和Android程式，以在測試結果記錄中記下地點資料。二零一四年十二月，我們進一步提升該系統，以支援高達每秒1 000兆比特的固網寬頻連接速度測試。截至二零一四年十二月，累積測試總次數超過5 400萬次，而二零一四年的平均每日點擊率為34 797次。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。

51. 為監測電訊服務供應商在全面開放市場的表現，我們將進行新一輪的電話意見調查，以了解消費者於二零一五年對電訊服務價格和其他範疇的滿意程度。

(2) 頻譜管理

52. 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

53. 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。

54. 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。《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、持平及公正等方面；《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；《技術守則》訂明電視和聲音廣播服務的技術標準。

55. 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。我們並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。

56. 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大廈居民保持聯絡。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。

57. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

58. 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。

59. 我們會繼續打擊進口、出口、銷售和作商業用途的未經批准的解碼器。

(4) 規管非應邀商業電子訊息

60. 《非應邀電子訊息條例》（第593章）由二零零七年十二月起實施，至今約有七年。我們根據所得的運作經驗，大幅修訂運作程序，並於二零一二年九月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。《非應邀電子訊息條例》的擬議修訂已獲立法會通過，並於二零一四年十二月五日生效，有關修訂准許通訊局除以掛號郵件送達所發出的通知外，亦可由專人或以普通郵遞方式送達。我們會繼續檢討和提升執行該條例的成效。

61. 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。

62. 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。

63. 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。

64. 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

65. 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。

66. 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。

67. 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。

68. 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。

69. 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

70. 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。

71. 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。

72. 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。

73. 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。二零一四年，我們委託一所實驗室量度15款未經認證流動電話的比吸收率；測試顯示，全部15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

74. 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。

75. 我們會繼續透過每年舉辦的消費者教育活動，包括透過大眾傳媒媒介、通訊辦網站、與各用戶小組和業界組織的合作推行例如公眾講座、巡迴展覽等各種活動和項目供公眾參與，從而推廣精明使用各項通訊服務，尤其是一些消費者不太認識的新服務。

76. 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。

77. 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。

78. 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

79. 為保障消費者權益和提高有關流動內容服務價格資料的透明度，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》，以規管第三方內容服務供應商的行為。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，並監察有關計劃的成效及管治情況。自二零一一年起，有關流動內容服務的投訴數字一直下降，並保持於低水平，二零一四年的數字為平均每月約兩宗，這反映該項與香港通訊業聯會合作的計劃能有效回應消費者的關注。我們於二零一四年九月向香港通訊業聯會提出修訂自願守則的建議，並會繼續與其合作，保障消費者權益。

80. 固網和流動寬頻服務供應商可實施公平使用政策，以確保其客戶享有公平接達寬頻服務的機會。為了向寬頻服務供應商就如何實施公平使用政策提供指引，並提高服務資訊的透明度，以協助消費者作出明智的抉擇，通訊局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。自上述指引於二零一二年二月生效以來，有關公平使用政策的投訴數字一直減少。雖然許多流動網絡營辦商現已停止提供無限用量計劃，但我們會繼續監察市場發展和寬頻服務供應商遵循指引所適用的規定的情況。

81. 為解決流動通訊服務帳單震撼的問題，我們在二零一零

年五月公布多項預防措施供業界採用。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。為提高相關服務資訊的透明度，我們由二零一零年八月起在通訊辦網站公布和持續定期更新有關個別營辦商用以應付帳單震撼的措施。雖然相關投訴已持續減少，但我們會繼續監察情況。

82. 為提高流動寬頻服務市場的服務水平的透明度，流動網絡營辦商自二零一零年九月和二零一一年一月起分別公布其流動寬頻服務的服務承諾及實際表現統計數字。該等服務承諾及統計數字旨在告知公眾有關流動網絡營辦商預期可提供的服務水平的資料，例如網絡可用性、服務修復、客戶投訴處理及技術表現。有關的服務承諾和統計數字會每季更新，並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。

83. 為提高本地固定和流動網絡營辦商的電訊服務收費項目的透明度，我們於二零一一年十月發出自願性的《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》，要求電訊服務供應商向客戶提供分項帳單資料以供查核收費、採取合理措施確保收取帳款的資料準確，並在收費方面發生涉及系統性錯誤時向通訊辦通報。截至二零一四年十月，七家本地固定和四家流動網絡營辦商已承諾遵循該實務守則。我們已在通訊辦網站公布消費者注意事項，並會繼續留意營辦商遵循實務守則的情況。

(9) 人力資源管理

84. 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。

85. 我們招聘娛樂事務管理主任，以支援廣播事務部的核心職能，有關招聘工作已在二零一五年第一季完成。我們亦已展開第二輪招聘規管事務經理的工作，以聘請在法律、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人員，支援核心規管職能。招聘工作預計會在二零一五年第二季完成。此外，我們會留意電訊工程師職系的實際人數，並準備於二零一五年展開招聘工作。