

## 通訊事務管理局辦公室

### 二零一八至一九年度主要工作和計劃

主要工作和計劃分為「優先」和「一般」兩類，以反映相對的重要性。

#### I. 優先處理的工作／計劃

##### (1) 支援通訊局

1. 我們會繼續支援通訊局全面履行規管職能。

##### (2) 檢討法例

2. 政府正檢討《廣播條例》及《電訊條例》，並會在檢討工作中與通訊局聯繫。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. 為配合電訊服務及技術的迅速發展，我們成立了技術規管工作小組，以研究各項與香港電訊網絡（包括下一代網絡）、系統及服務有關的技術規管事宜。我們會與業界緊密合作，處理各項技術規管事項，包括下一代網絡的事宜，以確保在香港順利發展和推行新的電訊服務及技術。

4. 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。為進一步減低電訊沙井氣體爆炸的風險，我們於二零一六年七月修訂指引，規定營辦商須根據指引所指明的附表，就所有電訊沙井（不論其內部容量如何）實施紓減措施。我們會根據指引載列的規定，繼續監察營辦商的實施工作。

5. 經考慮在二零一六年和二零一七年進行的兩輪公眾諮詢所收到的看法和意見，以及獨立顧問的研究結果，通訊局和商經局局長於二零一七年十二月公布他們就 900 兆赫和 1 800 兆赫頻帶內的 200 兆赫頻譜在現有指配期屆滿後（二零二零年十一月至二零二一年九月期間），就重新指配的安排和釐定相關頻譜使用費的方法分別作出的決定。900 兆赫頻帶內的頻譜的新指配期為 15 年，由二零二一年一月十二日起至二零三六年一月十一日止；1 800 兆赫頻帶內的頻譜的 15 年新指配期則由二零二一年九月三十日起至二零三六年九月二十九日止。我們會跟進有關工作，以落實通訊局和商經局局長的上述決定，包括支援商經局修訂附屬法例、賦予現有頻譜受配者重新獲指配頻譜的優先權、於約二零一八年年底為餘下的頻譜舉行拍賣，以及成立一個工作小組，與現有流動網絡營辦商和重新指配頻譜後出現的新頻譜受配者協調技術工作。

6. 授權輔助接入（LAA）是一項容許流動營辦商使用 5 吉赫共用頻帶（現用於 Wi-Fi 服務）提供流動服務的技術，能夠提高數據傳輸速率，並讓流動網絡營辦商減輕其流動網絡的數據流量負荷。在共用頻帶使用 LAA 技術會就此衍生許多技術和規管問題，包括 LAA 與現有 Wi-Fi 服務共用頻帶和並存的問題，以及需設立適當的規管及發牌制度，以指配共用頻帶予特定使用者進行 LAA 操作。二零一八年二月初，通訊局就在共用頻帶內使用 LAA 提供流動服務

進行公眾諮詢。我們會繼續支援通訊局檢討現行發牌制度，以促進市場發展，並令這項新技術得以在香港推展。

7. 物聯網服務和應用項目的發展在全球日益普及。經考慮業界的看法和意見，通訊局已批准設立新的無線物聯網牌照，以設置、維持和操作無線網絡及系統，藉以透過在920 – 925兆赫頻帶內操作的低功率廣域網絡技術，在香港提供無線物聯網服務。新的發牌制度由二零一七年十二月一日起生效，我們會繼續支援通訊局檢討該發牌制度，以促進物聯網服務在香港的發展。

8. 為解決流動服務號碼短缺的問題，通訊局於二零一六年六月二十四日決定分三個階段實施五項措施，務求更有效使用現行八位號碼計劃，並為流動服務提供額外的號碼資源。在全面實施所有措施後，將額外有合共1 572萬個號碼可供編配作流動服務之用，預計可應付最少至二零二九年的需求。第一及第二階段的措施已分別由二零一七年一月一日及二零一七年七月一日起實施，而第三階段的措施將由二零二一年七月一日起實施。我們會繼續與營辦商跟進其網絡及系統所需作出的改動，以支援開放相關的號碼組。就號碼計劃較長期的發展而言，我們會留意有關措施的成效及隨着市場的發展而對電訊號碼的持續需求，尤其是於不久將來推出的物聯網服務及第五代（5G）流動服務，並會在現行八位號碼計劃的預計使用期完結前，委聘顧問進行研究。

9. 通訊局發出的《流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則》（業務守則）由二零一七年十月二十八日起生效。業務守則載列多項規定，以確保流動虛擬網絡營辦商（流動虛擬網絡商）及其宿主流動網絡營辦商作出最佳的協調，妥善處理停止服務的安排，並確保流動虛擬網絡商停止服務前，受影響的服務用戶和公眾可獲

給予合理的預先通知。為確保流動虛擬網絡商會遵守業務守則，通訊局向他們施加履約保證金的規定，以保證流動虛擬網絡商會繳付任何因未有遵從業務守則而違反牌照責任所引致的罰款。通訊辦會繼續監察業務守則和其他早前實施的行政措施的成效，以加強規管流動虛擬網絡商的服務。

10. 公眾收費電話機服務是基本的電話服務，由全面服務供應商按其全面服務責任提供。在全面服務責任下提供公眾收費電話機服務所需的成本，由固定及流動服務營辦商分擔。鑑於對公眾收費電話機服務的需求近年持續減少，我們由二零一七年七月起展開公眾參與活動，諮詢相關持份者（就室內公眾收費電話機而言，包括場地擁有人；就電話亭公眾收費電話機而言，包括區議會），以決定在全面服務責任下公眾收費電話機的合理數目。我們會在二零一八至一九年度繼續進行公眾參與活動。

#### **(4) 利便鋪設基礎設施**

11. 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，四個新的區域和橫跨太平洋海底電纜系統及一個新的本地海底電纜系統已在香港投入運作。另外四個新的區域和洲際系統亦正在籌劃或興建中，並將在二零一八至二零二零年期間在香港投入服務。此外，兩條連接將軍澳及小西灣的新本地海底電纜亦正在籌劃中。我們會繼續提供該項服務，利便新海底電纜登陸香港。

12. 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。

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定網絡營辦商利用政府大樓和公共設施（如街燈和其他街道設施）分別安裝無線電基站和Wi-Fi系統。我們亦會支援創新及科技局在選定的市區地點進行「多功能智慧燈柱」試驗計劃。在該計劃下，智慧燈柱會用於提供便捷訊息服務和收集各類實時城市數據，加強城市和交通管理，並與將來5G流動服務基礎建設的發展相輔相成。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，我們會繼續便利流動網絡營辦商使用山頂站和偏遠地區政府建築物擴展其流動寬頻服務。

14. 行政長官於二零一七年的《施政報告》中建議政府透過資助形式，提供經濟誘因鼓勵電訊商擴展光纖網絡至位於偏遠地點的鄉村。我們會與商經局合作，敲定資助計劃的詳細安排，並會在展開招標工作前，向立法會財務委員會申請所需撥款。

#### **(5) 利便接達**

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

16. 行會於二零一六年五月正式批出免費電視牌照予奇妙電視有限公司（奇妙電視）。二零一七年十月，我們批准使用香港有線電視有限公司的大廈內同軸電纜分配系統於16 346幢大廈內提供奇妙電視的免費電視服務。我們會繼續向奇妙電視提供支援及協助，讓其進入樓宇裝設樓宇內置電訊設施，以傳送有關服務。

## (6) 消費者保障

17. 由電訊業界設立、屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」，於二零一五年五月一日起長期實施。該計劃旨在以調解方式協助電訊服務供應商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。我們會繼續支持該計劃，包括贊助所需的經費；根據既定的準則審核申請，以轉介有關申請至該計劃進行調解；以及監察計劃的表現和管治工作。

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。在通訊辦與業界積極商討後，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》）已由二零一一年七月開始實施。自守則實施後，通訊辦接獲有關電訊服務合約爭議的投訴個案數目大幅減少。經考慮實施《業界守則》的經驗及消費者的回應後，我們向香港通訊業聯會提出多項建議，以進一步改善《業界守則》。香港通訊業聯會與各參與營辦商商討後，在二零一四年十月修訂《業界守則》，而經修訂的《業界守則》於二零一五年五月生效。我們會繼續監察經修訂的《業界守則》的實施情況和成效。此外，為增加服務資料的透明度和為消費者提供更多資訊，我們於二零一六年十一月在通訊辦網站刊載主要家居寬頻服務供應商就服務使用者提出終止服務申請所採取的安排。有關資料會定期更新，以協助消費者在簽訂／續訂服務合約時作出明智的決定。

19. 《商品說明條例》的公平營商條文自二零一三年七月十九日起正式生效。通訊局獲賦予共享管轄權，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。我們一直與負責執行

《商品說明條例》的主要機關香港海關緊密合作，確保以協調的方式，根據共享管轄權的安排打擊不良營商手法。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，根據《商品說明條例》賦予通訊局的權力採取執法行動。

## **(7) 頻譜管理**

20. 二零一一年九月，商經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。為鼓勵善用頻譜，我們由二零一八年一月一日起，就擁擠頻帶內以行政方法指配的頻譜推行徵收頻譜使用費計劃。根據聲明所載的過渡安排，相關頻譜使用費的首期費用須在二零二零年一月一日前繳付。

21. 國際電聯世界無線電通信大會已於二零一五年十一月舉行。經徵詢無線電頻譜及技術標準諮詢委員會的意見，我們協助通訊局落實世界無線電通信大會的決定，並相應修訂了香港在六個頻帶的頻率劃分，由二零一七年一月一日起生效。我們其後亦已開始為二零一九年十一月的下屆世界無線電通信大會展開籌備工作。

22. 二零一七年三月二十一日，通訊局公布為滿足公共流動（包括第五代流動（5G））服務於二零二零年及之後的需求而提供更多頻譜的工作計劃，並概述向業界提供新頻譜的路線圖，當中涵蓋3.4 – 3.6吉赫頻帶、26吉赫頻帶（24.25 – 27.5吉赫）和28吉赫頻帶（27.5 – 28.35吉赫）。我們協助通訊局在二零一七年七月二十七日至九月七日期間進行諮詢，就由二零二零年起把3.4 – 3.7吉赫頻帶的頻率編配由現時的固定衛星服務改為流動服務的建議徵詢公眾的看法和意見。此外，我們在二零一七年八月委聘顧問就技術緩解

措施提出建議，以確保衛星電視共用天線系統與將來在3.4 – 4.2吉赫頻帶內操作的公共流動服務並存，有關工作會在二零一八年年初完成。通訊局會在二零一八年第二季聯同商經局局長發出諮詢文件，就指配3.4 – 3.6吉赫頻帶內的頻譜作公共流動服務用途的安排及相關頻譜使用費徵詢公眾的看法及意見。

23. 我們在二零一七年四月向26吉赫頻帶的頻譜受配者發出騰出頻譜通知，以期在二零一九年四月或之前騰空有關頻譜。相關的提交意向書邀請已於二零一七年十二月發出，以就使用26吉赫頻帶及28吉赫頻帶內可供指配的頻譜提供5G流動服務所涉及的事宜，包括頻率規劃、將提供的服務和應用、設備供應和指配頻譜的時間表、頻譜共用、網絡鋪設計劃等，邀請業界及其他有興趣人士提出看法和意見。經考慮邀請提交意向書期間所收到的意見，我們將在二零一八年年中進行諮詢，就有關頻譜的編配及相關指配安排，徵詢業界及其他有興趣人士的看法和意見。

24. 政府使用的頻譜由通訊辦以行政方式管理。我們於二零一七年年初就政府所用頻譜的效率完成第三次檢討，並在通訊辦網站公布結果。在該輪檢討中，我們檢討了上次在二零一三年修訂的《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》，並認為目前無需進一步修訂該指引。我們亦認為現時只供政府使用的預留頻帶應繼續維持不變。下一次檢討將於二零一九至二零二零年度進行。在此期間，我們會繼續推動政府頻譜使用者遵循上述指引。

25. 本部門無線電監察組早於二零零一年已裝設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即將完結，因此需要採購替代系統，



我們已於二零一七年九月為新系統招標。新系統預計於二零一九年三月或之前投入服務。

### **(8) 規管廣播服務及設備**

26. 二零一六年五月，行會正式向奇妙電視批出為期12年的免費電視牌照，讓其以固定網絡提供免費電視服務。牌照規定奇妙電視須於二零一七年五月三十日或之前推出一條粵語綜合頻道，並須於二零一八年五月三十日或之前推出一條英語綜合頻道。奇妙電視已於二零一七年五月十四日推出粵語綜合頻道。我們會密切監察奇妙電視在經延長的期限（即二零一八年七月三十日）或之前推出英語綜合頻道。另外，奇妙電視於二零一六年六月向通訊局提交申請，讓其除可使用固定網絡外，亦可使用廣播頻譜作為新增的傳送模式，傳送其持牌免費電視服務。通訊局應奇妙電視的要求，自二零一七年二月起暫緩處理該項申請，直至奇妙電視可重啟與通訊局的商討為止。

27. 因應市民對免費電視節目中的間接宣傳和贊助的討論，以及鑑於本地電視市場形勢在新持牌機構加入後不斷改變，通訊局已加快就海外規管免費電視服務的間接宣傳和贊助所作的研究，並進行調查，以收集公眾對有關議題的取態和意見。經考慮研究和調查的結果，通訊局已完成對業務守則中有關規管間接宣傳和產品／服務贊助的條文的檢討，並於二零一八年三月二十八日就放寬規管間接宣傳的建議展開為期一個月的公眾諮詢。我們會繼續支援通訊局推行各項放寬規管的建議。

28. 因應證券及期貨事務監察委員會於二零一七年五月將無綫股權結構事宜轉介予通訊局，我們協助通訊局審視了無綫於二零

一五年及二零一六年提交的股權變動申請所涉及的規管事宜。除徵詢法律顧問的意見外，通訊局亦邀請無綫提供進一步資料及說明，以供通訊局審議相關的規管事宜。我們會繼續支援通訊局跟進有關事宜。

29. 自數碼地面電視服務於二零零七年年底推出後，免費電視持牌機構已完成了共29個發射站的建設工程，數碼地面電視服務在二零一四年已至少覆蓋全港99%的人口。香港電視娛樂除可使用固定網絡外，亦獲指配廣播頻譜作為新增的傳送模式，由二零一六年四月二日起提供數碼地面電視服務，我們會繼續與無綫和香港電視娛樂協調，以改善香港少數地區的電視訊號接收問題。

30. 考慮到數碼地面電視用戶滲透率，以及香港在實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修訂為二零二零年年底，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廣播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。我們會繼續就檢討終止模擬地面電視廣播服務的工作目標及其他相關工作向商經局提供技術支援。

### **(9) 競爭事務**

31. 二零一三年九月，通訊局公布有關投訴無綫違反《廣播條例》競爭條文的調查結果，以及對無綫施加的懲處。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決定向行會提出法定上訴，並於二零一三年十二月就根據《廣播條例》向行會提出上訴的機制和通訊局經調查後作出的決定等事宜申請司法覆核。

32. 法庭於二零一六年一月二十九日作出判決，裁定在無綫所提出的七項覆核理由中，有兩項成立：(i)《廣播條例》第34條所載的上訴機制（向行會提出上訴）違反《香港人權法案》第十條；以及(ii)在《通訊局的決定》第277段中，通訊局要求無綫中止所有有關的合約條款和政策，並施加其他附帶命令，超出了糾正無綫反競爭行為的需要。法庭裁定《通訊局的決定》應予撤銷。二零一六年二月二十六日，行會及通訊局向上訴法庭送交上訴通知。我們會繼續協助通訊局處理有關上訴的法律程序。

33. 二零一四年五月二日，通訊局宣布根據《電訊條例》的合併條文（即第 7P 條），在向相關傳送者牌照持牌人施加條件的情況下，就 HKT Limited 建議收購 CSL New World Mobility Limited（《電訊條例》下的傳送者牌照持牌人）給予同意。我們會繼續監察相關持牌人遵守有關條件的情況。

34. 《競爭條例》於二零一五年十二月十四日全面實施。通訊局與競爭事務委員會（競委會）獲賦予共享管轄權，就在電訊和廣播業的業務實體的行為，執行《競爭條例》，而《廣播條例》和《電訊條例》的競爭條文已在實施相關的過渡安排下予以廢除。通訊局與競委會已簽訂諒解備忘錄，以協調雙方履行根據《競爭條例》有共享管轄權的職能。我們會繼續協助通訊局在電訊和廣播業執行《競爭條例》。

## II. 一般工作／計劃

### (1) 規管電訊服務及設備

35. 二零一七年，我們為三個現有持牌人更換綜合傳送者牌照，讓其繼續提供對外固定電訊服務及航空移動通訊服務。此外，我們批出三個新綜合傳送者牌照，讓持牌人提供對內固定電訊服務及對外固定電訊服務。我們會繼續支援通訊局處理綜合傳送者牌照的申請。

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900兆赫頻帶內的無線電頻譜，並已履行牌照內有關網絡覆蓋的規定。我們會繼續與900兆赫頻帶的成功競投人、操作廣深港高速鐵路香港段環球流動通訊系統－鐵路（GSM-R）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. 二零一四年，我們就指配1.9 – 2.2吉赫頻帶內的49.2兆赫無線電頻譜進行拍賣。三家現有流動傳送者成功投得無線電頻譜，指配期由二零一六年十月二十二日開始，其中兩名成功競投人須履行網絡覆蓋的規定，一名成功競投人已履行該規定。我們會繼續監察其餘一名成功競投人鋪設網絡的進展。

38. 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。所有接獲的互連協議（包括第一類及第二類互連、配線及本地接駁費等）已於通訊辦網頁公布。我們會繼續處理從互

連各方接獲的任何新互連協議。

39. 流動網絡營辦商須繳交專營權費，以使用900／1 800兆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。

40. 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。

41. 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。該計劃在二零一三年四月擴展至涵蓋非住宅樓宇。在該計劃下，連接光纖的樓宇分為兩類：光纖到戶樓宇和光纖到樓樓宇。截至二零一七年十月，15 500幢住宅樓宇已向計劃登記，佔全港住戶總數約84%。1 600幢非住宅樓宇亦已向計劃登記。我們會繼續鼓勵業界參與。

42. 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、設置、維持、管有及／或使用未經許可的電訊系統及裝置。

43. 截至二零一七年十一月底，流動網絡營辦商已於郊野公園和香港地質公園設立共28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。

44. 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。

45. 自二零零八年八月實施號碼費機制後，截至二零一八年三月三十一日，營辦商已交還756萬個號碼。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，以促進有效率和有效益地使用電訊號碼及編碼。

46. 我們會根據《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，繼續與內地工業和信息化部商討和交換意見。

47. 持有電話號碼以提供固定及流動電話服務的電訊服務持牌人須就履行全面服務責任的淨成本向全面服務供應商繳付全面服務補貼費。最近一次有關二零一五及一六年全面服務補貼費水平的檢討已經完成，檢討結果亦於二零一七年十一月公布。我們會繼續以公平、合理和有效率的方式計算全面服務補貼費，並定期公布計算所得的全面服務補貼費水平。

48. 繼實施新的電腦化系統（電子發牌系統）處理有關專用移動無線電系統牌照的申請和續牌後，我們會在二零一八年把該系統延伸至適用於其他專用電訊牌照。

49. 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。該測試系統於二零一零年十二月推出，提

供專用參照數據，供量度本地服務表現和作示範之用。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。我們在二零一四年至二零一七年期間進一步提升該系統，以加強其表現。截至二零一七年九月三十日，累積測試總次數超過7 600萬次，而平均每日點擊率為30 765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。

## **(2) 頻譜管理**

50. 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**

51. 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條件。

52. 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》，港台亦須確保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。

53. 我們會繼續以嚴謹和具透明度的方式處理公眾投訴，以

確保持牌廣播機構遵守業務守則。

54. 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。

55. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

56. 我們會繼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。

57. 我們會繼續打擊進口、出口、銷售和為商業目的而使用／管有未經批准的電視解碼器。

#### **(4) 規管非應邀商業電子訊息**

58. 《非應邀電子訊息條例》由二零零七年十二月起實施。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。

59. 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經局提供支援和諮詢服務。

60. 我們會繼續提供和整理適用於傳真、短訊及預錄電話訊息的三份「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。

61. 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。

62. 我們會繼續與本港、內地和海外反濫發訊息組織及執法機關聯絡，以促進在管制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。

#### **(5) 諮詢和支援服務**

63. 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。

64. 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。

65. 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。

66. 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，繼續為商經局和工貿署提供支援。

67. 我們會繼續支援商經局和工貿署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**

68. 我們會繼續監察電訊標準的發展，並在有需要時制定和更新本地標準。

69. 就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。

70. 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合格評定互認安排。

71. 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。二零一七年，我們委託一所實驗室量度20款未經認證流動電話的比吸收率。測試顯示，全部20款流動電話的比吸收率數值均低於國際非電離輻射防護委員會建議的每公斤2瓦特限值。

#### **(7) 對外事務和處理消費者投訴**

72. 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。

73. 我們會繼續透過每年的消費者教育活動為公眾舉辦講座、巡迴展覽等活動和計劃、大眾傳媒媒介、通訊辦網站、「通訊達人·通訊辦」Facebook 專頁，以及與各用戶小組和業界組織合作，推廣精明使用各項通訊服務，尤其是一些消費者尚未熟識的新服務。

74. 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，讓相關投訴能盡快得到妥善處理。

75. 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。

76. 我們會繼續改善有關公眾投訴的記錄，以便更有效跟進公眾投訴和編製投訴統計數字。

## **(8) 消費者保障**

77. 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大幅下降，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。鑑於過往的經驗、市場的最新情況，以及有關流動內容服務的投訴數字在近年持續處於低水平，香港通訊

業聯會在與業界和通訊辦商討後，由二零一七年四月一日起簡化了守則內的自行規管安排，讓流動網絡營辦商擔當更重要的角色，以確保行政機構由二零一七年四月一日起停止運作後，內容服務供應商繼續遵守守則的規定。我們會繼續監察守則的成效。

78. 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。我們會繼續監察市場發展和寬頻服務供應商的合規情況。

79. 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。

80. 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，並可於流動網絡營辦商的網站或經

通訊辦網站的連結瀏覽。我們會繼續監察流動網絡營辦商的表現。

81. 為提高本地固定和流動網絡營辦商的電訊服務收費項目透明度，我們於二零一一年十月發出自願性質的《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及時向通訊辦通報。截至二零一七年十一月，七家本地固網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，並會繼續監察營辦商遵循實務守則的情況。

### **(9) 人力資源管理**

82. 為統籌通訊辦的培訓及發展政策的實施情況，我們已成立培訓與發展委員會，以制定全面的計劃，滿足各人員的培訓需要，並優化栽培具潛質人員的安排。我們會繼續提倡部門內的學習文化和為各級人員提供培訓機會，以提高他們的專業和管理能力，確保接任安排保持穩健，以及配合最新的技術發展。我們亦會安排海外管理課程，並尋找機會安排人員派駐各決策局、海外規管機構和內地相關機構，以擴闊視野，並為面對更大的挑戰作好準備。

\* \* \* \* \*