

通訊事務管理局辦公室

二零二一至二二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) 支援通訊事務管理局(通訊局)

1. 我們會繼續支援通訊局全面履行規管職能。

(2) 繼續支持第五代(5G)技術的發展

2. 在二零一九年，多條頻帶中合共約4 500兆赫適用於5G服務的頻譜（即26／28吉赫頻帶內的4 100兆赫頻譜、3.5吉赫頻帶內的200兆赫頻譜、3.3吉赫頻帶內的100兆赫頻譜和4.9吉赫頻帶內的80兆赫頻譜）已推出市場。

3. 我們在二零一九年四月將26／28吉赫頻帶內合共1 200兆赫的頻譜，以行政方式指配予三家流動網絡營辦商（按其申請各獲400兆赫頻譜），以及在二零一九年十二月至二零二零年四月以拍賣方式指配3.3吉赫、3.5吉赫和4.9吉赫頻帶內380兆赫的頻譜後，各流動網絡營辦商由二零二零年四月起推出商用5G服務，標誌香港正式步入5G通訊時代。

4. 我們在 4.9 吉赫頻帶內物色到額外 80 兆赫頻譜，以及在 600／700 兆赫頻帶內的 140 兆赫頻譜，可在二零二一至二二年進行指配，用以提供公共流動服務。經考慮在二零二零年完成有關公眾諮詢所收集到的意見，通訊局和商務及經濟發展局局長（商經局局長）在二零二一年三月公布有關頻譜指配安排和相關頻譜使用費的決定。待立法程序完成，通訊局計劃在二零二一年第四季舉行拍賣，以指配這些新增的頻譜。

5. 國際電信聯盟（國際電聯）在二零一九年十月二十八日至十一月二十二日期間舉行的世界無線電通信大會（WRC-19）上作出關於 5G 服務的區域性及全球性頻譜編配的決定。通訊辦出席了該大會，並採取了跟進行動，以確保遵從各項適用於香港的國際電聯決定及建議，特別是 WRC-19 所選定的 40 吉赫和 70 吉赫頻帶，均可全球用作 5G 服務。我們已徵得通訊局批准，由二零二一年一月一日起，將包括 39.5 – 43.5 吉赫和 66 – 71 吉赫等的頻帶以共同主要業務方式編配予流動服務，以準備日後因應科技發展和業界的需求指配予 5G 服務使用。我們會繼續物色和推出其他合適的頻譜，供香港的 5G 發展和其他創新服務使用。

(3) 鼓勵及早使用 5G 技術

6. 二零二零年五月五日，我們透過第二輪「防疫抗疫基金」推出「鼓勵及早使用 5G 技術資助計劃」。該計劃旨在鼓勵各界及早使用 5G 技術，推動創新和智慧城市的應用，從而改善營運效率和服務質素，以及提升香港的整體競爭力。計劃自推出以來，反應十分踴躍，並於二零二二年七月三十一日截止接受申請。通訊辦會繼續管理該計劃，包括處理申請、監察獲批項目的推行情況，以及為獲資助申請機構舉辦分享會，讓其分享在有關項目中取得的經驗。

(4) 便利基礎設施的鋪設

7. 在相關政府部門的支援下，我們於二零一九年三月推行先導計劃，通過簡化的申請和審批程序，協助流動網絡營辦商在超過1 000個合適的政府場地安裝無線電基站。該計劃廣受業界歡迎。通訊辦會以「需求主導」的模式進一步協助營辦商使用其他合適的政府場所，擴展5G網絡的覆蓋範圍。通訊辦亦會繼續協助營辦商、相關政府部門及選定政府場地的場地經理，以加快審批程序和安裝工程。

8. 此外，政府會開放合適的公共設施，例如有蓋巴士站和公眾收費電話亭，以擴展5G網絡的覆蓋範圍。通訊辦經諮詢營辦商及相關政府部門後制定了有關的程序和要求，以便流動網絡營辦商申請使用該等公共設施安裝無線電基站。

9. 一家衛星營辦商已獲分配位於春坎角電訊港的地段，使其在3.5吉赫頻帶操作並用於遙測、追蹤及控制在軌衛星的現有衛星設施可由大埔搬遷至春坎角電訊港。我們會繼續與相關政府部門及另一衛星營辦商合作，以期把遙測、追蹤及控制衛星的相關設施由大埔遷往春坎角電訊港，預計在大埔限制區內使用3.5吉赫頻帶作5G服務的問題可在四年內得到徹底解決。此外，我們會繼續與相關政府部門合作，於二零二一年在春坎角電訊港提供合適的土地，以供對外電訊基礎設施使用，進一步提升香港對外電訊網絡的整體容量和分流能力。

(5) 推展高速寬頻服務至鄉郊及偏遠地區

10. 為支持政府的政策措施，我們推行一項計劃，向固定網絡營辦商（固網商）提供資助，把光纖網絡擴展至位於偏遠地區的鄉村。立法會財務委員會已於二零一八年七月批准撥款7.744億元推行有關計劃。我們已分別於二零一九年六月及二零二零年一月進行招標，並把六個項目悉數批予兩家固網商。該兩家固網商已展開鋪設光纖網絡和海底電纜的工程，預期新建的光纖網絡將由二零二一年起分階段擴展至有關的鄉村。通訊辦會繼續監察推行計劃的進度。

(6) 檢討電話機樓用地的使用狀況

11. 行政長官會同行政會議在二零一九年四月原則上決定，用作電話機樓及其他電訊相關設施用途的批地在現行批地期屆滿後，將不獲延期或續期。就42幅批地期將於二零二五年六月屆滿的用地（有關用地），政府已向承租人發出邀請，在其認為無法在批地期屆滿或之前向政府交還土地的情況下提交申述。就此，有關承租人已全部提交申述，反對批地不獲續期。為協助政府考慮有關申述，通訊辦已委託顧問進行技術評估，並已進行實地視察以核實有關用地的使用情況，務求從電訊角度向政府就如何處理有關用地提出建議。

(7) 重新指配流動服務頻譜

12. 為落實通訊局和商經局局長於二零一七年十二月所作決定，900兆赫頻帶內50兆赫頻譜已在二零二一年一月順利完成重新指配，展開為期15年的新指配期。1 800兆赫頻帶內150兆赫頻譜在現有指配期於二零二一年九月屆滿時即作重新指配。為確保現有及新

的頻譜受配者能順利交接1 800兆赫頻帶內的頻譜，通訊辦會透過於二零一九年五月就協調頻譜交接而成立的工作小組，繼續與全部四家現有流動網絡營辦商統籌有關的技術工作。

13. 850兆赫頻帶和2.5／2.6吉赫頻帶的現有頻譜指配期將分別在二零二三年十一月和二零二四年三月屆滿。經考慮在二零二零年完成有關公眾諮詢所收集到的意見，以及850兆赫頻帶現有頻譜受配者在二零二一年二月就二零二一年十一月或之前自願交還該頻譜作出的承諾，通訊局和商經局局長在二零二一年三月公布有關頻譜的重新指配安排和相關頻譜使用費的決定。通訊局的目標是在二零二一年第四季舉行拍賣指配有關頻譜。

(8) 檢討法例

14. 政府現正就電訊規管架構進行檢討，並正草擬修訂條例草案，以落實在較早前完成的公眾諮詢中獲得支持的建議。我們會繼續就是次檢討向政府和通訊局提供支援。

15. 我們協助政府完成電視及聲音廣播規管架構檢討，以配合市場需要及科技發展，使規管架構與時並進。為落實在是次檢討中提出的相關放寬措施，立法會於二零二零年十月二十九日通過《2019年廣播及電訊法例（修訂）條例草案》。相關條文於二零二一年二月五日生效，而通訊局亦已於同日更新和發出有關牌照申請指南。

16. 政府會探討規管人對人促銷電話的不同方案。我們會參照多年來根據《非應邀電子訊息條例》規管商業電子訊息所取得的經驗，支援政府進行有關工作。

(9) 規管電訊服務及設備

17. 為促進更多種類的服務供應商進入市場，以及各類創新的5G服務和應用的發展，通訊辦於二零一九年七月設立地區性無線寬頻服務牌照。地區性無線寬頻服務牌照相對於綜合傳送者牌照下的傳統公共流動服務而言，所須遵守的規定較為寬鬆，以便指配26/28吉赫頻帶內的共用頻譜。共用頻譜是為大學校園、工業邨、機場、科技園等不同的指定地點使用而設的頻譜，按地區劃分的共用模式指配，惟每名受配者須受總網絡覆蓋範圍不得超過50平方公里的限制。通訊辦已於二零一九年十月發出首個地區性無線寬頻服務牌照給機場管理局，以推行多項智能機場措施。通訊辦會繼續監察使用共用頻譜的情況，並更新有關的發牌架構。

18. 依據《電訊條例》第8(1)(aa)條設立的要約提供電訊服務類別牌照（類別牌照）旨在規管在沒有設置、操作或維持任何電訊設備的情況下向公眾要約提供電訊服務的人士。經修訂的類別牌照由二零一九年十月二十六日起生效，主要特點是引入登記規定，要求客戶服務訂用數量達10 000或以上的類別牌照持有人必須登記。截至二零二一年三月，21名類別牌照持有人已作登記。通訊辦將繼續監察市場的發展，並確保業界遵循經修訂類別牌照下的所有規管要求，以加強對消費者的保障。

19. 通訊局於二零一六年六月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。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，而第三階段的措施則由二零二一年七月一日起實施。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。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，尤其是物聯網服務及5G服務於未來的增長。

20. 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，我們已於二零一九年完成檢討並決定從全面服務責任中剔除約35%的室內公眾收費電話機和50%的電話亭公眾收費電話機。全面服務供應商已移除所有被剔除的室內公眾收費電話機；截至二零二一年三月三十一日，87%被剔除的電話亭公眾收費電話機已被移除。我們會繼續監察全面服務供應商移除被剔除的公眾收費電話機的工作進度。

21. 我們會繼續向全面服務供應商及相關政府部門提供支援，以便利推行公眾收費電話亭作其他服務及功能的建議，包括設置無線電基站及智能電話亭。

22. 通訊辦持續協助通訊局簡化規管措施，以確保這些措施在當前市場環境中仍然有效和方便營商。經考慮業界的回應，包括政府就上述電訊規管架構檢討進行諮詢時收到的意見書，我們已檢討和落實簡化收費資料及互連協議送交存檔和公布的規管措施，並會於二零二一年就提交會計常規資料的規管措施進行檢討。

(10) 規管廣播服務及設備

23. 奇妙電視有限公司（奇妙電視）、香港電視娛樂有限公司（香港電視娛樂）和電視廣播有限公司（無綫）的免費電視牌照，以及香港商業廣播有限公司和新城廣播有限公司的聲音廣播牌照有效期為12年，於二零二一年至二零二二年期間進行中期檢討。我們會支援通訊局評估這些持牌機構在其牌照期首六年的表現，然後把局方就持牌機構如何在餘下牌照的有效期限改善其服務提交意見及建議，供行政長官會同行政會議審議。

24. 自數碼地面電視服務於二零零七年年尾推出後，免費電視持牌機構已完成了共29個發射站的建設工程，數碼地面電視服務已至少覆蓋全港99%的人口。我們會繼續與相關的免費電視持牌機構協調，以改善香港少數地區的電視訊號接收問題。

25. 在模擬電視服務於二零二零年十一月三十日終止後，我們會在600／700兆赫頻帶內騰空頻譜作公共流動服務之用。我們已在二零一九年七月預先通知相關的電視廣播機構其頻譜指配會更改，以便他們在二零二一年十一月三十日或之前將600／700兆赫頻帶內的數碼地面電視頻道遷移至500兆赫頻帶。為讓觀眾能夠繼續接收數碼地面電視服務，相關的電視廣播機構會於二零二一年四月一日至十一月三十日的八個月期間，使用現行和新的發射頻率來廣播有關數碼地面電視頻道，以便公共天線廣播分配系統或大廈內同軸電纜系統（統稱「公共天線系統」）進行調整，接收遷移至500兆赫頻帶的數碼地面電視頻道。我們會繼續就數碼地面電視頻道遷移聯繫有關的電視廣播機構和公共天線系統營辦商，並會與內地當局協調其470－806兆赫頻帶內的頻譜使用，藉以騰空600／700兆赫頻帶內的頻譜。

(II) 一般工作／計劃

(1) 規管電訊服務及設備

26. 我們會繼續支援通訊局處理綜合傳送者牌照申請和牌照管理事宜。

27. 在公眾街道設有沙井的固網商須依循在二零一零年六月發出並於二零一六年七月修訂的指引檢查沙井，以及實施紓減措施，預防公眾街道上的沙井發生氣體爆炸。我們會根據指引載列的規定，繼續監察該等營辦商的實施工作。

28. 物聯網是新興技術，提供通訊平台及服務，讓各式各樣的互聯智能裝置無需經人手操作而能自動產生、交換和處理數據。通訊局在二零一七年十二月設立無線物聯網牌照，容許業界使用920－925兆赫共用頻帶提供無線物聯網平台及服務，至今已發出三個該等牌照。流動網絡營辦商亦可使用根據綜合傳送者牌照獲指配的頻譜，提供無線物聯網服務。隨着在綜合傳送者牌照及服務營辦商牌照下引入的新無線物聯網裝置收費分別於二零一九年一月三十一日及二零二零年八月一日起生效，每個在綜合傳送者牌照或服務營辦商牌照下運作的無線物聯網裝置的收費為二元，與無線物聯網牌照下的收費水平看齊。我們會繼續支援通訊局促進無線物聯網服務在5G時代的發展。

29. 通訊局在二零二零年四月二十八日向所有服務營辦商牌照持有人發出通函，內容有關如何完善發牌制度，包括把牌照的有效期由一年延長至兩年，以加強規管的確定性；精簡服務營辦商牌照所

授權提供服務的類別；以及採用新的牌照費架構，以確保在服務營辦商牌照內施加的規管措施與其他牌照一致。該優化後的發牌制度於二零二零年八月一日起生效，通訊辦會繼續監察優化後的服務營辦商發牌制度的成效。

30. 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就替代自建客戶接達網絡的鋪設情況。

31. 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。截至二零二一年三月三十一日，24 772幢住宅樓宇已向計劃登記，佔全港住戶總數約84%。1 697幢非住宅樓宇亦已向計劃登記。我們會繼續鼓勵業界成員參與。

32. 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。

33. 截至二零二一年三月三十一日，流動網絡營辦商已於郊野公園和香港地質公園設立共33個基站。我們會繼續便利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。

34. 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。當有新基站建成時，我們都會更新有關地圖。

35. 自二零零八年八月實施號碼費架構後，截至二零二一年三月三十一日，營辦商已交還的號碼淨額為766萬個。我們會繼續便利營辦商交還號碼，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。

36. 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。最近一次有關二零一九年全面服務補貼費水平的檢討已經完成，檢討結果亦於二零二零年十二月公布。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。

37. 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，我們已在二零二零年把該系統延伸至適用於其他專用電訊牌照。

38. 我們於二零二零年十二月推出給固網和流動寬頻服務的用戶測試其寬頻連接表現的測試系統，並在過去數年提升系統的表現和功能。截至二零二一年三月三十一日，該測試系統的累積測試次數超過1.05億次，平均每日使用率為28 055次。我們會繼續監察該測試系統的表現，並根據科技及市場的發展情況，不斷改良該測試系統。

(2) 便利基礎設施的鋪設

39. 自二零一零年起，我們提供綜合聯絡服務，協助營辦商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，四個新的區域和洲際海底電纜系統及兩個新的本地海底電纜系統已在香港投入運作。五個新的區域海底電纜系統亦正在籌劃或興建中，並將在二零二一至二零二三年間在香港投入服務。此外，四條新本地海底電纜亦正在籌劃中。我們會繼續提供該項服務，以便新海底電纜登陸香港。

40. 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設置無線電基站以擴展流動寬頻服務。

41. 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，以提高跨境設施的容量和分流能力，與營辦商協調，並與相關政府部門和內地當局聯繫。自二零二零年十月起，部分固網商經由沿港珠澳大橋鋪設的光纖電纜開始提供跨境電訊服務。我們會繼續與相關各方協調有關事宜。

(3) 便利接達

42. 我們會繼續協助固網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，包括使用香港有線電視有限公司的大廈內同軸電纜分配系統提供奇妙電視的免費電視服務。

(4) 頻譜管理

43. 我們會進行五年期的頻率規劃研究，務求適時為不同的無線通訊服務和應用提供頻譜。

44. 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。

45. 政府使用或代表政府使用的頻譜由通訊辦以行政方式管理。我們於二零一九至二零年度就政府所用頻譜的效率完成第四次檢討，並在通訊辦網站公布結果。我們會繼續推動政府頻譜使用者遵循《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》。

46. 通訊辦已在二零一九年六月更換無線電監察組於二零零一年裝設的無線電監察及測向系統。我們會使用新系統更有效率地進行無線電監察，並協助尋找干擾來源。

(5) 規管廣播服務及設備

47. 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。所有持牌廣播機構均須遵守通訊局發出的相關業務守則。我們會協助通訊局在有需要時修訂業務守則。

48. 根據二零一零年八月公布的《香港電台約章》，香港電台（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。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和港台遵守業務守則。

49. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

50. 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。

(6) 競爭事務

51. 通訊局與競爭事務委員會（競委會）獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播業業務實體的行為，執行《競爭條例》。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》。

(7) 規管非應邀商業電子訊息

52. 《非應邀電子訊息條例》由二零零七年十二月起實施。我們會繼續提供和管理適用於傳真、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。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。我們亦會就濫發訊息事宜向商經局提供支援和諮詢服務。

53. 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。

(8) 諮詢和支援服務

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

55. 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。

56. 我們會繼續支援商經局監督緊急警示系統的運作。該系統由政府委聘流動網絡營辦商在其網絡設置，以便向公眾發放具迫切性的緊急訊息。該系統由政府撥款設立，於二零二零年十一月推出。我們會協助相關決策局／部門透過緊急警示系統發放緊急訊息，並監察流動網絡營辦商在運作及保養緊急警示系統方面的工作。

57. 我們會繼續推動本港政府和業界參與國際和地區電訊會議，並就地區／國際電訊項目提供支援。

58. 為落實和進一步擴展《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》，並與內地當局作出更緊密的協調，我們會就香港服務供應商在內地提供跨境電訊服務事宜，繼續向商經局和工業貿易署（工貿署）提供支援。

59. 我們亦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，以便利營辦商進入這些市場和提供電訊服務。

(9) 技術標準

60. 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。

61. 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。

62. 我們會繼續監察市場供應的未經認證流動電話的電池安全和輻射暴露限值。二零一九至二零年，我們委託一所實驗室就20款未經認證流動電話進行電池安全測試，並委託另一所實驗室量度10款未經認證流動電話的比吸收率。測試顯示，全部20款未經認證流動電話的電池安全均符合有關電力安全標準，而全部10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。

(10) 對外事務和處理消費者投訴

63. 我們會繼續透過每年的消費者教育活動為公眾舉辦講座、巡迴展覽等活動和項目、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的合作，推廣精明使用各項通訊服務。

64. 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。

65. 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，我們會繼續按需要舉辦業界和傳媒活動，以保持有效溝通。

(11) 消費者保障

66. 為保障電訊服務消費者的權益，我們積極實施各項消費者保障措施，並與業界合作制定和推行自行規管措施，以處理可能不時出現的新消費者事宜。這些措施包括由業界組織香港通訊業聯會負責管理、屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」。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。

67. 其他由業界自願實施的自行規管措施包括公布《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；以及公布《電訊服務合約業界實務守則》，令電訊服務合約的條文更清晰。流動網絡營辦商亦已採用通訊辦公布的一系列預防措施，以解決流動通訊服務帳單震撼的問題。通訊辦已在網站公布各流動網絡營辦商所實施的措施。

68. 為使流動寬頻服務市場的服務水平更具透明度，流動網絡營辦商公布其流動寬頻服務的服務承諾及實際表現統計數字。有關承諾和統計數字每季更新，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。至於終止家居寬頻服務方面，我們在通訊辦網站刊載並定期更新主要家居寬頻服務供應商就服務用戶提出終止服務申請所採取的安排詳情。

69. 通訊局已發出自願性質的《關於電訊服務帳單資料及收取帳款的實務守則》，以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。為了向固網及流動寬頻服務供應商就如何實施公平使用政策提供指引，通訊局公布了一套強制性指引載述相關指導原則，供服務供應商遵循。

70. 準確按時計帳計劃於二零零三年一月推出，並於二零零五年十一月修訂。該計劃為自願參與計劃，旨在確保國際直撥電話、流動話音及撥號上網服務的帳單的準確性。我們已根據最新的市場環境對計劃的成效作出檢討，在業界的支持下，我們決定於二零二一年一月開始終止該計劃。我們會繼續透過其他現有的規管措施，保障消費者享有準確按時計帳的權益。

71. 我們會繼續監察向業界發出有關提供服務給最終客戶的各項規管指引的成效，包括在二零一七年十月起生效的《流動虛擬網絡營辦商停止服務安排的業務守則》，以及在二零一八年十二月修訂的《核實流動電訊服務準顧客地址的實務守則》。

72. 我們會繼續監察所採用的各項消費者保障措施的成效，並在有需要時邀請業界參與進一步改善現行措施或引入新措施。通訊局亦獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播服務持牌機構作出與根據《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《商品說明條例》的公平營商條文。就涉及不良營商手法的個案，我們會根據《商品說明條例》賦予通訊局的權力，在有需要時採取執法行動。

(12) 人力資源管理

73. 為監督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。

* * * * *