

通訊事務管理局辦公室
二零二二至二三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，以及4.9吉赫頻帶內的80兆赫頻譜）推出市場。在3.3吉赫、3.5吉赫和4.9吉赫頻帶內380兆赫的中頻帶頻譜，以及在26／28吉赫頻帶內1 200兆赫的高頻帶頻譜指配予流動網絡營辦商後，5G服務亦於二零二零年四月推出市場。此後，鋪設5G網絡的工作和消費者選用5G服務的情況持續進展。截至二零二二年三月，香港5G覆蓋已超過九成人口，涵蓋各大商業區及所有港鐵站。

3. 為了在速度、容量和覆蓋範圍方面滿足多項5G應用的需求，我們需要向市場提供更多不同頻帶的頻譜。為此，我們在600兆赫及700兆赫頻帶內各物色到70兆赫的新頻譜，並在4.9吉赫頻帶內物色

到額外80兆赫頻譜，用以提供包括5G服務的公共流動服務。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在二零二一年三月公布分別就有關以拍賣形式指配低及中頻帶內新頻譜安排和相關頻譜使用費的決定。通訊局在二零二一年十月舉行的拍賣順利完成後，於二零二一年十二月指配4.9吉赫頻帶內的80兆赫新頻譜。當香港和廣東省的數碼地面電視頻道均完成遷出原來的頻帶後，700兆赫頻帶內的70兆赫頻譜預期於二零二二年六月指配予成功競投人，而600兆赫頻帶內的70兆赫頻譜則已歸入儲備，以應付未來的需求。除指配上述低及中頻帶內的新頻譜外，我們日後亦會因應市場的發展，協助通訊局指配26／28吉赫頻帶內餘下的2 500兆赫頻譜。

4. 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服務區域性及全球性頻譜編配的決定。通訊事務管理局辦公室（通訊辦）出席了該大會，並採取跟進行動，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，均可於全球用作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市場需求指配予5G服務使用。下次的世界無線電通信大會將於二零二三年舉行，屆時審議的事項將包括為5G服務物色額外頻譜。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

5. 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，政府於二零二一年七月增加撥款，而計劃的截止申請日期亦已延長至二零二二年十二月三十一日。通訊辦會繼續管理該計劃及監察獲批項目的推行情況，並於二零二二年舉辦分享會，以展示獲資助項目的成果。

(4) 便利基礎設施的鋪設

6. 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（基站）。計劃廣受業界歡迎。二零二二年一月，該先導計劃在「需求主導」的模式下擴大，增加約500個政府場所予流動網絡營辦商使用，以擴展5G網絡的覆蓋範圍。通訊辦亦會繼續提供協助予營辦商、相關政府部門及被選政府場地的場地經理，以加快審批程序和安裝工程。

7. 此外，為配合政府開放合適的公共設施（如有蓋巴士站和公眾收費電話亭），以擴展5G網絡覆蓋範圍的政策措施，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基站。

8. 一家衛星營辦商已獲分配一幅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，預計在大埔限制區內使用3.5吉赫頻帶作5G服務的問題可在二零二四年年底前徹底解決。此外，地政總署於二零二一年十二月就一幅位於春坎角的土地進行招標，招標結果已於二零二二年三月公布。我們會繼續與相關政府部門合作，於二零二二年在春坎角電訊港提供額外土地，以供對外電訊基建設施使用，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

9. 為支持政府的政策措施，我們推行一項獲撥款港幣7.7億元的資助計劃，透過提供經濟誘因鼓勵固定網絡營辦商（固網商）擴展光纖網絡至235條位於偏遠地區的鄉村。隨着計劃的六個投標項目在二零一九年十一月至二零二零年五月期間悉數批出，獲選的固網商已開展建造工程，並於二零二一年起分階段把光纖網絡擴展至有關鄉村。截至二零二二年三月三十一日，39條鄉村的網絡擴展工程已完成。通訊辦會繼續監察該六個預定於二零二六年前全部完成的項目的實施進度。

(6) 保護地下電訊設施

10. 電訊業界一直都強烈要求加強地下電訊設施的法定保障，使之與其他公共設施看齊。為回應業界的關注，政府在參考了其他公共設施的現有法定保障後，對《電訊條例》作出修訂，若有任何人在電訊線路附近進行任何地下工程時沒有採取合理步驟及措施保護或防止地下電訊線路受損，將會構成刑事罪行。在《2021年電訊（修訂）條例草案》於二零二一年十月獲得通過後，我們諮詢了相關的持份者，並於二零二二年二月發出指引，為有關在地下電訊線路附近進行的工作提供清晰指引，以及列出符合新規定所須採取的

適當預防步驟和措施，務求加強對地下電訊線路的保護。當《電訊條例》的修訂條文開始實施，我們便會執行加強保護地下電訊線路的相關條文和指引。

(7) 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），通訊辦已根據顧問研究及實地視察取得的技術資料和調查結果，審視了相關承租人提交的申述，並從電訊角度向政府提出相關建議以供考慮。我們會繼續就批地期屆滿後如何處理有關用地向政府提供技術意見。

(8) 重新指配流動服務頻譜

12. 900兆赫頻帶內的50兆赫頻譜和1 800兆赫頻帶內的150兆赫頻譜，已於二零二一年一月和九月分別進行重新指配。儘管第二代流動(2G)服務主要使用這兩條頻帶的頻譜，但流動網絡營辦商亦可重整這兩條頻帶內部分或全部獲指配的頻譜，用作提供更先進的流動服務，而有些流動網絡營辦商亦可能考慮關閉其2G網絡，以便更有效使用頻譜。就此，通訊局在二零二一年七月就其中一間流動網絡營辦商由二零二一年九月三十日起終止提供2G服務給予事先同意。通訊局在審批該終止服務的申請時，已根據綜合傳送者牌照的相關特別條件，就保護消費者權益的需要作出考慮。該流動網絡營辦商如期於九月底完成終止有關服務。我們會繼續監察其他流動網絡營辦商使用900兆赫和1 800兆赫頻帶提供2G服務的情況，並確保流動

網絡營辦商在逐步終止任何一代的流動服務時，均遵守其牌照責任，以保障消費者權益。

13. 2.5/2.6 吉赫頻帶內 90 兆赫頻譜的現有指配期將於二零二四年三月屆滿。此外，850 兆赫頻帶內 15 兆赫頻譜的指配期原於二零二三年十一月屆滿，在取得通訊局批准後，其受配者於二零二一年六月提早交還該頻譜。經公眾諮詢後，為指配有關頻譜而舉行的拍賣於二零二一年十月順利完成，而上述 850 兆赫頻帶內獲交還的頻譜亦已於二零二一年十二月作出指配。通訊辦會就 2.5/2.6 吉赫頻帶與現有和新的頻譜受配者進行協調，以確保有關頻譜在二零二四年三月能順利移交。

(9) 實施電話智能卡實名登記制

14. 《電訊（登記用戶識別卡）規例》（《規例》）已於二零二一年九月一日開始實施。《規例》訂明所有由香港電訊商發出，於本地用於人與人溝通的電話智能卡均須符合實名登記的規定，以及所有相關電話智能卡必須在指定時間內完成登記。通訊局已根據《規例》就實名登記制的實施向電訊商發出指引（指引）。我們一直密切監察電訊商實施實名登記的進度，以確保符合《規例》及指引。我們與商務及經濟發展局（商經局）共同制訂相關宣傳策略及工作，提醒電話智能卡用戶須於指明限期前登記其電話智能卡，並將推出相應措施協助有需要的人士為其電話智能卡完成實名登記。

(10) 檢討電訊法例

15. 通訊辦協助政府完成對《電訊條例》下有關電訊規管架構的檢討，以促進5G及物聯網科技進一步發展和便利業界營商。《2021年

電訊（修訂）條例草案》（《條例草案》）於二零二一年十月獲立法會通過，該《條例草案》旨在修訂《電訊條例》的相關條文，落實電訊規管架構檢討的建議措施。我們會繼續在上述《條例草案》通過後協助通訊局實施新的條文。

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。

(11) 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，地區性無線寬頻服務牌照於二零一九年七月設立，以指配26/28 吉赫頻帶內的共用頻譜。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。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。首個地區性無線寬頻服務牌照已於二零一九年十月發出予機場管理局，以推行智能機場措施。此外，為便利不同機構，尤其是中小企業、教育院校及科研機構等使用共用頻譜設置專用的5G系統，新的地區性無線寬頻系統（專用）牌照於二零二一年十二月設立。通訊辦會繼續鼓勵廣泛及盡早使用5G和其他先進無線技術作創新應用。

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。隨着電話智能卡實名登記制於二零二一年九月起分階段實施，所有在業務運作中要約提供相關智能卡服務的類別牌照持有人，不論客戶數量多寡，均須向通訊局登記。截至二零二二年三月，56 名類別牌照持有人已作登記，其中 24 名牌照持有人在業務運作中要約提供相關智能卡服務。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，第三亦即最後階段的措施亦已由二零二一年七月一日起順利實施。在所有措施實施後，可提供額外1 572萬個號碼，以供編配作流動服務之用。我們會繼續留意隨着市場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，並有效管理號碼資源。

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；而截至二零二二年三月三十一日，96%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電話亭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，並會於二零二二年就提交會計常規資料的規管措施進行檢討。

(12) 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和電視廣播有限公司的本地免費電視節目服務（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，須進行中期檢討。由於有關牌照的檢討時間相近，為更有效處理相關的檢討工作，我們協助通訊局就上述的免費電視及聲音廣播牌照進行綜合中期檢討。通訊局評估持牌機構在牌照期首六年的表現和餘下六年的投資承諾，並在考慮公眾諮詢期間收集到的意見後，會就持牌機構在餘下牌照期如何改善服務敲定各項建議，在二零二二年下半年把有關建議提交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. 隨着模擬電視服務於二零二零年十一月三十日終止後，600／700兆赫頻帶內的數碼地面電視頻道已由二零二一年十二月一日起遷移至500兆赫頻帶，以騰出600／700兆赫頻帶內的頻譜作公共流動服務之用。我們會繼續就本港的數碼地面電視服務，與內地當局協調使用470 – 614兆赫頻帶內的頻譜。

26. 通訊局在二零二二年二月正式批准奇妙電視的申請，除了固定網絡外，亦可使用頻譜作為其免費電視服務的新增傳送模式。通訊局信納奇妙電視已遵從局方於二零二一年四月給予原則上批准時所列明的各項要求，故批准有關申請。奇妙電視將於二零二二至二三年度內開始使用頻譜傳送其現有的兩條綜合頻道，並提供多一條新的電視節目頻道。我們會協助通訊局監察奇妙電視使用頻譜傳送服務以及推出新的電視節目頻道。

(II) 一般工作／計劃

(1) 規管電訊服務及設備

27. 二零二一至二二年度，我們發出一個新的綜合傳送者牌照，用作傳送電視節目服務。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。

28. 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。

29. 物聯網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。

30. 通訊局在二零二零年檢討和完善服務營辦商牌照的發牌制度，把牌照的有效期由一年延長至兩年，以加強規管的確定性、精簡根據服務營辦商牌照授權提供的服務類別，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。

31. 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。

32. 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。截至二零二二年三月三十一日，25 763幢住宅樓宇已向計劃登記，佔全港住

戶總數約84%。1 692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。

33. 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。

34. 截至二零二二年三月三十一日，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。

35. 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。

36. 自二零零八年八月實施號碼費架構後，截至二零二二年三月三十一日，營辦商已交還的號碼淨額為772萬個。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。

37. 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。最近一次有關二零二零年全面服務補貼費水平的檢討已經完成，檢討結果亦於二零二一年十二月公布。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。

38. 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，我們已在二零二一年把該系統延伸至適用於所有專用電訊牌照。

39. 我們於二零一零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。截至二零二二年三月三十一日，該測試系統的累積測試次數超過1.12億次，平均每日使用率為27 210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

40. 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。繼二零一三年在香港投入運作的四個區域和洲際海底電纜系統及兩個本地海底電纜系統，再有一個新的海底電纜系統由二零二一年九月起開始運作。四個新的區域海底電纜系統亦正在籌劃或興建中，並將在二零二二至二零二三年期間在香港投入服務。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。

41. 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基站以擴展流動寬頻服務。

42. 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，與有關營

辦商進行協調，並聯繫了相關政府部門和內地當局。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

43. 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

44. 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。

45. 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。

46. 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》。

47. 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。我們已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。

48. 通訊辦已委聘顧問進行顧問研究，透過技術分析和實地測試評估基站的非電離輻射水平，尤其是使用5G技術的基站，並就有關基站輻射安全事宜向通訊辦提供意見。有關研究已於二零二一年四月展開，並將於二零二二年第二季完成。通訊辦會考慮顧問的研究結果及建議，以在不同場景下評估和批核有關的基站申請。

(5) 規管廣播服務及設備

49. 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。

50. 根據二零一零年八月公布的《香港電台約章》，香港電台（港台）亦須確保其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。

51. 我們會繼續規管持牌廣播機構的技術水平。

52. 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

53. 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

54. 《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。

55. 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

56. 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。

57. 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。

58. 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。為確保系統能持續長遠運作，通訊局會在新發出的綜合傳送者牌照

加入新的特別條件，就提供公共流動服務要求持牌人設置、維持及操作該系統。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。

59. 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。

60. 我們會繼續向商經局和工業貿易署（工貿署）提供支援，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》，與內地當局作出更緊密的協調，推出更多開放措施，以便利香港營辦商擴展在內地提供的電訊服務。

61. 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

62. 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。

63. 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。

64. 我們會繼續監察市場供應的未經認證流動電話的輻射暴露限值。二零一九至二零年，我們委託一所實驗室量度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

65. 我們會繼續透過每年的消費者教育活動，為公眾舉辦巡迴展覽和社區講座等活動和項目，以推廣精明使用通訊服務的訊息。我們亦會透過不同大眾傳播媒介，包括通訊辦網站、「通訊達人。通訊辦」Facebook 專頁、Instagram 平台、通訊局的 Youtube 頻道及其他網上平台，並且與各用戶小組和業界組織合作，宣傳消費者訊息。

66. 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。

67. 為協助業界、傳媒和公眾了解通訊市場的最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

68. 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。

69. 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。

70. 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。

71. 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。

72. 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》。

73. 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

74. 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，並加強對具潛質人員的栽培。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。我們亦會安排本地／海外領袖訓練及管理課程，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，以擴闊他們的視野，為面對更大的挑戰作好準備。

* * * * *