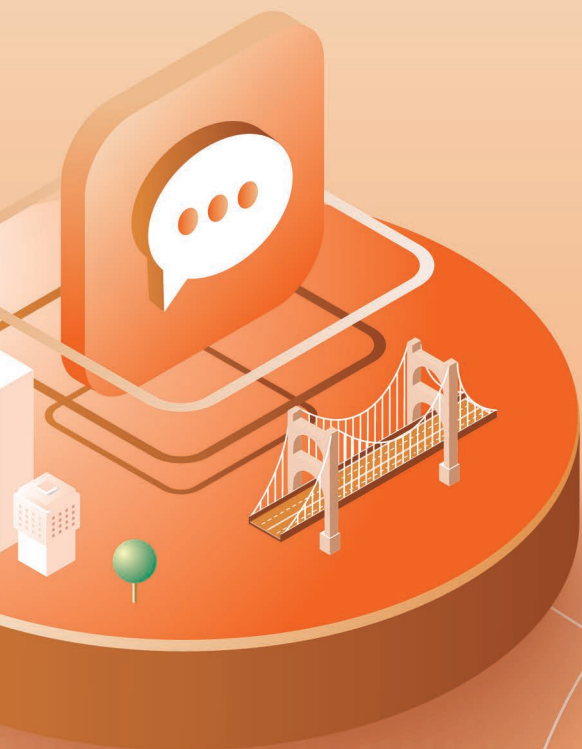


第 **6** 章

通訊事務管理局的 主要工作回顧



廣播

6.1 修訂廣播業務守則

在通訊辦的協助下，通訊局經考慮公眾和業界的意見後完成了修訂業務守則的工作。考慮到持牌機構的營商環境充滿挑戰，是次修訂適時放寬業務守則中對廣播業的規管，包括電視和電台有關贊助節目和間接宣傳的規定。放寬相關規管措施同時有助持牌機構增加收入來源，從而改善其財政狀況，讓廣播業可持續發展。

鑑於維護國家安全的重要性，是次修訂亦加入條文列明持牌廣播機構必須在其播放節目中遵守維護國家安全的規定。有關條文適用於所有持牌廣播服務。

經修訂的業務守則在2023年12月15日刊憲，並於同日生效。通訊局認為經修訂的業務守則為廣播業締造更靈活和更有利的營運環境，並同時保障公眾利益，讓業界能持續發展及向市民提供更高質素的廣播服務。

6.2 為主要牌照續期申請作好準備

六個主要廣播牌照（包括三個免費電視牌照、一個收費電視牌照和兩個聲音廣播牌照）將陸續於2027年和2028年牌照期屆滿。

為準備即將展開的牌照續期工作，通訊局在通訊辦的協助下，現正進行廣播服務意見調查，以掌握香港市民收看和收聽習慣的變化。調查所得的資料和統計數據，將為通訊局處理各主要持牌廣播機構的牌照續期申請提供有用的參考資料。預計有關調查將於2024年年底完成。

6.3 非本地及其他須領牌電視牌照

在報告期內，通訊局批准一宗由麗的技術服務有限公司提出為香港酒店房間提供電視節目服務的其他須領牌電視牌照申請。通訊局亦批准了一宗由Starbucks (HK) Limited提出的非本地電視牌照續期申請。

6

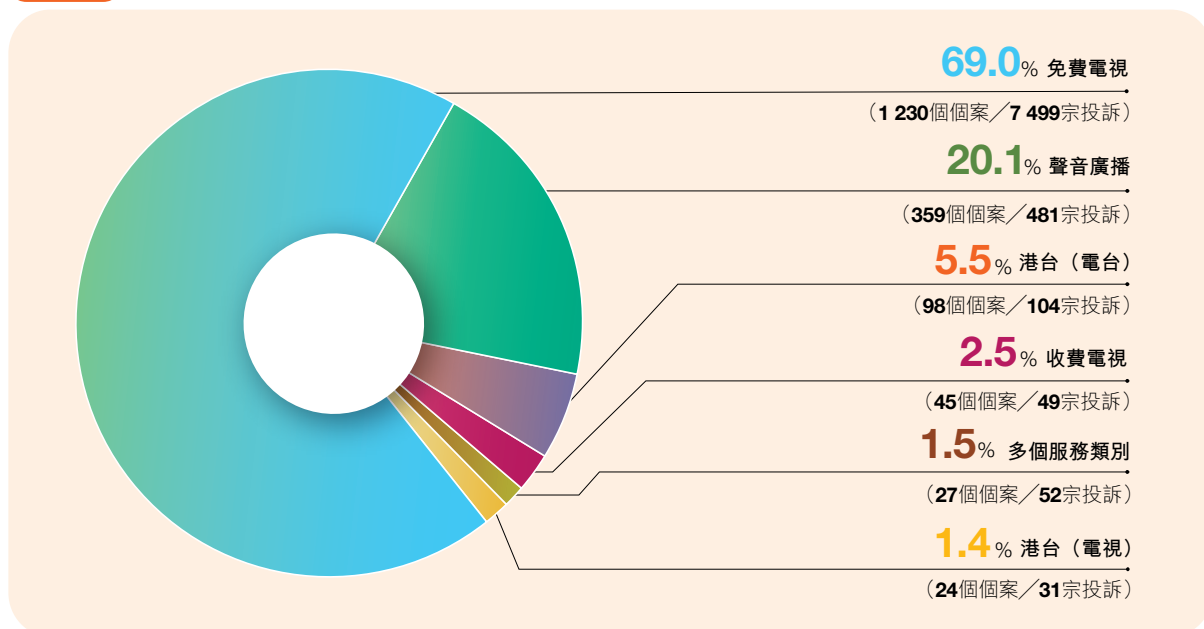
通訊事務管理局的主要工作回顧

6.4 處理有關廣播服務的投訴

投訴處理概覽

在2023年4月至2024年3月期間，通訊局處理了1 783個關於廣播機構播出的材料的投訴個案（涉及8 216宗投訴）¹⁹，與上年度同期的投訴數字（1 857個個案、涉及3 984宗投訴）比較，個案數目減少4.0%，而投訴宗數則大幅增加106.2%²⁰。在報告期內按廣播服務和廣播機構分類的已獲處理投訴個案數字分別見圖14和圖15。

圖14：在2023/24年度按廣播服務分類的已獲處理投訴個案



¹⁹ 為確保運作效率，涉及同一事宜／廣播內容而指稱相近的投訴，會歸納為同一個案一併處理。

²⁰ 投訴宗數大幅增加，主要原因是其中一個個案涉及超過4 600宗投訴。

圖15：在2023/24年度按廣播機構分類的已獲處理投訴個案

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
無綫	1 024	7 166
香港電視娛樂	120	177
有線寬頻開電視	77	85
香港有線電視有限公司	11	15
電盈媒體	34	34
商台	231	257
新城	128	224
港台（電視）	24	31
港台（電台）	98	104
多家廣播機構	36	123
總計	1 783	8 216

在通訊局處理的所有投訴個案中，通訊事務總監在通訊局授權下處理了1 777個個案（涉及8 202宗投訴）。這些個案涉及輕微違規，或有關指控並不構成違例情況，或不屬《廣播（雜項條文）條例》第11（1）條的管轄範圍（即投訴內容並不涉及違反有關法例、牌照條件或業務守則的條文）。通訊局則處理了六個個案（涉及14宗投訴）。有關通訊局在報告期內處理的投訴詳情，見圖16。



圖16：通訊局與通訊事務總監處理的投訴個案的結果

	屬於《廣播（雜項條文）條例》第11(1)條範圍				不屬《廣播（雜項條文）條例》第11(1)條範圍	總計
	成立		不成立			
	通訊局	通訊事務總監	通訊局	通訊事務總監	通訊事務總監	
個案數目	4	96	2	1 377	304	1 783
投訴宗數	5	134	9	7 717	351	8 216

第六章

6 通訊事務管理局的主要工作回顧

通訊局處理的投訴個案

在通訊局處理的六個投訴個案中，三個與免費電視服務有關（涉及四宗投訴，佔通訊局處理投訴總宗數的28.6%）。按廣播服務分類的投訴個案數字見圖17。

圖17：按廣播服務分類並由通訊局處理的投訴個案

廣播服務類別	投訴個案數目	投訴宗數
免費電視	3	4
港台（電視）	2	9
港台（電台）	1	1
總計	6	14



至於被投訴的廣播材料的性質，通訊局處理的六個投訴個案全部與節目有關。在投訴成立的四個個案中，一個涉及產品／服務贊助；一個涉及使用粗鄙的用語；一個涉及公平性及回應的權利；而餘下一個則涉及在合家欣賞時間內播放被列為「家長指引」類別的節目。通訊局向有關廣播機構發出一次警告、一次強烈勸諭及兩次勸諭。通訊局在2023／24年度內就投訴個案所作出的裁決見圖18。

圖18：通訊局在2023／24年度就投訴個案作出的裁決

通訊局的裁決	涉及的廣播機構			總計
	無綫	有線寬頻 開電視	港台	
無須跟進	0	0	2	2
勸諭	1	0	1	2
強烈勸諭	0	1	0	1
警告	1	0	0	1
嚴重警告	0	0	0	0
罰款	0	0	0	0
總計	2	1	3	6

電訊

6.5 在多段頻帶提供頻譜供5G服務使用

截至2024年3月，通訊局已在低、中及高頻帶（即700兆赫、3.3吉赫、3.5吉赫、4.9吉赫及26/28吉赫）內指配合共2 130兆赫的無線電頻譜作公共流動電訊服務用途，包括提供5G服務。另外，26/28吉赫頻帶內400兆赫的共用頻譜亦會以共用方式指配給其他機構使用，用作提供地區性無線寬頻服務，支援5G的創新應用。由2020年4月起，各流動網絡商已在香港推出商用5G服務。截至2024年3月，香港的5G覆蓋率已超過九成人口，在核心商業區的覆蓋率更達99%，涵蓋所有人口密集的地區、繁忙的商場及港鐵站。

提供更多5G頻譜以滿足營辦商的需求

根據2023年年底舉行的國際電信聯盟世界無線電通信大會的會議結果，6 425–7 125兆赫頻帶已識別為可於第一區（歐洲及非洲）與第二區（美洲）和第三區（亞洲及大洋洲）的部分國家用作國際移動通信(IMT)服務，內地工業和信息化部亦公布，6 425–7 125兆赫頻帶的全部或部分已識別作IMT服務之用。有見及此，通訊局已安排在6 570–6 770兆赫頻帶及6 910–7 125



兆赫頻帶內操作固定及外勤廣播鏈路的有關使用者遷移至其他頻帶，以騰出415兆赫頻譜作公共流動服務用途。

隨着業界持續優化5G服務，以及5G設備及消費者產品日益普及，憑藉高速、高容量、超可靠、大規模連接和低時延通訊等超卓技術特性，5G服務正在革新流動服務用戶的使用體驗。業界普遍預期，5G將繼續為各種商業服務和智慧城市的應用帶來巨大發展潛力。

第六章

6

通訊事務管理局的主要工作回顧

另外，通訊局會密切留意經國際／地區標準化組織商議後決定的新頻帶用於各種無線電通訊服務（包括流動服務）的發展情況。通訊局會因應市場的發展，繼續推行措施以支援5G或更先進流動通訊服務的發展，包括協調業界以了解他們的意見和需求，以及適時向業界供應合適的無線電頻譜。

重新指配2.5／2.6吉赫頻帶內的頻譜

隨着2.5／2.6吉赫頻帶內90兆赫頻譜在之前的指配期於2024年3月屆滿，有關頻譜已按照2021年10月舉行的拍賣結果重新指配予三家流動網絡商，而部分相關頻譜為期15年的新指配期會易手。通訊辦於2022年9月召開了由三家有關流動網絡商代表組成的技術工作小組會議，以協調相關技術安排。在技術工作小組成員的共同努力下，2.5／2.6吉赫頻帶內的90兆赫頻譜已於2024年3月與新受配者無縫交接。

為重新指配850／900兆赫和2.3吉赫頻帶內的頻譜作準備

850／900兆赫頻帶內20兆赫頻譜和2.3吉赫頻帶內90兆赫頻譜的現有指配期將分別於2026年5月和2027年3月屆滿，相關頻譜規劃用於提供公共流動服務。通訊局及商經局局長於2022年11月進行了聯合公眾諮詢後，於2023年5月2日以聯合聲明方式公布其就上述頻帶內合共110兆赫頻譜在現有指配期屆滿後重新指配的安排及相關頻譜使用費的決定。通訊局將於2024年11月以拍賣方式重新指配上述頻帶的頻譜。

為指配6／7吉赫頻帶內的頻譜作準備

6／7吉赫頻帶內的頻譜是可供流動服務使用的中頻帶頻譜當中最大片的頻段，該頻帶內400兆赫新選定的頻譜會用作提供公共流動服務。6／7吉赫頻帶內的頻譜可支援第六代（6G）流動服務的發展。香港是國際間首批拍賣此頻譜的地區，此舉有助促進市場發展，提前為6G發展做好準備。通訊局與商經局局長於2023年7月進行聯合公眾諮詢後，於2024年3月1日以聯合聲明的方式，公布有關6／7吉赫頻帶內400兆赫新頻譜（即6 570—6 770兆赫和6 925—7 125兆赫）的指配安排及相關頻譜使用費的決定。通訊局將於2024年11月舉行拍賣，並於2025年第一季指配該頻帶內的頻譜。

第二輪行政指配26／28吉赫頻帶內的頻譜

為進一步推動5G發展，並考慮到最新的市場情況，通訊局在2024年2月推出第二輪以行政方式指配26／28吉赫頻帶內餘下的2 500兆赫非共用頻譜供業界申請。

6.6 確保新建樓宇內預留足夠空間及可進入該等樓宇以裝設流動通訊設施

《2022年施政報告》宣布政府將透過修訂法例確保新建樓宇預留適當空間裝設流動通訊設施，以進一步擴展5G網絡。為推展有關措施，通訊辦協助商經局制訂修例建議，以確保新建樓宇內預留空間，讓流動網絡商可進入新建樓宇設置流動通訊設施。《2023年電訊（修訂）條例草案》在2023年12月提交立法會，並於2024年2月21日獲立法會通過。根據《2024年電訊（修訂）條例》，流動網絡商可在通訊局授權下進入指明建築物（包括新建及重建的商業、工業、住宅和旅館建築物）的預留空間裝設和維持流動通訊設施而無須繳付費用。另外，新建的政府建築物及公營房屋亦會跟從有關安排以裝設流動通訊設施。有關安排將有助進一步擴展香港的流動網絡覆蓋及容量。相關修訂已於2024年10月1日生效，獲通訊局授權的流動網絡商可進入在2025年4月1日或之後獲批建築圖則的指明建築物的預留空間裝設和維持流動通訊設施。

為落實上述法例修訂，通訊局在通訊辦的協助下，發布《在指明建築物內設置流動接達設施以提供公共流動無線電通訊服務的工作守則》（《流動設施工作守則》），為發展商和流動網絡商訂明有關在指明建築物裝設流動通訊設施的具體要求。《流動設施工作守則》已於2024年9月公布。

通訊辦會繼續支援商經局推展有關修例建議，並會就更新相應的行政指引與有關政府部門聯繫，以確保新規定能夠適時推行。

6.7 便利5G網絡鋪設

基於5G的特性，要達致最佳的5G覆蓋，便須要裝設更多無線電基站。為求迅速和有效地鋪設5G網絡，通訊局於2019年3月協助政府推行先導計劃，以簡化審批程序及每年一元的象徵式租金開放超過1 500個合適的政府場所予流動網絡商安裝無線電基站。

6

通訊事務管理局的主要工作回顧

通訊辦亦一直與業界緊密合作，便利流動網絡商在有上蓋巴士站和公眾收費電話亭設置無線電基站。為便利流動網絡商使用這些設施，通訊局分別於2020年4月及11月發出了《使用公眾收費電話亭安裝無線電基站以提供公共流動服務的指引》及《使用有上蓋巴士站安裝無線電基站以提供公共流動服務的指引》。截至2024年3月，共有12宗在有上蓋巴士站安裝無線電基站的申請獲批。另外，政府將於不同地區設置多功能智慧燈柱，並預留空間及承載能力供流動網絡商安裝無線電基站，以更廣泛地擴大5G網絡覆蓋。現時本港四家流動網絡商已分別向通訊局申請使用首批安裝在智慧燈柱的5G基站，有關申請已於2024年4月完成審批。通訊辦會繼續與業界及相關政府部門合作，物色適合設置無線電基站的公眾設施，以及便利營辦商進行技術測試。



6.8 與相關機構協調加強大型公眾活動場地的5G網絡容量

《2023年施政報告》公布，政府會積極與相關機構協調，加強大型公眾活動場地的5G網絡容量。為落實有關措施，商經局和通訊辦一直積極協調流動網絡商、相關場地負責人和政府部門，精簡審批及安裝程序，使流動網絡商能迅速為這些場地設置5G基站以提升其5G網絡容量，讓流動用戶在這些場地參與大型活動期間有更順暢的通訊服務。

自2024年4月起，流動網絡商已在香港會議展覽中心、亞洲國際博覽館及維多利亞公園啟動5G基站及提供5G服務，而在中環海濱活動空間、香港體育館及啟德體育園的5G基站安裝工程正在進行，將會陸續提供5G服務。通訊辦會繼續與相關機構協調在大型活動場地設置流動通訊設施，以確保市民和參與活動的人士均可享用優質的通訊服務，以及提供高水平的電訊基建設施，鞏固香港作為國際盛事之都的地位。

6.9 協助新的海底電纜系統在香港登陸

自對外電訊設施市場於2000年1月1日開放以來，香港一直採取公開發牌制度，即通訊局發出的對外固定牌照數目不設上限，而香港也沒有對持牌人施加任何外資擁有權限制。

截至2024年3月，香港有12個海底電纜系統，包括AAE-1, AAG, APCN-2, APG, ASE, EAC-C2C, FEA, FNAL/RNAL, H2HE, SMW3, SJC和TGN-IA。

透過通訊辦提供的一站式支援，多個新的區域或洲際海底電纜系統正在興建，並擬於2024年至2029年期間陸續投入服務。通訊辦一直協助營辦商向相關政府部門取得在香港鋪設及登陸新海底電纜系統的法定許可。

6.10 實施電話智能卡實名登記制

根據《電訊（登記用戶識別卡）規例》（第106AI章）（《登記規例》），電話智能卡實名登記制（實名登記制）自2023年2月24日起全面實施。根據規定，所有在本地發出及使用的電話智能卡（包括上台月費服務及電話儲值卡）均須於啟動服務前完成實名登記。通訊局已發出《實施電話智能卡實名登記制度的指引》（《實名登記指引》），為電訊商履行實名登記制提供指引及詳細要求。

自實名登記制全面實施以來，通訊辦持續進行一系列監察及執法工作，確保電訊商及其他相關人士合乎《登記規例》及《實名登記指引》的要求。通訊辦一直與電訊商合作，並提醒電訊商需優化其登記平台及加強檢查登記記錄，其中包括於2024年10月1日起採用「智方便」作為香港身份證持有人進行電話儲值卡實名登記的預設登記方式。

為確保實名登記制獲確切執行，通訊局會在通訊辦的協助下，繼續與電訊商合作，就已登記的用戶資料進行抽樣檢查，以確保有關登記記錄完整可靠。此外，通訊辦會繼續進行執法及監察工作，包括核實電訊商的登記平台、進行突擊市場巡查行動及檢查有關登記記錄，並會繼續進行宣傳工作，以加強公眾對實名登記制規定的認識。

第六章

6

通訊事務管理局的主要工作回顧

通訊辦現正檢討實名登記制的成效，並會參考實名登記制的實施經驗及所得知的最新騙案手法，研究推出優化措施。政府的目標是在2025年向立法會提交法例修訂建議，包括禁止轉售已完成實名登記的電話智能卡，以進一步完善實名登記制。

6.11 打擊詐騙電話和訊息

通訊局在通訊辦的協助下，一直與電訊業和香港警務處（警方）緊密合作，制定和實施技術措施，合力打擊透過電訊網絡傳送的詐騙電話和訊息。通訊辦、警方和電訊業於2022年9月共同成立了電訊業打擊詐騙電話和訊息專責工作小組（工作小組），共同努力從電訊角度打擊詐騙電話和訊息。

工作小組自2022年第四季起已陸續實施多項措施，包括(a)就來電號碼為「+852」開首的境外來電發送話音或文字訊息提示，以提醒流動服務用戶，有關可疑來電源自香港境外；(b)攔截可疑或偽冒致電者身分的來電；以及(c)根據警方的資料，阻截用戶登入懷疑詐騙網站和暫停涉及詐騙個案的本地電話號碼的電訊服務。截至2024年3月，流動服務供應商已發送超過2 400萬個話音或文字訊息提示、電訊營辦商已攔截超過310萬個以「+852」開首的可疑來電。電訊營辦商亦根據警方的資料，攔截用戶登入超過9 000個網站，並暫停約2 900個本地電話號碼的服務。

此外，通訊局制定了《電訊服務供應商管理詐騙電話及詐騙短訊的業務守則》，要求流動服務供應商和固網服務供應商監察自其網絡打出的電話及發出的短訊，若識別出懷疑詐騙電話的致電模式或詐騙短訊的發出模式，有關電話號碼的服務將被暫停。截至2024年3月，約有59萬個本地電話號碼按業務守則被暫停服務。通訊辦會繼續與電訊業及警方合作，監察並提升有關措施的成效。

6.12 實施短訊發送人登記制

為協助市民識別短訊發送人的身分是否已獲認證，通訊辦與電訊業、銀行業及警方合作，設立短訊發送人登記制（登記制）。在登記制下，「已獲認證的發送人」會使用以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」發出短訊予本地流動服務用戶。所有其他並非由「已獲認證的發送人」發出而發送人名稱含「#」號的短訊，均會被電訊網絡攔截。市民可憑「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」，輕易識別所收短訊是否來自「已獲認證的發送人」，從而降低短訊詐騙的風險。登記制於2023年12月28日率先於電訊業實施，其後於2024年1月在銀行業及個別政府部門推行，並於2024年2月21日進一步開放予各行業加入。主要電訊商、銀行、政府部門、法定組織、各行業（例如公用事業、零售、教育、保險及信貸財務等）的公司及機構已陸續加入登記制。截至2024年3月，已有超過140間公司及機構參與登記制。通訊辦會繼續推廣登記制和鼓勵更多行業及機構加入登記制。



6.13 推行對地下電訊基建設施的保護

根據《電訊條例》第18A條，任何人在地下電訊線路附近進行任何低於地面的工作時沒有採取合理步驟保護或沒有防止地下電訊線路受損，即屬刑事罪行。就此，通訊局發出了《有關在地下電訊線路附近工作的指引》（《地下電訊線路指引》），為有關持份者提供實務指引，以符合有關規定。根據《地下電訊線路指引》，施工者須委聘一名合資格人士進行地下電訊線路探測工作。截至2024年3月，已有超過700人參加過由兩家機構（即香港建造學院及香港專業教育學院）提供的探測工作相關訓練課程，其中超過340人已登記成為合資格人士。有關合資格人士名單已在通訊辦網站公布。截至2024年3月，共有五宗成功檢控個案經裁判官判處罰款，預料有關執法行動將會繼續提升業界對地下電訊基建設施的保護意識。

6

通訊事務管理局的主要工作回顧

6.14 實施光纖接達樓宇標籤計劃

為了向公眾人士（包括大廈業主和大廈管理處）推廣大廈接達光纖網絡的好處，通訊局在通訊辦的支援下，自2022年11月起，開始實施光纖接達樓宇標籤計劃。在該計劃下，通訊辦以固網營辦商、大廈業主、大廈管理處及物業發展商提供的資料為基礎，編製和備存一份光纖網絡接達樓宇的登記冊，該登記冊以地理信息系統形式公開於通訊辦網頁供公眾查閱。通訊辦鼓勵相關大廈業主或大廈管理處在其大廈張貼指定標籤，以標示該樓宇已接達光纖網絡。

為了推廣有關計劃，通訊辦展開一系列宣傳活動，包括推出一輯電視宣傳短片和電台宣傳聲帶，以及就有關計劃設立專題網頁。截至2024年3月，逾70 500幢樓宇已登記參與該計劃，涵蓋全港92%的居住樓宇單位。



6.15 改善四類牌照的發牌制度

為配合政府有關改善規管措施以提升香港競爭力的政策，通訊辦協助通訊局改善四類牌照的發牌制度，包括船舶電台牌照、無線電廣播轉播電台牌照、酒店電視（發送）牌照和衛星電視共用天線牌照，將有關牌照的有效期由一年延長至兩年，加強規管的確定性。相關改善措施在2024年3月生效。通訊辦會繼續協助通訊局監督有關發牌制度的實施情況。

6.16 檢討以行政方式指配的頻譜徵收頻譜使用費的收費計劃

以行政方式指配的頻譜徵收頻譜使用費的收費計劃（收費計劃）自2018年1月1日實施以來，已促使頻譜使用者更有效率地使用獲指配的頻譜，以及把過剩的獲指配頻譜交還通訊局。由引入收費計劃至今，須繳付頻譜使用費的六段指定頻帶當中已有超過200條鏈路交還通訊局。因應收費計劃須每五年進行檢討，我們於2023年諮詢業界並進行有關檢討。經考慮檢討結果和持份者的意見後，通訊局和商經局局長於2023年12月公布其決定。通訊局決定沿用現行篩選徵收頻譜使用費的準則，並維持現行六段指定頻帶須繼續繳付頻譜使用費。同時，商經局局長決定維持現有頻譜使用費的水平。





通訊事務管理局的主要工作回顧

6.17 履行全面服務責任

香港電話有限公司及Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited有責任遵照牌照條件提供全面服務，作為承擔香港基本電訊服務的全面服務供應商。全面服務責任訂明，全面服務供應商應合理地向所有在香港境內的人士以不高於公布的收費提供基本電訊服務，當中主要包括基本的固網話音電話服務及公共收費電話機。

全面服務供應商有權向須分擔全面服務補貼費的營辦商²¹收取全面服務補貼費，以收回其履行全面服務責任的淨成本。全面服務補貼費是根據所獲編配的用戶號碼總數計算，攤分予須分擔全面服務補貼費的營辦商。通訊局已完成2022年的全面服務補貼費檢討，總金額確定為1,390萬元。在扣除特別收入110萬元後²²，須分擔全面服務補貼費的營辦商須支付餘下的2022年全面服務補貼費1,280萬元（或每個獲編配的電話號碼每月2.7仙）。通訊局已告知全面服務供應商就2022年個別須分擔全面服務補貼費的營辦商應支付的全面服務補貼費金額，全面服務供應商將於2024年直接向有關營辦商收費。

6.18 處理與電訊服務有關的投訴

由於電訊市場已全面開放且競爭激烈，通訊局採取較為寬鬆的規管模式。若消費者提出的投訴個案具充分表面證據證明電訊營辦商可能違反《電訊條例》的任何條文、牌照條件或其他通訊局具有司法管轄權執行的相關法例（即《商品說明條例》及《競爭條例》），通訊局會進行調查。至於其他不涉及違反《電訊條例》、牌照條件或其他相關法例的消費者投訴，電訊營辦商有責任與客戶解決其投訴的事宜。通訊局會留意電訊營辦商處理消費者投訴的手法，如察覺有任何系統性的問題，會採取所需行動。

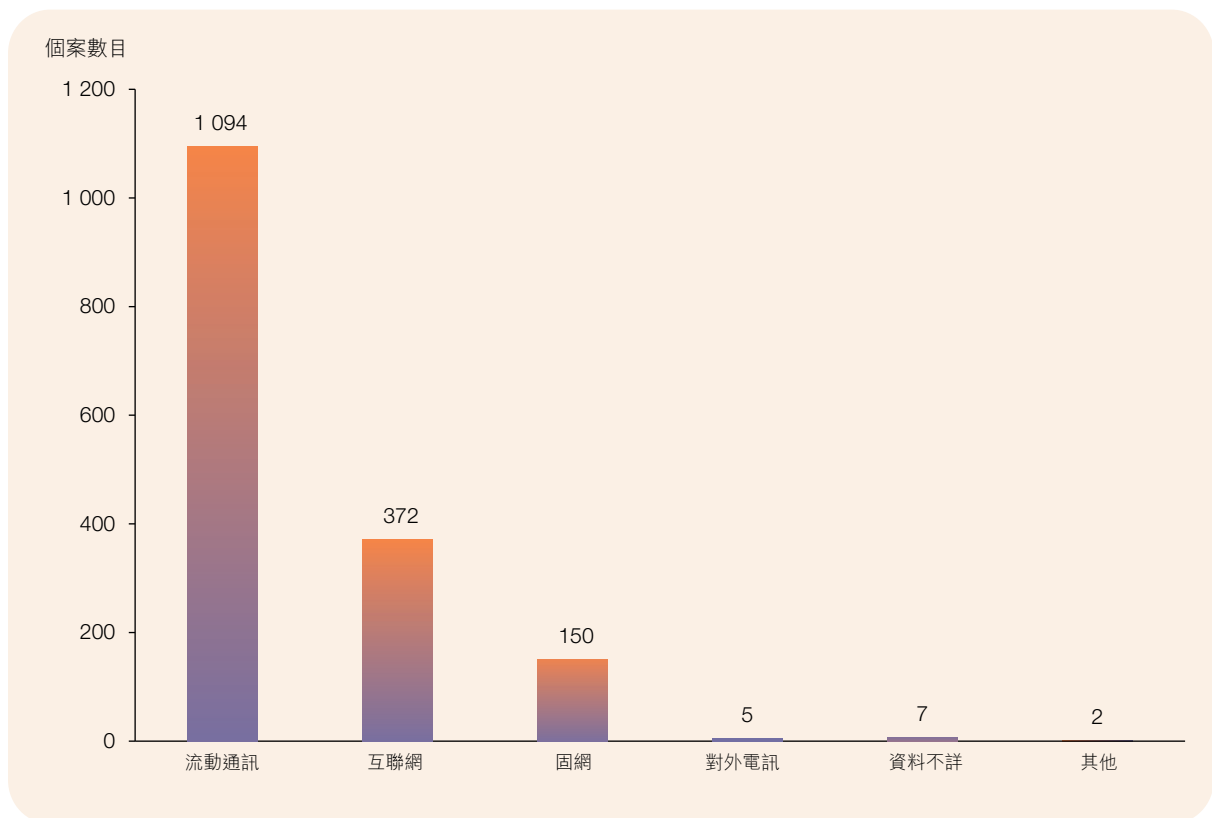
²¹ 須分擔全面服務補貼費的營辦商包括：獲授權提供本地固定或流動服務的綜合牌照持有人，以及獲授權提供第一類、第二類或第三類服務（只限流動虛擬網絡商服務）的服務營辦商牌照持有人。

²² 已設立的特別收入儲備會將所有無人申索的全面服務補貼費退款，以及使用全面服務供應商的收費電話亭作非公眾收費電話機用途產生（或視為會產生）的收益／收入／費用用作資助與全面服務補貼費相關的活動。2022年的檢討並沒有無人申索的全面服務補貼費退款。

在報告期內，通訊局共接獲1 630宗關於電訊服務的消費者投訴，較去年1 323宗投訴增加了23.2%。當中1 094宗（67.1%）與流動通訊服務有關；372宗（22.8%）與互聯網服務有關；150宗（9.2%）與固網服務有關；以及五宗（0.3%）與對外電訊有關。就投訴性質而言，在通訊局接獲的投訴中，關於客戶服務質素的投訴佔最多（425宗或26.1%），而關於帳單爭議（355宗或21.8%）和服務質素（240宗或14.7%）的投訴分別佔第二和第三位。

通訊局在報告期內接獲各類電訊服務投訴個案及各種性質投訴個案的數字分別見圖19和圖20。

圖19：通訊局在2023／24年度接獲的各類電訊服務投訴個案

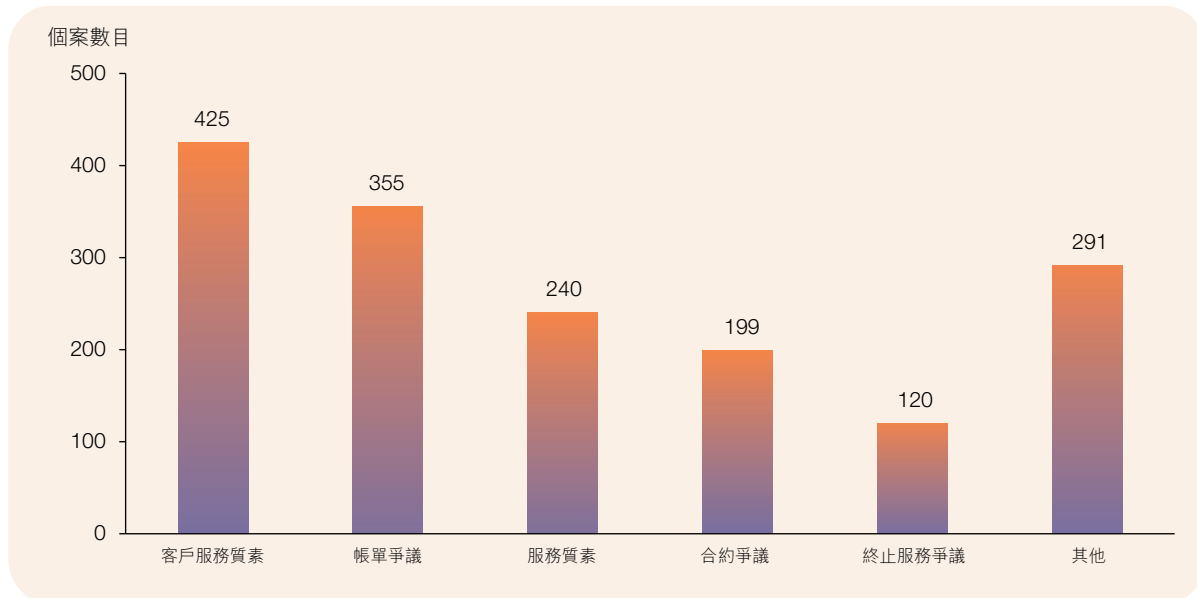


註：歸類為「其他」的投訴個案中，有涉及互聯網相連服務的非電訊類服務的個案。

第六章

6 通訊事務管理局的主要工作回顧

圖20：通訊局在2023／24年度接獲的各種性質投訴個案



註：歸類為「其他」的投訴個案中，有追收過期未付款項、轉攜電話號碼、退款事宜、申請／重啓／停用電訊服務等個案。

全部1 630宗接獲的投訴個案均不屬於通訊局的管轄範圍。通訊局經調查後，並無發現違反《電訊條例》或牌照條件的個案。

6.19 加強保障電訊服務消費者

電訊業界採取的消費者保障措施

為保障電訊服務消費者的權益，通訊辦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。

這些措施包括由代表業界的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商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。



其他由業界自願實施的自行規管措施包括公布《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；以及公布《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。

其他例子包括實施預防流動通訊服務帳單震撼的措施，以及在通訊辦網站刊載主要家居寬頻服務供應商就消費者提出終止服務申請所採取的安排。

通訊辦會繼續監察所採取的各项消費者保障措施的實施情況及成效，並在有需要時邀請業界參與進一步改善現行措施或推出新措施。

寬頻表現測試系統

自2010年12月起，通訊辦提供寬頻表現測試系統，讓寬頻用戶測量其寬頻服務的連接表現，包括下載和上載速度、網絡時延、封包遺失和抖動。除桌面和手提電腦用戶外，採用iOS和Android作業系統的智能電話和平板電腦用戶也可使用該測試系統。

通訊辦不時檢討和提升測試系統，以加強系統的測試能力和表現。現時，測試系統支援桌面和手提電腦進行高達每秒10吉比特的速度測試，而iOS和Android系統流動裝置亦可進行高達每秒5吉比特的速度測試。自推出服務至2024年3月，已透過系統進行超過1.24億次寬頻表現測試。

消費者教育活動

鑑於電話騙案有持續上升趨勢，通訊局在本年度舉辦了一連串消費者教育活動項目，以加強宣傳及提升市民對電話詐騙的認知。通訊局以「精明使用通訊服務 小心提防電話詐騙」為主題舉辦了不同的宣傳活動，包括巡迴展覽、公眾講座、小型展覽、流動宣傳車活動、社區和學校講座，以及學校巡迴劇表演，提醒公眾提防可疑電話騙案。透過這些活動，我們亦鼓勵市民下載來電過濾應用程式，以過濾懷疑詐騙來電。

此外，通訊局於年內製作及推出了兩輯全新的電視宣傳短片及電台宣傳聲帶，名為《短訊發送人登記制》和《電訊騙案招數多 保持警覺最穩妥》。



通訊事務管理局的主要工作回顧

6.20 執行《商品說明條例》的公平營商條文

《商品說明條例》的公平營商條文禁止商戶在向消費者提供貨品和服務時作出某些訂明的不良營商手法。

通訊局與海關獲賦予共享管轄權，就《電訊條例》和《廣播條例》下持牌人作出與提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為，按《商品說明條例》的公平營商條文執法。兩個執法機關已簽訂諒解備忘錄（備忘錄），以協調雙方在《商品說明條例》的公平營商條文下履行各自的職能，並已發出一套執法指引，就公平營商條文的實施向商戶和消費者提供指引。

在2023年4月1日至2024年3月31日期間，通訊局共處理305宗根據《商品說明條例》提出的投訴個案，其中有259宗因證據不足以證實違反了《商品說明條例》或因不屬《商品說明條例》的規管範圍而結案，七宗個案（包括一宗成功檢控個案，該個案在2023年10月24日經法庭裁決一名銷售員罪名成立）在通訊局向有關持牌人發出勸諭信以敦促其注意有關事宜，並改善向消費者銷售、供應或推廣電訊服務或廣播服務的相關營業行為後亦已結案，餘下的39宗個案則仍在處理中。

6.21 執行《競爭條例》

《競爭條例》為跨行業的競爭法例，旨在禁止各行業從事反競爭行為。根據《競爭條例》，通訊局與競委會獲賦予共享管轄權，就在電訊業和廣播業營運的業務實體的行為，包括涉及電訊業傳送者牌照持有人的合併與收購活動執行《競爭條例》。

根據通訊局與競委會簽訂的備忘錄，對於屬於共享管轄權範圍內的事宜，通訊局一般會擔任主導機關。如某些事宜既涉及屬於共享管轄權的範圍，又涉及不屬於共享管轄權的範圍，通訊局與競委會將因應個別情況，討論和協定處理有關事宜的最佳安排。

在2023年4月1日至2024年3月31日期間，通訊局共接獲22宗根據《競爭條例》提出的投訴及查詢個案，當中18宗個案已經結案而無須作進一步跟進，四宗個案則仍在處理中。年內，通訊局根據《競爭條例》的合併守則檢視兩宗交易，並認為無須作進一步跟進。

6.22 執行《非應邀電子訊息條例》

《非應邀電子訊息條例》訂明發送商業電子訊息的規則，包括規定須提供準確的發送人資料和遵守取消接收要求。通訊局根據《非應邀電子訊息條例》設立了三份《拒收訊息登記冊》供市民登記號碼，以表明拒收商業傳真訊息、短訊及／或預錄電話訊息。截至2024年3月，已有超過280萬個電話號碼登記在三份登記冊上。

通訊局會繼續監察商業電子訊息發送人遵守《非應邀電子訊息條例》的情況，並簡化程序，以便更有效執法。

主要規管行動

6.23 懲處持牌廣播機構

在報告期內，通訊局並無對持牌廣播機構作出重大懲處。

6.24 懲處持牌電訊機構

香港寬頻網絡有限公司錯誤收帳

通訊局於2023年11月9日公布對香港寬頻網絡有限公司作出的決定，就該公司在2023年1月至4月期間違反其綜合牌照的特別條件第9.1條及其服務營辦商牌照的特別條件第5.1條的規定，向其施加罰款八萬元。上述牌照條件規定，持牌人須採取一切合理的步驟確保就有關服務採用的計帳系統準確和可靠。

6.25 懲處商業電子訊息發送人

在2023年4月至2024年3月期間，通訊局接獲688宗有關懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較去年接獲的540宗舉報數目增加約27%。在該688宗舉報中，大部分與預錄電話訊息及短訊有關。通訊局在處理該等舉報時，會視乎情況，向商業電子訊息發送人發出勸諭信，要求他們遵守《非應邀電子訊息條例》的規定，或向涉及較嚴重個案的商業電子訊息發送人發出警告信。在報告期內，通訊局合共發出48封勸諭信及六封警告信。如發現個別發送人持續違反《非應邀電子訊息條例》，通訊局或會依據該條例發出執行通知，指示發送人採取措施糾正違例行為。任何人不遵從向其送達的執行通知，第一次定罪最高可處罰款十萬元。通訊局於2023／24年度並無發出執行通知。