

香港有線電視有限公司 本地收費電視節目服務 牌照續期公眾諮詢



二零一六年十二月



www.coms-auth.hk

本地收費電視節目服務牌照續期
公眾諮詢報告書

香港有線電視有限公司

通訊事務管理局
二零一六年十二月

目錄

第一章：引言	1
第二章：公眾諮詢	3
第三章：報告撰寫原則	6
第四章：意見撮要	8
第一部分：	8
兩項意見調查(收費電視調查和終止服務調查)的 量性資料分析	
第二部分：	15
透過公聽會收集到的公眾意見及由組織和 個別人士提交的書面意見	
第五章：對公眾意見的跟進	31
附錄 I：收費電視調查報告摘要	
附錄 II：終止服務調查報告摘要	

第一章 引言

牌照續期申請

香港有線電視有限公司（「有線電視」）根據《廣播條例》（第 562 章）（《條例》）獲發的現有本地收費電視節目（「收費電視」）服務牌照，有效期由二零零五年六月一日至二零一七年五月三十一日（包括首尾兩天）。有線電視於二零一五年五月二十九日向通訊事務管理局（「通訊局」）提交其收費電視服務牌照續期申請（下稱「牌照續期申請」）。通訊局按照《條例》及既定程序處理牌照續期申請，全面評核了有線電視自二零零五年六月以來的表現，並在二零一六年四月向行政長官會同行政會議（「行會」）呈交建議。

公眾諮詢

2. 通訊局十分重視公眾人士的意見。按照慣例，通訊局在二零一五年七月二十二日至八月二十一日進行為期一個月的公眾諮詢，循多種方式蒐集公眾人士對有線電視的表現的意見。通訊局已評核有線電視在遵守法定要求、牌照條件和業務守則方面的表現及其投資承諾，並詳細考慮所收集的公眾意見，以就牌照續期申請向行會提交建議。

公眾諮詢報告

3. 本報告旨在列出是次公眾諮詢所蒐集到的意見重點，並說明歸納意見的方法。

4. 通訊局十分感謝有線電視的參與，以及是次公眾諮詢中提供意見的人士及組織。有關書面意見已上載至通訊局的網頁（<http://www.coms-auth.hk>）供公眾參閱。若你對是次公眾諮詢及本報告書有任何查詢，歡迎以下列方式與通訊局聯絡：

郵寄	香港灣仔 皇后大道東 213 號 胡忠大廈 20 樓 通訊事務管理局辦公室
傳真	(852) 2507 2219
電郵	webmaster@ofca.gov.hk
網頁	http://www.coms-auth.hk

通訊事務管理局
二零一六年十二月

第二章 公眾諮詢

公眾諮詢的模式

公眾諮詢於二零一五年七月二十二日至八月二十一日舉行。通訊局透過不同途徑廣泛宣傳是次公眾諮詢，包括在電視和電台播放宣傳短片和聲帶，以及在通訊局和持牌機構的網站、互聯網上的其他網站和報章作出宣傳。通訊局並印製資料冊子，概述持牌機構的服務、有關投訴記錄、持牌機構的投資計劃，以及對收費電視服務持牌機構的規管規定，以便市民能夠就持牌機構各方面的表現提供更具體及深入的意見。有關資料亦上載至通訊局網頁，供市民查閱。

2. 通訊局循下列途徑收集各界的意見：

(a) 公眾意見調查

通訊局委託獨立調查公司，進行有關有線電視的(i)收費電視服務意見調查（「收費電視調查」）及(ii)終止服務手法意見調查（「終止服務調查」），以蒐集訂戶對有線電視服務的意見。收費電視調查方面，調查公司在二零一五年九月至二零一六年一月以隨機抽樣方式，選出 1 603 戶訂購有線電視服務的家庭進行訪問。至於終止服務調查，調查公司亦採用隨機抽樣方式，與 401 名有終止有線電視收費電視服務經驗的受訪者進行電話訪問。

(b) 公聽會

通訊局舉辦了兩場公聽會，分別在港島區及九龍區舉行，共有 163 人出席公聽會，其中 40 人在會上發表意見。

(c) 書面意見

通訊局邀請公眾人士透過郵寄、傳真或電郵發表意見。通訊局共收到 104 份由不同組織和個別人士提交的書面意見。

統計數據

公聽會

3. 通訊局在公眾諮詢期內舉行兩場公聽會，出席人數如下：

日期	出席人數
28-7-2015	81
13-8-2015	82
總數：	163

書面意見

4. 在公眾諮詢期間，通訊局共收到 104 份由市民提交的書面意見（包括 4 份在公眾諮詢期結束後收到的書面意見）。書面意見的類別及遞交書面意見的方式統計如下：

		書面意見數字
書面意見 的類別	以組織名義	14
	以個人名義	90
總數：		104

		書面意見數字
遞交書面 意見的方 式	以電郵送出	56
	以郵寄送出	28
	以傳真送出	15
	經記錄的電 話留言	2
	親身遞交	3
總數：		104

5. 在整理以上 104 份書面意見後，通訊局發現：
- (a) 大部分的書面意見均附有發表意見者的姓名。然而有 2 名公眾人士以不具名形式發表意見；以及
 - (b) 以組織名義發出的書面意見有 14 份。

這些書面意見已上載至通訊局網頁供公眾參閱。

意見調查

6. 通訊局委託獨立調查公司分別進行收費電視調查及終止服務調查，收集公眾對有線電視所提供的收費電視服務的意見。收費電視調查成功訪問了共 1 603 戶訂購家庭，整體回應率為 65.1%。終止服務調查成功訪問了共 401 名受訪者，回應率為 96.9%。兩項意見調查的摘要刊載於本報告附錄 I 及 II，並已上載至通訊局網頁。

第三章 報告撰寫原則

以下臚列通訊局撰寫本報告的原則：

(a) 力求客觀、全面及有系統地記錄公眾意見

通訊局委託獨立調查公司進行兩項意見調查，蒐集公眾人士對有線電視提供收費電視服務的看法。此外，通訊局鼓勵公眾人士透過公聽會或提交書面意見，就持牌機構的服務各抒己見。局方詳細考慮眾多公眾意見，力求客觀、全面及有系統地記錄所接獲的意見要點。

(b) 同樣重視所有意見

通訊局除了進行公眾意見調查外，並沒有為其他意見進行量化分析，主要是因為透過公聽會或以書面方式發表的意見形式和內容多樣化，難以劃一處理及量化意見。再者，小眾與大眾的意見同樣重要。因此，此報告力求全面反映所收集到的意見。

(c) 意見提供者資料保密

報告重視每項意見的來源。為保障私隱，意見提供者的姓名或名稱及聯絡方法將會保密。

2. 為方便閱讀，通訊局把公眾意見分為以下類別：
- (a) 由通訊局委託獨立調查公司進行意見調查所收集的意見。調查公司整理了所收集的數據，並把有關的研究結論和重點分項列出(見報告第四章第一部分)；以及
 - (b) 公眾在諮詢活動中向通訊局提交的意見（見報告第四章第二部分），這些包括：
 - (i) 在公聽會上發表的意見；以及
 - (ii) 由不同組織和人士提交的書面意見。
3. 是次公眾諮詢所收集的意見時有重複，通訊局已將類似的意見作歸納，方便公眾閱讀報告。

第四章 意見撮要

第一部分：公眾意見調查的量化資料分析

1. 調查目的、範圍及調查方法

1.1 為收集市民對有線電視所提供的收費電視服務的意見，通訊局經徵詢政府統計處的意見後，委託獨立調查公司進行收費電視調查及終止服務調查。

1.2 收費電視調查的主要目的，是收集有線電視訂戶對有線電視收費電視服務的意見，包括其節目的水準、質素及種類。調查公司從有線電視訂戶中以隨機抽樣方式選出住戶代表進行意見調查¹。調查公司在二零一五年九月至二零一六年一月期間成功訪問了共 1 603 名人士，受訪者年齡在 15 歲或以上，整體回應率為 65.1%。如情況合適，通訊局會將是次收費電視調查的結果與在二零零三年及二零零七年進行的同類調查作比較。

1.3 終止服務調查的主要目的，是收集市民對有線電視收費電視服務的終止服務手法的意見。調查公司採用概率抽樣法對已安裝香港住宅電話線的住戶進行意見調查，透過電話訪問形式收集受訪者（即年齡在 18 歲或以上，在終止服務調查進行前五年內曾終止有線電視收費電視服務的人士）的意見。調查公司於二零一五年九月至二零一六年一月期間成功訪問了共 401 名受訪者，整體回應率為 96.9%。

¹ 受訪者可選擇透過面對面訪問、電話、網上調查及郵寄方式完成問卷。

1.4 兩項意見調查的報告摘要載於本報告**附錄 I**及**II**，並載於通訊局網頁（<http://www.coms-auth.hk>）。

2. 主要調查結果

調查結果的重點如下：

(一) 收費電視調查

2.1 收看有線電視收費電視服務的習慣

- 觀眾大多在晚上九時至九時五十九分收看有線電視收費電視服務，平均每天收看 1.8 小時節目。
- 新聞及資訊（70%）、娛樂（39%）及電影（39%）為觀眾最常收看的有線電視節目。

2.2 收看有線電視收費電視服務的目的

- 觀眾收看有線電視收費電視服務，主要是為了獲得資訊，例如新聞、天氣、財經及交通消息等（51%）、多元化的節目（34%）、觀看其獨家播放的節目（26%），以及節目內容吸引（23%）。

2.3 節目種類

- 66%的受訪者認為有線電視的節目類別足夠，有 22%認為不足夠。

- 68%的受訪者滿意有線電視的節目種類，有12%則表示不滿。

2.4 節目質素

- 68%的受訪者滿意有線電視的節目質素，有12%則表示不滿。

2.5 接收質素

- 72%的受訪者認為接收質素令人滿意，有16%則表示不滿。

2.6 現行節目標準及保護兒童

- 超過95%的受訪者表示不曾在收看有線電視收費電視服務時接觸到令人反感的內容，而小部分受訪者則聲稱曾收看令人反感的節目（5%）或廣告（2%）。
- 80%家中有15歲或以下兒童的受訪者表示，家長或其他18歲或以上的家庭成員曾經陪同兒童收看有線電視收費電視服務，而有45%表示他們每星期會陪同兒童收看有線電視收費電視服務5次或以上。
- 18歲或以上受訪者中，有56%知悉有線電視為用戶提供鎖碼裝置。曾使用鎖碼裝置的受訪者中，92%認為該裝置有效地限制兒童觀看成人內容，而98%表示該裝置容易操控。

2.7 客戶服務

- 有終止有線電視收費電視服務經驗的受訪者（佔整體受訪者 4.5%）中，54%曾在過程中遇到困難。主要困難如下：
 - (a) 「熱線電話難以接通／客戶需長時間等候」（51%）；
 - (b) 「只可在指定通知期內提出終止服務的要求」（35%）；
 - (c) 「需到指定地點／經指定途徑遞交終止服務表格」（33%）；
 - (d) 「未能索取終止服務表格」（31%）；以及
 - (e) 「終止服務的要求沒有被理會／被加以阻撓」（30%）。
- 有終止服務經驗的受訪者（佔整體受訪者 4.5%）中，54%表示不滿意終止服務處理過程²。41%表示滿意，4%認為一般，2%表示沒有意見。受訪者不滿意終止服務處理過程的原因如下：
 - (a) 「終止訂購的處理過程複雜」（60%）；
 - (b) 「有線電視的回應時間太慢，或有感對方故意拖延」（60%）；以及

² 不滿意的比率多於40%是異常的情況。從過往的客戶滿意度調查觀察所得，客戶對某服務或產品的不滿意比率一般在5%至15%的範圍內。

(c) 「處理過程冗長」(50%)。

- 受訪者對有線電視提供的其他服務項目的意見不一—「續約」(有44%滿意；有38%不滿意)、「客戶服務熱線」(有56%滿意；有31%不滿意)、「查詢或要求提供資料」(有60%滿意；有23%不滿意)及「維修和技術支援服務」(有71%滿意；有18%不滿意)。

2.8 整體滿意度

- 52%受訪者滿意有線電視的收費電視服務，31%則表示不滿意，14%認為一般。受訪者不滿意有線電視收費電視服務的原因如下：
 - (a) 服務收貴過高(79%)；
 - (b) 節目類型不足(34%)；
 - (c) 客戶服務欠佳或技術支援不足(30%)；以及
 - (d) 節目質素低(27%)。

(二) 終止服務調查

2.9 終止有線電視收費電視服務遇到的困難

- 46%受訪者在終止有線電視收費電視服務時遇到困難。主要困難如下：
 - (a) 「熱線電話難以接通／客戶需長時間等候」(49%)；
 - (b) 「終止服務的要求沒有被理會／被加以阻撓」(31%)；
 - (c) 「遞交終止服務表格後，有線電視未有回應或延遲回應」(17%)；
 - (d) 「需於指定時間內到指定地點交還解碼器」(12%)；以及
 - (e) 「需到指定地點／經指定途徑遞交終止服務表格」(9%)。

2.10 不滿意有線電視終止服務處理過程的原因

- 44%受訪者不滿意終止服務處理過程，40%則表示滿意，15%認為一般。
- 受訪者不滿意有線電視終止服務處理過程的原因如下：
 - (a) 「終止訂購的處理過程複雜」(46%)；

(b) 「處理過程冗長」(34%)；以及

(c) 「有線電視的回應時間太慢，或有感對方故意拖延」(33%)。

2.11 儘管收費電視調查及終止服務調查的資料是以不同的方法收集及從不同的受訪者取得，但值得注意的是，兩項調查在有線電視終止服務處理過程多個方面所得的結果（即不滿意的主要原因及遇到的主要困難）都大致相同，只是在具體原因／所遇到的困難的百分率上可能有所不同而已。

第二部分：透過公聽會收集到的公眾意見及由團體和個別人士提交的書面意見

1. 節目多元化

- 1.1 有線電視提供不同類型、富資訊性的外購節目。
- 1.2 有線電視播放過多韓國劇集，應購買其他國家的劇集。
- 1.3 有線電視的體育節目着重足球、籃球及高爾夫球。應增加其他體育節目的種類，例如網球、武術、棍網球、馬術及划艇。
- 1.4 有線電視的節目以旅遊、風水命理及靈異事件為主。有線電視應提供更多不同類型的節目，包括綜藝節目、文化節目、時事節目、重要體育賽事，以及有關環保、科學、趣聞軼事及本地活動的節目。
- 1.5 有線電視應播放更多自家製作節目，每星期提供一定時數的兒童節目、年青人節目及長者節目，以照顧觀眾的不同需要。
- 1.6 有線電視的基本組合充斥太多過時及重播節目。用戶如欲收看質素較佳的節目，須繳付額外費用。
- 1.7 有線電視的電影頻道經常重播九十年代的電影，應減少影片重播的次數，並提供更多不同種類的電影

供觀眾選擇。此外，有意見認為經典電影頻道應清楚標明該頻道專門播放舊片。

1.8 有線電視應開設一條播放自製劇集的頻道。

1.9 有線電視應更加全面報道二零一六年歐洲國家盃賽事，其深入的程度應不遜於二零一二年奧運會及二零一四年世界盃節目。

2. 節目質素

2.1 儘管有線電視的基本組合提供大量頻道，但節目大多質素平平，沉悶乏味。有線電視應為用戶提供更多優質的節目及增值服務。

2.2 有線電視的節目質素良好，製作水準高。值得讚賞的節目包括《我愛煮食男》、肥媽（Maria Cordero）主持的烹飪節目、《Money Café》、《有線中國組》、《新聞刺針》，以及國家地理頻道和動物星球頻道的節目。此外，《新聞通識》推廣科技和文化資訊。《樓盤傳真》深受中產人士歡迎。《至FIT男女》提供實用的健康及醫學資訊。

2.3 有線電視提供全天候的新聞報道，以便觀眾接收世界各地的新聞及最新資訊。

2.4 有線電視新聞節目就內地事務提供較深入的報道和分析，這方面免費電視服務有所不及。不過，亦有意見認為二十四小時新聞報道對觀眾的吸引力已不復當年。有線電視新聞報道欠缺國際視野，而且在午夜後沒有跟進重點新聞。

- 2.5 新聞頻道應直播所有重要的記者招待會及發布會，並就重點新聞提供第一手資訊。
- 2.6 由於有線電視在過去十年不願對體育節目(特別是足球)作出投資，以致該類節目的整體質素下降。
- 2.7 有線電視播放的二零一四年亞運會節目，質素未如理想。有意見認為，有線電視不應購入亞運會的獨家播映權，剝奪非有線電視用戶在其他平台收看上述賽事的權利。
- 2.8 財經節目應撥出更多時間讓嘉賓就議題發表意見，因為觀眾希望聆聽嘉賓而非主持的意見。
- 2.9 有線電視的韓國劇集質素佳，令人想追看。
- 2.10 有線電視的娛樂節目質素參差。有意見不滿有線電視將娛樂節目政治化。
- 2.11 有線電視減少播放自製娛樂節目。有意見認為有線寬頻集團可能會減少用於收費電視服務提供新節目的資源，以便騰出資源推出新的免費電視服務。
- 2.12 有線 18 台播出的賽馬節目不應被視作自製節目，因為大部分片段由香港賽馬會提供，並非在馬場現場採訪和拍攝。主持沒有作現場評述，亦非專業馬評人。
- 2.13 旅遊節目應着重於介紹當地的風俗文化，而非單純介紹生活品味及鼓勵購物。

2.14 《華爾街速遞》節目主持說話過多口頭禪，表現不夠專業。

3. 節目標準

3.1 有線電視部分節目的色情成分增加，有違反廣播標準之嫌。

3.2 有線電視不應播放描繪和鼓吹賭博的電影（例如《賭神》、《賭俠》、《賭聖》），因為這些電影會對兒童有不良影響。

3.3 外購劇集中的粗言穢語會對兒童有不良影響。

3.4 一些兒童節目已是十年以上的舊作，內容過時，可能對兒童的發展造成負面影響。

3.5 清談節目不應誘導青年學生參與反政府示威。

3.6 在《怪談·全職獵魂》中，風水師引領觀眾前往據稱鬧鬼地點去體驗超自然現象，同時警告觀眾切勿試圖進行危險活動。單憑警告觀眾並不足夠，有線電視此舉妄顧觀眾的安全，做法不負責任。

3.7 與占星學、運程及靈異有關的節目（例如《怪談·全職獵魂》、《人人行好運》、《玄途有樓住》、《羊年點算》、《羊年人人行好運》、《「峰」生水起精讀班》、《靈異單元劇大凶捕》）宣揚迷信，對公眾造成負面影響。有意見認為上述節目等同為占星家及風水師間接宣傳。

- 3.8 有意見稱讚有線電視的新聞報道為觀眾提供最新、準確及持平的資訊，例如佔領行動的報道手法專業，沒有自我審查迹象。然而，亦有意見指有線電視新聞報道不準確及偏頗，容許記者表達其政治立場及對內地事務的觀點。此外，內地的新聞片段及統計數字流於表面，能誤導觀眾。
- 3.9 夜間新聞報道員的發音經常出錯。
- 3.10 財經節目的主持應申報其商業利益及與金融機構的關係，以避免發生利益衝突。

4. 節目編排

- 4.1 每隔半小時重播的新聞報道未能提供新聞大事的最新分析。有意見認為有線電視應每天播放兩次直播新聞。另有意見不滿《有線中國組》的播放次數及時間。
- 4.2 劇集台(包括高清劇集台)應在早上播放首播節目，並在下午及晚上重播相同的節目。另有意見指劇集應編排在星期一至五晚上九時三十分至十時三十分播放。
- 4.3 有意見指娛樂台(包括高清娛樂台)應在每天早上六時開始廣播。本地製作節目(例如《為食情報局》及《娛樂熱辣辣》)及首播的旅遊節目應編排在星期一至五播放。

- 4.4 兒童台應播放更多首播動畫，建議動畫應編排在星期一至五下午和周末早上及下午時段播放。
- 4.5 Discovery 頻道及國家地理頻道的節目重播次數及密度過多，情況令人失望。
- 4.6 有意見認為一星期四天直播香港、澳門、新加坡及馬來西亞的賽馬節目過多。此外，經常播放賽馬賠率會助長非法的外圍投注活動。
- 4.7 新聞報道(主要新聞時段除外)應不少於六十分鐘，以便能提供詳盡的時事報道。有意見認為有線電視應安排在周末播放更多時事專題。
- 4.8 有線電視應在有線第 1 台及有線體育台播放更多熱門體育項目(例如徑賽項目、足球及籃球)及小眾體育項目(例如欖球、馬術和學界及社區比賽)，以及每天播放體育新聞四次，每次長二十五分鐘。
- 4.9 對於有線電視在兩個時段(即凌晨二時至三時及早上六時至七時)重播國際體育賽事(例如歐洲聯賽)，有意見認為重播賽事應編排在晚上八時或以後播放，以照顧體育愛好者的需要。
- 4.10 娛樂台、劇集台及有線第 1 台應播放更多本地獨立製作節目、文化藝術節目，以及由龍耳電視和道通天地製作的節目。
- 4.11 有意見不滿飲食節目《為食情報局》只在星期一、三及五播放，亦有意見指台灣及日本的飲食節目名稱相近，令人混淆。

4.12 有線第 1 台播放太多新聞及財經節目，應播放較多娛樂節目。

5. 字幕／手語

5.1 外購節目所提供的字幕及配音未能準確地表達節目內容。

5.2 新聞報道的字幕不應出現錯字。通訊局應認真處理字幕是否準確的問題，並與有線電視作出跟進。

5.3 外國頻道（例如半島電視台及亞洲新聞台）應提供中文字幕。建議容許廣播機構播放新聞報道及突發新聞時，延遲廣播五至十分鐘，以便為頭條新聞標題配上字幕。

5.4 通訊局續牌時應加入新條款，規定有線電視的節目須提供手語傳譯，以照顧聽障人士的需要。

6. 高清電視服務

6.1 有線電視應重整現有頻道編排，以減輕對頻寬的需求及負荷，為觀眾提供更多高清頻道。具體而言，有意見認為下列頻道應以高清格式播放 –

- (a) 有線財經資訊台（頻道 8）；
- (b) 有線新聞台（頻道 9）；
- (c) 新聞及資訊頻道（頻道 207 至 210）；
- (d) 外購頻道（例如音樂頻道）；以及
- (e) 有線 18 台。

6.2 有線電視應在未來五年提供更多高清頻道及節目，並優先推出本地製作的高清頻道及節目。

6.3 不滿有線電視在沒有事先知會觀眾的情況下，把頻道 28 及 37 由高清格式改為標清格式播放。

7. 投資計劃

7.1 有意見指應規定有線電視就人力資源和重要國際體育賽事的播映權兩方面作出足夠的投資。亦有意見認為有線電視應就不同類型的節目作出均衡的投資，而非集中發展體育節目，以提供更多類型的節目。

8. 接收質素

8.1 有意見不滿有線電視服務經常中斷，並認為有線電視提供的機頂盒質素欠佳。

8.2 透過多頻道多點分配系統（MMDS）接收有線電視頻道的質素欠佳，在下雨天時尤甚。

8.3 應在深夜時段進行訊號測試，因為該時段不會安排直播重要體育賽事。

8.4 高清節目及標清節目的音量應保持在同一水平。

8.5 用戶安裝有線電視的收費電視服務後，在接收該公司的寬頻服務時出現干擾。

- 8.6 透過引入電纜接收有線電視節目的住戶，在終止訂購有關服務後，有線電視未能把該電纜重新接駁至大廈的公共天線分布系統，以致妨礙住戶利用該電纜接收香港電台（「港台」）數碼地面電視頻道、衛星電視頻道及閉路電視。

9. 客戶服務

(a) 終止服務

- 9.1 客戶難以終止有線電視的收費電視服務。具體來說 –
- 9.1.1 客戶無法按照有線電視的要求，在三十至六十天內完成終止服務的所需程序。客戶要致電至少七次才能提出終止服務的要求。
- 9.1.2 索取和遞交終止服務的特定表格過於費時失事。客戶只能透過致電熱線索取有關表格，但該熱線線路經常繁忙，等候時間甚長。客戶亦必須透過指定方式遞交有關表格。
- 9.1.3 有線電視拖延終止服務的過程，導致客戶須繳交額外的月費。
- 9.1.4 有意見不滿有線電視收取額外月費，或在未經適當授權的情況下，甚至在客戶終止服務後，為客戶續約。

- 9.1.5 有線電視規定客戶須在指定限期內把解碼器交回指定地點。有線電視應派遣職員向客戶收回解碼器。
- 9.2 客戶需為逾期向有線電視交還解碼器而繳交高得不合理的罰款。如解碼器損壞或在交回解碼器時沒有把所有附屬零件交回，亦會向客戶施加額外罰款。
- 9.3 儘管客戶已通知有線電視終止服務，但有線電視仍僱用收數公司，向客戶追討逾期款項。有意見提議有線電視應透過小額錢債審裁處，以法律途徑向客戶追討欠款。
- 9.4 有線電視應為客戶提供簡便的終止服務方法。有意見建議通訊局於其網站提供一站式服務，方便有線電視客戶提出終止服務的要求。
- 9.5 有意見引述二零一四年發生的一宗事件，一名客戶因未能終止有線電視服務而襲擊該公司職員，建議有線電視應改善其終止服務手法。有意見建議有線電視續期時應加入新條款，授權通訊局可就有線電視拖延客戶終止服務，向持牌機構施加懲處。

(b) 其他事項

- 9.6 有線電視客戶服務熱線經常無人接聽，客戶平均需等候三十分鐘才能聯絡上客戶服務代表，上述情況有待改善。

- 9.7 有線電視並不積極向客戶提供最新優惠的資訊，直到客戶提出終止服務時，才告知客戶有關資訊。
- 9.8 由於有線電視的零售店舖數目有限，有線電視應探討以其他方式改善整體客戶服務質素。
- 9.9 有意見不滿技術員沒有按預約時間上門維修。
- 9.10 通訊局應監察有線電視整體客戶服務質素，確保該持牌機構對用戶的投訴及意見作出適時回應。

10. 銷售手法

- 10.1 不少提出意見的人士對有線電視未獲授權的銷售活動及具欺騙性的銷售手法表示關注。有人聲稱有線電視銷售員曾以安裝「一線通平安鐘服務」為名，上門向長者推銷服務。
- 10.2 不滿有線電視在公眾地方及住宅大廈進行街頭推廣活動，對公眾造成滋擾。
- 10.3 通訊局應規管有線電視在銷售活動中採用的不當或滋擾手法，以保障現有用戶和潛在用戶的權益。通訊局在考慮有線電視的續牌申請時應顧及這方面的意見。

11. 收費

- 11.1 提出意見的人士考慮到有線電視節目整體質素，該公司失去了重要體育賽事的獨家播映權，以及從節

目贊助中獲得額外收入，認為有線電視的收費過高。有線電視應下調收費，讓更多人能負擔得來。

- 11.2 有線電視藉提高收費，以收回取得英格蘭超級足球聯賽（「英超」）播映權的成本。不過，當有線電視失去英超播映權後，卻沒有隨之下調收費。
- 11.3 有線電視拒絕向客戶提供短期合約（例如一個月、半年或一年的合約）。客戶為觀看僅一個月的世界盃賽事，被迫簽訂總值 6,700 元的兩年合約。
- 11.4 有意見不滿有線電視向新用戶收取較低的費用，對現有用戶不公平。
- 11.5 不滿用戶須就高清節目繳交額外的收費。
- 11.6 公屋低收入住戶無法負擔高昂的收費，因而被剝奪享用有線電視服務的機會。有線電視應為長者及綜合社會保障援助受惠人提供優惠。

12. 廣告

- 12.1 有線電視的收費電視服務播放太多廣告，與免費電視服務的廣告時段相比，時間過長。
- 12.2 財經節目不應獲得贊助，以避免利益衝突。
- 12.3 應禁止播放金融衍生工具或其他複雜投資產品（例如備兌認股證、違約風險產品）的廣告，避免誤導投資者。

12.4 除直接轉播頻道外，有線電視服務的總廣告時數不應超過每小時六分鐘。廣告應在節目播出期間每十八分鐘播放一次，以及在電影播出期間每二十四分鐘播放一次。

13. 其他事項

(a) 播映權

13.1 有線電視取得二零一二年奧運會所有媒體(包括免費和收費電視)的獨家播映權，以致免費電視台未能播映有關節目，剝奪了港人免費收看奧運會的權利。

13.2 有意見指有線電視在向免費電視台提出的要約中，並非純粹出售二零一二年奧運會的播映權，而是把播映權與廣告及宣傳內容綑綁在一起，這項不合理的要求令有線電視和免費電視台的磋商陷入僵局。有線電視把本身的商業利益凌駕於公眾利益之上。

13.3 有意見促請政府購入國際體育賽事的播映權，讓觀眾有更多選擇，可觀賞到更優質的體育節目。政府亦應考慮在有線電視的續期牌照中施加新條款，以確保公眾能免費收看重要國際體育賽事的現場直播。

(b) 規管事宜

- 13.4 通訊局投訴主導的機制，反映其規管尺度寬鬆。通訊局應就有線電視違反規管要求施加更嚴厲的懲處，以收阻嚇作用。
- 13.5 通訊局應以同一套準則處理涉及免費和收費電視營辦商的投訴。
- 13.6 有線電視長期錄得營運虧損，該公司在收費電視市場的前景和競爭力令人關注。通訊局應把此項因素列為考慮申請牌照續牌的因素之一。
- 13.7 有線電視所傳送的衛星電視頻道較其他收費電視營辦商為少。通訊局應在續期牌照中加入「必須傳送」的條款，規定有線電視必須轉播源自香港、澳門及珠江三角洲的衛星電視頻道。
- 13.8 政府應全面檢討廣播法例和政策，以確保有關法例和政策與時並進。

(c) 其他意見

- 13.9 為確保在設有公共天線分布系統的大廈居住的有線電視用戶能接收港台三條數碼地面電視頻道，有線電視應作出技術及行政安排，並承擔訊號互連工程所需的費用。
- 13.10 隨着數碼科技不斷發展，有線電視應把網絡覆蓋至現時不在覆蓋範圍內的樓宇，包括唐樓及偏遠村屋。

- 13.11 有線電視向客戶提供的服務令人滿意，其收費電視牌照應獲續期，以惠及廣大觀眾，讓他們有更多節目選擇。
- 13.12 有線電視的收費電視牌照不應獲續期。政府應協助有線電視現有用戶轉用其他收費電視營辦商的服務，並協助有線電視重新定位為電訊營辦商。
- 13.13 有線電視應讓用戶可透過流動平台收看節目。
- 13.14 有線電視應在網站提供國際新聞的錄像片段。
- 13.15 有線電視多年來一直計劃提供新的自選影像服務，讓用戶可在方便的時間觀看節目，惟這項計劃至今仍落實無期。
- 13.16 有線電視應設立「觀眾意見小組」，並進行意見調查，收集用戶意見，從而提高節目質素。有線電視應制訂新策略去吸引年輕觀眾，以加強在收費電視業的競爭力。
- 13.17 有線電視財政狀況良好，應提供更多頻道(包括一些免費頻道)，以善用其光纖系統的頻寬。
- 13.18 有線電視的財政狀況甚差，反映其經營手法欠佳。有線電視漠視新媒體的發展，滿足於維持現有的客戶服務水平，對該公司的業務前景有不良影響。

- 13.19 有線電視的頻道號碼為兩位或三位數字。有意見質疑有線電視有誇大頻道數目以符合牌照條件之嫌。
- 13.20 有線電視管理層應就該公司失去德國甲組足球賽事的獨家播映權一事，向客戶作出解釋。
- 13.21 客戶認為有線電視帳單的條款含糊不清。通訊局應監察有線電視的運作，確保後者不會向客戶濫收費，並會清楚列明各項收費。
- 13.22 通訊局與有線電視商討牌照續期事宜時，應加入有關保障消費者權益的條款。
- 13.23 有意見對有線電視不再提供「有線 DIY 服務計劃」感到困惑。
- 13.24 有線電視應提供更多折扣優惠(例如超級市場禮券)吸引新用戶。
- 13.25 在高清 HMC 頻道播放的外購電影應加上配音，方便觀眾理解劇情。
- 13.26 有線電視應准許用戶使用不同密碼收看 hd 245 頻道及成人頻道。
- 13.27 有線電視應向客戶詳細解釋更換高清解碼器的程序及收費。
- 13.28 有線電視應提供港台節目的電子節目表。

第五章 對公眾意見的跟進

通訊局作為香港廣播及電訊業界的法定獨立規管機構，主要職責之一是執行發牌及規管制度的相關條文，以確保持牌廣播機構所提供的服務符合社會大眾的標準和期望。收費電視服務以本港為主要目標市場，並擬可供公眾在繳付收費的情況下接收。因此，通訊局在審核有線電視的牌照續期申請時，非常重視公眾對持牌機構表現的意見。

2. 在諮詢期內，公眾就廣泛課題表達意見，當中不少屬於是次牌照續期的範疇，例如對節目種類和質素、內容規管、為節目提供字幕及手語服務等的意見。通訊局經謹慎考慮所收集的公眾意見後，已就有線電視的牌照續期申請向行會作出建議³。通訊局亦一併向行會呈交是次諮詢收集到的公眾意見，以作參考。

3. 通訊局注意到公眾人士對有線電視的客戶服務某些範疇（特別是終止服務）和銷售活動的關注。通訊局在處理續牌過程中已將有關意見向有線電視轉達，並留意到有線電視認真考慮公眾人士的意見，而且承諾推行一系列措施改善其客戶服務及銷售活動，以回應公眾的關注。

4. 通訊局亦注意到公眾人士對持牌機構就個別節目／廣告、節目編排、收費及頻道組合所作的編輯及商業決定表達了不少意見及建議。通訊局一向尊重和致力維護言論自由及廣播機構的編輯自主及創作自由，故此通訊局不會干預廣播機構的節目編排、取材及日常運作，編輯責任由廣播機構承擔。通訊局對廣播內容採取投訴主導的方式，其所頒布

³ 通訊局於二零一六年四月向行會提交局方的建議。

的業務守則為業界就適當的內容標準提供指引，並根據法例的要求處理有關投訴。此外，現行的《廣播條例》並沒有條文規管持牌機構的商業模式及頻道組合。持牌機構可自行決定其商業模式及頻道組合，包括收費水平。通訊局對有線電視採取同一立場。儘管如此，通訊局了解到公眾對這些議題的關注，並已把有關意見及提議轉交有線電視參考及跟進。

5. 最後，通訊局謹向有線電視，以及參與是次公眾諮詢的人士及組織表達謝意。

香港有線電視有限公司
本地收費電視節目服務意見調查

~ 報告摘要 ~

提交予

通訊事務管理局

報告撰寫

精確市場研究中心

目錄

甲.調查背景及目的	2
乙.調查範圍及受訪對象.....	3
丙.訪問日期及回應率.....	3
丁.調查結果	4
1. 有線電視訂戶的收看習慣	4
2. 對節目及廣告內容的意見.....	7
3. 對接收質素的意見.....	10
4. 對鎖碼裝置的意見.....	11
5. 對客戶服務的意見.....	11
6. 對有線電視服務的整體滿意度.....	13
戊.附錄.....	14

甲. 調查背景及目的

1. 香港有線電視有限公司（有線電視）持有的本地收費電視節目服務（收費電視）牌照將於 2017 年 5 月 31 日後屆滿。為處理有線電視的牌照續期申請，通訊事務管理局委託精確市場研究中心進行是次意見調查，藉以蒐集公眾對有線電視收費電視服務(有線電視服務)的意見。
2. 是次意見調查的主要目的如下：
 - (a) 蒐集觀眾對有線電視服務的意見；
 - (b) 評估有線電視服務的質素及找出有待改善之處；
 - (c) 評估有線電視現行的牌照條文是否能迎合不斷變更的社會環境，以及業務守則內的條文是否符合本地觀眾的期望和要求；及
 - (d) 評估觀眾對有線電視服務的接受程度。

乙. 調查範圍及受訪對象

3. 調查樣本是從有線電視的訂戶名單中以隨機抽樣方法抽選，然後再從中隨機抽選一位 15 歲或以上，曾於受訪前三個月內連續收看有線電視節目達 30 分鐘或以上的成員接受訪問。受訪者可以選擇透過面談、電話、網上調查或郵寄問卷完成訪問。所有透過不同方式完成的問卷（包括網上自行填寫的問卷及郵寄自行填寫的問卷）都須通過獨立的質素保證審查，以驗證受訪者的資格。此外，是次意見調查亦採用了多種不同的質量檢查方法（例如在合適情況下重訪單位、電話抽查及抽查完成個案的錄音），以確保循不同方式蒐集的資訊的質素。
4. 是次意見調查於 2015 年 9 月至 2016 年 1 月期間進行，成功訪問了 1 603 名 15 歲或以上的人士。從樣本數目所得之調查結果的精確度，均在可接受水平。現舉例說明如下：

表一 調查結果的可靠性

變數	樣本估值	離中系數 ¹	95% 置信水平
對有線電視服務感到非常滿意／滿意的受訪者比例	52.0%	2.4%	(49.6%, 54.5%)
於受訪前一個月曾觀看有線電視服務的受訪者比例	97.5%	0.4%	(96.8%, 98.3%)

丙. 訪問日期及回應率

5. 訪問於 2015 年 9 月 10 日至 2016 年 1 月 28 日期間進行，整體回應率為 65.1%。

¹ 離中系數的計算方法，是將標準誤差除以有關估值，再以百分比表示。

丁. 調查結果

6. 本調查報告載錄了有線電視服務於 2015 年調查的結果，並會與 2007 年度廣播服務意見調查(2007 年調查)及 2003 年度有線電視收費電視服務意見調查(2003 年調查)的結果作適當的比較²。
7. 至於多項選擇的題目，回應有關問題的受訪者比率總和可能超過 100%。

1. 有線電視訂戶的收看習慣

1.1. 電視節目服務的使用情況³

8. 在 15 歲或以上及受訪前三個月曾連續收看 30 分鐘或以上有線電視服務的受訪者（觀眾）之中，
 - (a) 98.5% 可收看亞洲電視有限公司及電視廣播有限公司的免費電視服務（對比 2007 年調查的 99.1%）；
 - (b) 33.7% 及 16.1% 可分別收看電訊盈科媒體有限公司(即「now TV」)及無綫網絡電視有限公司的收費電視服務(對比 2007 年調查就所有收費電視服務的 45.0%)；及
 - (c) 5.5% 可收看其他電視服務，例如：鳳凰衛視有限公司所提供的電視服務（對比 2007 年調查的 18.1%）。
9. 觀眾平均每天收看電視節目 3.1 小時（平日 3.0 小時，週末 3.4 小時）（對比 2003 年調查的平日 3.7 小時，週末 4.0 小時）。

² 是次意見調查結果將與 2007 年調查及 2003 年調查的結果，尤其是有關收看習慣、令人反感的內容及鎖碼裝置等方面作適當的比較。讀者須留意 2007 年調查的結果涵蓋所有的收費電視觀眾（包括住宅、餐廳、酒吧或其他地方收看任何收費電視節目的觀眾），以及他們對收費電視節目的整體滿意度。2003 年調查的結果涵蓋所有曾在受訪前三個月內觀看有線電視節目的 12 歲或以上人士。是次意見調查涵蓋有線電視訂戶(即 15 歲或以上的家庭成員)，大部分的提問只涵蓋在受訪前一個月內曾收看有線電視節目的受訪者。鑑於調查的範圍及研究對象有所不同，有關 2007 年調查及 2003 年調查的結果只列作參考用途。

³ 包括所有電視節目及廣告，但不包括所有預錄電視節目、影碟及在流動電話及互聯網上收看的節目。

1.2. 有線電視服務的使用情況

10. 61.3%的觀眾每天收看有線電視服務（對比 2007 年調查中所有收費電視觀眾的 49.5%）。16.0%經常收看（即每星期收看三天至六天）（對比 2007 年調查的 18.0%）。20.2%間中收看（即每月最少收看一天，但不多於每星期收看兩天）（對比 2007 年調查的 30.2%）。
- (a) 每天收看有線電視服務的觀眾（61.3%），平均每天收看有線電視服務 2.3 小時（平日 2.2 小時及週末 2.6 小時）。
 - (b) 每星期最少收看一天有線電視服務的觀眾（93.4%），平均每天收看有線電視服務 1.8 小時（平日 1.7 小時及週末 2.1 小時）。
 - (c) 每個月最少收看一天有線電視服務的觀眾（97.5%），平均每天收看有線電視服務 1.8 小時（平日 1.7 小時及週末 2.1 小時）（對比 2007 年調查的每天 1.7 小時，平日每天 1.5 小時及週末每天 2.1 小時，以及 2003 年調查的平日每天 1.8 小時及週末每天 2.1 小時）。
11. 觀眾通常於晚上八時至十時五十九分收看有線電視服務，當中
- (a) 63.1% 在晚上九時至九時五十九分的時段收看；
 - (b) 62.3% 在晚上八時至八時五十九分的時段收看；及
 - (c) 51.5% 在晚上十時至十時五十九分的時段收看。
12. 觀眾收看有線電視服務的主要原因，包括「想獲得一些資訊，例如新聞、天氣、財經及交通消息等」（51.0%）、「多元化的節目」（34.2%）、「有些節目由有線電視服務獨家播放」（26.2%）、「節目內容吸引」（22.7%）、「以及「節目播放的時間適合自己」（20.8%）。
13. 觀眾最常收看的有線電視頻道依次是新聞台（9 台）（54.8%）、電影一台（41 台）（25.2%）及財經資訊台（8 台）（23.8%）。
14. 觀眾最常收看的有線電視服務類別依次是新聞資訊（69.9%）、娛樂（39.4%）及電影（39.2%），其次是體育（34.5%）及紀錄片（22.2%）。
15. 73.5%的觀眾表示他們多數由自己選擇收看哪條有線電視頻道

(對比 2003 年調查的 86.4%)，其次是「多數由家裡其他成員選擇」(11.3%，對比 2003 年調查的 5.7%)。

16. 46.1%的觀眾在受訪前三個月曾收看有線電視的高清電視節目。當中，63.5%每天收看，16.7%經常收看，19.8%間中收看。
17. 44.3%的觀眾較常收看有線電視的本地製作節目，36.8%較常收看外地製作節目，17.6%沒有特定偏好。
18. 12.9%的觀眾會透過互聯網或有線電視所提供的手機應用程式收看有線電視服務，當中，
 - (a) 82.5%使用有線電視提供的手機應用程式；及
 - (b) 49.6%一星期最少有一天透過互聯網或有線電視提供的手機應用程式收看有線電視服務，9.4%每天收看。

1.3. 有關陪同 15 歲或以下家庭成員收看有線電視服務的意見

19. 在一個月最少收看一天有線電視服務的觀眾中，22.5%家中有 15 歲或以下的兒童(對比 2003 年調查的 31.5%)。當中，56.5%家中 15 歲或以下的兒童一個月最少收看一天有線電視服務。
20. 在家中有 15 歲或以下兒童一個月最少收看一天有線電視服務的觀眾中(佔所有觀眾的 12.7%)，

80.2%表示家長或其他 18 歲或以上的家庭成員在受訪前一個月內有陪同兒童收看有線電視服務。當中，

 - (a) 44.8%每星期陪同兒童收看有線電視服務五次或以上；
 - (b) 通常收看的時段為晚上七時至八時五十九分及下午四時至四時五十九分，當中
 - 58.5% 在晚上八時至八時五十九分收看；
 - 50.5% 在晚上七時至七時五十九分收看；及
 - 32.8% 在下午四時至四時五十九分收看。

2. 對節目及廣告內容的意見

節目類別

21. 65.7%的觀眾表示有線電視的節目類別數量適中（對比 2003 年調查的 78.0%「足夠」），21.6%認為太少（對比 2003 年調查的 4.0%「不足夠」）。4.0%認為節目類別太多。8.8%沒有意見（對比 2003 年調查的 1.7%）。

- (a) 觀眾認為以下節目類別數量足夠的比率較高：成人節目（98.4%）、兒童節目（94.5%）、環宇綜合節目（94.5%）、紀錄片（91.4%），及新聞資訊節目（90.4%）。
- (b) 觀眾被問及哪種節目類別數量不足時，46.9%提出最少一種他們認為數量不足的節目類別。首三個節目類別依次是電影（18.4%）、娛樂節目（14.2%）及體育節目（11.6%）。
- (c) 觀眾被問及哪種節目類別數量太多時，16.5%提出最少一種他們認為數量太多的節目類別。首三個節目類別依次是娛樂節目（5.2%）、新聞資訊節目（3.4%）及電影（3.2%）。

有關觀眾對節目類別是否足夠的意見，詳情可參考附錄。

22. 67.6%的觀眾滿意節目的種類，15.9%認為一般，11.5%表示不滿，5.0%沒有意見。

23. 76.7%的觀眾對於節目種類的滿意度在過去一年維持不變。4.7%滿意度上升，18.6%滿意度下降。

- (a) 4.7%滿意度上升是因為「節目類別普遍增加了」（35.7%）。
- (b) 18.6%滿意度下降，原因包括「體育節目較以前為少」（26.1%）、「節目類別普遍減少了」（19.9%）及「太多重播節目」（17.0%）。

節目質素

24. 68.3%的觀眾滿意有線電視的節目質素（對比 2003 年調查的 51.5%），17.8%認為一般（對比 2003 年調查的 44.5%），12.1%表示不滿（對比 2003 年調查的 3.1%），1.7%沒有意見（對比 2003 年調查的 0.9%）。

- (a) 不滿節目質素的觀眾（12.1%）中，
- (b) 他們不滿的主要原因是「節目內容過時」（47.1%）、「節目內容不吸引」（44.1%）及「太多重播節目」（12.1%）；
- (c) 最多觀眾不滿的節目類別分別是電影（56.5%）、娛樂節目（32.8%）及體育節目（27.3%）；及
- (d) 觀眾認為節目質素需要改善之處，包括「更新的節目內容（例如新電影）」（30.5%）、「引入外國節目／球賽（12.8%）」及「增加本地製作」（12.5%）。

25. 78.5%的觀眾對節目質素的滿意度在過去一年維持不變。5.5%滿意度上升，16.0%滿意度下降。

- (a) 5.5%滿意度上升是因為節目質素有所改善，具體理由包括：「新聞節目質素高」（24.6%）、「其他節目質素高（例如劇集、直播球賽）」（19.7%）及「內容吸引／多元化」（14.6%）。
- (b) 16.0%滿意度下降是因為節目質素下降，具體理由包括：「節目內容不吸引或內容沉悶」（22.9%）及「電影太舊」（17.7%）。

高清電視節目數量

26. 35.5%的觀眾認為有線電視提供的高清電視節目數量適中，24.8%認為太少，0.3%認為太多，39.4%沒有意見。

令人反感的內容

27. 觀眾（即在受訪前一個月內曾收看有線電視服務的觀眾）曾收看到令人反感的電視節目或廣告內容的調查結果總結如下：

- (a) 95.3%的觀眾（對比 2007 年調查中收費電視觀眾的 77.1% 及 2003 年調查中有線電視觀眾的 92.2%）表示未曾看到令人反感的節目內容。只有 4.7%（對比 2007 年調查的 22.9% 及 2003 年調查的 7.8%）表示曾看到令人反感的節目內容。
- (b) 在曾經看到令人反感的節目內容的觀眾（4.7%）中，
 - (b) 最多觀眾認為令人反感的節目內容類別依次是「核突鏡頭／驚嚇情節」（38.8%，對比 2007 年調查的「驚嚇情節」37.7%及「核突鏡頭」21.8%，以及 2003 年調查的「恐怖鏡頭」25.0%）、「立場偏頗，節目內容不持平」（29.1%）及「偏幫某個社群或組織」（19.9%，對比 2007 年調查的 16.7%）；
 - (c) 最多觀眾表示最近一次收看到令人反感的節目內容是在娛樂台（12 台）（26.9%），其次是新聞台（9 台）（24.3%）及電影二台（42 台）（13.9%）。上述比率的高低似乎與有關頻道的收視率有關連；及
 - (d) 43.3%認為令人反感的節目內容出現的次數尚可接受，56.7%認為太頻密。
- (c) 97.6%的觀眾表示，他們未曾看到令人反感的廣告內容（對比 2007 年調查的 90.5% 及 2003 年調查中非預告台的 90.2%）。只有 2.4%表示曾看過令人反感的廣告內容（對比 2007 年調查的 9.5% 及 2003 年調查中非預告台的 9.8%）。
- (d) 在曾經看到令人反感的廣告內容的觀眾（2.4%）中，
 - (b) 最多觀眾認為令人反感的廣告內容類別，主要涉及「偏離事實的內容」（27.3%，對比 2007 年調查的「偏離事實的內容」42.9%）。
 - (c) 27.7%認為出現令人反感的廣告內容的頻密程度可以接受，72.3%認為太頻密。

3. 對接收質素的意見

28. 78.3%的觀眾（即於受訪前三個月曾連續收看有線電視服務 30 分鐘或以上的受訪者）透過解碼器接收有線電視服務，3.0%透過其他途徑接收，18.7%不清楚接收有線電視服務的方式，60.3%表示可收看有線電視的高清電視頻道。
29. 大部分觀眾（即最少一個月收看一天有線電視服務的受訪者）滿意整體接收效果（71.8%），聲音質素（高清電視為 81.8%，標清電視為 72.9%）及畫像質素（高清電視為 84.5%，標清電視為 67.1%）（對比 2003 年調查對聲音質素及畫像質素滿意的比例分別為 68.8%及 65.8%）。其餘認為接收效果一般（接收效果－11.4%；高清聲音質素－8.6%；標清聲音質素－10.1%；高清畫像質素－8.5%；標清畫像質素－11.2%）（對比 2003 年調查對聲音質素及畫像質素認為一般的比例分別為 26.5%及 26.8%）或不滿意（接收效果－15.8%；高清聲音質素－7.9%；標清聲音質素－9.7%；高清畫像質素－5.3%；標清畫像質素－14.1%）（對比 2003 年調查不滿意聲音質素及畫像質素的比例分別為 4.2%及 7.2%）。只有少數表示沒有意見（接收效果－0.9%；高清聲音質素－1.7%；標清聲音質素－7.4%；高清畫像質素－1.7%；標清畫像質素－7.5%）。
30. 59.8%的觀眾曾於收看有線電視服務時遇到接收問題。其中，
- (a) 56.1%曾於受訪前三個月內遇到接收問題（即 33.5%的觀眾，對比 2003 年調查中所有觀眾的 61.7%）；及
 - (b) 觀眾遇到的接收問題涉及「完全接收不到」（67.8%）和「畫面窒下窒下／定格／爆格」（40.3%）。
31. 8.5%的觀眾在安裝有線電視服務後，遇到了其他電訊服務的接收問題。其中，
- (a) 40.8%於受訪前一個月內遇到接收問題；及
 - (b) 主要問題是「接收不到免費電視頻道」（56.2%）和「接收其他電視節目的訊號變差」（21.1%）。

4. 對鎖碼裝置的意見

32. 在 18 歲或以上的觀眾當中，55.9% 知悉有線電視服務有提供鎖碼裝置（對比 2007 年調查中 15 歲或以上受訪者的 65.0%）。
- (a) 在知悉有線電視服務有提供鎖碼裝置的觀眾（55.9%）中，59.6% 表示他們懂得使用鎖碼裝置，其中 23.3% 稱他們曾使用該裝置。
 - (b) 在曾使用鎖碼裝置的觀眾中（佔所有 18 歲或以上觀眾的 7.8%，對比 2003 年調查的 2.5%），
 - (b) 92.1% 認為該裝置能夠有效地限制兒童觀看成人節目（對比 2007 年調查的 69.9% 及 2003 年調查的 86.0%），7.9% 則認為裝置效用不大（對比 2007 年調查的 20.4% 及 2003 年調查的 13.4%）；及
 - (c) 98.3% 認為該裝置容易操控，92.8% 表示使用時沒有遇過任何故障。
33. 表示不知道有線電視服務有提供鎖碼裝置（所有 18 歲或以上觀眾的 44.1%），或不懂得使用鎖碼裝置（所有 18 歲或以上觀眾的 22.6%）的觀眾提出以下的改善方法：「有線電視應播放宣傳短片推廣這項功能」（50.1%），「由銷售人員講解」（24.2%）及「於說明書內加插資料」（18.9%）。

5. 對客戶服務的意見

34. 30.2% 的觀眾於受訪前三個月內曾使用有線電視的客戶服務，當中，
- (a) 93.8% 曾使用客戶服務熱線（即所有有線電視觀眾的 28.3%，對比 2003 年調查的 19.0%），其中：
 - (b) 56.3% 滿意，12.7% 認為一般，30.9% 表示不滿；及
 - (c) 觀眾認為需要改善之處依次是「減少等待時間」（67.3%）、「簡化接駁服務員的程序」（66.3%）及「提高服務員解答問題能力」（44.2%）。
 - (b) 最多觀眾使用的客戶服務類別是「維修及技術支援服務」（74.1%），其次是「續約」（27.4%），「查詢或要求提供資

- 料」(17.3%)及「要求終止訂購有線電視服務」(14.6%)。
- (b) 在曾使用「維修及技術支援服務」的觀眾中(佔所有有線電視觀眾的22.9%)，70.8%滿意，11.1%認為一般，17.7%表示不滿，0.3%沒有意見。
- (c) 在曾使用「續約」服務的觀眾中(佔所有有線電視觀眾的8.5%)，43.7%滿意，15.5%認為一般，37.9%表示不滿，2.9%沒有意見。
- 不滿「續約」服務的觀眾(37.9%)建議有線電視應
- 提供更多優惠(31.0%);及
 - 改善客戶服務員的態度及解答問題的能力(22.8%)。
- (d) 在曾使用「查詢或要求提供資料」服務的觀眾中(佔所有有線電視觀眾的5.4%)，60.3%滿意，15.3%認為一般，23.2%表示不滿，1.2%沒有意見。
- (e) 在曾使用「要求終止訂購有線電視服務」的觀眾中(佔所有有線電視觀眾的4.5%)，
- 40.8%滿意，3.6%認為一般，54.1%表示不滿，1.5%沒有意見；
 - 觀眾不滿終止服務處理過程的原因，依次是「終止訂購的處理過程複雜」(59.7%)、「有線電視的回應時間太慢，或有感對方故意拖延」(59.6%)及「處理過程冗長」(50.1%)；
 - 終止訂購有線電視服務的原因大都與「節目類型不足夠(如不再播放英格蘭超級足球聯賽)」(38.4%)、「服務收費貴」(20.9%)及「節目質素欠佳」(15.5%)有關；
 - 「電話」(90.8%)是觀眾用作終止訂購有線電視服務的主要途徑，其次是透過「門市」(7.1%)、「有線用戶網上服務中心」(6.7%)、「傳真」(4.5%)及「電郵」(4.2%)；及
 - 有終止有線電視服務經驗的受訪者中，超過一半

(53.9%) 曾在過程遇到困難如下：

- 熱線電話難以接通／客戶需長時間等候 (51.0%)；
- 只可在指定通知期內提出終止服務的要求 (34.9%)；
- 需到指定地點／經指定途徑遞交終止服務表格 (32.5%)；
- 未能索取終止服務表格 (31.1%)；
- 要求終止服務後，發現合約仍未被終止或仍然被收取月費 (30.0%)；及
- 終止服務的要求沒有被理會／被加以阻撓 (30.0%)。

(c) 在曾使用有線電視客戶服務的觀眾中 (30.2%)，62.5% 滿意，14.1% 認為一般，22.3% 表示不滿，1.2% 沒有意見。

最多觀眾認為需要改善之處是「減少熱線電話轉駁次數／直接與職員對話」(54.9%)。

6. 對有線電視服務的整體滿意度

35. 52.0% 的觀眾滿意有線電視服務，14.2% 認為一般，31.3% 表示不滿，2.5% 沒有意見。
36. 觀眾不滿有線電視服務 (31.3%) 的原因依次是「訂閱費用昂貴」(78.5%)、「節目類型不足」(33.7%)、「客戶服務欠佳或技術支援不足」(30.1%) 及「節目質素低」(27.1%) 及「接收欠佳」(14.3%)。

戊. 附錄

觀眾認為有線電視的節目類別是否足夠，意見載列如下：

	<u>適中</u>	<u>太少</u>	<u>太多</u>
成人	98.4%	0.6%	0.9%
兒童	94.5%	4.4%	1.1%
環宇綜合	94.5%	4.0%	1.5%
紀錄片	91.4%	6.8%	1.8%
新聞資訊	90.4%	6.4%	3.4%
體育	87.3%	11.6%	1.1%
娛樂	81.4%	14.2%	5.2%
電影	78.7%	18.4%	3.2%
沒有	0.2%	53.1%	83.4%

香港有線電視有限公司

終止服務手法意見調查

~ 報告摘要 ~

提交予

通訊事務管理局

報告撰寫

精確市場研究中心

目錄

甲.調查背景及目的	2
乙.調查方法	2
丙.調查結果	5
1. 有線電視服務的使用情況	5
2. 終止有線電視服務	5
3. 對有線電視服務的終止服務手法的意見	6
附錄 1.訪問結果	9
附錄 2.對終止服務處理過程的整體滿意度	10

甲. 調查背景及目的

1. 香港有線電視有限公司（有線電視）持有的本地收費電視節目服務（收費電視）牌照將於 2017 年 5 月 31 日後屆滿。為處理有線電視的牌照續期申請，通訊事務管理局委託精確市場研究中心進行是次有關有線電視終止服務手法的意見調查（終止服務調查），以蒐集曾終止有線電視收費電視服務（有線電視服務）的住戶的意見。
2. 是次意見調查旨在蒐集 18 歲以上，曾終止有線電視服務的受訪者，對有線電視服務的終止服務手法的意見。

乙. 調查方法

1. 調查範圍、受訪對象及數據收集方法

3. 是次意見調查涵蓋全港所有已安裝住宅電話線的住戶。在每個合資格住戶（即受訪前五年內曾終止有線電視服務的住戶）中，邀請合資格的受訪者（即負責終止服務的家庭成員）¹透過電話完成訪問。

¹ 受訪對象是合資格住戶內曾負責終止有線電視服務的一位家庭成員。在個別個案中，合資格受訪者並不一定是線電視的註冊訂戶。

2. 訪問日期及回應率

4. 是次意見調查於 2015 年 9 月 29 日至 2016 年 1 月 4 日期間進行，成功訪問了 7 007 個住戶，其中 413 個住戶於訪問前五年內曾有終止有線電視服務的經驗。整體回應率為 96.9%²。從樣本數目所得之調查結果的精確度均在可接受水平。現舉例說明如下：

表一 調查結果的可靠性

變數	樣本估值	離中系數 ³	95% 置信水平
曾訂購至少一個收費電視服務的受訪者比例	37.7%	1.6%	(36.5%, 38.9%)
曾於終止服務過程中遇到困難的受訪者比例	46.3%	5.6%	(41.2%, 51.4%)

3. 核實受訪者的資格

5. 為驗證受訪者的資格（即他們是否確實有終止有線電視服務的經驗），是次問卷加入下列以事實為根據的問題，就受訪者的回應作出進一步分析：
- (a) 訂購有線電視服務的計劃；
 - (b) 終止有線電視服務後處置解碼器的方法；
 - (c) 交還解碼器的分店地點；
 - (d) 最常收看的有線電視節目類型；及
 - (e) 最常收看的有線電視頻道。

² 計算回應率為 96.9%的方法，是將成功完成的電話訪問數目除以被選中的合資格電話號碼的總數，而被選中的合資格電話號碼的總數包括已完成及部分完成的訪問，以及被選中的合資格住戶（即於受訪前五年曾有終止有線電視服務經驗的住戶）但拒絕訪問的個案。有關其他計算回應率的方法，請參考附錄 1。

³ 離中系數的計算方法，是將標準誤差除以有關估值，再以百分比表示。

6. 在 413 個報稱於受訪前五年內曾終止有線電視服務的受訪者中，大部分（401 名受訪者，佔總人數 97.1%）能就至少兩條驗證問題提供具體及相關的答案，有關的結果總結如下：

表二 能提供具體及相關答案的驗證問題數目

能提供具體及相關答案的驗證問題數目	住戶受訪者數目
0	3 (0.7%)
1	9 (2.2%)
2	43 (10.4%)
3	101 (24.5%)
4	147 (35.6%)
5	110 (26.6%)
總數	413

7. 為提高調查結果的可信性，是次意見調查只根據 401 名能就至少兩條驗證問題提供具體及相關答案的受訪者的訪問結果，作進一步分析。餘下 12 名未能就至少兩條驗證問題提供具體及相關答案的受訪者，其提供的資料並未納入調查結果內。

丙. 調查結果

8. 本調查報告載錄了調查的結果。除特別註明外，有關的量化資料分析是基於香港住戶數目（即 $n = 6\,995$ 及 $N = 2\,430\,600$ ），或於過去五年內曾終止有線電視服務的住戶數目（即 $n = 401$ 及 $N = 134\,491$ ）。

1. 有線電視服務的使用情況

9. 37.7% 的住戶曾訂購至少一種收費電視服務。在曾訂購收費電視服務的住戶當中，超過半數表示其服務供應商是有線電視（56.6%）及電訊盈科媒體有限公司（即「nowTV」）（54.9%），其他服務供應商包括無綫網絡電視有限公司（前稱「無綫收費電視有限公司」）（11.4%）及香港寬頻網絡有限公司（4.3%）。

2. 終止有線電視服務

10. 在曾訂購有線電視服務的住戶（56.6%）中，57.7% 曾終止或嘗試終止有線電視服務，50.0% 已不是有線電視的訂戶（前訂戶）。

11. 在曾有終止有線電視服務經驗的住戶⁴當中，55.0% 早於五年或以前曾終止服務或嘗試終止服務，45.0% 於訪問前五年內曾終止服務或嘗試終止服務。終止服務及訪問進行的時間相距如下：

- (a) 少於一年佔 8.6%；
- (b) 一年至少於兩年佔 10.4%；
- (c) 兩年至少於三年佔 10.9%；
- (d) 三年至少於四年佔 9.8%；及
- (e) 四年至少於五年佔 5.4%。

⁴ 曾有終止有線電視服務經驗的住戶，包括前訂戶及現有訂戶。

12. 於訪問前五年內曾終止有線電視服務的住戶表示，是出於下列理由選擇終止服務：
- (a) 節目類型不足夠（如不再播放英格蘭超級足球聯賽）（35.7%）；
 - (b) 服務收費貴（31.4%）；
 - (c) 很少收看收費電視節目（26.6%）；
 - (d) 節目質素欠佳或節目內容不吸引（21.2%）；
 - (e) 免費電視或其他收費電視服務提供的節目類型已足夠（10.8%）；及
 - (f) 技術性原因（如接收質素欠佳或搬家後沒有訊號覆蓋）（6.6%）。
13. 75.7%於受訪前五年內曾終止有線電視服務的住戶表示，他們是透過電話來終止服務，其次為門市（17.1%）、傳真（15.0%）及電郵（9.3%）。

3. 對有線電視服務的終止服務手法的意見

14. 46.3%於受訪前五年內曾終止（或嘗試終止）有線電視服務的住戶表示，他們曾在終止服務的處理過程中遇到以下困難：
- (a) 熱線電話難以接通／客戶需長時間等候（49.2%）；
 - (b) 終止服務的要求沒有被理會／被加以阻撓（31.3%）；
 - (c) 遞交終止服務表格後，有線電視未有回應或延遲回應（17.4%）；
 - (d) 需於指定時間內到指定地點交還解碼器（11.6%）；
 - (e) 需到指定地點／經指定途徑遞交終止服務表格（9.3%）；
 - (f) 要求終止服務後，發現合約仍未被終止或仍然被收取月費（9.0%）；
 - (g) 未能索取終止服務表格（7.5%）；及

- (h) 只可在指定通知期內提出終止服務的要求 (6.3%)。
15. 43.6% 於受訪前五年內曾終止 (或嘗試終止) 有線電視服務的住戶表示不滿意終止服務處理過程, 39.7% 滿意, 14.9% 認為一般, 1.8% 沒有意見。

對終止服務及訪問進行的相距時間, 及曾否在終止服務的處理過程中遇到困難⁵之間的關連性作出分析時, 注意到:

- (a) 於受訪前兩年內曾終止有線電視服務的住戶, 對終止服務的過程表示不滿意的比例 (35.6%) 明顯較於受訪兩年至少於五年內曾有終止有線電視服務經驗的住戶的比例 (49.5%) 為低; 及
- (b) 曾在終止服務的處理過程中遇到困難的住戶, 較傾向就處理過程表示不滿 (82.6%), 而未曾在終止服務的處理過程中遇到困難的住戶則較傾向對處理過程表示滿意 (65.2%)。
16. 不滿有線電視終止服務處理過程的住戶 (43.6%), 列舉出不滿意的原因如下:
- (a) 終止訂購的處理過程複雜 (46.4%);
- (b) 處理過程冗長 (33.8%);
- (c) 有線電視的回應時間太慢, 或有感對方故意拖延 (33.4%);
- (d) 熱線電話難以接通/客戶需長時間等候 (13.6%);
- (e) 終止服務的要求沒有被理會/被加以阻撓 (11.6%);
- (f) 服務態度/技術支援欠佳 (10.9%);
- (g) 只可在指定通知期內提出終止服務的要求 (10.7%); 及

⁵ 詳情請參考附錄 2。

- (h) 需於指定時間內到指定地點交還解碼器 (5.9%)。
17. 滿意有線電視終止服務處理過程的住戶 (39.7%)，列舉出滿意原因如下：
- (a) 終止服務的處理過程順利 (48.4%)；
 - (b) 能快捷地／於合理時間內處理及跟進終止服務的要求 (29.2%)；
 - (c) 終止服務的程序簡單方便 (28.2%)；及
 - (d) 職員態度良好／解答清晰易明 (7.7%)。

附錄1 訪問結果

不同回應率的定義現概述如下：

表三 終止服務調查的回應率

個案結果	個案數目
(A) 成功與合資格住戶完成訪問	413
(B) 未能與合資格住戶完成訪問	13
(B1) 與合資格住戶完成部分訪問	13
(B2) 與合資格住戶的訪問取消	0
(C) 未能與不肯定其資格的住戶完成訪問	28 144
(C1) 與不肯定其資格的住戶完成部分訪問	59
(C2) 未能聯絡	13 906
(C3) 拒絕訪問	14 179
(D) 不合資格個案	17 430
(D1) 與不合資格住戶完成訪問	6 594
(D2) 電話聲長鳴	8 751
(D3) 其他無效電話號碼	2 083
(D4) 與不合資格住戶的訪問取消	2
已聯絡的電話號碼總數(A+B+C+D)	46 000
在已知為合資格個案中的合資格個案比例 (e) = [(A)+(B)] / [(A)+(B)+(D)-(D2)]	4.7%
回應率 1 = (A) / [(A)+(B)+(C)]	1.4%
回應率 2 = (A) / [(A)+(B)+e(C)]	23.7%
回應率 3 (整體回應率) = (A) / [(A)+(B)]	96.9%

註：在 413 成功完成的訪問當中，401 名受訪者能就至少兩條驗證問題提供具體及相關答案。為提高調查結果的可信性，餘下 12 名不能通過驗證程序的受訪者（即未能就至少兩條驗證問題提供具體及相關答案的人士），其提供的資料並未納入調查結果內。

附錄2 對終止服務處理過程的整體滿意度

表四 按服務終止及調查進行的時間相距分析

對終止服務 處理過程的整體滿意度	整體	少於兩年	兩年至少於五年
不滿意	43.6%	35.6% ▼	49.5% ▲
一般	14.9%	20.3%	11.0%
滿意	39.7%	43.1%	37.2%
沒意見	1.8%	1.0%	2.4%

註：「▲」指此分組的百分比明顯高於相關組別的整體百分比，而「▼」則指此分組的百分比明顯低於相關組別的整體百分比。

表五 按曾否在終止服務的處理過程中遇到困難分析

對終止服務 處理過程的整體滿意度	整體	在處理過程中 曾遇到困難	在處理過程中未 曾遇到困難
不滿意	43.6%	82.6% ▲	10.1%
一般	14.9%	7.4%	21.3%
滿意	39.7%	10.0%	65.2% ▲
沒意見	1.8%	0.0%	3.3%

註：「▲」指此分組的百分比明顯高於相關組別的整體百分比。