

供參考用
二零零二年六月十日

立法會資訊科技及廣播事務委員會

有關宣傳及教育公眾認識新的電訊及廣播服務 及營辦商入屋布線的安排的進度報告

目的

政府於去年年底就介紹新的電訊及廣播服務，以及固定電訊網絡服務（「固網服務」）營辦商入屋布線的安排展開了宣傳及公眾教育運動。本文件旨在簡介這項運動的最新進展。我們亦應議員要求，藉此文件匯報實施樓宇內置電訊系統類別牌照的最新情況。

背景

2. 在開放市場政策下，現時共有十家本地固網服務營辦商提供服務。另有超過250家持牌互聯網服務供應商提供不同種類的互聯網服務。在激烈的競爭下，消費者及商業用戶得以享用價格廉宜但高質素的服務。現時，多種創新電訊及廣播服務，例如寬頻互聯網服務、無線局部區域網絡、視象會議服務、「智能家居」電訊服務、收費電視服務及免費衛星電視服務等，都相繼以具競爭力的價格推出市場。

3. 為使消費者得以享用這些新的電訊及廣播服務，我們於二零零零年修訂《電訊條例》，改善有關營辦商入屋裝置設備的法定條文。電訊管理局（電訊局）並於同年二月成立樓宇內置系統組，協調及協助網絡營辦商入屋布線，將網絡伸延至客戶的單位內。

4. 繼訂立了合適的規管制度後，我們認為有需要讓公眾充分認識新的電訊及廣播服務，以及明白入屋布線的安排，俾能令他們得享新服務的好處。故此，電訊局於去年年底展開了宣傳及公眾教育運動。我們的目標是：

- (a) 使公眾知道在電訊及廣播服務方面有眾多選擇及箇中好處；及
- (b) 使公眾明白大廈業主應如何處理新網絡營辦商在大廈公用部分安裝新電訊網絡的要求。

宣傳及公眾教育運動的主要訊息

5. 這運動的主要訊息包括

- (a) 藉著新的電訊科技及開放本地固網服務市場，消費者有更多電訊及廣播服務可供大眾選擇，令溝通變得快捷容易。
- (b) 政府現正透過立法、協調、調停及監察，協助提昇樓宇的電訊基礎設施，使市民可享用多種新的電訊及廣播服務。
- (c) 如業主立案法團 / 樓宇管理處在提昇基礎設施的過程中與網絡營辦商合作，所有人均能得享選擇帶來的好處，包括服務質素改善及價格下降等。

宣傳及公眾教育運動

6. 電訊局的宣傳活動分兩個階段進行。首階段即所謂**宣傳序幕**，於去年十一月展開，集中宣傳上述5(a)段的第一個主要訊息，即有多種新的電訊及廣播服務可供選擇。次階段於今年二月開始，標誌著**宣傳及公眾教育運動**正式開始。詳情載於下列各段。

宣傳序幕

7. 為讓公眾認識新的電訊及廣播服務帶來的好處，電訊局已進行下列宣傳序幕活動：-

- (a) 參與一連串展覽及社區活動，向公眾宣傳新的電訊及廣播服務帶來的好處，例如易於應用的電子商貿、電

子學習、電子娛樂及「智能家居」的發展。有關的展覽及社區活動包括去年十一月的創新博覽會、十二月的網上商貿普及運動、今年一月的服務市民嘉年華，以及去年十二月至今年一月期間由資訊科技署籌辦的四次流動展覽；

- (b) 在去年十二月參與製作一個由政府贊助介紹新數碼時代的綜合電視節目，當中包括有介紹「智能家居」及「樓宇內置電訊網絡提昇」的環節；
- (c) 在去年十二月舉辦電子遊戲比賽，宣傳「智能家居」的重要性；
- (d) 贊助製作了兩輯電台節目及多次重播的短訊，在香港電台第二台及雷霆881商業一台播出，教育消費者精明地使用電訊服務。香港電台的系列名為「電訊雙雄」，於一月至二月播出，而相關短訊則播放至三月；商業電台的系列名為「電訊服務小劇場」，由一月底播放至夏季。該兩輯電台節目的廣播時間表及每集主題已載於附件1及2，以資參考；及
- (e) 設立熱線電話（8102 4100），解答有關電訊及廣播服務的查詢，並在上述(d)所設立的電台節目作出廣泛宣傳。

運動內容

8. 電訊局於二月二十五日開始在電台播放一個以「家設新網新服務，生活質素再提高」為口號的政府宣傳聲帶，正式展開宣傳及公眾教育運動。這個宣傳聲帶旨在宣揚增加網絡營辦商對消費者會帶來好處，並令消費者明白如他們欲得享這些好處，必須容許營辦商進入大廈將電訊設施提昇。自此，電訊局展開一連串媒體宣傳及社區聯絡工作。

9. 在媒體宣傳方面，電訊局利用電視及電台，向消費者宣傳有關使用電訊及廣播服務，以及為使營辦商得以提供該等服務而作出的入屋布線安排的教育訊息。這包括上述7(d)

段提及的電台節目及於四月十五日起開始播出的電視政府宣傳短片。此外，電訊局亦協助電視廣播有限公司製作有關使用電訊服務的短片。短片包括六個主題，於四月十七日至五月二十三日逢星期三晚上在「全線大搜查」節目內播出。

10. 除利用大眾傳播媒介宣傳外，電訊局亦積極進行社區聯絡工作，向業主立案法團／樓宇管理處簡介營辦商為提供電訊及廣播服務的入屋布線安排，及容許營辦商入屋布線的好處。這些工作包括：

- (a) 電訊局與民政事務總署合辦地區性大廈管理研討會，主題為「加設大廈電訊網絡設施知多少」。兩次研討會於二月及四月分別在中環及油麻地舉行，現正籌備舉辦更多研討會；
- (b) 自四月二十五日起，電訊局代表已開始向所有區議會（或委員會，如區議會主席提出要求）簡報這宣傳及公眾教育運動，並解答議員的問題；及
- (c) 電訊局繼續利用其一貫與社區聯繫的渠道，宣傳電訊及廣播服務有更多選擇的好處。例如，電訊局樓宇內置系統組與業主立案法團／樓宇管理處的會議、參觀無線電監察組的活動，以及於三月參與資訊基建博覽2002。

運動成效

11. 雖然宣傳運動仍在進行，但是公眾反應已令人鼓舞。我們的熱線（8102 4100）於二月一日至五月十三日期間，共接獲436個來電。其中百分之七十八的來電是查詢新的電訊和廣播服務，以及與使用該等服務的事宜有關，可見更多市民對使用該等服務感到興趣。

12. 社區聯絡活動展開後，越來越多業主立案法團／樓宇管理處對新網絡營辦商入屋布線及營辦商提供的服務感興趣。由去年十二月一日至今年四月三十日，電訊局樓宇內置系統組曾出席業主立案法團／樓宇管理處會議共153次，簡

介多家營辦商的環境及營辦商入屋布線的問題，並充當上述團體與營辦商之間的協調人。相對於宣傳序幕活動展開前五個月期間曾出席的113次會議，出席會議的次數上升了百分之三十五。

展望未來

13. 我們打算繼續舉辦這項運動至今年九／十月。在密集的大眾傳媒宣傳後，電訊局將致力於社區聯絡工作，與業主立案法團／樓宇管理處／消費者進行面對面溝通。計劃中的宣傳運動重點，包括於六月二十八日至三十日在沙田和於夏季在九龍舉行的巡迴展覽，以及於八月四日在香港中央圖書館舉行的表演暨座談會。我們亦會在各區舉行研討會及展覽，宣傳這運動的主要訊息及解答查詢。

樓宇內置電訊系統類別牌照的執行情形

14. 我們已於四月八日就電訊局設立樓宇內置電訊系統類別牌照制度的諮詢情況向議員作出簡介。諮詢期於四月三十日結束，共收到14份意見書。電訊局現正研究這些意見書，然後決定下一步工作。

電訊管理局

二零零二年六月

**香港電台第二台
「電訊雙雄」特輯
增加消費者對電訊新服務的認識**

	播出日期	主題
1.	14/01/2002 (星期一)	流動電話服務 「選擇流動電話服務時要注意什麼？」
2.	16/01/2002 (星期三)	流動電話服務 「簽約或解約時要留意什麼？」
3.	18/01/2002 (星期五)	互聯網服務 「如何可以避免收到垃圾電郵？」
4.	21/01/2002 (星期一)	互聯網服務 「怎樣可以避免被某些網站轉駁至長途電話功能？」
5.	23/01/2002 (星期三)	長途電話及漫遊服務 「使用長途電話跟漫遊服務時，應該注意些什麼？」
6.	25/01/2002 (星期五)	一般禮儀 「使用流動電話服務時，該注意哪些禮儀？」
7.	28/01/2002 (星期一)	3G流動服務 「3G流動服務知多少？」
8.	30/01/2002 (星期三)	加鋪新的電訊網絡設施 (一) 「如何才能享受智能家居服務？」
9.	01/02/2002 (星期五)	加鋪新的電訊網絡設施 (二) 「如何才能享受智能家居服務？」
10.	04/02/2002 (星期一)	加鋪新的電訊網絡設施 (三) 「如何才能享受智能家居服務？」

電訊服務小劇場 - 商業一台
(2002年6月1日的情況)

	播放時段	主題及內容
1.	28/01/2002 (星期一) – 03/02/2002 (星期日)	流動電話服務 「選擇流動電話服務時要注意什麼？」 「簽約或解約時要留意什麼？」
2.	04/02/2002 (星期一) – 10/02/2002 (星期日)	長途電話服務 「如何防止被盜用長途電話服務？」 「選擇長途電話服務時要注意什麼？」
3.	11/02/2002 (星期一) – 17/02/2002 (星期日)	互聯網服務 「如何可以避免收到垃圾電郵？」
4.	18/02/2002 (星期一) – 24/02/2002 (星期日)	長途電話及漫遊服務 「使用長途電話跟漫遊服務時，應該注意些什麼？」
5.	25/02/2002 (星期一) – 03/03/2002 (星期日)	流動電話服務 「如何可以避免收到宣傳短訊？」 「通話時段收費的計算方法」
6.	04/03/2002 (星期一) – 10/03/2002 (星期日)	互聯網服務 「怎樣可以避免被某些網站轉駁至長途電話功能？」
7.	01/04/2002 (星期一) – 07/04/2002 (星期日)	寬頻及窄頻服務的分別 「一般常識及使用寬頻的好處」
8.	08/04/2002 (星期一) – 14/04/2002 (星期日)	智能家居的好處 (1) 「遙控家電、遙遠監察家居安全」
9.	15/04/2002 (星期一) – 21/04/2002 (星期日)	智能家居的好處 (2) 「利用視像通訊與海外親友連繫、幫助中小企提高效率」
10.	22/04/2002 (星期一) – 28/04/2002 (星期日)	智能家居的好處 (3) 「全天候學習資料庫、更多電視節目選擇」
11.	29/04/2002 (星期一) – 05/05/2002 (星期日)	電訊服務營辦商如何加鋪電訊網絡及有關設施 「利用有線及無線技術加鋪網絡」
12.	06/05/2002 (星期一) – 12/05/2002 (星期日)	電訊服務營辦商如何加鋪電訊網絡及有關設施 – 重覆 「利用有線及無線技術加鋪網絡」

	播放時段	主題及內容
13.	13/05/2002 (星期一) – 19/05/2002 (星期日)	是否每家每戶都一定即將有電訊服務選擇 「全面服務責任」政策」
14.	20/05/2002 (星期一) – 26/05/2002 (星期日)	電訊服務營辦商怎樣加鋪電訊設施 「遵守實務守則內容」
15.	27/05/2002 (星期一) – 02/06/2002 (星期日)	營辦商的責任及電訊管理局的角色
16.	24/06/2002 (星期一) – 30/06/2002 (星期日)	認識智能生活 來參加電訊管理局的社區活動
17.	(待定)	認識智能生活 來參加電訊管理局的社區活動
18.	(待定)	認識智能生活 來參加電訊管理局的社區活動