

立法會 *Legislative Council*

立法會CB(1)158/07-08號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB1/PL/ITB/1

資訊科技及廣播事務委員會 特別會議紀要

日 期：2007年7月18日(星期三)
時 間：下午2時30分
地 點：立法會大樓會議室A

出席委員：鄭經翰議員, JP (主席)
單仲偕議員, SBS, JP (副主席)
呂明華議員, SBS, JP
曾鈺成議員, GBS, JP
楊孝華議員, SBS, JP
劉慧卿議員, JP
霍震霆議員, GBS, JP
陳偉業議員

缺席委員：李華明議員, JP
湯家驊議員, SC

出席公職人員：議程第I項

商務及經濟發展局局長
馬時亨先生, JP

商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)
蕭如彬先生, JP

電訊管理局總監
黎陳芷娟女士, JP

署理電訊管理局助理總監(規管)
林龍先生

議程第II項

商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)
蕭如彬先生, JP

電訊管理局總監
黎陳芷娟女士, JP

署理電訊管理局助理總監(規管)
林龍先生

議程第III項

商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)
蕭如彬先生, JP

電訊管理局總監
黎陳芷娟女士, JP

電訊管理局助理總監(競爭)
侯柏禮先生

應邀出席者 : 議程第I項

消費者委員會

研究及商營手法事務部首席主任
黃蘊明女士

研究及商營手法事務部總主任
熊天佑博士

電訊盈科有限公司

政府事務總監
舒朗先生

新世界電訊有限公司

總監—個人市場
梁志鵬先生

亞洲衛星有限公司

工程部總經理
S Barry TURNER先生

Qualcomm International Inc

政府事務總監
甘木梨女士

市場技術高級經理
黃智鈞先生

阿爾卡特—朗訊中國有限公司

總監—綜合方案
林宗華先生

經理—綜合方案
林偉堂先生

亞洲有線與衛星電視廣播協會

政府關係及法規事務部副總裁
馬德朗先生

法規事務助理
賴威瀚先生

香港互聯網供應商協會

副會長
葉旭暉先生

香港資訊科技商會

副會長
方保僑先生

IT呼聲

代表
宋德嘉先生

議程第II項

消費者委員會

研究及商營手法事務部首席主任
黃蘊明女士

研究及商營手法事務部總主任
熊天佑博士

議程第III項

消費者委員會

研究及商營手法事務部首席主任
黃蘊明女士

研究及商營手法事務部總主任
熊天佑博士

香港電話有限公司

政府事務總監
舒朗先生

香港互聯網供應商協會

副會長
葉旭暉先生

香港互聯網協會

主席
莫乃光先生

列席秘書 : 總議會秘書(1)3
曾慶苑小姐

列席職員 : 高級議會秘書(1)3
林映儀女士

議會秘書(1)1
葉紫珊女士

議會事務助理(1)6
梁美琮女士

I. 騰出頻譜以提供寬頻無線接達服務

不出席會議的代表團體／個別人土提交的意見書

(立法會CB(1)2167/06-07(01) —— 九倉電訊有限公司
號文件 提交的意見書(只備
英文本)

主席致歡迎辭

主席歡迎政府當局的代表出席會議，特別是新任商務及經濟發展局局長馬時亨先生。他並歡迎席上各代表團體的代表。

政府當局進行簡介

(立法會CB(1)2098/06-07(01) —— 政府當局提供的文件
號文件

立法會CB(1)1831/06-07(11) —— 電訊管理局於2007年
號文件 5月11日就寬頻無線接
(只備英文本) 達提供無線電頻譜發
出的第三份諮詢文件

立法會CB(1)1831/06-07(12) —— 電訊管理局於2007年
號文件 5月11日發出的新聞稿

立法會CB(1)2168/06-07(01) —— 政府當局提供的投影
號文件 片資料)
(於2007年7月19日以電郵方
式發出)

2. 應主席邀請，電訊管理局總監借助電腦投影設備，向委員簡介電訊管理局(下稱"電訊局")就在本港提供寬頻無線接達(下稱"BWA")於2007年5月11日發出的諮詢文件。她特別說明以下重點：

- (a) 繼於2004年12月及2005年8月進行先前兩次諮詢後，第三份諮詢文件旨在就2.3吉赫頻帶劃分予BWA應用的建議及其他有關事宜，徵詢業界及有興趣人士的意見，並邀請各方對投資於BWA服務表達意向，以便電訊管理局局長(下稱"電訊局長")評估市場對BWA頻譜的需求。
- (b) BWA是一項無線技術，讓用戶在廣闊範圍內高速接達電訊網絡。引進這項技術將會為業界和消費者帶來好處，並且鞏固香港作為亞太區主要電訊樞紐的地位。

- (c) 2.3吉赫頻帶的BWA頻譜暫訂於2008年上半年拍賣，以配合於2007年4月24日公布的無線電頻譜政策綱要所訂定的市場主導方式。2.3吉赫頻帶最少可容納3家BWA營辦商提供服務。鑒於世界無線電通信大會將於2007年10月在日內瓦舉行，電訊局長會待大會完結後決定2.5吉赫頻帶的劃分安排。
- (d) 電訊局長建議就頻譜使用費採取即時一次過付款的方法，因這方法對於政府及中標者來說較為簡單直接，行政成本亦較低，其金額則透過公開競投釐訂。
- (e) 電訊局長初步認為應准許使用BWA頻譜提供固定服務、流動服務或固定及流動匯流服務，並建議待商務及發展局局長決定設立綜合傳送者牌照及完成相關的立法程序後，就BWA服務發出綜合傳送者牌照。
- (f) 根據開放網絡接達規定，第二代及第三代流動服務持牌人目前須開放至少30%網絡容量，供非聯營流動虛擬網絡營辦商或內容供應商使用。考慮到目前的市場情況，電訊局長認為市場力量及經濟原則可有效規管市場，遂建議無須向BWA持牌人施加開放網絡接達規定。

代表團體陳述意見

消費者委員會(下稱"消委會")

(立法會CB(1)2129/06-07(02)——意見書(只備英文號文件 本))

3. 消委會研究及商營手法事務部首席主任黃蘊明女士指出，消費者最關心會否有足夠的投資額注入寬頻無線市場，以維持良性競爭，確保提供優質的電訊服務。她表示，消委會支持政府計劃調配2.3吉赫頻帶作BWA應用，以滿足市場需求及商業需要，因這項措施將能刺激市場競爭，讓消費者享受到更多選擇所帶來的益處。她闡述消委會的意見如下：

- (a) 根據推出服務的規定，BWA持牌人須於發牌日期起計24個月內推出服務，消委會表示支持並贊成持牌人須支付履約保證金，以約束他們履行承諾。

- (b) 消委會支持採取技術中立原則，容許所有兼容技術就使用將予劃分的無線電頻譜進行公平競爭。
- (c) 2.5吉赫頻帶的頻率劃分計劃一經敲定，便應在切實可行的範圍內盡早公布，防止出現以過高價競投2.3吉赫頻帶的情況，同時鼓勵營辦商加快推出2.3吉赫服務，務求在開放2.5吉赫頻譜前爭取一定的市場佔有率。
- (d) 消委會支持電訊局長的建議，即BWA持牌人須積極推動營辦商號碼可攜服務和流動號碼可攜服務，包括日後引進的固定及流動號碼可攜服務。

電訊盈科有限公司(下稱"電訊盈科")

(立法會 CB(1)2129/06-07(01)——意見書(只備英文號文件 本))

4. 電訊盈科政府事務總監舒朗先生表示，電訊盈科支持以有秩序及具透明度的方式發放BWA頻譜，並有興趣參與競投。他陳述電訊盈科的意見如下：

- (a) 電訊盈科認為，為2.3吉赫及2.5吉赫頻帶分開進行兩次拍賣，或會造成首先進行的2.3吉赫頻帶拍賣競投價過高，到後來進行2.5吉赫頻帶拍賣時，競投價又會過低。以新西蘭為例，2.3吉赫頻帶的拍賣被推遲至與2.5吉赫頻帶的拍賣同期進行。電訊盈科相信，單一次拍賣方式較零碎拍賣方式為佳。參考過南韓及新加坡推出BWA的經驗後，電訊盈科認為，由於BWA技術尚在發展中，市面上合用的裝置並不多，所以在本港提供BWA服務也許是言之尚早。
- (b) 為配合市場主導方式，應容許市場決定每家營辦商獲得的頻譜數量，而不是對每家BWA營辦商施加30兆赫頻寬的頻譜上限。

新世界電訊有限公司(下稱"新世界電訊")

(立法會 CB(1)2098/06-07(02)——意見書(只備中文號文件 本))

5. 新世界電訊總監一個人市場梁志鵬先生建議，政府應設立最少一個純粹提供固定線路服務的BWA頻譜牌照。新世界電訊憂慮，涵蓋固定線路及流動服務的BWA牌照的費用會較高。專注提供固定線路服務的持牌人將

須為他們沒有興趣提供的流動服務一併繳付牌照費，這做法並不公平，對於只需要固定線路服務的消費者亦同樣不公平。此外，如果有相同頻譜帶寬的頻道，營辦商便可使用802.16(d)標準提供40-70M的寬頻服務。固定傳送者營辦商可於客戶接達網絡應用BWA，為用戶提供"最後一里"連接，避免掘路所耗費的時間、成本及造成的不便，從而加速客戶接達網絡的發展及擴大其覆蓋範圍。

亞洲衛星有限公司(下稱"亞洲衛星")

(立法會 CB(1)1831/06-07(13) —— 意見書 (只備英文號文件 本))

6. 亞洲衛星工程部總經理 S Barry TURNER先生表示，亞洲衛星十分支持電訊局決定不調配3.5吉赫頻帶作BWA應用，因這項應用可能會干擾同一頻帶及相連頻帶內的現有固定衛星服務。亞洲衛星同意，於2.3或2.5吉赫頻帶採用BWA技術可達致更佳的BWA技術表現，以及促進各項服務發揮其市場潛力。

Qualcomm International Inc(下稱"Qualcomm")

7. Qualcomm政府事務總監甘木梨女士表示，Qualcomm支持政府提出讓全港市民都可使用寬頻互聯網接達服務的目標。Qualcomm相信，第三代流動服務的業界及生態環境將繼續扮演領導角色，為香港市民，乃至世界各地其他市場的郊外和市區消費者提供寬頻無線互聯網接達服務。Qualcomm全力支持電訊局繼續就發放頻譜採取技術中立及市場主導的政策。Qualcomm同意電訊盈科的意見，認為至今尚未證實BWA服務的市場運作非常成功。當局仍需澄清多項待決事項，例如頻帶計劃、不同的持牌人所需的寬頻數量，以及有否基礎設施及用戶設備確保拍賣得以成功進行。Qualcomm贊成電訊局決定在2007年世界無線電通信大會完結前，暫不發放2.5吉赫頻帶作提供BWA服務之用。

阿爾卡特—朗訊中國有限公司(下稱"阿爾卡特—朗訊")

(立法會 CB(1)2098/06-07(03) —— 意見書 (只備英文號文件 本))

8. 阿爾卡特—朗訊總監—綜合方案林宗華先生陳述阿爾卡特—朗訊的意見如下：

- (a) 阿爾卡特—朗訊支持技術中立的方針，讓業界決定最適合用於BWA的技術。

- (b) 阿爾卡特—朗訊支持政府計劃首先發放2.3吉赫頻帶作BWA應用，然後才發放2.5吉赫頻帶。
- (c) 阿爾卡特—朗訊贊同電訊局的意見，認為不應對使用BWA頻譜提供的應用及服務類型施加限制，因發牌限制只會不必要地局限營辦商滿足市場上不同需求的能力。
- (d) 阿爾卡特—朗訊認為，指配30兆赫的頻帶予每名持牌人，是均衡的劃分安排，可讓持牌人推出所需的服務。
- (e) 阿爾卡特—朗訊建議，電話號碼計劃和號碼可攜性的事項不應與推出BWA服務相關。應容許持牌人決定哪些服務屬優先項目，並在適當情況下發出不同的指引。

亞洲有線與衛星電視廣播協會

(立法會CB(1)2098/06-07(04)——意見書(只備英文號文件 本))

9. 亞洲有線與衛星電視廣播協會政府關係及法規事務部副總裁馬德朗先生表示，亞洲有線與衛星電視廣播協會是一個業界聯會，屬下有來自15個亞太區市場的約120家公司會員。該會專注透過電纜、衛星、寬頻及無線視像網絡推廣多頻道電視，以及支援採用C頻帶以外的頻率推出無線應用系統及將其商業化。他表示，當局建議劃分C頻帶內的頻率作BWA應用及日後提供第四代電話服務，這將影響以C頻帶為基礎的衛星服務的商機。他指出，不同的流動及遊牧式寬頻無線應用技術不可能與衛星服務共用C頻帶。就此，他讚賞電訊局採取開明的態度及反應迅速，在進行測試並確定於C頻帶內操作的無線系統和現有固定衛星服務可能出現干擾後，把調配C頻帶的方案從現時的諮詢文件中剔除。他表示，C頻帶對本港的廣播及衛星服務業極為重要，故此該會亦促請政府運用其外交影響力及國際認可的專業技術知識，為C頻帶的使用作出申辯。

香港互聯網供應商協會(下稱"互聯網供應商協會")

(立法會CB(1)2129/06-07(03)——意見書(只備英文號文件 本))

10. 互聯網供應商協會副會長葉旭暉先生陳述互聯網供應商協會的意見如下：

- (a) 當局建議，獲指配頻帶的使用權為15年，或會造成浪費頻譜，並導致囤積頻率。
- (b) 為使公眾得到最大利益，拍賣BWA頻譜不應只根據政府當局可收取的頻譜使用費總額而定。拍賣方式應容許眾多營辦商參與，防止市場被壟斷，並應配合各服務供應商打算使用的BWA技術的不同模式，以及保留頻寬以供日後發出BWA營辦商牌照。
- (c) 提供BWA服務是一項需要創意而非財政實力的業務，電訊局長建議以即時一次過方法繳付頻譜使用費，這付款方法傾向着重財政實力多於創意，因此互聯網供應商協會並不贊成。
- (d) 互聯網供應商協會主張，現時適用於第二代及第三代流動服務持牌人的30%開放網絡接達規定，亦應施加於BWA持牌人。

香港資訊科技商會(下稱"資訊科技商會")

11. 資訊科技商會副會長方保僑先生表示，只要整個業界的利益得到平衡，資訊科技商會支持開放2.3頻帶作BWA頻譜拍賣。由於BWA在2.3及2.5吉赫的應用仍處於早期發展階段，資訊科技商會建議，當局必須仔細研究使用者裝置及基幹鏈路的兼容性及標準問題，該等裝置包括流動電話、個人數碼助理、多功能電話及筆記簿形電腦。當局以往未有強制規管互相兼容事項，為短訊服務／多媒體訊息服務及第三代視像電話的營辦商提供指引，鑒於這種負面經驗，資訊科技商會主張不同的BWA營辦商之間的互相兼容安排應受到規管。

IT呼聲

(立法會CB(1)2129/06-07(04)——意見書(只備英文號文件 本))

12. IT呼聲的代表宋德嘉先生表示，當局應採取合理的資訊保安措施，防止基礎設施被濫用，以及保障用戶的資料私隱，確保BWA服務不會成為黑客的天堂。網絡應具備機制和能力，以識別使用有關裝置人士的身份。服務供應商則應有充足的程序記錄能力，以記錄使用者連接網絡的足夠資料(例如電腦使用者的訊息驗證碼位址、登入及登出時間、曾進入的網站或網絡等)，方便調查網上罪行。當局應讓使用者知悉，使用公共無線接達服務進行敏感交易，例如使用網上銀行服務及取用敏感商業資料等，將要面對潛在保安風險。

政府當局的初步回應

13. 就業界憂慮3.5吉赫頻帶內的現有固定衛星服務或會受到干擾，電訊管理局總監澄清，經進行詳細研究並確定干擾情況可能出現後，電訊局已決定暫不發放3.5吉赫頻帶作BWA服務。

討論

發放BWA頻譜及發牌的時間

14. 楊孝華議員察悉業界支持推出BWA服務，但他關注到，有不同意見主張待世界無線電通信大會於2007年10月決定全球劃分2.5吉赫頻帶的情況後，才一次過拍賣2.3及2.5吉赫頻帶。他詢問政府基於甚麼理據建議首先拍賣2.3吉赫。楊議員舉例說，當局曾決定待內地當局公布國家制式後，才推出香港數碼地面電視廣播。故此，他認為當局可考慮多等短短數月，待世界無線電通信大會於2007年10月完結後，才決定未來路向。他補充，若世界無線電通信大會未能決定全球劃分2.5吉赫頻帶的情況，政府當局可考慮就2.3吉赫拍賣設定期限。他表示，一次過拍賣2.3及2.5吉赫頻帶有助驅除參與競投的投資者的疑慮。

15. 劉慧卿議員察悉，世界無線電通信大會將於數月後在日內瓦舉行，她邀請代表團體就電訊盈科建議一次過拍賣2.3及2.5吉赫頻帶發表意見，並詢問哪個方法能為公眾及業界帶來最大利益。

16. 電訊盈科舒朗先生表示，電訊盈科全力支持推出BWA服務，但認為無需急於一時，因為BWA技術仍在發展中。他促請電訊局長重新考慮就BWA服務發放頻譜及發牌的時間表，並以單一次方式拍賣2.3及2.5吉赫頻帶。他贊成楊孝華議員的意見，支持待世界無線電通信大會作出決定後，才進行2.3吉赫頻帶拍賣。

17. 電訊管理局總監回應時表示，上述兩個拍賣方式各有優劣。正如楊孝華議員中肯地指出，2007年10月舉行的世界無線電通信大會能否達致決定尚未可知，若未能得出決定，便會進一步拖延在本港推出BWA服務。她強調政府會考慮在諮詢期內接獲的所有意見。

18. 互聯網供應商協會葉旭暉先生表示，不論2.3及2.5吉赫頻帶是一次過或先後拍賣，互聯網供應商協會的會員仍然擔心，即使更佳的技術面世，現時佔市場優勢的大型網絡營辦商未必會盡用剩餘的頻譜，導致囤積頻

率，最終減慢推出全面的BWA服務及阻礙其發展。因此，互聯網供應商協會促請政府確保拍賣方式可配合不同的服務供應商以各種方式採用BWA技術，從而提供各種BWA服務和應用系統。

19. 劉慧卿議員察悉，按照有關規則，出價最高者將獲劃分頻譜，又注意到部分代表團體認為，拍賣方式應配合BWA技術的不同使用模式，故詢問政府會否及如何處理業界和公眾對壟斷市場的關注。電訊管理局總監回答時指出，BWA市場被一家網絡營辦商壟斷的情況不會發生。在建議的頻寬指配機制下，每家BWA營辦商將獲得不超過30兆赫頻寬。2.3吉赫頻帶最少可容納3家BWA營辦商提供服務，確保市場有競爭。

20. 單仲偕議員提到，舒朗先生較早時講述韓國推出BWA的經驗時，表示在3家持牌營辦商當中，有一家決定退出BWA市場。他要求舒朗先生說明該營辦商退出的原因，並詢問韓國的牌照是否同時涵蓋流動及固定線路服務。電訊盈科舒朗先生答允在會議後提交書面資料。

(會後補註：電訊盈科舒朗先生提交的進一步資料(只備英文本)，已於2007年7月25日隨立法會CB(1)2196/06-07(01)號文件送交委員。)

BWA頻譜拍賣的條款及條件

21. 陳偉業議員歡迎發展BWA技術，為消費者提供更多方便及選擇。他並關注新服務的發牌及規管事宜。他表示並不全然接納政府的發牌原則，因該等原則偏重投標價多於其他考慮因素，例如競投機構的客戶服務表現和組織架構。他表示，由於政府過分着重新服務的拍賣價，未有充分考慮如何妥善地規管服務，以致消委會和立法會議員辦事處收到大量市民投訴，指責收費電視、電訊及互聯網服務的不良及欺騙經營手法。單單是他的辦事處已接獲數百宗這類投訴，涉及的服務供應商有些更是出席是次會議的代表團體。陳議員察悉，近期就某些政府顧問及建造工程項目進行的招標工作，已採取6:4或5:5的評分計劃，即機構穩健性、服務水準及過往表現等因素亦納入標書評審準則之中。然而，建議的BWA拍賣卻沒有參考這些做法，他對此表示失望。他強烈促請政府當局把機構的服務質素和過往表現紀錄，定為BWA拍賣的預先評審準則。

22. 電訊管理局總監回應陳議員的建議時表示，根據無線電頻譜政策綱要列明的指導原則，當頻譜出現競爭性商業需求時，當局應採取市場主導的頻譜管理方

式。藉拍賣方式發放頻譜，原則上將適用於所有作非政府用途的頻譜。她指出，現行的電訊發牌條件訂有條文，要求服務供應商為消費者提供令人滿意的客戶服務。此外，《電訊條例》(第106章)第7M條規管電訊業作出的任何誤導或欺騙行為。她表示，政府當局將善用規管工具及加強執法，保障消費者的利益。她並希望服務供應商珍惜他們的聲譽，不斷致力為消費者提供更佳的服務。

23. 陳偉業議員不表信服，並認為市場主導原則不應被狹義地詮釋或曲解為等同金錢主導，視投標及拍賣價為至高無上，凌駕所有其他考慮因素。部分經營收費電視、電訊及互聯網服務的集團甚至僱用追收債項的人或機構，以卑劣手段恐嚇長者和家庭主婦等消費者付款，而不循正當法定途徑(即小額錢債審裁處)追討尚未清繳的服務費，他對此感到遺憾。他重申，為配合政府所提倡的企業良心及負責任的企業管治，政府在評審標書及劃分頻譜時，應充分考慮拍賣／投標價金額以外的因素，向各集團發出金錢並非一切的清晰訊息。

24. 劉慧卿議員查詢針對服務供應商的投訴的紀錄和統計數字。單仲偕議員回應時表示，有關統計數字及就違規事項施加的罰則可在電訊局的網站找到。就此，他告知與會者，2001年的第三代流動服務拍賣是政府至今所舉行的唯一一次拍賣。他相信政府會為日後的BWA、Wi Max及其他頻譜服務制訂拍賣機制。他贊同陳偉業議員的意見，並促請政府把現有服務供應商的服務質素和過往表現紀錄，定為BWA拍賣的預先評審準則。此外，他提到房屋委員會(下稱"房委會")設有制度，禁止涉及短樁事件的承建商競投房委會日後的合約，並建議引入類似的懲罰制度，不准表現紀錄欠佳的服務供應商在BWA拍賣中競投。他相信這將有助提升行業的服務水平，從而使消費者得益。

25. 就此，陳偉業議員詢問，消委會會否深入探討，並向政府當局提出意見，說明在政府的拍賣及招標工作的評審及甄選機制內，加入服務供應商過往的服務表現紀錄的可行性。消委會黃蘊明女士回應時認同部分現有服務供應商的經營手法及服務水準有待改善。她表示，純粹基於投標／拍賣價而作出的考慮，未必能保證競投機構對優質服務的承擔。她表示，一套能有助保持服務水準及消除不良經營手法的拍賣及招標機制，可被視為一項長遠措施。她承諾，消委會會就這方面向政府提供意見(如有的話)，以供考慮。

26. 電訊管理局總監回應主席的查詢時證實，BWA拍賣的預先評審準則的重點，主要在於競投機構的財政

政府當局

穩健性和實力。她表示，就拍賣制度的一般做法而言，拍賣價原則上是決定因素。不過，她強調政府當局持開放態度，並會因應諮詢的結果及結論敲定BWA的拍賣方式和招標規格。她重申，政府在勾劃未來路向時，會注意委員、業界及公眾表達的所有意見。應主席要求，電訊管理局總監答允在為期兩個月的諮詢於2007年7月18日結束後，以書面向委員匯報有關的結果、結論及未來路向。

開放網絡接達規定

27. 劉慧卿議員察悉，根據開放網絡接達規定，第二代及第三代流動服務持牌人須開放至少30%網絡容量，供非聯營流動虛擬網絡營辦商或內容供應商使用。劉慧卿議員提到，對於現時適用於第二代及第三代流動服務持牌人的開放網絡接達規定，應否也施加於BWA持牌人，各界有不同意見，她邀請各代表團體的代表提出他們的看法。

28. 互聯網供應商協會葉旭暉先生回應時表示，對於電訊局長提出不應向BWA持牌人施加事前規管責任，互聯網供應商協會並不同意。雖然當局可以辯稱這項規定將不必要地干預自由市場，但並沒有證據顯示第二代及第三代流動服務持牌人須遵守的現行開放網絡接達規定，對市場及消費者造成任何負面影響。事實上，流動虛擬網絡營辦商為消費者提供了許多創新服務。因此，互聯網供應商協會大力主張一視同仁，對BWA持牌人實施相同的規定。

29. 然而，電訊盈科舒朗先生表示，為配合電訊局長就固定及流動匯流發出的聲明所提出的市場主導方式，電訊盈科支持應由市場力量決定市場的原則，以及應採取市場主導方式進行規管。電訊盈科認為，較少規管更為理想，並只應在絕對有需要時才作出規管，以免市場失效。至於有意見關注大集團會囤積頻率，他表示，由於涉及的投資金額相當龐大，中標者將努力盡快推出服務，而不會束之高閣。

II. 檢討全面服務安排的規管架構

不出席會議的代表團體／個別人士提交的意見書

(立法會CB(1)2129/06-07(06) —— 九倉電訊有限公司
號文件 提交的意見書)

政府當局進行簡介

(立法會CB(1)2098/06-07(05) —— 政府當局提供的文件
號文件

立法會 CB(1)620/06-07(01) —— 有關"檢討全面服務安排
號文件 規管架構的諮詢文件"的
行政摘要及相關新聞稿

立法會CB(1)2168/06-07(02) —— 政府當局提供的投影片
號文件 資料)

(於2007年7月19日以電郵
方式發出)

30. 應主席邀請，電訊局總監透過電腦投影片，簡介全面服務安排規管架構的檢討，內容包括全面服務責任的背景、全面服務責任的過往安排、檢討的需要，以及於2007年7月1日起生效的新規管架構的新安排。她特別指出以下要點：

- (a) 根據電訊管理局局長(下稱"電訊局長")於1998年設立，並於2000年更新的現行全面服務責任規管架構，香港電話有限公司(下稱"電訊盈科")是目前唯一一家全面服務供應商。該公司有責任以可負擔的價格，向全港市民提供全面"基本服務"，主要包括電話線服務和公眾收費電話機服務，以及天氣警報服務和電話號碼查詢服務。該公司向無利可圖的客戶提供全面服務所涉及的淨成本，均可根據全面服務補貼計劃獲得補償。對外電訊服務供應商及傳送者處理的對外電訊服務的通訊量(即國際直撥電話通話分鐘)，是作為成本攤分基礎。2004年度的全面服務責任成本(下稱"全面服務成本")為1.033億元。
- (b) 鑒於電訊市場轉變迅速，例如更多住戶(約76%)透過其他本地固網營辦商獲得服務，國際直撥電話服務的利潤下降；加上新科技的面世，例如經寬頻接駁的網際規約電話服務，現行規管架構很快已變得不合時宜，需予以檢討，而全面服務補貼攤分機制也需予以檢討。2006年12月28日，電訊局長發出諮詢文件，邀請業界和公眾就規管架構提出意見。
- (c) 電訊局長就該項檢討得出結論，並於2007年6月8日發出聲明，宣布全面服務安排規管架構由2007年7月1日起有以下變動：

- 由於香港天文台現時提供天氣警報服務，在日後有機會修訂《電訊條例》(第106章)第2條時，上述服務將會從全面服務的範圍剔除。
- "相關收入"應包括利用公眾收費電話亭作廣告及公眾收費電話機服務以外用途時的公平市值。
- 電訊局長於諮詢電訊盈科及公眾後，將會引入機制，從符合全面服務補貼資格的公眾收費電話機清單中增減有關的公眾收費電話機數目。
- 電訊盈科在有其他固網覆蓋的地區(或樓宇)提供基本電話服務，不會得到任何補償；若鄰近地區有提供替代服務的公眾收費電話機，該公司經營的公眾收費電話機，也不會得到補償。
- 計算全面服務補貼時，合計基準應由按"每名客戶"改為按"分配點"計算。
- 到2009年4月底，當固定及流動服務互連收費的規管撤銷時，全面服務成本攤分安排，將會由國際直撥電話通訊量，改為以服務營辦商獲分配的電話號碼數量作為計算基礎。

代表團體陳述意見

消費者委員會(下稱"消委會")

(立法會CB(1)2129/06-07(05)——意見書(只備英文本))

號文件

31. 消委會黃蘊明女士表示，消委會贊同政府當局的意見，認為需要維持全面服務安排，確保向全港各區所有市民繼續提供可負擔的基本電話服務。她特別指出消委會的意見如下：

(a) 全面服務的範圍

- (i) 消委會促請政府在郊野公園行山徑繼續提供救援電話，讓市民可免費致電求救；保留公眾收費電話機服務，讓消費者在緊急情況下有其他替代服務；以及再度考慮把

寬頻互聯網接達服務納入全面服務的範圍。

- (ii) 消委會原則上支持撤銷在接駁了超過一家固網營辦商的地區(或樓宇)的全面服務責任，但消委會建議，在裁定是否存在真正競爭時，除了留意該地區的服務供應商數目外，亦應考慮其他準則，例如收費水平和服務質素。
- (iii) 消委會支持政府於諮詢公眾後，引入機制，從符合全面服務補貼資格的公眾收費電話機清單中增減有關的公眾收費電話機數目。
- (iv) 消委會贊成任何來自公眾收費電話亭所設置的廣告或其他商業活動的收入，應作為相關收入計算在全面服務補貼內。

(b) 全面服務的競爭條文

消委會贊同政府的意見，認為應由最具成本效益的營辦商，使用能以最具效率的方式提供服務的科技來提供全面服務，而不論服務供應商屬流動或固定線路營辦商。

(c) 全面服務成本的分擔安排

消委會歡迎政府建議檢討全面服務成本的分擔安排，並贊同政府的意見，認為流動電訊營辦商也分擔提供全面服務，是更公平的做法。消委會亦同意，應以所有固定或流動服務營辦商獲分配的電話號碼數量，作為攤分全面服務成本的基礎。

政府當局的初步回應

32. 關於消委會建議擴大全面服務的範圍，以涵蓋寬頻互聯網接達服務，電訊局總監表示，鑒於寬頻互聯網接達服務的覆蓋範圍廣泛和普及，目前約98%的住戶以可負擔的價格獲得服務，政府看不到有充分理由支持在現階段把寬頻互聯網接達服務納入全面服務的範圍。她又指出，加入這類服務會增加全面服務成本，最終會由消費者承受。隨着新科技的面世，她相信其餘2%的偏遠地區住戶日後也能接駁寬頻服務。

討論

新的全面服務補貼計劃

33. 劉慧卿議員察悉，電訊盈科在2004年度承擔全面服務責任獲得1.033億元的補償。她問及成本攤分基礎的變動，將如何影響電訊盈科日後獲得的補償額，並要求當局闡明在新的全面服務補貼計劃下，電訊盈科獲得的補償很可能會增加還是減少。主席亦關注到，在新的攤分機制下，政府和市民最終是否須給予電訊盈科更多補償。

34. 電訊局總監及署理電訊管理局助理總監(規管)(下稱"署理電訊局助理總監")回應時表示，電訊盈科獲得的補償是增加還是減少，所涉數額多少，視乎多項因素而定，必須逐項計算。署理電訊局助理總監解釋，就2004年度獲得的1.033億元補償而言，當中約54%涉及電話線服務，其餘46%與公眾收費電話機服務有關。他補充，電訊局長在2007年6月8日的聲明中公布，在有最少一個其他自建固定客戶接達網絡接駁的地區(或樓宇)，其公平全面服務補貼應為零。同樣地，若鄰近地區有提供競爭或替代服務的公眾收費電話機，無利可圖的公眾收費電話機的公平全面服務補貼亦應為零。電訊局總監補充，鑒於上述變動，給予電訊盈科的全面服務責任補償將有下降趨勢。但她指出，由於全面服務責任計劃並無剔除所有收費電話機；在計算全面服務補貼時，合計基準亦由按"每名客戶"改為按"分配點"計算；而全面服務成本攤分機制，亦由國際直撥電話通話分鐘改為獲分配的電話號碼數量；故此在實施新的全面服務補貼計劃後，將須按各種因素的變動，計算電訊盈科的補償額的最終變幅。就此，劉慧卿議員要求政府當局提供進一步資料，說明在實施新的全面服務補貼計劃後給予電訊盈科的補償額。

政府當局

35. 劉慧卿議員提到，政府的論點是由於對外電訊服務的利潤有下降趨勢，故須檢討全面服務補貼攤分機制。她要求當局進一步闡明國際直撥電話通訊量的下降情況。署理電訊局助理總監答稱，他手邊沒有關於國際直撥電話通訊量的資料。全球的大趨勢是，國際直撥電話服務正日漸被替代的新科技，例如網際規約電話和短訊服務所取代。他指出，隨着網際規約電話服務的出現，愈來愈多國際通話透過互聯網傳送，從而繞過全面服務補貼攤分機制。故此，預期國際直撥電話的利潤長遠有下降趨勢。就此，主席向委會提及電訊局的網站載述，國際直撥電話通訊量已經由2005年5月的619,946,000分

鐘，增加至2006年5月的732,369,000分鐘，到2007年5月增加至779,335,000分鐘。

36. 劉慧卿議員詢問，國際直撥電話通訊量整體上升，國際直撥電話的邊際利潤卻下降，兩者顯然不一致。電訊局總監回應時解釋，雖然網際規約電話的面世，在某程度上減低了國際直撥電話的邊際利潤，然而，由於經濟繁榮，商業活動普遍增加，故此國際直撥電話通訊量(國際直撥電話通話分鐘)未必錄得明顯下降。她憶述本地服務由國際直撥電話服務作出補貼的歷史原因。過去，由於國際直撥電話服務的利潤可觀，自然被選為用以補貼虧損的本地電話服務。她重申，由於對外電訊服務的邊際利潤下降，鑒於電訊市場迅速變化，由提供國際直撥電話服務的營辦商分擔全面服務成本的歷史原因，可能不再適用，以國際直撥電話通訊量作為基礎的分擔安排，也可能無法長期持續下去。由於市場情況已轉變，故此需檢討規管架構及全面服務補貼攤分機制，以追上市場及科技的發展。

政府當局

37. 應劉慧卿議員建議，主席要求政府當局提供資料和統計數字，說明對外電訊服務的邊際利潤及對外電訊服務的通訊量有否下降。

38. 關於國際直撥電話的邊際利潤下降，主席認為可考慮探討其他收入來源，例如容許利用公眾收費電話亭作廣告或公眾收費電話機服務以外用途。他又認為，對外電訊服務的邊際利潤下降，可能因營商手法及公司管理不善所致，不應成為政府的主要考慮因素。他詢問，政府在檢討規管架構和全面服務補貼計劃攤分機制時，有否充分考慮成本效益和經濟效率。劉慧卿議員亦詢問，全面服務成本攤分基礎的變動，會否令某類消費者最受影響。

39. 電訊局總監及署理電訊局助理總監回應時解釋，根據現行安排，國際直撥電話服務供應商之間以國際直撥電話通話分鐘作為攤分全面服務成本的基礎，意思是國際直撥電話的致電者間接地補貼本地電話服務的用戶。故此，把攤分基礎改為以獲分配的電話號碼數量計算，是較公平、更平衡及可持續的安排，因為所有本地電話服務(固網或流動，包括網際規約電話服務)的用戶將會攤分全面服務成本。

40. 消委會研究及商營手法事務部總主任熊天佑博士表示，服務供應商如何把全面服務成本轉嫁其客戶是管理層的決定。他指出，新機制把使用的電話號碼數量

作為攤分的基礎，理論上，使用較多電話號碼的人將付出更多的全面服務成本。

41. 關於公平原則，單仲偕議員憶述，訂立全面服務責任規管架構的原意是，確保所有人都獲得基本及可以負擔的電話服務。使用國際直撥電話通訊量作為全面服務成本的攤分基礎，理據是以有錢人補貼窮人，這是假設經常使用國際直撥電話服務的人經濟較充裕。關於以獲分配的電話號碼數量作為基礎的新攤分機制，他認為隨着偏遠地區的新市鎮發展，以及大型屋邨動輒有2 000至3 000個住戶，情況可能無意中逆轉，變相由屋邨的窮人補貼山頂、九肚山等偏遠地區的有錢人，有違公正公平的原則。

42. 電訊局總監回應時表示，目前電訊盈科的網絡實際上覆蓋了全港大部分地區，約76%的住戶(包括人口密集的屋邨)亦可選擇替代的服務供應商。偏遠地區雖然有高級的住宅區，但也有欠缺經濟誘因的平民區，需要營辦商提供服務。她指出，全面服務成本以國際直撥電話通訊量作為攤分基礎，過分側重某項服務(國際直撥電話服務)和某類消費者(國際直撥電話致電者)，長遠未必可持續下去，尤其是國際直撥電話服務的市場前景不明朗，營利能力又下降。她重申政府的立場是，日後使用電話號碼數量作為攤分基礎的安排，所有本地電話服務的用戶都需要付出，此舉更平衡，層面亦較廣，長遠可持續下去。

政府當局

43. 由於最新的規管架構對消費者將有直接影響，劉慧卿議員建議政府和消委會負起宣傳責任，使公眾理解新安排及其影響。她並要求政府當局在適當時間提供書面資料，說明新安排對消費者的影響。就此，她亦歡迎消委會提供這方面的資料(如有的話)，供事務委員會參考。

III. 就香港使用住宅寬頻服務向消費者提供資訊

不出席會議的代表團體提交的意見書

(立法會CB(1)2098/06-07(07)——香港寬頻網絡有限公司提交的意見書)
號文件

44. 主席歡迎政府當局及代表團體的代表出席會議，並邀請各代表團體發表意見。

代表團體陳述意見

消費者委員會(下稱"消委會")

(立法會CB(1)2129/06-07(08)——意見書(只備英文本))
號文件

45. 電訊局委託香港大學就住宅寬頻互聯網接達服務進行調查，消委會黃蘊明女士提及有關調查結果，並陳述消委會的意見如下：

- (a) 在選擇互聯網服務供應商(下稱"服務供應商")時，網絡可靠性是一項重要準則。這項調查的受訪者遇到的問題，超過53%均與網絡可靠性有關。故此，消委會促請電訊局考慮，根據發牌規定，服務供應商應否有責任匯報服務故障事件，以及讓市民從電訊局可閱覽有關服務可靠性的資料。
- (b) 消委會在2007年1月至5月接獲約1 600宗投訴，大部分都與服務質素有關，服務供應商明顯需要改善其銷售／營商手法和服務的提供。
- (c) 有關服務質素的消費者資訊和消費者教育甚為重要，令消費者精明使用資訊科技，消委會促請業界設立服務質素量度標準，使電訊局可查核服務供應商，並向消費者提供這類資料。

香港電話有限公司(下稱"電訊盈科")

(立法會CB(1)2129/06-07(07)——意見書(只備英文本))
號文件

46. 電訊盈科舒朗先生歡迎電訊局公布調查結果，令人對使用住宅寬頻服務的要求和期望有深入的瞭解。調查結果顯示，消費者的首要考慮是網絡可靠性。消費者服務、熱線電話支援、價格和下載速度也同樣重要。由於用戶未必具備技術知識，以區分某個問題是因寬頻服務，或個人電腦配置，或網站所引致，電訊盈科認為持續的客戶教育及良好的客戶服務，是減少客戶投訴的關鍵。電訊盈科亦支持電訊局建議的消費者糾紛仲裁計劃，作為排解客戶投訴的有效方法。

香港互聯網供應商協會(下稱"互聯網供應商協會")
(立法會CB(1)2167/06-07(02)——意見書(只備英文本))
號文件
(於會議席上提供，其後於2007年7月19日發出)

47. 互聯網供應商協會葉旭暉先生表示，互聯網服務水平並非個別服務供應商能夠完全控制的，要求服務供應商向消費者提供某種保證，在商業上並不可行。不過，互聯網供應商協會贊成電訊局建議的"未來路向"，隨時準備與電訊局和消委會合作，以訂立有意義和務實的服務資訊參數，改善向消費者提供的服務質素資訊。關於消費者教育，互聯網供應商協會建議為網上電訊用戶籌辦論壇，以協助消除資訊差距，幫助終端用戶加深理解互聯網服務的性質。就有關以誤導及欺詐方式推廣服務的投訴，互聯網供應商協會認為這些屬個別事件，當市民加深對互聯網服務的認識，這些投訴將逐步減少。

香港互聯網協會(下稱"互聯網協會")
(立法會CB(1)2129/06-07(09)——意見書(只備英文本))
號文件

48. 互聯網協會莫乃光先生表示，涉及互聯網的消費者投訴個案上升，反映消費者對服務質素、下載速度、價格、誤導的資訊、銷售／營商手法感到混淆，須予以正視。互聯網協會促請電訊局和消委會邀請業界和用戶組織參與制訂措施，以改善向用戶提供不同服務供應商可茲比較的服務資訊。互聯網協會呼籲服務供應商考慮為住宅和商業用戶提供不同層次的服務，並提供恰當水平的服務質素保證。互聯網協會認為，電訊局應更主動和嚴厲執法對付屢次違反有關規定的服務供應商。

政府當局的初步回應
(立法會CB(1)2098/06-07(06)——政府當局提供的文件
號文件

49. 電訊局總監表示，為使消費者有足夠資訊選擇不同服務供應商的寬頻服務，電訊局正積極與業界討論各種措施，以增加透明度及改善服務供應商提供的服務資訊。當局要求服務供應商考慮披露及承諾服務恢復時間、客戶熱線服務表現，以及互聯網路徑中相關網絡路段的聲稱速度。電訊局經諮詢業界後，現正制訂一套針對推廣寬頻服務的最佳做法指標，將於短期內公布，以便服務供應商參考。關於規管及執法，電訊局總監指出，《電訊條例》(第106章)第7M條賦予電訊管理局局長(下稱"電訊局長")的權力，只是處理涉及電訊服務持牌人在促銷、推廣及宣傳電訊服務時作出具誤導性或欺騙性的行

為的投訴。她表示，自2000年以來，約90宗個案被裁定違反《電訊條例》第7M條。電訊局已向所涉機構發出書面警告，並就近期一宗個案處以高達8萬至10萬元罰款。她承諾電訊局會繼續加強執法，對付違例個案，並正積極籌備設立消費者糾紛仲裁計劃，讓服務供應商自願參與，藉以排解消費者的投訴。

50. 商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)補充，政府當局正視針對不良銷售手法和未達到電訊服務水平的投訴，並已積極與服務供應商確立改善措施。他表示，繼立法會於2007年7月4日就加強監管收費電視、電訊及互聯網服務的不當營商行為進行議案辯論後，部分服務供應商作出正面回應，承諾改善其客戶服務及發出清晰指引，指導前線推銷人員不可作出不良銷售行為。商務及經濟發展局局長會主動約見各大收費電視及電訊營辦商的高級行政人員，表達市民、立法會議員和政府的關注，並要求業界加強自律。他表示，政府會繼續密切留意情況，以確定各項改善措施能否消除在該項調查所確定的資訊差距，以及業界採取的自律措施會否有助減少投訴的數目。倘若業界實行自律而證實不奏效，政府會考慮其他恰當的規管措施。

討論

用以量度服務可靠性和服務表現的標準

51. 楊孝華議員察悉，消費者首先考慮的是服務可靠性，比價格和傳輸速度更為重要。他詢問現時有否國際公認的可量化標準，用以量度服務可靠性和服務表現，方便電訊業參考，例如類似各地認可的以"準時運作"來量度航班、以停止運作來量度電力供應及鐵路和運輸服務。電訊局總監回應時表示，電訊局已經與業界展開討論，就服務內容、傳輸速度和服務可靠性制訂客戶服務承諾。電訊局可參考各項承諾以監察服務供應商的表現，並會對查核時所發現的違規情況或投訴機制所確立的個案，採取恰當的執法行動。服務供應商將定期公布客戶服務承諾，讓公眾參閱以增加透明度，消費者可按該等服務承諾，查核個別服務供應商的表現，遇有未達到標準的情況，可作出投訴。

52. 電訊管理局助理總監(競爭)(下稱"電訊局助理總監(競爭)")補充，雖然以往有不少國家從工程角度制訂了標準，卻沒有從消費者角度訂立服務可靠性的國際共用標準可供香港使用。香港須因應消費者的經驗，自行制訂表現指標。舉例而言，他建議若九成時間均達到九成的聲稱速度，很可能是服務可靠性基準的一個合理指

標；而客戶熱線服務停止運作及沒有接聽電話數目等指標，可作為評估客戶服務質素的基礎。服務供應商可定期發出報告，匯報達到該等客戶服務承諾和指標的程度，以增加透明度和加深消費者的認識。就此，楊孝華議員表示，香港即將制訂的一套新指標最好能套用於海外國家，方便日後容易比較。

53. 就劉慧卿議員提問制訂推廣寬頻服務的最佳做法指標及客戶服務承諾的可行性，互聯網供應商協會葉旭暉先生回應時表示，雖然成本和傳輸速度易於量度，但服務供應商難以就若干服務參數(例如接達某個網站的成功率等)提供保證，或就服務的某些方面提供準確資訊，因為互聯網服務的接駁須依賴第三者網絡的表現及互聯網的整體情況，這些都是服務供應商無法控制的。

54. 互聯網協會莫乃光先生同意，服務的接駁並非個別服務供應商能夠全部控制的。他表示，服務供應商聲稱的特定服務速度，通常指消費者住所至本地機樓或香港互聯網交換中心一段的"本地"連接速度，僅此而矣。因此，若規定服務供應商保證對某個海外網站的接駁速度，並不合理。

55. 消委會熊天佑博士表示，儘管業界過去兩年曾就量度的標準進行討論，但仍未能達成共識。他促請業界在實際可行範圍內盡快訂立標準，沒有這套標準，實難以比較不同服務供應商的服務質素。

56. 陳偉業議員建議不要指望服務供應商就量度的標準達成共識。他表示，電訊局作為發牌當局，應聯同消委會決定量度表現標準和服務可靠性的客觀準則，並應定期公布客戶服務承諾和服務標準，讓消費者對不同服務供應商的服務質素作出比較。主席贊同陳偉業議員的意見，並慎重指出，鑒於業界的既得利益，電訊局應避免受業界的不當影響。他表示，倘若業界未能達成共識，政府應率先制訂量度表現的尺度。

57. 然而，劉慧卿議員認為業界參與制訂標準甚為重要，並且詢問，政府單方面對電訊營辦商和服務供應商實施一套表現標準，是否可行。電訊局助理總監(競爭)回應時表示，鑒於寬頻技術的複雜性及現時有各種服務可供選擇，與業界制訂一套共同接受及可行的量度標準，是權宜之計。互聯網協會莫乃光先生認為，政府、消費者和業界應合作制訂共同的量度標準。然而，互聯網供應商協會葉旭暉先生依然認為，要建立一套可行的標準，用以量度寬頻服務的服務質素實在有困難。他表示，必須進行詳細討論以制訂有意義和務實的標準，才

可得到消費者和業界接受及適用於寬頻的環境。不過，業界歡迎並接受由電訊局制訂的標準，只要該套標準是公平、客觀、容易使用，兼且能夠準確量度服務質素和表現標準。

涉及電訊及互聯網服務的投訴

58. 劉慧卿議員從調查結果得悉，只有22%遇到問題的用戶不厭其煩作出投訴，而且只有1.2%的上述投訴人向消委會投訴。她表示，單單是消委會在2006年已接獲共4 300宗投訴，從簡單的運算可推斷投訴的總數可能相當驚人。她要求當局進一步闡明有關所接獲、調查和證明屬實的投訴的性質和總數。

59. 消委會黃蘊明女士表示，消委會接到的投訴主要與互聯網服務的質素和水準有關，投訴的數目可合理地反映在該範疇存在實質問題。電訊局總監表示，自2000年以來，當局共接到約500宗關乎《電訊條例》第7M條的投訴，其中90宗個案證明屬實；在2006年共接到約200宗有關違反《電訊條例》和發牌條件的投訴。

60. 陳偉業議員表示，與第7M條有關的投訴統計數字，不能準確反映提供互聯網服務出現的問題的嚴重性，而互聯網服務是他的辦事處接到的十大投訴類別之一。他表示，市民不向消委會投訴，因為他們知道消委會沒有權限糾正問題。他認為，與物業市場預售住宅樓花缺乏規管的情況相類似，大量的投訴數目反映問題的嚴重程度，在他而言，由於缺乏妥善和有效的規管，問題已不受控制。他要求政府檢討現行機制，訂立一個有效、具權威性和合理的機制，以加強規管服務供應商的營商手法。他補充，當局應設立獨立機構，就投訴進行調查、仲裁，並向終端用戶提供意見。他對於政府不願意立法規管預售住宅樓花表示遺憾，並要求政府就加強規管電訊業定下時間表，不要讓這種不妥善的情況無止境地延續下去。

61. 就此，劉慧卿議員要求電訊局闡明將會推出的消費者糾紛仲裁計劃，作為排解消費者的投訴的方法之一。電訊局助理總監(競爭)表示，不少司法管轄區均採取調解方式處理電訊服務消費者的糾紛。電訊局將會試行推出消費者糾紛仲裁計劃，目的是測試在消費者與服務供應商之間作出仲裁的可行性，作為替代方法，用以排解第7M條範圍以外涉及合約糾紛、服務質素和收費的電訊服務消費者投訴。

62. 電訊局總監向委員保證，政府當局會致力在切實可行範圍內處理該問題。她表示，電訊局正制訂一套針對推廣寬頻服務的最佳做法指標，將於短期內公布。政府當局亦已主動邀請業界和用戶組織參與制訂一套各方都能夠接受的共用標準和尺度，用以量度寬頻服務的服務質素，並期望服務供應商可於2007年年底公布客戶服務承諾。

63. 主席詢問政府當局會否考慮檢討第7M條，賦予電訊局長更大的規管權力。商務及經濟發展局副秘書長(通訊及科技)回應時表示，正如發展局局長在商務及經濟發展局局長出外公幹，缺席2007年7月4日立法會議案辯論期間所表示，政府當局會考慮多項措施，包括把《電訊條例》第7M條(該條文規管電訊營辦商的具誤導性或欺騙性的行為)，擴展至《廣播條例》(第562章)以涵蓋收費電視，藉以應付業界實行自律卻未能改善上述投訴的情況。就此，舒朗先生表示，電訊盈科贊成擬議消費者糾紛仲裁計劃，以及把第7M條擴展至《廣播條例》。

消費者教育

64. 電訊局助理總監(競爭)表示，調查發現，基本問題源於消費者使用電腦和互聯網缺乏技術知識，而不在於某公司提供的服務。當局提出消費者教育的措施，加上最佳做法指標和客戶服務承諾，是整體解決方案的一部分，以協助消費者全面使用其寬頻服務，消除在調查中發現的資訊差距，以及提供不同服務供應商可茲比較的資訊，使消費者可作出明智決定。

65. 電訊盈科舒朗先生同意電訊局助理總監(競爭)的意見，認為持續的消費者教育及維持良好客戶服務，是減少客戶投訴寬頻服務的關鍵。互聯網協會莫乃光先生持相同意見，並強調消費者教育和消費者參與的重要性，讓消費者知道服務供應商的局限及可提供的選擇。

66. 然而，消委會熊天佑博士表示，把一切問題歸疚於消費者不熟識電腦和互聯網，對消費者有欠公允，亦低估了香港消費者的技術能力。他表示，倘若發生電訊服務中斷及緊急互聯網服務故障，服務供應商應主動通知客戶。主席同意他的見解。

67. 主席作出總結，要求政府當局察悉委員和代表團體在會議上提出的意見。應劉慧卿議員建議，主席要求政府當局在2007年年底前向事務委員會匯報各項措施的進展。

政府當局

IV. 其他事項

68. 主席感謝委員和政府當局的代表出席2006-2007年度立法會會期最後一次會議，以及他們在過往會議作出的貢獻。他特別稱許新任商務及經濟發展局局長馬時亨先生出席最後兩次會議，並期望他繼續參與事務委員會日後的會議。

69. 議事完畢，會議於下午5時25分結束。

立法會秘書處
議會事務部1
2007年10月30日