

Your Ref 來函檔號:  
Our Ref 本局檔號: E (37) in OFTA R149/2 PL19

立法會 CB(1)942/06-07(01)號文件  
Telephone 電話: +852 2961 6288  
Fax No 圖文傳真: +852 2803 5111  
E-mail 電郵地址: [bmhill@ofta.gov.hk](mailto:bmhill@ofta.gov.hk)

2 February 2007

**郵寄及傳真 (2121 0420)**

香港  
中區皇后大道中 8 號  
立法會大樓  
立法會資訊科技及廣播事務委員會秘書  
曾慶苑女士

曾女士:

**資訊科技及廣播事務委員會**

**香港寬頻網絡有限公司有關「電訊管理局(電訊局)進行的住宅寬頻互聯網  
接達服務服務質素計劃」的函件**

你於二零零七年一月二十五日就上述事宜致函工商及科技局的鍾玉芳女士，我們現回覆如下。

**一般意見**

你於信中提及的服務質素事宜，實際上與二零零六年十二月海底通訊電纜因地震受損而引致對外電訊服務中斷完全無關。因此，如果委員會希望考慮有關向公眾提供本地寬頻互聯網服務情況資料的問題，我們建議在日後的委員會會議上將有關事宜列入特定議程事項。

屆時當局將可向委員會成員提供完整的背景資料，包括一般的消費者資訊提供情況，尤其是有關互聯網及其他電訊服務事宜的具體資料。

我們知道業內各家公司對技術測試的價值及效用性，以及應由誰人提供特定類別消費者資訊有不同的意見，因此，我們亦建議委員會邀請業界代表參與討論。

會議議程的議題亦應該包括二零零五年進行的若干技術測試，以及二零零七年消費者寬頻使用情況市場調查產生的問題，後者的初步結果已呈交予電訊局。因此，我們建議委員會將題目設定為「就香港使用住宅寬頻服務向消費者提供資訊」。

從委員會的角度，我們亦建議於電訊局就調查結果初步諮詢業界工作小組後討論此事宜比較恰當。有關調查的詳情載於下文。

#### 二零零五年服務質素技術研究(「服務質素研究」)

電訊局於二零零五年一月公布一項計劃的詳情，以處理有關提供住宅互聯網接達服務的服務質素問題。於推行此計劃前，曾與業界深入討論持續接獲大量有關服務欠佳的消費者投訴問題。

計劃主要涉及按照五個與寬頻服務速度有關的技術主要表現指標，獨立測試四家主要寬頻互聯網服務供應商的技術表現。

電訊局邀請提交建議書後，共接獲四份顧問意見書。每份建議書也按照四項評選準則評估，包括(i)建議的符合程度，(ii)計劃成本，(iii)對業界意見的回應，以及(iv)量度目標的位置。完成評估後，科大研究開發有限公司(「科大」)於二零零五年

三月獲選進行服務質素研究。

委任顧問後，電訊局與相關的寬頻互聯網服務供應商(包括香港寬頻網絡有限公司(「香港寬頻」))進一步討論，以改善量度安排。於二零零五年九月展開首輪量度前，科大進行了為期兩個月的試驗。於二零零五年十月，首輪測試的個別測試結果呈交相關的寬頻互聯網服務供應商研究及提出意見。

於研究測試結果後，包括香港寬頻在內的兩家寬頻互聯網服務供應商強烈反對公布測試結果，並威脅若電訊局公布資料，則會採取法律行動。反對的原因包括電訊局似乎根據以與「速度」有關的單一技術參數得出的結果，「認同」或「推薦」某一寬頻服務，可能會扭曲競爭情況，因為其他相關的技術及非技術因素，對消費者選用寬頻服務可能更有意義。

另一提出的關注是測試結果能否公平反映被測試寬頻服務的技術表現，因為抽查的規模不大，以及寬頻速度可能受寬頻服務營辦商控制能力以外的因素影響。

聽取有關各方代表的申述，以及考慮就其他呈報方式多次諮詢後仍然存在的反對(包括香港寬頻的反對)後，電訊管理局局長(「電訊局長」)最後認為公布二零零五年結果的時機未成熟，並於二零零六年五月發表的電訊局長聲明中宣布，電訊局將會進行特定的研究，以了解消費者對互聯網接達技術事宜的認識，以及他們認為選擇及使用住宅寬頻服務時相關的事項。

### 寬頻消費者調查

電訊局委託香港大學社會科學研究中心(「港大」)進行住宅寬頻使用情況

的調查，並於二零零六年五月成立由四家寬頻互聯網服務供應商(包括香港寬頻)代表組成的工作小組。調查最近已經完成，而港大亦已於二零零七年一月底呈交報告。

工作小組短期內會開會討論調查結果，而電訊局長屆時會考慮須向消費者提供的技術等資訊(如有)及最佳的提供方式，以協助消費者日後作出更明智的購買決定。視乎委員會會否就事件採取進一步行動，電訊局預期將於本年四月或五月發表未來路向的報告。

電訊管理局總監

(侯柏禮代行)

二零零七年二月二日

副本送

工商及科技局局長

(經辦人：李若愚先生)

傳真：2511 1458