

# 立法會

## *Legislative Council*

立法會CB(1)2761/08-09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 : 2009年6月30日(星期二)  
時 間 : 上午10時45分  
地 點 : 立法會大樓會議室A

出席委員 : 梁君彥議員, SBS, JP (主席)  
李永達議員(副主席)  
陳鑑林議員, SBS, JP  
劉慧卿議員, JP  
黃定光議員, BBS  
湯家驛議員, SC  
葉劉淑儀議員, GBS, JP  
謝偉俊議員  
譚偉豪議員, JP

缺席委員 : 黃容根議員, SBS, JP  
霍震霆議員, GBS, JP  
何秀蘭議員  
黃毓民議員

出席公職人員 : 議程第I項

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)  
栢志高先生, JP

政府資訊科技總監  
葛輝先生

副政府資訊科技總監(顧問服務及營運)  
麥鴻崧先生, JP

政府資訊科技總監辦公室  
總系統經理(資訊科技營運)  
李志賢先生

電訊管理局規管事務部規管科主管1  
陳子儀先生

議程第II項

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)  
栢志高先生, JP

商務及經濟發展局首席助理秘書長(通訊及科技)B  
李碧茜女士

電訊管理局總監  
黎陳芷娟女士, JP

電訊管理局首席規管事務經理(競爭)1  
許靜芝小姐

議程第III項

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)  
栢志高先生, JP

商務及經濟發展局署理副秘書長(通訊及科技)  
蔡傑銘先生

影視及娛樂事務管理處處長  
鄭美施女士, JP

影視及娛樂事務管理處助理處長(廣播事務)  
蒲沛亮先生

**應邀出席者 :** 議程第III項

廣播事務管理局

主席  
何沛謙先生, SC, JP

## 電視廣播有限公司

總經理 — 電視廣播業務  
陳志雲先生

總經理 — 電視廣播業務  
鄭善強先生

## 亞洲電視有限公司

行政總裁  
胡競英女士

高級副總裁 — 公司發展及對外事務  
鄺凱迎先生

高級副總裁 — 新聞及公共事務  
梁家榮先生

**列席秘書** : 總議會秘書(1)3  
余天寶女士

**列席職員** : 高級議會秘書(1)3  
林映儀女士

議會事務助理(1)6  
梁美琼女士

---

## 經辦人／部門

**I. 在政府場地設置 Wi-Fi 無線上網設施的進度報告**  
(立法會CB(1)2017/08-09(01) —— 政府當局就推行  
號文件 "香港政府 WiFi 通" 計劃的最新進展  
提供的文件)

立法會CB(1)2017/08-09(02) —— 立法會秘書處就  
號文件 推行政府 WiFi 無  
線上網計劃擬備  
的文件(背景資料  
簡介))

政府當局作出簡報

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)(下稱"商務及經濟發展局常任秘書長")應主席邀請，向委員匯報推行"香港政府WiFi通"(下稱"WiFi通")計劃的最新進展和所取得的成果，詳情載於政府當局文件(立法會CB(1)2017/08-09(01)號文件)。

討論

Wi-Fi覆蓋範圍

2. 因應李永達議員查詢"WiFi通"100%全面覆蓋主要公共地方的時間表，副政府資訊科技總監(顧問服務及營運)(下稱"副政府資訊科技總監")表示，"WiFi通"計劃的目的是在政府場地提供Wi-Fi設施，供市民免費使用，政府沒有預設Wi-Fi 100%全面覆蓋本港的目標。政府已在大約350個場地安裝Wi-Fi設施，並已選定更多場地提供Wi-Fi設施，使場地總數增至約380個。當局會因應用戶需求加設Wi-Fi設施。至於私營機構提供Wi-Fi設施一事，政府已制訂措施，利便私營機構參與其事，而且市場亦相當興旺，使香港的Wi-Fi覆蓋率高踞世界前列。副政府資訊科技總監回應劉慧卿議員的查詢時補充，政府已計劃提供約2 000個Wi-Fi熱點，業界預期Wi-Fi熱點數量會在不久將來攀升至10 000個，實際增長取決於公眾需求。

3. 因應譚偉豪議員查詢利用燈柱提供公共Wi-Fi服務的進度，電訊管理局規管事務部規管科主管1表示，當局製作了一個羅列所有可用來提供Wi-Fi服務的燈柱的數據庫，讓Wi-Fi服務供應商查閱。迄今，有一家營辦商已完成在尖沙咀的一條燈柱進行6個月的實地測試。當局現正等待有關提供Wi-Fi服務的詳細技術方案。

4. 葉劉淑儀議員詢問，與世界各地主要城市相比，香港發展成為無線城市的進度如何。副政府資訊科技總監答稱，香港在發展電訊基礎設施方面佔有優勢，因為就寬頻覆蓋範圍而言，香港位列世界第二、亞洲第一，而其他亞洲城市正鋪設寬頻網絡，不斷迎頭趕上。政府亦正努力推廣採用無線技術，並提供方便，讓市民透過使用Wi-Fi服務來接達電子政府服務。

### 可能與私營機構競爭

5. 劉慧卿議員認為，政府當局在提供Wi-Fi設施時應避免與私營機構角力，以免出現不公平競爭。就此，她詢問政府當局和業界各自提供Wi-Fi熱點的數量。

6. 副政府資訊科技總監答稱，私營機構十分接受該計劃，從沒投訴不公平競爭。反而，政府和私營機構各自提供公共Wi-Fi服務，是相得益彰。這體現在Wi-Fi熱點的增加，由"WiFi通"計劃推出時約1 000個增至目前約8 000個。這些熱點約有1 500個由政府提供。此外，政府亦推動業界開發Wi-Fi應用程式。政府資訊科技總監補充，政府已在其網站公布可供市民使用的Wi-Fi上網地點。自該計劃推出以來，市民更加有興趣選購有Wi-Fi功能的智能電話。政府和私營機構所部署的Wi-Fi熱點整體組合，吸引了越來越多的Wi-Fi使用者。

### 財政承擔

7. 譚偉豪議員問及超過1.1億元的未用撥款，副政府資訊科技總監回應謂，該筆撥款會用來資助在額外的場地提供Wi-Fi設施，直至整個"WiFi通"計劃完成為止；若有餘款，將會撥歸庫房。

### 滿意程度

8. 譚偉豪議員查詢市民對"WiFi通"服務的滿意程度，政府資訊科技總監答稱，近期進行的滿意度調查的結果顯示，76%受訪者對服務水平感到滿意或非常滿意。他補充，"WiFi通"服務設有過濾軟件，防止使用者在公共場所瀏覽不適當的網頁，當局亦向場地擁有人提供指引，教導他們如何即場處理使用者的投訴。

## II. 解決電訊客戶投訴問題試驗計劃的進度報告

(立法會CB(1)2017/08-09(03)——政府當局就"解決顧客投訴計劃"試驗運作進度報告提供的文件

## 經辦人／部門

- 立法會 CB(1)1456/07-08(06) —— 政府當局就 2008 年 5 月 13 日會議提供的文件，題為 "根據《電訊條例》設立 '綜合傳送者牌照' 的建議公眾諮詢結果"
- 立法會 CB(1)975/07-08(04) —— 政府當局就 2008 年 3 月 10 日會議提供的文件，題為 "提供香港住宅寬頻服務的消費者資訊"
- 立法會 CB(1)2054/08-09(01) —— 2008 年 5 月 13 日的會議紀要節錄
- 立法會 CB(1)2017/08-09(05) —— 2008 年 3 月 10 日的會議紀要節錄
- 立法會 CB(1)2017/08-09(04) —— 2008 年 3 月 5 日立法會會議上涂謹申議員就保障電訊服務消費者權益提出的質詢及政府當局的答覆
- 立法會 CB(1)2054/08-09(02) —— 2007 年 7 月 4 日立法會會議有關 "加強監管收費電視、電訊及互聯網服務的不當營商行為" 的議案的進度報告
- 立法會 CB(1)2142/08-09 —— 政府當局就 "解決顧客投訴計劃" 試驗運作進度報告提供的文件 (電腦投影片簡介資料)  
(在會議席上提交，其後於 2009 年 7 月 2 日以電郵發出)

政府當局作出簡報

9. 電訊管理局總監借助電腦投影片，向委員匯報電訊管理局(下稱"電訊局")正進行的"解決顧客投訴計劃"試驗計劃(下稱"解決顧客投訴試驗計劃")的進度，詳情載於政府當局文件(立法會CB(1)2017/08-09(03)號文件)。

討論

保障消費者及糾紛裁決

10. 李永達議員詢問，有何措施防止電訊營辦商的前線員工採取誤導或欺騙的手法，向顧客推銷服務。電訊管理局總監回應謂，根據發牌條件及電訊營辦商與顧客之間的服務合約，電訊營辦商作為持牌人，直接對其僱員的任何不當行為負責。電訊管理局總監補充，政府當局極之重視保障消費者及圓滿解決消費者投訴和合約糾紛。新的綜合傳送者牌照(下稱"綜合牌照")已加入一項有關"服務合約及糾紛裁決"的特別條件(下稱"特別條件第36條")，賦權電訊管理局局長(下稱"電訊局長")向持牌人發出實務守則。根據特別條件第36條，電訊局長可就持牌人與顧客簽訂的電訊服務合約所訂明的要求(例如格式、條件及條款)發出實務守則，持牌人須遵從該等守則。違反實務守則，即視為違反發牌條件，所處罰則由罰款至撤銷服務牌照不等。

11. 劉慧卿議員察悉，截至2009年6月15日，解決顧客投訴試驗計劃只處理過13宗個案；而在2008年的9 759宗投訴之中，只有一宗透過調解得到解決。她詢問，為何該試驗計劃曾處理的投訴所佔比例甚少，以及解決顧客投訴計劃全面實施後對財政的影響為何。

12. 電訊管理局總監答稱，解決顧客投訴試驗計劃旨在試行有關程序，並找出任何可能出現的問題。計劃會再試行8個月，然後，電訊局會就長遠實行解決顧客投訴計劃的可行性和財政影響進行全面檢討。在海外國家，類似的計劃靠業界捐款運作。電訊管理局總監回應劉慧卿議員的進一步查詢時補充，解

決顧客投訴試驗計劃一般需時約100天處理一宗投訴。

13. 湯家驛議員察悉，解決顧客投訴試驗計劃屬自願參加性質；他詢問如何執行仲裁員的裁決，以及有何措施保障顧客的利益。

14. 電訊管理局總監回應時表示，解決顧客投訴計劃是另類排解糾紛計劃，務求為有關各方提供既方便又節省費用的方法排解糾紛，免得訴諸法律。在解決顧客投訴計劃下，不得聘用法律代表。為了對顧客公平起見，仲裁員的裁決只對參與公司具有約束力，顧客則不受此限制；顧客如不接受裁決，可隨意訴諸其他申訴途徑。這做法與海外國家相類似的自願性另類排解糾紛制度是一致的。

15. 陳鑑林議員察悉，許多投訴源於服務供應商與顧客的合約糾紛，尤其是涉及長者的，因為他們不瞭解合約條款。他認為，接任服務供應商有責任就任何未屆滿的合約期及顧客未清繳的服務費，要求離任服務供應商澄清。

16. 電訊管理局總監回應時表示，當局就擬議的實務守則諮詢業界時，討論到要求服務供應商與年長顧客訂立任何服務協議時要特別謹慎，並須向他們清楚解釋合約條款。

17. 黃定光議員察悉，有些投訴指出，顧客與服務供應商簽訂電訊服務合約時所提供的個人資料外洩，因此招來兜攬生意的電話。黃議員詢問，解決顧客投訴試驗計劃正在處理的投訴屬何性質。

18. 電訊管理局總監表示，大部分投訴是涉及合約條件的糾紛，並無關於兜攬生意的電話。她又表示，兜攬生意的電話所引起的關於個人資料被使用的投訴，屬於《個人資料(私隱)條例》(第486章)的適用範圍。她承諾在會後就解決顧客投訴試驗計劃所處理的投訴／個案種類，提供統計數字及詳細分項數字。

政府當局

(會後補註：政府當局提供的資料，已於2009年7月21日隨立法會CB(1)2343/08-09號文件送交委員參閱。)

### III. 本地免費電視節目服務牌照的中期檢討

(立法會CB(1)2017/08-09(06)——政府當局就本地免費電視節目服務牌照中期檢討工作的進展提供的文件號文件

立法會CB(1)2017/08-09(07)——政府當局於2009年3月3日作出的回應號文件

立法會CB(1)1908/08-09——廣播事務管理局就本地免費電視節目服務牌照中期檢討公聽會發出的邀請函號文件

立法會CB(1)2017/08-09(08)——2009年6月20日的剪報號文件

立法會CB(1)2017/08-09(09)——李永達議員於2009年2月16日發出的函件號文件(只備中文本)

立法會CB(1)2017/08-09(10)——李永達議員於2009年5月18日發出的函件號文件(只備中文本)

立法會CB(1)2017/08-09(11)——李永達議員、劉慧卿議員、湯家驛議員、何秀蘭議員及黃毓民議員於2009年5月25日聯署發出的函件號文件(只備中文本)

立法會CB(1)2098/08-09(01)——一名市民提交的意見書，表達對本地免費電視節目服務牌照中期檢討的意見)號文件(只備中文本)

政府當局作出簡報

19. 商務及經濟發展局常任秘書長應主席邀請，向委員匯報亞洲電視有限公司(下稱"亞視")和電視廣播有限公司(下稱"無線")的本地免費電視節目服務牌照的中期檢討工作進展，詳情載於政府當局文件(立法會CB(1)2017/08-09(06)號文件)。

討論

持牌機構的人手情況

20. 因應劉慧卿議員對持牌機構的人手情況提出的關注，無線總經理(電視廣播業務)陳志雲先生表示，無線有2 551名員工負責本地的運作。近期縮減人手皆因數碼化工作已完成，受影響的主要是技術支援服務員工，這也是由於員工技能與新媒體的發展出現錯配所致。

21. 亞視行政總裁胡競英女士表示，雖然亞視削減人力資源，但財務狀況和人手情況仍然穩定。她強調，亞視的人力並不遜於區內的其他電視台。事實上，亞視有658名負責運作的常額人員，並向他們提供再培訓，幫助他們適應新的工作範疇。與亞視相比，台灣的免費電視台平均僱用400至500名員工，而大型的台灣有線電視網絡運營商通常僱用約700名員工。

持牌機構的編輯自主權

22. 關於無線的編輯自主權，陳志雲先生表示，無線管理層從不干預新聞報道和新聞部的編輯自主。他表示，無線對今年的"六四"記念活動有顯著和廣泛的報道。那些活動成為2009年6月4日十一點晚間新聞報道的頭條。他回應劉議員的進一步查詢時補充，當天六點半新聞報道的平均收視率為16點，十一點晚間新聞報道為18點，觀眾人數分別為103萬和115萬。

23. 陳鑑林議員認為，電視台新聞部不應側重報道煽情的新聞而忽略引起國際關注的新聞。他察覺無線在新聞報道中講述其政黨的活動時，很少提到其政黨名稱，而且經常偏重片面地報道本港某些政黨的活動／調查結果。

政府當局

政府當局

24. 陳志雲先生回應時表示，無線沒有持續統計本地政黨活動的報道次數。陳先生察悉陳鑑林議員認為無線片面地報道新聞，他表示會探討無線是否需要在這方面進行調查，並會在稍後以書面答覆委員。

(會後補註：無線提供的資料，已分別於2009年7月10日及29日隨立法會CB(1)2419/08-09(01)及CB(1)2259/08-09(01)號文件送交委員參閱。)

### 中期檢討的公聽會

25. 李永達議員認為，中期檢討的公聽會應每年舉行一次，讓持牌機構有更多機會瞭解民意，更加洞悉市民的關注和期望。廣播事務管理局主席(下稱"廣管局主席")歡迎李議員的建議，並表示廣播事務管理局(下稱"廣管局")認同公聽會在蒐集公眾意見方面的重要性。商務及經濟發展局常任秘書長表示，政府當局會與廣管局合作，在制訂建議呈交行政長官會同行政會議時，考慮李議員的意見。

26. 謝偉俊議員詢問持牌機構的發牌條件為何、當局有否進行任何市場調查以掌握民意，以及採取甚麼措施跟進收到的回應。商務及經濟發展局常任秘書長表示，本地免費電視節目服務牌照的發牌條件已在網站上公布，供市民查閱。應事務委員會要求，政府當局承諾提供資料，供委員參考。

(會後補註：政府當局提供的資料，已於2009年10月2日隨立法會CB(1)2702/08-09(01)號文件送交委員參閱。)

27. 廣管局主席補充，除於2009年6月和7月舉行3次公聽會外，亦向3 000多個家庭進行面對面的民意調查，作為中期檢討的一部分，並將於2009年7月公布調查結果。廣管局亦會透過其電視及電台廣播諮詢小組蒐集意見，以及接收市民和有關團體提交的意見書。當局會以認真態度處理所有收到的意見。

28. 影視及娛樂事務管理處處長(下稱"影視處處長")補充，在第一次公聽會收集的意見已經整理好，並在影視及娛樂事務管理處的網站上公布。在完成全部3次公聽會及公布民意調查結果後，廣管局會諮詢

持牌機構，以考慮是否需要修改發牌條件或實務守則，並向行政長官會同行政會議提出建議。

### 節目編排

29. 劉慧卿議員關注到，其政黨近期進行的一項調查顯示，亞視平日播放的節目有25%是重播的，而亞視在平日黃金時段播放的節目有42%不是本地製作。

30. 亞視高級副總裁(公司發展及對外事務)鄺凱迎先生回應時澄清，一般而言，除某些電影在星期六黃金時段重播外，平日黃金時段沒有重播節目。調查抽樣時可能適逢《流星花園》重播，這是一套受歡迎的台灣製作電視劇。他承認在過去6個月，由於亞視管理高層人事變動，內部製作減產，造成出現較高比例的非本地製作電視劇。然而，當公司在第三、四季恢復正常運作時，便會陸續推出較多內部製作。胡競英女士補充，亞視的製作外判是可取的做法，因為藉此可提供更多元化的節目內容。事實上，亞視的配音服務已外判給區內(包括香港、內地及台灣)的製作公司，以提升質素。

31. 謝偉俊議員認為，外判可讓持牌機構具有靈活性，節省成本，讓觀眾有多種選擇。但他認為，兩間本地電視台過分注重內部製作，與海外電視台的做法南轅北轍。他詢問，發牌條件中有否任何條文規管本地製作、重播節目及資訊節目的比例。

32. 影視處處長答稱，兩間免費電視台的牌照對節目編排有所規定，要求播放指定類型的節目，包括為兒童、青年及長者製作的節目，以及時事節目。然而，一般是沒有規定本地製作和重播節目的比例，兒童節目則除外，有關其每天廣播規定已載於持牌機構的發牌條件。政府當局在制訂建議呈交行政長官會同行政會議時，會考慮謝議員的意見。

政府當局

### 持牌機構的競爭

33. 因應李永達議員詢問，當局會否擴闊頻譜來容納市場新進者，商務及經濟發展局常任秘書長答稱，此事將會與數碼地面電視服務一併處理，數碼地面電視服務暫定於2012年轉為全面數碼廣播，實際時

間視乎市民收看的普及率而定。目前，約有32%的人口已轉為接收數碼廣播，而68%仍然使用傳統的模擬服務。當局須加大力度，提高數碼廣播的接收率，才可決定全面實施數碼地面電視服務的實際時間。在此之前，可發放額外頻譜。政府當局會在中期檢討的範疇內研究此問題。

34. 胡競英女士回應李永達議員對免費電視廣播市場出現不公平競爭的關注時，投訴無線壟斷本地娛樂圈和廣告界的大部分本地歌手和藝人。她促請政府為所有市場參與者提供一個較為公平的競爭環境。

35. 謝偉俊議員促請政府當局徹查亞視對電視節目服務市場上的反競爭行為及濫用支配地位的投訴。劉慧卿議員持相若意見，她促請亞視向廣管局正式投訴。政府當局亦應告知事務委員會，廣管局就亞視的投訴採取甚麼行動。李永達議員亦認為，政府當局應徹查是否有不成文規定，禁止無線的藝人在亞視的節目上亮相。

(會後補註：政府當局提供的資料，已於2009年10月2日隨立法會CB(1)2702/08-09(01)號文件送交委員參閱。)

36. 關於壟斷藝人和歌手的指控，影視處處長表示，現行《廣播條例》(第562章)已包含反壟斷條文，賦權廣管局調查違規事宜。亞視應提供更多資料，以便廣管局展開調查。廣管局主席補充，《廣播條例》下有機制和條文處理關於不公平競爭的投訴，廣管局收到任何投訴均會嚴肅處理。

37. 陳志雲先生回應委員，他推定胡競英女士所指的該類藝人，是沒有與無線簽約的。他否認有不成文規定，禁止該類藝人在亞視的節目上亮相。作為一家商業機構，不投放資源栽培和酬賞同時為該機構及其競爭對手工作的僱員，是理所當然的。他對於亞視的指控表示強烈保留。他贊同影視處處長的言論，即現行《廣播條例》已有條文確保公平競爭；若能證實有不公平競爭，任何人都可透過既定途徑作出投訴。就此，影視處處長表示，任何投訴只要有具體資料佐證，影視處都會徹查。

38. 陳鑑林議員認為，亞視應探討新的競爭策略，在更平等的基礎上與無線較量。他建議，亞視不應倚重外購非本地製作，反而應嘗試發揮創意，製作新類型的節目，確立自己的特定市場。亞視亦應充分利用自身的競爭力，探討與台灣作文化交流的可能性。再者，他認為亞視和無線均應保持政治中立，不作煽情的報道。

39. 譚偉豪議員認為，免費電視持牌機構面對來自諸如有線電視和互聯網等其他媒體的激烈競爭，政府當局應採取積極措施協助他們，以期為觀眾帶來更多類型的優質節目。南韓在幫助當地電視廣播業界開拓地區市場方面的經驗，亦可資借鑒。

40. 陳志雲先生表示，本地電視廣播市場競爭激烈，有一半住戶訂用一項或以上的收費電視服務。美國的經驗顯示，三至五成觀眾喜歡網絡電視台多於收費電視台。面對本地的激烈競爭，無線已開拓海外市場，並從這些市場賺取了大約一半的總營運收入。

41. 商務及經濟發展局常任秘書長察悉無線在海外市場運作的成功經驗。他表示，政府當局樂意與各免費電視、寬頻電視及有線電視公司合作開拓地區市場。政府當局會借鑒本身在協助本地電影業開拓海外市場方面的經驗。

#### IV. 其他事項

42. 議事完畢，會議於下午12時45分結束。

立法會秘書處  
議會事務部1  
2009年10月9日