

檢討電話號碼查詢服務

2010年2月8日



背景

- 牌照條件規定固網營辦商須提供以下電話號碼查詢服務
 - 電話簿印行本（白頁）
 - “1081/1083” 電話號碼查詢（電話查號）服務
- 根據綜合傳送者牌照的相關條件，如電訊管理局局長（電訊局長）發出指示，流動網絡營辦商亦須提供以上的電話號碼查詢服務。目前，他們都是根據商業考慮提供電話查號服務
- 以下電話號碼查詢服務不受規管
 - 黃頁
 - 互聯網電話號碼查詢服務

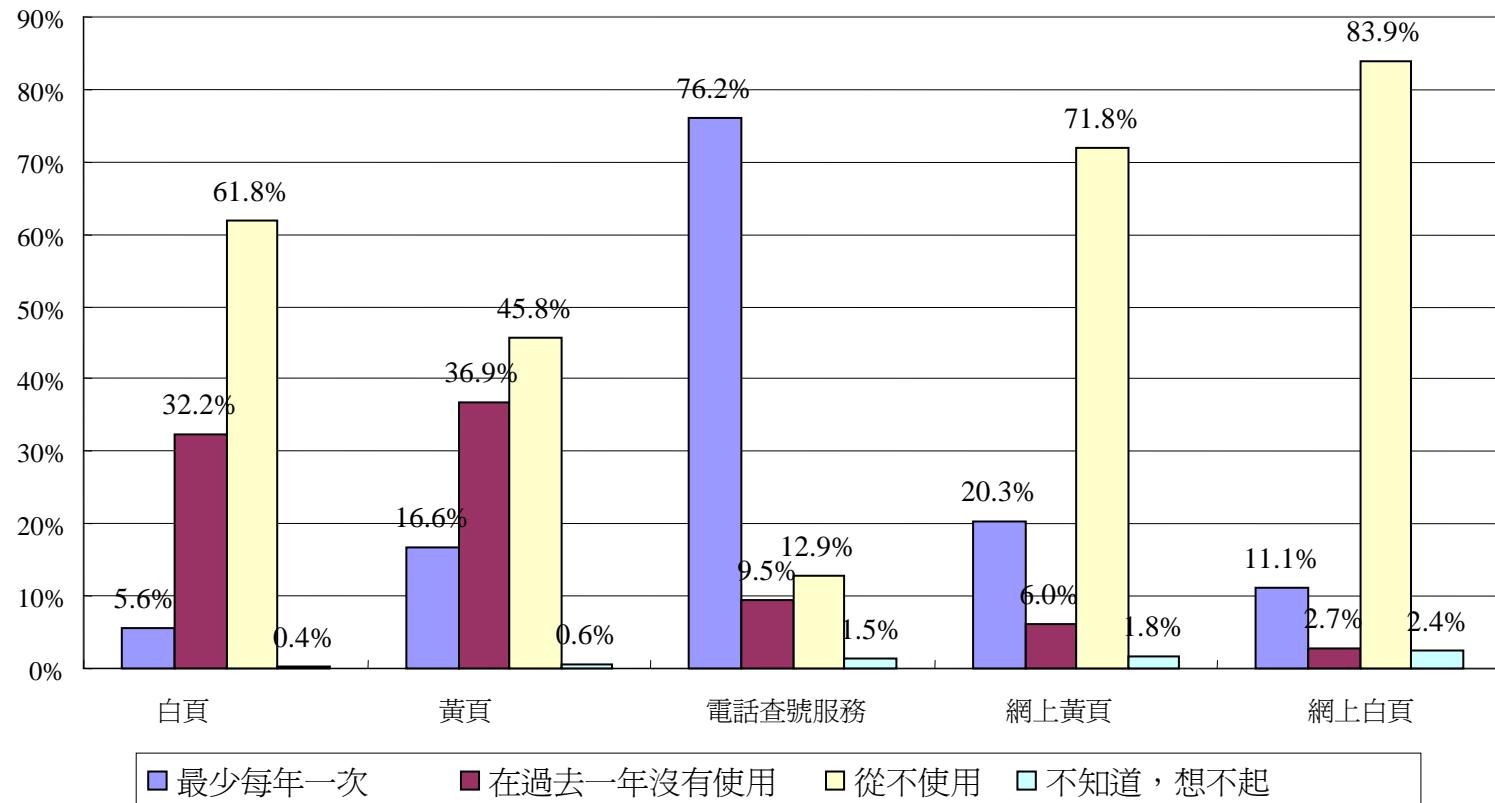


消費者調查

- 在**2009**年初，香港大學社會科學研究中心被委託進行一項消費者調查
- 調查旨在了解公眾對電話號碼查詢服務的需求
 - 對各種電話號碼查詢服務的需求
 - 使用量
 - 對收回成本安排的意見
 - 對把流動電話號碼納入電話號碼查詢資料庫的意見
- 成功訪問了超過一千個用戶



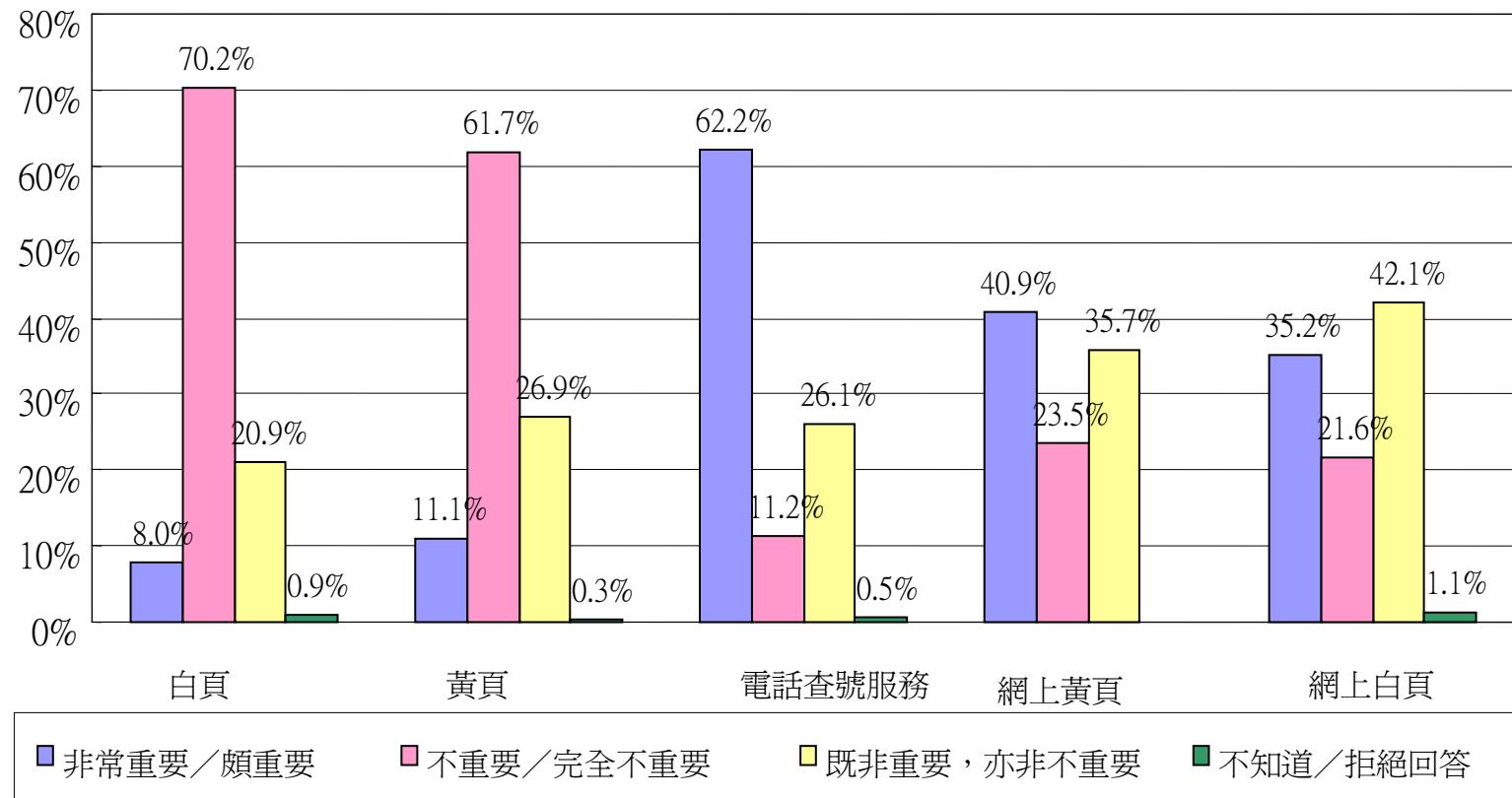
使用電話號碼查詢服務的頻率



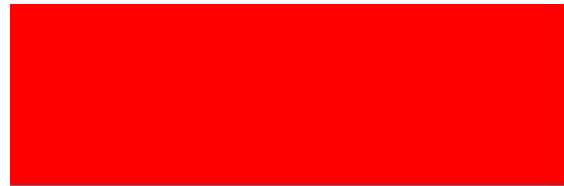
(基數：全部受訪者共1 036名)



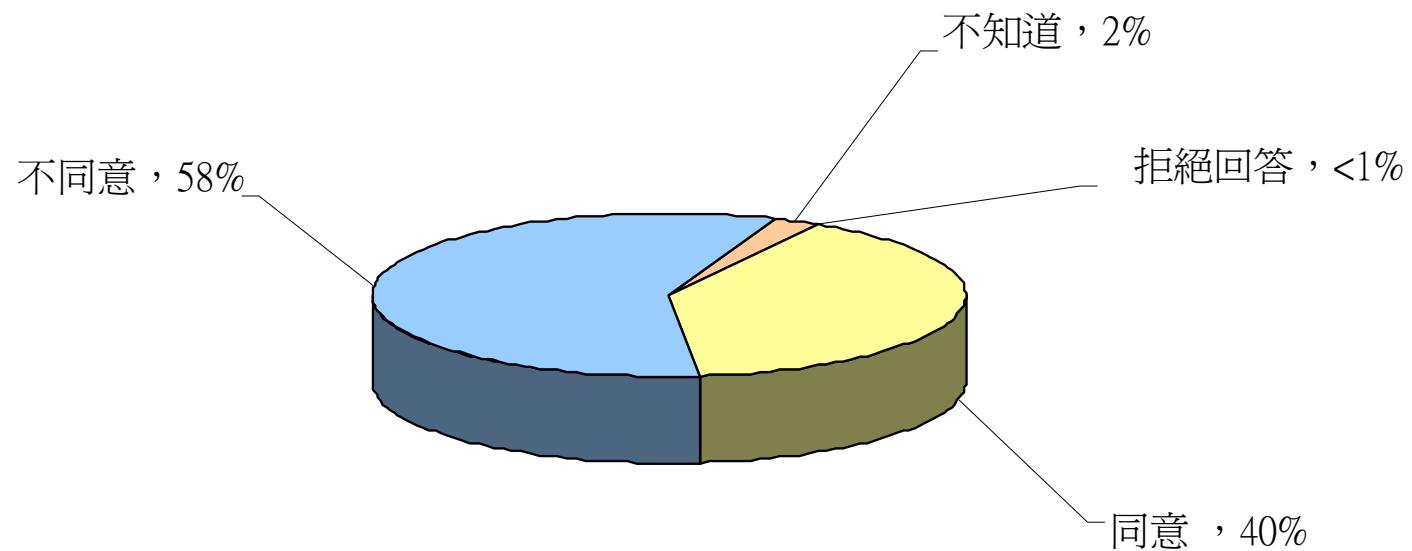
電話號碼查詢服務的重要性



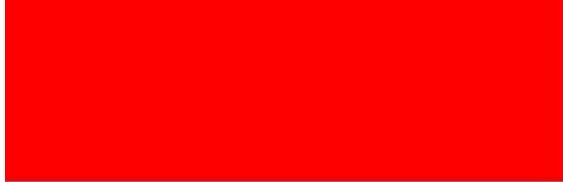
(基數：在過去一年最少使用過服務一次的受訪者)



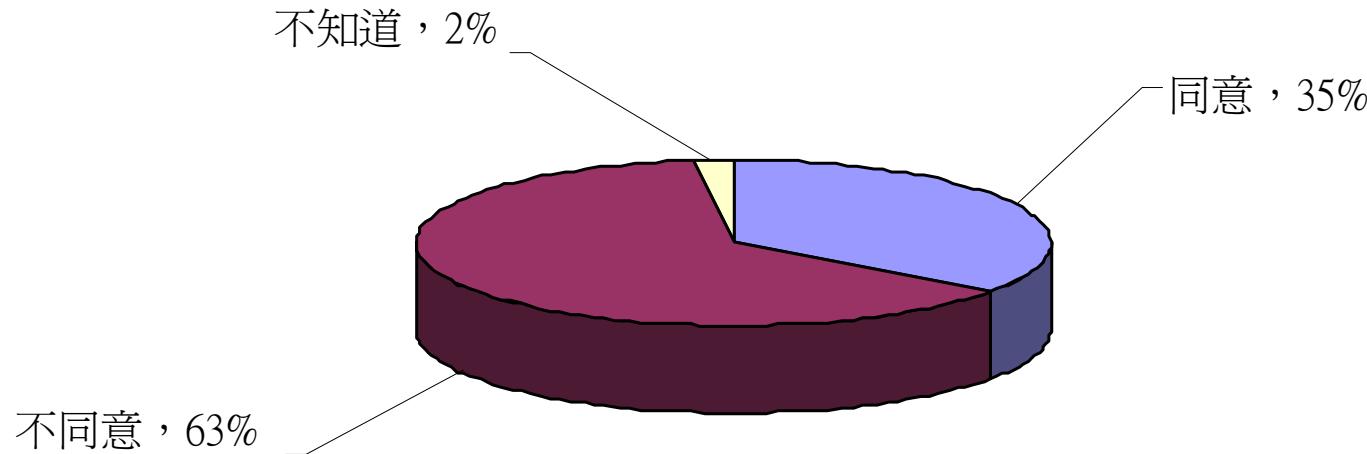
就額外查號收費



(基數：全部受訪者共 1 036名)



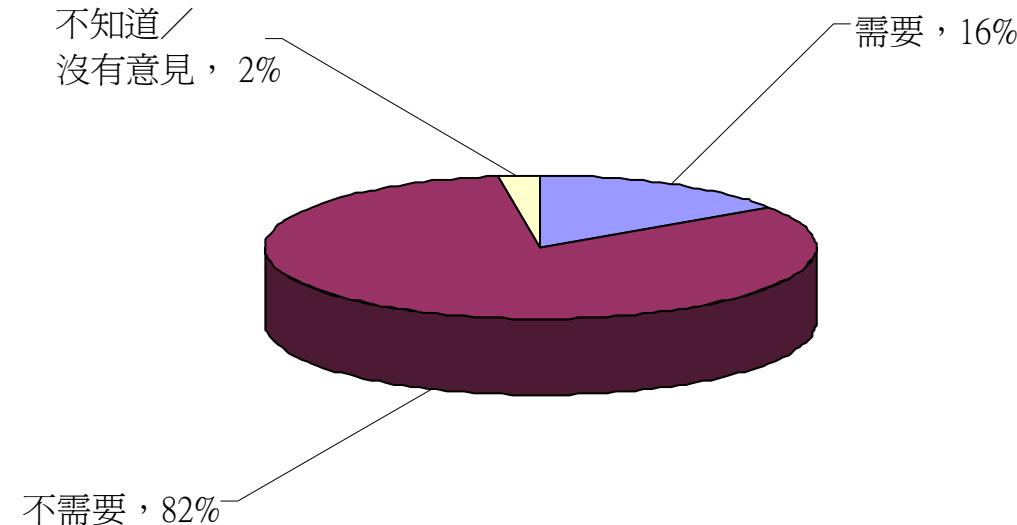
在獲得答覆前先收聽廣告



(基數：全部受訪者共 1 036名)



把流動電話號碼納入電話號碼查詢資料庫內



(基數：全部受訪者共 1 036名)

- **35% 的支持者（佔總受訪者的 6%）同意把其流動電話號碼納入電話號碼查詢資料庫內**



公眾諮詢

- 就應否改變對提供電話號碼查詢服務的規管制度（如答案是的話，應該如何改變），徵詢業界和公眾的意見
- 諮詢期由二零零九年十一月六日至二零一零年一月十九日
 - 已應業界的要求延長兩星期
- 共收到**11**份意見書
 - 8份來自業界
 - 3份來自市民／電訊用戶組織



檢討白頁

- 電訊局長建議撤銷對提供白頁的規定
 - ▶ 白頁的使用率很低
 - ▶ 大部分受訪者認為白頁並不重要
 - ▶ 讓固網營辦商可調動資源提供其他服務
 - ▶ 停止印刷白頁將減少耗紙量
- 回應：所有回應者同意撤銷提供白頁的規定



檢討電話查號服務

- 電訊局長建議維持目前提供電話查號服務的強制性規定
 - 市民對電話查號服務的需求甚高
 - 電話查號服務為旅客提供方便
- 服務的使用量
 - 大部分用戶 (>99%) 在一個月內都沒有致電查號或致電查號的次數不多於十次
 - 少數用戶 (部分為商業機構) 致電查號的次數不成比例地多
- 一些從較多使用該項服務的用戶收回成本的方案
 - 就超過每月免費電話查號次數的查詢徵收費用
 - 容許先播放一段錄音廣告，才答覆查詢



有關電話查號服務的回應

- 應保障弱勢社群（例如視障人士）的利益
- 支持收回成本的回應
 - 主要來自固網營辦商
 - 其中一家固網營辦商建議就每次電話查號收取不多於一元的費用
 - 有助鼓勵發展創新服務（例如把電話轉駁至搜尋號碼的服務、轉介服務等）
- 反對任何收回成本安排的回應
 - 令目前的每月定額收費複雜化
 - 收入不大可能收回提供電話查號服務的成本（特別是把計算電話查號次數及收費的行政成本計算在內）
 - 可以採用其他方法節省成本（例如由所有固網營辦商設立單一電話查號中心）



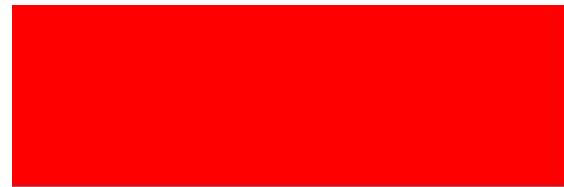
檢討黃頁和網上電話號碼查詢服務

- 電訊局長建議繼續不規管這些服務
 - 純粹商業措施
 - 公眾需求甚低
- 回應：大部分回應者同意，毋需規管這些目前由業界按商業決定提供的服務



把流動電話號碼納入服務？

- 調查結果顯示，本港對把流動電話號碼納入電話號碼查詢服務的需求不高
- 回應：流動電話號碼屬一項重要的個人資料。絕大部分回應者均認為毋需把流動電話號碼納入電話查號服務資料庫內



未來路向

- 電訊局長會審慎考慮從公眾諮詢中收集到的意見，才作出決定
- 歡迎各委員向我們提供意見



多謝