

# 立法會

## Legislative Council

立法會CB(1)2465/11-12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 會議紀要

日 期：2012年6月11日(星期一)  
時 間：下午2時30分  
地 點：立法會綜合大樓會議室2B

出席委員：黃毓民議員(主席)  
譚偉豪議員, JP (副主席)  
劉江華議員, JP  
劉慧卿議員, JP  
霍震霆議員, GBS, JP  
李永達議員  
梁君彥議員, GBS, JP  
黃定光議員, BBS, JP  
湯家驊議員, SC  
何秀蘭議員

缺席委員：陳鑑林議員, SBS, JP  
葉國謙議員, GBS, JP  
葉劉淑儀議員, GBS, JP

出席公職人員：議程項目IV

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)(署理)  
黃智祖先生, 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  
利敏貞女士, **JP**

電訊管理局副總監  
夏勇權先生

通訊事務管理局辦公室市場及競爭科主管2  
楊敬恆先生

#### 議程項目V

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)(署理)  
黃智祖先生, **JP**

政府資訊科技總監  
賴錫璋先生, **BBS, JP**

副政府資訊科技總監(顧問服務及營運)  
林偉喬先生

副政府資訊科技總監(政策及客戶服務)  
林錦平女士, **JP**

政府資訊科技總監辦公室總系統經理(業務改革)  
謝煥波先生

#### 議程項目VI

商務及經濟發展局局長  
蘇錦樑先生, **JP**

商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)(署理)  
黃智祖先生, **JP**

商務及經濟發展局首席助理秘書長(通訊及科技)**A**  
廖廣翔先生

**應邀出席者**：議程項目VI

電訊盈科有限公司

集團政府事務主管  
舒朗先生

電視及新媒體董事總經理  
李凱怡女士

城市電訊(香港)有限公司

法律部主管  
梁俊業先生

高級規管事務經理  
姚家倫先生

**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  
羅偉志先生

議會事務助理(1)3  
梁美琮女士

---

經辦人／部門

**I. 確認通過會議紀要**

(立法會CB(1)2000/11-12 —— 2012年3月12日  
號文件 會議的紀要)

2012年3月12日會議的紀要獲確認通過。

**II. 自上次會議後發出的資料文件**

2. 委員察悉，自2012年5月14日上次會議舉行至今並無發出任何資料文件。

### III. 下次會議日期及討論事項

(立法會CB(1)2064/11-12(01)——待議事項一覽表  
號文件

立法會CB(1)2064/11-12(02)——跟進行動一覽表  
號文件 )

3. 委員察悉，事務委員會下次例會將於  
2012年7月10日(星期二)上午8時30分舉行，討論  
下列事項——

- (a) 數碼21資訊科技策略下促進數碼經濟的  
措施；
- (b) 資訊保安；及
- (c) 科技及通訊局局長作出簡介。

(會後補註：經主席同意，事務委員會下次  
例會其後改於2012年7月10日上午10時45  
分舉行。議項(c)將押後至下一屆立法會任  
期的某個會議上討論。)

### IV. 設立解決顧客投訴計劃的最新進展

(立法會CB(1)2064/11-12(03)——政府當局提供關  
於電訊業的"解決  
顧客投訴計劃"的  
文件

立法會CB(1)2064/11-12(04)——立法會秘書處就  
設立解決顧客  
投訴計劃擬備的  
文件(最新背景  
資料簡介)

立法會CB(1)2134/11-12——政府當局提供有  
關電訊業的"解決  
顧客投訴計劃"的  
文件(電腦投影片  
簡介資料))  
(在會議席上提交，其後  
於2012年6月11日以電  
子郵件送交委員)

## 政府當局作出簡報

4. 應主席邀請，商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)(署理)及通訊事務管理局辦公室市場及競爭科主管2向委員簡介電訊業的"解決顧客投訴計劃"的日後工作路向。通訊事務管理局辦公室市場及競爭科主管2以電腦投影片簡介有關的詳細措施。有關簡介及投影片簡報的詳細內容載於政府當局提交的文件(立法會CB(1)2064/11-12(03)及CB(1)2134/11-12號文件)。

## 討論

### 計劃的涵蓋範圍

5. 黃定光議員贊成電訊業界長遠持續實施"解決顧客投訴計劃"。黃議員察悉，解決顧客投訴計劃"會主要涵蓋住宅／個人客戶與電訊服務供應商之間陷入僵局的計帳爭議，他建議應擴大解決顧客投訴計劃的涵蓋範圍，將關於電訊服務供應商向住宅／個人客戶發出非應邀人對人促銷電話的投訴也包括在內。

6. 通訊事務總監表示，"解決顧客投訴計劃"旨在透過調解解決爭議，當局認為調解是解決計帳爭議最有效的手段，而發出指引及實務守則，讓電訊服務供應商遵守，是解決其他種類的糾紛(包括關於電訊業界的服務質素、合約條款，以及人對人促銷電話的糾紛)較為有效的方法。就此方面，屬於電訊業界的香港通訊業聯會已發出《電訊服務合約實務守則》，以改善電訊服務合約條文的清晰程度。根據香港通訊業聯會發出的《人對人促銷電話基準實務守則》，電訊服務供應商受到限制，不能於一天的某些時段打出該等促銷電話，並須接受接電者取消接收促銷電話的要求。

7. 劉慧卿議員詢問投訴類別、計帳爭議涉及的金額及海外推行類似計劃的經驗。通訊事務總監表示，投影片簡報所顯示的投訴類別，不包括關於客戶服務質素的投訴和終止服務方面的爭議。由於

智能電話越趨普遍，顧客不經意或不自覺地使用流動數據服務，以致有關計帳爭議的投訴個案由2009年的936宗急升至2010年的1 757宗。隨着教育顧客的工作有所加強，2011年計帳爭議的宗數減少30%至1 171宗。在2011年，接近90%的計帳爭議所涉及金額少於5,200元。大約四分之一的計帳爭議所涉及金額少於200元。當局已參考澳洲、新西蘭及英國推行類似計劃的經驗，這些國家每年處理約20萬宗個案。應劉慧卿議員要求，通訊事務總監答應提供2009至2011年間有關電訊服務消費者投訴的主要類別及百分比的資料。

(會後補註：政府當局提供的資料已於2012年7月31日隨立法會CB(1)2418/11-12(01)號文件送交委員。)

### 收費水平

8. 根據當局在2008年9月至2010年2月所推行為期18個月的解決顧客投訴試驗計劃，獲審裁個案的結果顯得頗為平均，說明不能單純地歸咎顧客或公司任何一方需為糾紛負上責任，因此，譚偉豪議員贊成推行解決顧客投訴計劃。為鼓勵更多顧客使用這項服務，他建議當局檢討100元的報名費，以及容許顧客以口述方式代替書面方式向解決顧客投訴計劃作出陳述。

9. 通訊事務總監表示，由於計劃的運作涉及公共資源，要求顧客繳付合理款額的費用，會減少他們提交完全缺乏理據的申索和可能濫用計劃的情況。其他類似的顧客援助計劃(例如消費者訴訟基金)同樣要求顧客繳付至少100元的報名費。

### 有待處理個案的限額

10. 梁君彥議員申報，他本人是九倉電訊有限公司董事，該公司是前電訊管理局局長就解決顧客投訴計劃進行諮詢工作的其中一個受訪機構。他察悉試驗計劃所處理的個案數目偏低，他詢問政府當局計劃如何在解決顧客投訴計劃下處理更多電訊方面的投訴個案。

11. 通訊事務總監表示，有別於只有3家營辦商參與並在若干設限環境下進行的試驗計劃，自願性解決顧客投訴計劃的規模更大，所有主要電訊服務供應商均會參與，住宅／個人客戶均可把計帳爭議轉交該計劃處理。此外，有別於採用包括調解及審裁兩個階段模式的試驗計劃，解決顧客投訴計劃將採用單一階段的調解模式，這種模式會更具成本效益和靈活性。為加深公眾對解決顧客投訴計劃的認識，通訊事務管理局辦公室(下稱"通訊辦")會與消費者委員會合作，並在通訊辦及電訊服務供應商的網頁提供有關該項計劃的資料。

#### V. 電子政府服務的最新進展

(立法會CB(1)2064/11-12(05)——政府當局提供關於電子政府服務的最新進展的文件

立法會CB(1)2064/11-12(06)——立法會秘書處就電子政府服務的發展擬備的文件(最新背景資料簡介)

#### 政府當局作出簡報

12. 應主席邀請，商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)(署理)及政府資訊科技總監向委員匯報電子政府服務的最新進展，並闡述當局的措施，以協助各政策局和部門更廣泛和更妥善採用資訊科技，落實其政策目標和措施。有關簡報的詳細內容載於政府當局提交的文件(立法會CB(1)2064/11-12(05)號文件)。

## 討論

### 電子公共服務

13. 譚偉豪議員詢問當局是否設有中央電子數據庫，供本港居民在搬遷辦公室或搬家時向多個政府部門更改地址資料。副政府資訊科技總監(顧問服務及營運)回應時表示，香港特別行政區一站式入門網站"香港政府一站通"提供網上地址更改服務。透過地址更改服務，任何本港居民均可一次過向23個政府部門及7個非政府機構更改地址紀錄。政府當局會加緊在部門層面推廣該項服務。

### 公共資料增值再用

14. 譚偉豪議員詢問政府當局計劃如何提供更多公共資料作增值再用。劉慧卿議員的意見相若，她促請政府當局盡量提供此類公共資料。

15. 政府資訊科技總監回應時表示，現時已透過"資料一線通"入門網站在互聯網發放主要路線的實時交通資料。當局亦計劃開放其他數據集，包括認可籌款活動、天氣及氣候數據、空氣污染指數、人口普查統計數字和公共交通工具路線及收費等資料，供公眾免費使用。

### 方便營商的網上服務

16. 劉慧卿議員促請政府當局提供網上申請牌照服務，為中小型企業的業務運作提供方便。

17. 政府資訊科技總監表示，政府當局一直在不同政府部門開發具有電子表格處理功能的申請系統，以期為市民提供多一種遞交申請表格的渠道，並可更有效地處理個案申請。現時，在公眾查閱公司註冊處所登記公司資料的個案中，大多數是以電子方式進行查閱。自2011年3月透過全日24小時運作的"註冊易"網站推出一站式電子成立公司暨商業登記服務後，公司註冊處繼續推出新服務，為香港締造更有利營商的環境，增強本港的競爭能力。道路貨物資料系統在2010年推出後，其他新設



的商業電子服務預計亦會分階段開展。副政府資訊科技總監(顧問服務及營運)補充，政府資訊科技總監辦公室會與工業貿易署聯絡，研究進一步加強其商業牌照資訊服務的方法。

## **VI. 本地免費電視節目服務牌照申請**

(立法會CB(1)2064/11-12(07)——政府當局提供  
號文件 關於本地免費  
電視節目服務  
牌照申請的文件

立法會CB(1)2133/11-12(01)——城市電訊(香港)  
號文件 有限公司提交的  
意見書

立法會CB(1)2139/11-12(04)——電訊盈科有限公司  
號文件 的發言稿  
(只備中文本)

立法會CB(1)2139/11-12(01)——亞洲電視有限公司  
號文件 發出的信件  
(只備英文本)

立法會CB(1)2139/11-12(02)——電視廣播有限公司  
號文件 發出的信件  
(只備英文本)

立法會CB(1)2139/11-12(03)——香港有線娛樂  
號文件 有限公司發出的  
(只備英文本) 信件

立法會CB(1)2133/11-12(02)——相關的報章剪報  
號文件

立法會CB(1)2064/11-12(08)——李永達議員於  
號文件 2012年5月30日  
立法會會議上就  
本地免費電視節目  
服務牌照申請提出  
的第五項質詢

立法會CB(1)2064/11-12(09)——李慧琼議員於  
號文件 2012年5月2日  
立法會會議上就  
國際體育賽事的  
轉播安排提出的  
第三項質詢

立法會CB(1)3018/09-10——2010年7月22日  
號文件 特別會議的紀要)

### 政府當局作出簡報

18. 應主席邀請，商務及經濟發展局局長向委員簡介處理3份本地免費電視節目服務牌照(下稱"免費電視牌照")申請的進度。有關簡介的詳細內容載於政府當局提交的文件(立法會CB(1)2064/11-12(07)號文件)。

### 電訊盈科有限公司及城市電訊(香港)有限公司陳詞

19. 應主席邀請，電訊盈科有限公司電視及新媒體董事總經理李凱怡女士表示，電訊盈科有限公司(下稱"電訊盈科")支持發出更多免費電視牌照，讓新營辦商加入，在免費電視市場上進行競爭。雖然處理免費電視牌照申請所需的時間較電訊盈科預期更長，但電訊盈科仍有信心政府當局會審慎考慮各項有關因素，向電訊盈科集團的成員香港電視娛樂有限公司發出免費電視牌照，提供更多選擇，令觀眾得益。

20. 應主席邀請，城市電訊(香港)有限公司法律部主管梁俊業先生表示，城市電訊(香港)有限公司(下稱"城市電訊")在2009年12月31日向前廣播事務管理局(下稱"廣管局")提交免費電視牌照申請。在2011年5月，報章報道指前廣管局已向行政長官會同行政會議建議批准申請。目前距離城市電訊提交申請已接近30個月，而距離前廣管局作出建議亦已超過12個月。城市電訊認為，不論對公眾或對有關商業營辦機構來說，這種延誤並不合理。城市電訊促請行政長官會同行政會議盡快就申請作出最後決定。有反對發出更多新免費電視牌照的

言論指稱，廣告收益不足以支持兩家以上的免費電視持牌機構，但城市電訊該等言論不表贊同，理由是市場上新加入經營者後競爭雖然激烈，但在2002年至2011年期間，除免費電視外，其他媒體平台的廣告開支仍有明顯增幅。

## 討論

### 處理免費電視牌照申請

21. 對於有傳聞指政府當局由於面對現有持牌機構的反對或政治壓力，因而在審批免費電視牌照方面採取拖延策略，李永達議員表示關注。他促請政府當局以公平和透明的方式考慮有關申請。主席亦有同感，他質疑現屆政府是否由於與現時一家持牌機構持續進行訴訟而有意留待候任行政長官領導的新一屆政府作出決定。

22. 商務及經濟發展局局長表示，政府的政策是促進本地廣播業持續發展，鼓勵業界公平競爭和投資，為市民提供高質素、有選擇的電視節目。此政策並無任何改變，政府一直按照法定要求及既定程序迅速而審慎地處理前廣管局提出的建議。決策過程不會受到任何政治考慮因素影響。一俟行政長官會同行政會議作出決定，當局即會公布有關結果。他不適宜揣測行政長官會同行政會議何時作出決定。

23. 湯家驊議員認為，政策決定不應受到個別持份者利益影響。他詢問政府當局遲遲未就申請作出決定的原因。他亦關注到，倘若未能在新政府上任前作出決定，整個申請程序或許需要推倒重來，況且新政府的政策亦可能有變。

24. 商務及經濟發展局局長表示，行政會議的會議過程屬於機密，他不能夠披露有關內容。他補充，他不能排除任何可能性，但不適宜揣測有關申請何時會有決定。商務及經濟發展局局長回應何秀蘭議員的查詢時保證，在新政府上任以後，行政長官會同行政會議無需把有關程序推倒重來。

25. 譚偉豪議員詢問，前廣管局在2011年5月向行政長官會同行政會議作出建議時，政府當局可曾評估有關事宜受到法律挑戰的可能性。商務及經濟發展局局長表示，他不能夠披露任何關於行政會議會議過程或廣管局建議的資料。

26. 應譚偉豪議員要求，政府當局答允提供資料，述明過往在前廣管局提交建議後，行政長官會同行政會議需要多少時間考慮有關本地免費電視節目服務牌照或續牌的申請。

(會後補註：政府當局提供的資料已於2012年7月11日隨立法會CB(1)2351/11-12號文件送交委員。)

27. 劉慧卿議員認為，若當局批准與收費電視持牌機構有關的公司提供免費電視服務，有關的持牌機構在新聞報道方面不應偏離維護編輯自主的政策。她擔心延誤處理申請會導致本港營商環境轉差。她並詢問免費電視牌照的申請者對有關方面遲遲未能處理有關申請有何反應，以及應否進行另一輪公眾諮詢。

28. 電訊盈科有限公司電視及新媒體董事總經理李凱怡女士表示，處理免費電視牌照申請所需時間較電訊盈科預期更長。在此期間，電訊盈科會盡力與政府合作，滿足各項規定。電訊盈科並不知悉有任何政治壓力阻礙當局向該公司批出免費電視牌照。電訊盈科持續投資於硬件和人力資源，亦已在免費電視牌照申請書中作出投資承諾。對於應否進行另一輪公眾諮詢，該公司持開放態度。到目前為止，電訊盈科並不察覺本港的營商環境出現變壞的情況。

29. 城市電訊(香港)有限公司法律部主管梁俊業先生表示，1998年電視政策檢討結果是不會限制本地免費電視牌照的數目，城市電訊有信心政府當局會秉承這個做法。城市電訊從未聽聞有任何政治壓力阻礙當局向該公司批出免費電視牌照。城市電訊已在免費電視牌照申請書中作出投資承諾。該公司計劃投資不少於8億元於正在施工興建的將軍澳

工業邨多媒體中心。至於是否考慮進行另一輪公眾諮詢，則應由政府當局決定。目前來說，城市電訊並不察覺本港的營商環境出現變壞的情況。

30. 商務及經濟發展局局長表示，當局是根據多項因素審核免費電視牌照的申請，當中包括公眾意見。為收集公眾對3份牌照申請的意見，前廣管局已根據《廣播條例》(第562章)的規定，於2010年7月至9月期間進行公眾諮詢。前廣管局已考慮諮詢期間收集所得的公眾意見。行政長官會同行政會議就該3宗申請作出決定前，亦會考慮公眾意見。商務及經濟發展局局長補充，按照法定要求及既定程序處理申請不會導致營商環境轉差，反而會提供一個有利營商的環境。

## **VII. 其他事項**

31. 議事完畢，會議於下午4時24分結束。

立法會秘書處  
議會事務部1  
2012年8月16日