

<为长者及残疾人士提供电讯服务的实务守则>

导言

本实务守则（「本守则」）就下列各类营办商的责任作出规定：

- (a) 所有固网营办商为长者及残疾人士提供与公众收费电话机服务、专用收费电话机服务、电话号码资料索引、特别电话及特别计帐服务下的话音电话服务；
- (b) 所有收费电话机服务供应商（PSP）提供与专用收费电话机服务有关的话音电话服务；
- (c) 所有流动电话服务营办商为长者及残疾人士提供与特别电话和特别计帐服务有关的流动电话服务；
- (d) 所有传呼服务营办商为长者及残疾人士提供与特别传呼机和特别计帐服务有关的公共无线电传呼服务；及
- (e) 所有互联网服务供应商为长者及残疾人士提供与特别计帐服务有关的互联网服务。

2. 为免生疑问，本守则并无免除任何固网营办商、PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商或互联网服务供应商不根据本港现行的牌照条款及法例经营。营办商应参阅《残疾歧视条例》（第487章）第25、26和27条，特别是第27(h)条的「与电讯有关的服务」，这是第26条所述的服务和设施的其中一个例子。

释义

3. 在本守则内：

「长者」指六十岁或以上的人士；

「固网营办商」指获授权提供固定服务的固定电讯网络服务牌照、固定传送者牌

照、综合传送者牌照和第一类服务营办商牌照的持牌者；

「收费电话机」指与固网营办商所经营的公共交换电话网络互相连接的固定电话机，除非使用人在使用电话之前就该次通话付款或安排付款，否则不可使用该电话机打出电话（免费电话或经接线生接驳的电话或使用致电者身分自动核实系统传送的电话则不在此限）；

「收费电话机服务供应商」（PSP）指向固网营办商租用接驳线路后，使用本身的收费电话机设备而根据《电讯条例》（第106章）所发出的牌照提供专用收费电话机服务的人士；

「在主要公共地点的收费电话机」指 —

(a) 通讯事务管理局办公室备存的登记册所载的公众收费电话机；

(b) 在康乐及文化事务署和食物环境卫生署的设施内的收费电话机。这包括 —

- 户外康乐中心；
- 室内运动场；
- 游乐场、运动场及体育馆；
- 游泳池及沙滩；
- 公园及花园；
- 大会堂及音乐厅；
- 社区会堂；
- 街市及市政大厦；
- 博物馆、文娱中心及剧场；

(c) 政府办事处内的收费电话机。这包括 —

- 法院及裁判署；
- 民政事务处；
- 入境事务处；
- 税务局；
- 警署；
- 邮政局；
- 监狱、惩教中心及难民中心；
- 工业贸易署；
- 运输署；

- 公众可到达的其他政府办事处；或

(d) 在其他公共设施内的收费电话机。这包括 —

- 医院（包括政府及私家医院）；
- 政府诊疗所；
- 家庭计划指导会的中心；
- 大学及工业教育院校；
- 房屋委员会批准的公共屋村；
- 香港国际机场、机场铁路车站、巴士总站、渡轮码头、轻便铁路车站、香港铁路车站、机场快线车站；
- 香港会议展览中心；
- 通讯事务管理局（通讯局）不时决定的其他公共设施。

电话收费机并非局限装置在 (a)、(b)、(c) 及 (d) 项的地点，通讯局在有需要时可不时加以更改；

「残疾人士」指因受伤、疾病或先天缺损而引致视觉、听觉受损或行动有困难的人士；

「公众收费电话机」指在《土地（杂项条文）条例》（第28章）第 1 部分第 2 条所界定的未批租土地其上或之上而一般市民可以到达的地点所装设的收费电话机；

「专用收费电话机」指在《土地（杂项条文）条例》（第28章）第 1 部分第 2 条所界定的私人土地或已批租土地其上或之上而一般市民可以到达的地点所装设的收费电话机；及

「轮椅使用者」指在并非使用机械运输工具代步时，须倚靠轮椅活动的人士。

适用范围、豁免及执行

4. 本守则所列的各项规定可分为两类 —

- (a) 强制规定 - 所有属于此类的规定都必须予以遵从，除非固网营办商、PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商或互联网服务供应商可以

证明任何强制规定（个别或多项规定）会对他们造成不合情理的困难；
及

(b) 建议规定 — 这些规定是供有意在强制规定以外提供附加的设施以供长者及残疾人士使用的固网营办商、PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商和互联网服务供应商作参考之用。

5. 本实务守则自二零一三年六月四日起生效。

6. 除非另有列明，固网营办商、PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商及互联网服务供应商应在本守则的生效日期起，遵从本守则所述的强制规定。

7. 强制规定适用于所有固网营办商、提供专用收费电话机服务的PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商和互联网服务供应商。他们有责任向长者及残疾人士提供令通讯局满意的良好客户服务。

8. 在适合情况下，有关公众及专用收费电话机服务的强制规定可纳入相关的HKCA效能规格内。

公众收费电话机服务及专用收费电话机服务

强制规定

9. 提供公众收费电话机服务及专用收费电话机服务的固网营办商及提供专用收费电话机服务的PSP必须遵从下列强制规定 —

(a) 确保有合理比例安装在主要公共地点的收费电话机是专为伤残人士及长者使用而设计，这包括但不限于轮椅使用者使用。而前往取用该等收费电话机必须毫无障碍。该等收费电话机的设计应包括，但不限下列各项 —

- 除非能提供微斜的斜坡台，否则，收费电话机不得放置于有阶梯级地基上；
- 电话线的长度不得短于 740 毫米；
- 为方便轮椅使用者，收费电话机基本操作的最高操作部分不得离地面 1,300 毫米以上，而电话座底部必须有足够空间容纳轮椅脚

踏；

- 每个公众收费电话亭的净地面面积最少为 760 毫米 × 1,220 毫米，并必须可容许轮椅使用者将轮椅打直或打横进入。进入规定的净空间不应受地基、围建物或固定座位限制；
- 为密围式的电话亭提供一扇外掩门。该门在开启后与对面的门框或另一扇门之间的净阔度不得少于 750 毫米。至于没有门或有折门的电话亭，其入口的阔度不得少于 750 毫米；

(b) 确保有合理比例安装在主要公共地点的收费电话机是专为视障人士使用而设计。该类收费电话机必须装设有凸点 5 键的机械式键盘；

(c) 确保所有装设有机械式键盘的收费电话机都有凸点 5 键；

(d) 确保所有收费电话机都装设有扩音听筒或感应式联接器的受话器； 及

(e) 如备有电话簿，则应将之放置于离地不多于 750 毫米的位置，供轮椅使用者使用。

10. 凡因地主、规划当局或其他人的责任范围内的因素使固网营办商及PSP未能遵从本守则有关收费电话机的规定，而该等因素并非固网营办商及PSP所能控制的话，则固网营办商及PSP不算违反本守则。

建议规定

11. 提供公众收费电话机服务及专用收费电话机服务的固网营办商及提供专用收费电话机服务的PSP须在切实可行的范围内尽可能遵从下列建议规定 —

(a) 必须在公众收费电话亭的两侧加装扶手，令那些使用手杖或拐杖的人士在使用公众收费电话机时能够保持平衡。否则，电话亭内必须有足够的空间供残疾人士或长者携同手杖或拐杖进入；

(b) 收费电话机的电话卡的左下方必须附有「V 型切口」，以便视障人士使用；

(c) 在电话亭设置移动传感器，以启动预安装的录音系统，向使用电话亭的人士解释有关使用该项服务的方法； 及

(d) 能处理传真讯息，以供听觉受损人士使用。

电话号码资料索引

建议规定

12. 向住宅客户及公众收费电话机提供电话号码资料索引服务的固网营办商，亦须以一种合适方式为不能使用有接线生接听的电话号码查询服务的有语言障碍及 / 或听觉受损人士免费提供该类服务。

特别电话 / 传呼机及故障维修

强制规定

13. 承担全面服务责任的固网营办商必须保存足够数量及备有超过下列一项功能的特别电话机。这些特别电话机是出租或出售给有残疾或年长的客户 —

(a) 特大按钮；

(b) 闪灯讯号；

(c) 扩音听筒；

(d) 感应式联接器；

(e) 电话扬声器；及

(f) 凸点 5 键。

14. 提供上述特别电话机的固网营办商，必须制定特别条文，以确保依赖该等特别电话机的残疾人士或长者可获优先提供维修故障器材的服务。固网营办商不得因提供优先服务给该类客户而收取额外费用。

建议规定

15. 流动电话服务营办商向有残疾或年长的客户销售时，必须提供备有以下某些功能的流动电话手机—

- (a) 可调校的响铃音调和音量（协助听觉受损人士）；
- (b) 震动响铃（协助听觉受损人士）；
- (c) 凸点 5 键（协助视障人士）；
- (d) 在拨号时荧幕会显示特大数字（协助视障人士）；
- (e) 可设定字型大小（协助视障人士）；
- (f) 声控功能（协助视障及运动神经受损人士）；
- (g) 短码拨号（协助智障人士 / 辅助记忆及简化拨号程序）；
- (h) 禁止 / 固定拨号（协助智障人士）；
- (i) 短讯服务（协助失聪及听觉受损人士）；
- (j) 交谈板（协助失聪、听觉受损、智障及运动神经受损人士）；及
- (k) 可携免提式装置耳筒（协助运动神经受损人士）。

16. 传呼服务营办商必须备存有震动响铃功能的传呼机，销售予视障人士。

17. 流动电话服务营办商和传呼服务营办商必须制定特别条文，以确保依赖该流动电话和传呼机的残疾人士或长者可获优先提供维修故障器材的服务，但有关人士需预先登记，并通过一个审核程序，以避免出现滥用的情况。流动电话服务营办商和传呼服务营办商不得因提供优先服务给该类客户而收取额外费用。

特别计帐服务

强制规定

18. 固网营办商、流动电话服务营办商、传呼服务营办商和互联网服务供应商在发出计帐及其他重要资料的打印文本时，必须提供以大字体或点字印刷的版本，供视障客户阅读。此外，营办商也应考虑利用电脑磁盘或其他方式（例如：互联网）提供资料，作为另一选择。同时，他们应在计帐资料上加上特别查询号码，以便视障人士在有需要时作出查询。

19. 有关营办商不得因提供该类服务而向有残疾或年长的客户收取费用。营办商可实施一个登记及预先审核程序，以避免出现任何滥用此等服务的情况。

咨询及合作

强制规定

20. 固网营办商、PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商和互联网服务供应商须咨询通讯局及充分给予合作，以确保在发展及提供本守则所列的电讯服务及器材时，充分考虑到长者及残疾人士的需要及权益。

宣传

强制规定

21. 固网营办商、PSP、流动电话服务营办商、传呼服务营办商和互联网服务供应商须确保他们为遵从本守则的强制规定而采用的措施已广为宣传，并考虑到以合适的方式及透过合适的渠道将消息发放给长者及残疾人士。

本守则的修改

22. 本守则取代前电讯管理局局长在二零一零年十月四日发出的《为长者及残疾

人士提供电讯服务的实务守则》。

23. 通讯局保留在有需要时修订及批准修改本守则的权利。

通讯事务管理局办公室二零一三年六月四日