



通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY



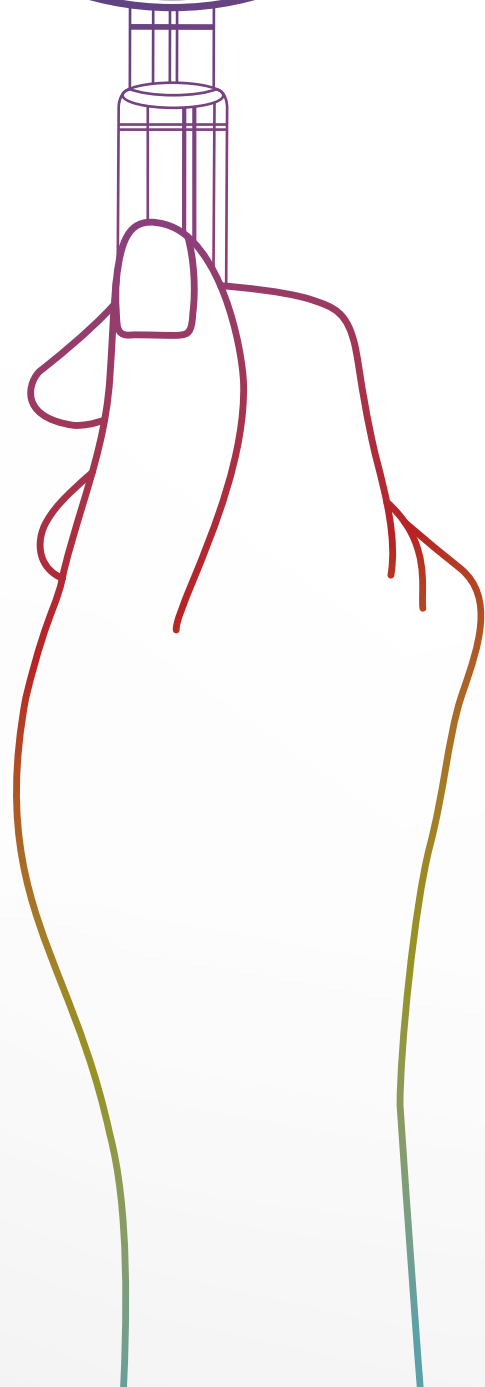
ANNUAL REPORT 2013/14 年報





目 錄

- 2 第一章：抱負及使命
- 3 第二章：主席序言
- 8 第三章：通訊事務管理局成員
- 9 第四章：通訊事務管理局的角色及職能
- 12 第五章：通訊市場主要發展概覽
- 39 第六章：通訊事務管理局的主要工作回顧
- 60 第七章：鳴謝
- 62 附件一：非本地電視節目服務一覽表
- 64 附件二：電訊牌照種類及數目





通訊事務管理局



通訊事務管理局(通訊局)為獨立的廣播和電訊服務監管機構，為香港市民服務。

抱負

我們的抱負是使香港擁有世界級通訊服務，以迎接資訊時代的挑戰。

使命

- 營造有利通訊業蓬勃發展的環境，以提升香港作為區域通訊樞紐的地位；
- 鼓勵通訊市場的創新與投資；
- 推動通訊市場內的競爭並推動通訊市場採納最佳做法，以令通訊業界和消費者受惠；及
- 以符合《香港人權法案條例》(第383章)條文的方式行事。



我很榮幸呈上通訊事務管理局(通訊局)第二份年報，匯報由2013年4月至2014年3月(報告期)的主要工作。本年度對通訊局而言是另一個充滿挑戰的年度。在本報告中，我會回顧通訊局在本港急速變化的廣播業及電訊業環境中履行使命所作出的努力和取得的成果，並展望未來的各項挑戰。

廣播業蓬勃發展

本地免費電視節目服務

數碼地面電視廣播提升畫面質素，自2007年12月推出以來，普遍受本港觀眾歡迎和接受。在2013年9月，數碼網絡已覆蓋全港至少99%的人口，與模擬電視廣播的覆蓋範圍相若。截至2014年3月，數碼地面電視滲透率約為全港住戶的80%。截至2014年3月底，本港共有11條免費數碼頻道，其中六條為24小時廣播的高清電視頻道，包括一條新聞頻道，為觀眾帶來更多的節目選擇。



2013年10月，行政長官會同行政會議原則上批准奇妙電視有限公司(奇妙電視)和香港電視娛樂有限公司(香港電視娛樂)的本地免費電視節目服務牌照申請。通訊局一直跟進兩家機構牌照申請的後續工作，以便就應否向奇妙電視和香港電視娛樂正式批出新牌照，以及批出牌照的條件，向行政長官會同行政會議提交建議。

亞洲電視有限公司(亞視)和無綫電視廣播有限公司(無綫)的本地免費電視節目服務牌照將於2015年11月屆滿。兩家持牌機構於2013年11月提交牌照續期申請後，通訊局全面評核兩家持牌機構的表現，並於2014年上半年進行廣泛的公眾諮詢，包括舉行三場公聽會和進行獨立的意見調查，以蒐集公眾對持牌機構表現的意見。通訊局在完成評核工作及考慮公眾意見後，會於2014年11月或之前就牌照續期申請向行政長官會同行政會議提交建議。

本地收費電視節目服務

在報告期內，本地收費電視市場在節目種類和服務發展方面持續增長。持牌收費電視服務的用戶總數錄得輕微升幅(0.7%或約17 000用戶)，而三家本地收費電視節目服務持牌機構提供的收費電視頻道總數則由372條增至400條，增幅為7.5%。同時，該等持牌機構提供的高清電視頻道總數由35條增至65條，增幅高達86%。

電訊盈科媒體有限公司(電盈媒體)的牌照將於2015年9月屆滿。該公司於2013年9月向通訊局提交牌照續期申請後，通訊局全面評核其表現，並進行公眾諮詢，以蒐集公眾對其表現的意見。通訊局在完成評核工作及考慮公眾意見後，將於2014年9月或之前就有關牌照續期申請向行政長官會同行政會議提交建議。

推出數碼聲音廣播服務

三家數碼聲音廣播持牌機構—香港數碼廣播有限公司(DBC)、新城廣播有限公司(新城)和鳳凰優悅廣播有限公司(鳳凰優悅)，於2012年正式推出數碼聲音廣播服務。截至2014年3月底，三家持牌機構與香港電台(港台)合共提供16條24小時數碼聲音廣播頻道。數碼聲音廣播頻道預計將增至18條。引入數碼聲音廣播服務除了為市民提供更多節目選擇外，其聲音質素亦比模擬廣播優勝。



電訊市場迅速增長

4G服務刺激流動數據用量上升

由於第四代(4G)流動服務穩健增長，香港的電訊市場在報告期內持續蓬勃發展。截至2014年3月，流動用戶數目攀升至1 710萬，當中逾1 240萬為第三代(3G)/4G服務用戶。所有流動網絡營辦商以相宜價格提供4G服務。流動數據服務使用長期演進(LTE)技術，提供高達每秒150兆比特的下傳速度。在2014年3月，流動數據每月用量進一步激增至12 975太字節，相當於2013年和2012年同期每月數據用量的1.4倍和2.6倍。在2014年3月，每名2.5G/3G/4G流動用戶的平均流動數據用量上升至每月1 036兆字節，較2013年3月的840兆字節和2012年3月的588兆字節為高。4G流動服務日益普及，刺激流動數據用量進一步上升。通訊局將繼續採取所需措施，促進流動服務市場的穩健發展。

固網寬頻服務市場的發展

透過寬頻上網使用各項應用程式及瀏覽內容，已成為本港市民日常生活的一部分。截至2014年3月，本港約有220萬個住宅及商業固網寬頻用戶，住宅普及率為83%。目前寬頻服務的速度可達每秒1吉比特。超過92%的寬頻用戶正使用速度達每秒10兆比特或以上的服務計劃。

加強保障消費者

實施《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》

根據2013年7月19日生效的《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》，除香港海關負責執法外，通訊局同時獲賦予共同管轄權，就《電訊條例》(第106章)和《廣播條例》(第562章)下的持牌人作出與提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為，按《商品說明條例》執法。在2013年7月19日至2014年3月31日期間，通訊事務管理局辦公室(通訊辦)行使通訊局賦予的權力，受理了共359宗根據《商品說明條例》提出的投訴。其中160宗因證據不足以懷疑/證實違反《商品說明條例》或不屬《商品說明條例》的規管範圍而結案，五宗在通訊局向有關持牌人發出勸諭信促請其改善向消費者供應電訊服務或廣播服務的相關營業行為後亦已結案。至於餘下個案則仍在處理階段。



電訊市場的規管事宜

重新指配1.9–2.2吉赫頻帶頻譜

1.9–2.2吉赫頻帶內的頻譜(3G頻譜)的現有指配期將於2016年10月屆滿。通訊局於2013年11月公布決定採用行政指配兼市場主導的混合方案重新指配2 x 60兆赫3G頻譜。根據混合方案，每個現有3G營辦商獲優先權保留三分之二3G頻譜，餘下的頻譜將透過拍賣重新指配。此混合方案被認為最能符合頻譜指配的多項目標，包括確保客戶服務得以延續、善用頻譜、促進有效競爭，以及鼓勵投資和推廣創新服務。

固網商互連收費原則規管指引

經公眾諮詢後，通訊局於2013年4月公布，1995年公布的固網商窄頻互連收費原則規管指引將於18個月過渡期後停止生效。由2014年10月16日起，網絡商之間的各種本地互連收費原則將不再受任何規管指引，而由網絡商通過商業協商釐定。

合併與收購

《電訊條例》第7P條從競爭法角度規管涉及傳送者牌照持牌人的收購與合併活動。2013年12月，香港電訊有限公司(即固定及流動傳送者牌照持牌人Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (HKT)的母公司)按《電訊條例》第7P條，就建議收購CSL New World Mobility Limited (CSLNWM)(即流動傳送者牌照持牌人香港移動通訊有限公司(CSL)的母公司)向通訊局提出事先同意申請。

通訊局經審慎考慮所有證據後，包括但不限於就該項建議交易進行公眾諮詢所收到的申述，以及通訊局外聘經濟顧問進行的經濟分析，通訊局得出的意見是，該項建議交易會有或相當可能會具有大幅減少在兩個相關電訊市場中的競爭的效果，但認為可採取補救措施，以消除或防止出現該項大幅減少競爭的效果。因此，通訊局決定就建議收購給予同意，但同時施加條件，即HKT和CSL作為相關傳送者牌照持牌人須採取所需行動，包括交回若干3G頻譜，以消除或防止出現所確認的大幅減少競爭的效果。通訊局於2014年5月2日公布該項決定。



來年的主要工作及挑戰

在廣播方面，牌照續期和發牌申請仍然是2014／2015年度的主要工作。通訊局會繼續公正及審慎地處理有關亞視、無綫和電盈媒體的牌照續期事宜，以及有關奇妙電視和香港電視娛樂的本地免費電視節目服務牌照申請的後續工作。通訊局並會根據《廣播條例》和既定程序處理香港電視網絡有限公司(香港電視)於2014年4月提交的本地免費電視節目服務牌照申請。此外，香港商業廣播有限公司(商台)及新城的模擬聲音廣播服務牌照將於2016年下半年屆滿，通訊局亦會展開有關的牌照續期工作。通訊局計劃進行公眾諮詢，以蒐集公眾對有關模擬聲音廣播服務的意見，以期於2015年第二季向行政長官會同行政會議提交建議。

在電訊方面，我們正逐步落實重新指配3G頻譜的決定。我們於2014年7月給予現有3G營辦商優先權，在現有指配期於2016年10月屆滿時重新獲指配合共2 x 35兆赫的3G頻譜，並會於2014年年底舉行拍賣，以重新指配其餘的3G頻譜。

傳送者牌照內若干牌照條件所施加的規定，與過去數年引入的跨行業法例及／或規例重複。通訊局將與商務及經濟發展局局長展開聯合公眾諮詢，檢討這些牌照條件，並就未來路向徵詢意見。

解決顧客投訴計劃的兩年試驗期將於2014年10月完結。我們將評估有關的成效，以決定計劃的未來路向。

除競爭事務委員會(競委會)負責執行跨行業競爭法(《競爭條例》(第619章外))外，通訊局同時獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播牌照持牌人的行為按《競爭條例》執法。在《競爭條例》全面生效前，通訊局將繼續與競委會保持緊密聯繫，包括擬備《競爭條例》的執法指引作公眾諮詢，以及擬備通訊局與競委會之間的諒解備忘錄，以協調雙方在共享管轄權安排下履行各自的職能。



何沛謙先生
通訊事務管理局主席



何淑兒女士, JP
通訊事務管理局副主席
商務及經濟發展局常任秘書長
(通訊及科技)



區文浩先生, SBS
成員



方和先生, BBS, JP
成員
(由2013年7月5日起)



郭艷明女士
成員(至2013年4月24日)



李李嘉麗女士, SBS
成員



雷紹麟先生
成員



伍清華先生
成員



司徒耀焯博士
成員



徐尉玲博士, BBS, MBE, JP
成員



黃冠文先生, BBS, JP
成員



黃應士先生, SBS
成員



利敏貞女士, JP
成員
通訊事務總監



通訊事務管理局

為迎接科技高速發展和媒體匯流帶來的規管挑戰，通訊事務管理局於2012年4月1日根據《通訊事務管理局條例》(第616章)成立，成為獨立的法定機構，全面接管前電訊管理局局長和廣播事務管理局(廣管局)的職能及權力。其角色是根據《廣播條例》(第562章)、《電訊條例》(第106章)、《通訊事務管理局條例》和《廣播(雜項條文)條例》(第391章)規管香港的廣播業和電訊業。通訊局亦負責執行《非應邀電子訊息條例》(第593章)。

通訊局的職能如下：

- 就關乎電訊、廣播、反濫發電子訊息或與電訊界或廣播界有關連的活動的任何法例、立法建議及規管政策，向商務及經濟發展局局長提供意見；
- 就本地免費電視節目服務牌照、本地收費電視節目服務牌照和聲音廣播牌照的申請及續期事宜，向行政長官會同行政會議作出建議；
- 批出非本地電視節目服務牌照及其他須領牌電視節目服務牌照，並為該等牌照續期；
- 擬備和修訂業務守則，為電視及電台制定節目、廣告和技術標準；
- 處理有關廣播和電訊服務的投訴，並懲處違反各項條文及規定的廣播機構和電訊營辦商；
- 處理香港的電訊和廣播牌照持有人的牌照申領、財務監察和規管事宜；
- 管理和編配無線電頻譜及電訊號碼；
- 制訂技術標準和進行設備測試以符合國際最佳做法，並確保認證機構表現令人滿意，能按照訂明的技術標準進行驗證和測試；
- 利便固網營辦商進入樓宇以安裝樓宇內置電訊設施，以傳送電訊和廣播服務；



- 為無線電通訊系統的操作人員進行考試，並簽發證書；
- 執行《電訊條例》中禁止誤導或欺騙行為的條文；
- 執行《廣播條例》和《電訊條例》中的競爭條文；
- 就《電訊條例》和《廣播條例》下的持牌人根據該兩條條例提供電訊服務或廣播服務的相關營業行為，按《商品說明條例》的公平營商條文執法；以及
- 執行《非應邀電子訊息條例》。

架構

通訊局成員由香港特別行政區行政長官委任。在2013年4月至2014年3月期間，通訊局共有12名成員，其中十名(包括主席)是非公職人員，其餘兩名為公職人員，即商務及經濟發展局常任秘書長(通訊及科技)與通訊事務總監。

通訊局委任三個委員會以協助執行其部分主要職務：

- 廣播投訴委員會；
- 廣播業務守則委員會；以及
- 電訊事務委員會。

廣播投訴委員會負責考慮與廣播事務有關的投訴，並就這些投訴向通訊局作出建議。該委員會由四名通訊局成員和四名增選委員組成。



廣播業務守則委員會負責定期檢討電視和電台廣播標準，並在必要時修訂業務守則。該委員會由三名通訊局成員和三名增選委員組成。

電訊事務委員會負責就電訊事宜向通訊局提供意見和報告。該委員會由五名通訊局成員組成。

通訊辦為通訊局的執行部門及秘書處。

組織架構



廣播

5.1 廣播市場發展概覽

5.1.1 持牌機構和頻道的數目

電視節目服務

截至2014年3月，香港共有24家本地免費、本地收費和非本地電視節目服務持牌機構，共提供685條電視頻道¹，其中461條頻道可在香港接收，分別較2013年3月增加5.9%和7.5%。圖1列出電視節目服務持牌機構提供的頻道。

截至2014年3月，香港有兩家本地免費電視節目服務持牌機構，即亞視和無綫，共提供15條頻道。四條頻道(亞視本港台、亞視國際台、無綫翡翠台和無綫明珠台²)以模擬制式和數碼制式同步廣播，另有七條頻道為數碼頻道。亞視的數碼頻道包括一條高清電視頻道「亞洲台」和三條標清電視頻道，即「歲月留聲」、「中央電視台綜合頻道」和「深圳衛視」。無綫的數碼頻道包括三條高清電視頻道，即「高清翡翠台」、「互動新聞台」和「J2台」。



1 部分頻道由超過一家持牌機構同時提供。

2 無綫翡翠台和明珠台均以高清電視制式作同步廣播。

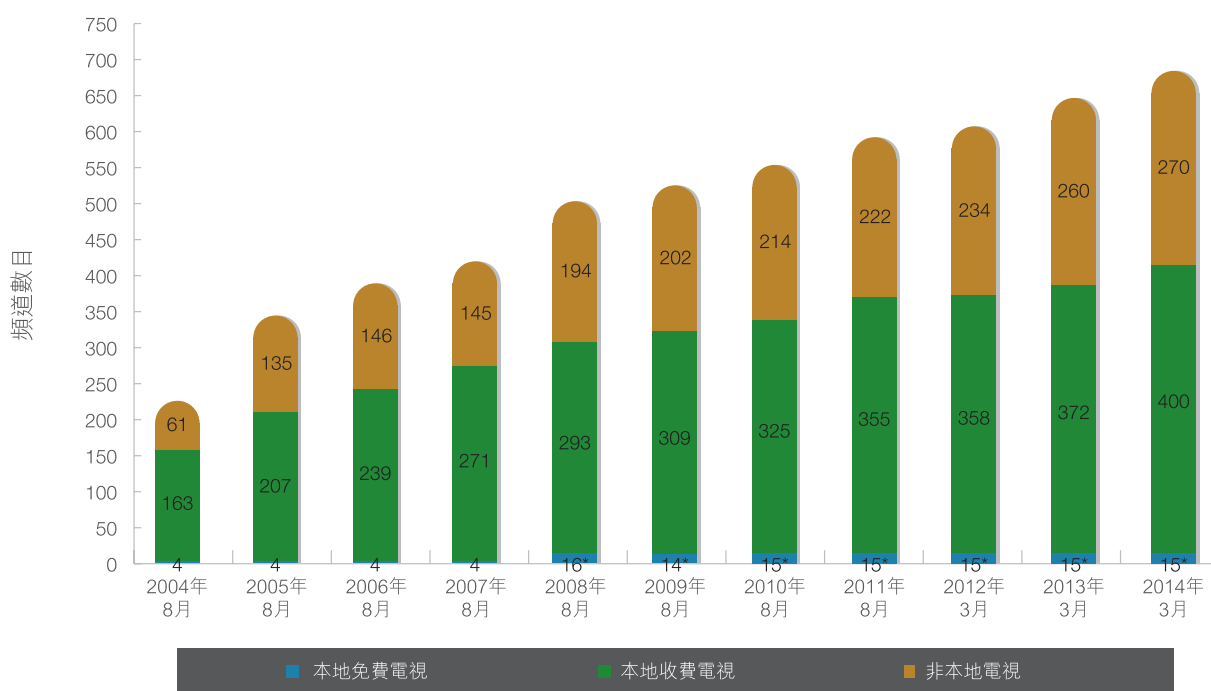


截至2014年3月，香港有三家**本地收費電視節目服務持牌機構**，分別是香港有線電視有限公司(有線電視)、電盈媒體和無綫網絡電視有限公司(無綫網絡電視)(前稱無綫收費電視有限公司)。三家持牌機構合共提供400條收費電視頻道，較2013年3月增加7.5%。同時，該等持牌機構提供的高清電視頻道總數由35條增至65條，增幅高達86%。

由2013年4月至2014年3月，**非本地電視節目服務持牌機構**的數目增加一個至19個，共提供270條電視頻道，較2013年3月增加3.8%。香港觀眾可接收其中的46條頻道。

在報告期內，為香港酒店提供電視節目服務的**其他須領牌電視節目服務持牌機構**的數目增加一個至27個。這些機構為香港85間酒店提供電視節目服務。

圖1：香港電視節目服務持牌機構提供的頻道



資料來源：持牌機構

* 亞視和無綫的四條同步廣播頻道已分別計入模擬頻道和數碼頻道內。



除了本港的電視節目服務持牌機構提供的電視頻道之外，香港觀眾也可免費接收從香港以外地方上傳的無鎖碼衛星電視節目頻道。截至2014年3月，香港觀眾可透過衛星電視公共天線系統接收超過500條從外地上傳的免費衛星電視頻道。現有頻道的名單可從下列網址下載：http://www.ofca.gov.hk/filemanager/ofca/tc/content_295/st_smatv.pdf。

聲音廣播服務

在報告期內，**聲音廣播持牌機構**的數目維持四個，即商台、DBC、新城³和鳳凰優悅。港台是香港的公營廣播機構。

截至2014年3月，模擬電台頻道的數目維持13條（商台三條、新城三條和港台七條）。至於數碼聲音廣播服務方面，DBC、新城和鳳凰優悅根據牌照規定於2012年正式推出數碼聲音廣播服務。截至2014年3月，該三家數碼聲音廣播持牌機構和港台合共提供16條數碼聲音廣播頻道（七條由DBC提供、兩條由新城提供、兩條由鳳凰優悅提供和五條由港台提供）。該四家持牌機構和港台提供的所有模擬和數碼聲音廣播頻道都是24小時播放。

5.1.2 傳送模式

電視

香港的電視節目服務規管架構是按照《廣播條例》訂立，並且奉行技術中立⁴的宗旨。持牌機構可自由選擇傳送模式以提供電視服務。廣播機構可自行建立傳送網絡提供服務，惟須就有關的傳送網絡向通訊局申請傳送者牌照。持牌機構亦可租用現有傳送者牌照持牌機構所提供的網絡以傳送其服務。持牌機構亦可透過多個傳送平台提供電視節目服務，以擴大其服務的覆蓋範圍。

電視節目服務持牌機構所採用的傳送模式列於圖2。

3 新城持有兩個聲音廣播牌照，分別用以提供調幅(AM)和調頻(FM)服務及數碼聲音廣播服務。

4 例外的情況是若某項服務只包含在互聯網提供的服務，則不受《廣播條例》的規管架構所規管。



圖2：電視服務持牌機構所採用的傳送模式

持牌機構	傳送模式	截至2014年3月的網絡覆蓋範圍
本地免費電視		
亞視和無綫	地面超高頻率 ⁵ ，包括 (a) 模擬PAL-I制式；以及 (b) 數碼國家制式	(a) 人口的99% (b) 人口的99% (截至2013年9月)
本地收費電視		
有線電視	混合光纖同軸電纜 ⁶ 、微波多點傳輸系統 ⁷ 及衛星(數碼)	住戶總數的97% (約230萬住戶)
電盈媒體	無源光纖網絡及數碼用戶線路 ⁸ 寬頻網絡(數碼)	接近住戶總數的100%
無綫網絡電視	衛星及寬頻網絡(數碼)	接近住戶總數的100%
非本地電視		
所有19個持牌機構	衛星(數碼)	住戶總數的35% (836 433住戶)

5 地面超高頻率 (Terrestrial Ultra High Frequency)。

6 混合光纖同軸電纜 (Hybrid Fibre Coaxial Cable)。

7 微波多點傳輸系統 (Microwave Multipoint Distribution System)。

8 無源光纖網絡 (Passive Optical Network) 及數碼用戶線路 (Digital Subscriber Line)。

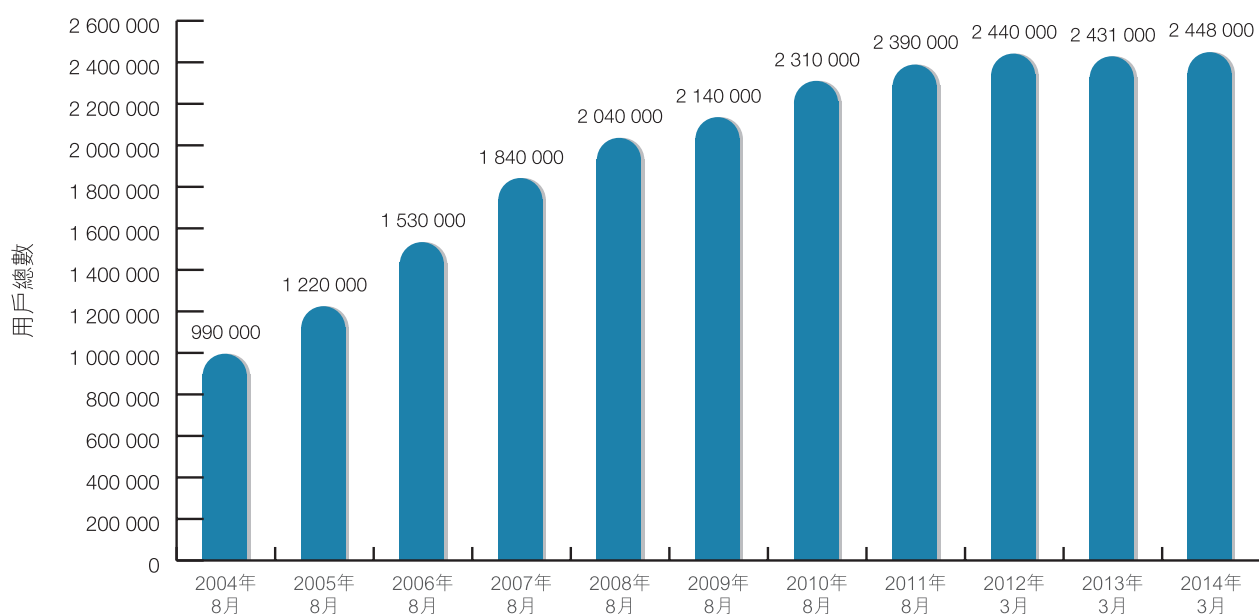


不同廣播服務的滲透率

在2014年3月，全港242萬住戶中⁹，共有239萬個電視家庭¹⁰或649萬名觀眾(4歲或以上)¹¹收看模擬制式的免費電視，滲透率約為99%。數碼地面電視服務方面，截至2014年3月，滲透率約為所有住戶的80%¹²。

截至2014年3月底，持牌本地收費電視服務的滲透率接近住戶總數的100%¹³。持牌收費電視服務的用戶總數錄得輕微上升，由2013年3月的243.1萬增至2014年3月的244.8萬(增幅0.7%)¹⁴。2004年至2014年間用戶總數的變化列於圖3。

圖3：香港持牌收費電視服務的用戶



資料來源：持牌機構

9 資料來源：政府統計處。

10 「電視家庭」指擁有至少一部目前能正常操作的電視機，或未能正常操作但將於短期內維修或更換的電視機的家庭。資料來源：無線電視。

11 資料來源：無線電視。

12 根據2014年3月的公眾意見調查，數碼地面電視服務的滲透率約為全港住戶的80%。

13 持牌本地收費電視服務的滲透率，是以持牌本地收費電視服務用戶總數除以住戶總數。如用戶訂用超過一項本地收費電視服務，他們會被計算多於一次。

14 如用戶訂用超過一項服務，他們會被計算多於一次。



聲音廣播

在報告期內，模擬電台廣播機構以調頻(FM)和調幅(AM)制式進行廣播。他們透過七個設於山頂位置的FM發射站，輔以兩個低功率FM電波空隙補強器，提供七條FM節目頻道，並利用兩個設於山頂位置的AM發射站，輔以六個改善AM節目廣播的低功率AM/FM電波空隙補強器，提供六條AM節目頻道。這些服務大致覆蓋全香港。

數碼聲音廣播持牌機構採用DAB+標準傳送數碼聲音廣播服務。由七個主要發射站¹⁵組成的數碼聲音廣播傳送網絡於2012年6月正式啟用。截至2014年3月，數碼聲音廣播服務的覆蓋範圍約為80%。

5.1.3 廣播收益及投資

在2013年，持牌廣播服務行業為香港經濟帶來大約80億元¹⁶的收益，佔本地生產總值約0.4%。廣播服務的收益主要來自廣告費和收看費。本地免費電視節目服務持牌機構和聲音廣播持牌機構的收入，主要來自出售節目之間的廣告時段。另一方面，本地收費電視節目服務持牌機構的收入，主要來自收看費，而出售廣告時段則是其次要收入來源。

廣告收益

據艾曼高有限公司(AdmanGo Limited)的報告，投放於電視和電台的廣告開支¹⁷，分別佔2013年傳媒廣告累計開支總額430億元的31%(約133.3億元)和4%(約17.2億元)。

無綫在2013年賺得的實際廣告收益約為33億元¹⁸。其他持牌機構的實際廣告收益則未有公布。

15 筆架山、青山、九龍坑山、金山、飛鵝山、南丫島及歌賦山。

16 資料來源：各主要廣播機構的公司報告。

17 資料來源：艾曼高有限公司(AdmanGo Limited) 2013年廣告支出報告(Adspend Report for 2013)。報告引述的所有廣告開支均依據價目表所列價格的四折作為估算基礎。

18 根據無綫2013年年報，香港電視廣播業務方面的營業額為33.22億元，包括該集團的免費及收費電視頻道的廣告收益。



收看費收益

根據有線電視母公司有線寬頻通訊有限公司(有線寬頻)的年報，有線電視於2013年的營業額(主要為收看費及一些廣告收益)為15.5億元，較2012年的數字下降12%。營業額下降，主要是由於用戶數目及廣告收益減少。

根據電盈媒體母公司電訊盈科有限公司(電訊盈科)的年報，電盈媒體於2013年的電視和內容環節的營業額為30.2億元，比2012年上升8%。營業額上升，主要是由於用戶數目及廣告收益均錄得增長。

無線網絡電視的用戶收看費收益則未有公布。



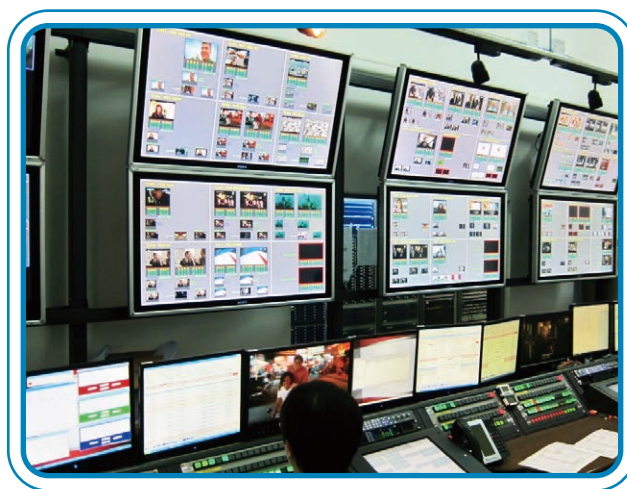
對廣播業的投資

電視業近年的主要投資項目包括地面廣播網絡數碼化、高清電視內容及製作技術、互動電視服務，以及定期保養及提升網絡以維持或擴充各項不斷優化的服務。此外，由於電視業的競爭日趨激烈，體育賽事等優質節目的獨家播映權成為吸引大量觀眾收看的賣點。



兩家本地免費電視節目服務持牌機構（亞視和無綫）就2010至2015年度的六年投資計劃，分別承諾投放共24億元和63億元。具體來說，無綫會提升其數碼製作及廣播設備，以配合高清電視節目製作的需要，而亞視則集中購置高清電視的製作設備。此外，於2010年牌照中期檢討時，亞視承諾於2010年至2015年期間每星期播放至少60小時的高清電視節目，而無綫則承諾於2015年前逐步增加播放高清電視節目的數量至每星期120小時。截至2014年3月，亞視和無綫每星期分別播放總共66小時和738小時的高清電視節目。

至於本地收費電視節目服務市場，有線電視的母公司有線寬頻在其2013年年度業績公布中指出，該集團的資本投資額由2012年的2.09億元，減少至2013年的1.49億元。其主要投資項目包括高清電視機頂盒、寬頻數據機，以及高清電視頻道的製作和廣播設備。有線寬頻亦投資自製節目，包括新聞、娛樂及綜藝節目。此外，根據電盈媒體母公司電訊盈科的2013年年度業績報告，該年度的電視及內容業務的資本投資額為2.01億元，較去年增加78%；其主要投資項目包括購買優質節目和內容製作。



無綫網絡電視承諾在2013至2019年度的六年內合共投資20.03億元，用於高清電視節目、機頂盒和提升廣播設備等方面。2013年，無綫網絡電視透過提升在香港的基礎設備，由衛星傳播轉為光纖傳播，以進一步改善畫面質素及服務的穩定性。



商台和新城就2010至2016年度的投資計劃分別承諾投放8.27億元及6.77億元於模擬聲音廣播服務，用於培訓員工、改善設施及節目質素，以及因科技進步而帶來的其他發展，以期進一步改善服務質素。至於三家數碼聲音廣播機構，即DBC、新城和鳳凰優悅，已承諾於2011至2017年度分別投資3.91億元、9,610萬元和1.073億元，主要用於建設數碼聲音廣播網絡和錄音室設備，以及製作數碼聲音廣播節目。

5.1.4 節目種類及指定播放節目的規定

(a) 節目種類及多元化

播放時數及持牌機構的自製節目時數

截至2014年3月，持牌機構每周播放的電視節目總時數¹⁹約為70 410小時。亞視和無綫的四條模擬制式頻道每周共提供671小時節目，而其11條數碼頻道每周共提供1 845小時節目。本地收費電視節目服務持牌機構提供的400條頻道，則每周共播放60 166小時節目。截至2014年3月31日，可在香港接收的46條由非本地電視節目服務持牌機構所提供的頻道，每周共提供7 728小時節目。

在16條數碼聲音廣播頻道推出後，截至2014年3月，每周播放的聲音廣播服務（包括港台）總時數為4 872小時。其中13條模擬制式頻道的每周播放總時數為2 184小時，而16條數碼頻道的每周播放總時數則為2 688小時。



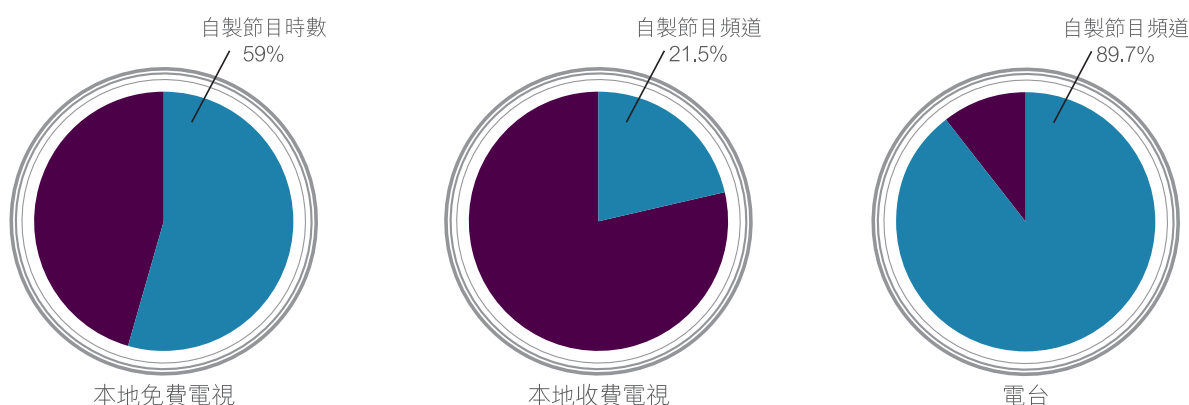
19 每周時數是以2014年3月一個抽樣統計的星期為基準而計算的。



在報告期內，亞視和無綫合計播放了68 247小時自製電視節目，其中18 771小時節目在模擬制式頻道播放，49 476小時節目在數碼頻道播放²⁰。在本地收費電視節目服務持牌機構提供的400條頻道中，86條頻道(21.5%)的節目是由持牌機構自行製作。

至於聲音廣播服務方面，除港台在第六台及其數碼頻道轉播英國廣播公司的世界廣播電台節目(BBC World Service)，以及在其數碼頻道轉播「中央人民廣播電台」的節目外，其餘12條模擬電台頻道和14條數碼頻道的節目(佔所有相關頻道的89.7%)都是主要由廣播機構自行製作。

圖4：2014年3月電視台／電台自製節目的比例



資料來源：持牌機構

本地免費電視節目服務

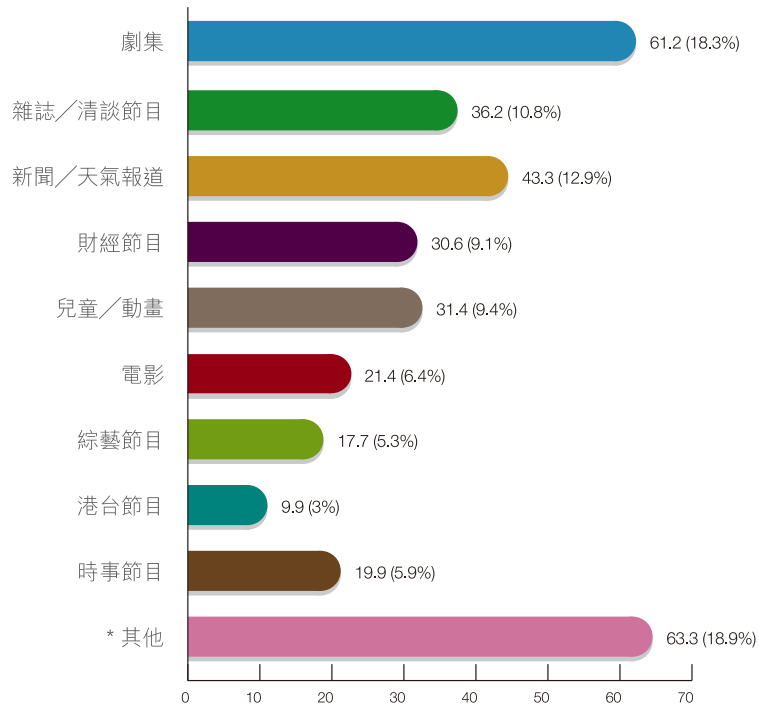
模擬頻道和同步數碼頻道

在報告期內，中文台的黃金時段主要是播放劇集和雜誌／清談節目。大致來說，亞視的劇集主要購自內地和韓國，而無綫的劇集則大部分是自行製作。兩家持牌機構亦播放一些韓國和日本劇集。除此以外，中文台在黃金時段亦播放新聞／天氣節目、財經節目、電影和音樂節目等。

²⁰ 上述時數不包括亞視作直接轉播的標清頻道，即中央電視台綜合頻道和深圳衛視。



圖5：截至2014年3月亞視本港台和無綫翡翠台每周播放不同類型節目的時數



每周播放總時數：**334.9** 小時

資料來源：GTV TVB

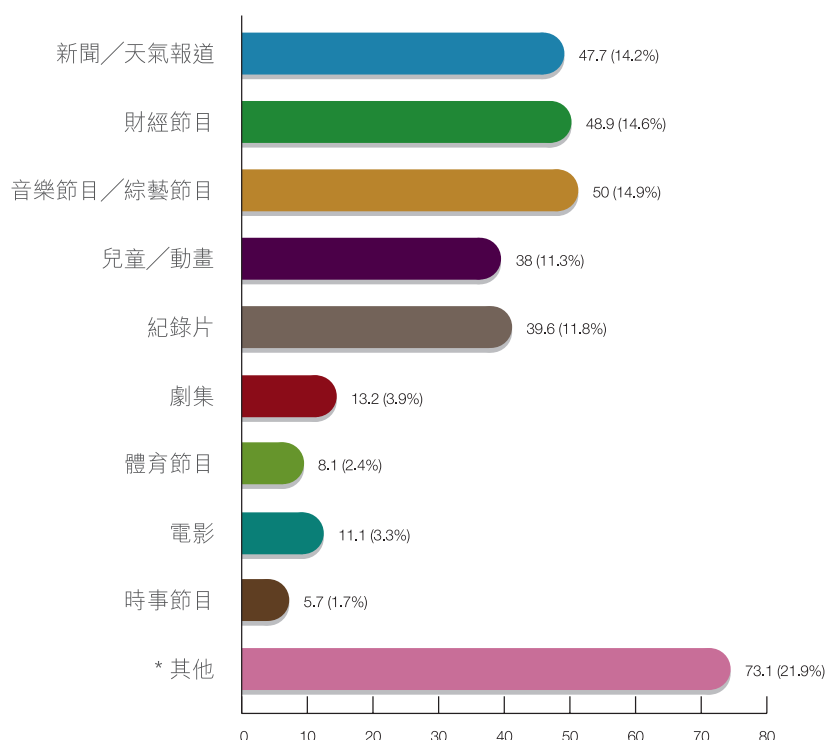
* 其他節目包括賽馬節目、紀錄片和烹飪節目等





兩個英文台播放多種類型節目，包括財經節目、新聞／天氣節目、音樂節目／綜藝節目、兒童動畫、外購流行劇集、紀錄片、體育節目、電影和時事節目。

圖6：截至2014年3月亞視國際台和無綫明珠台每周播放不同類型節目的時數



每周播放總時數：**335.4** 小時

資料來源：ATV TVB

* 其他節目包括文化藝術節目、旅遊節目和清談節目等

數碼頻道

自數碼地面電視服務啟播以來，亞視和無綫為香港觀眾引入新的節目頻道。截至2014年3月，亞視提供高清亞洲台、歲月留聲、中央電視台綜合頻道和深圳衛視。這些頻道均為一般娛樂頻道，提供不同類型的節目，例如新聞、紀錄片、時事、劇集、資訊娛樂節目等。另一方面，無綫透過高清翡翠台、互動新聞台和J2台（以年輕觀眾為對象的一般娛樂頻道），提供劇集、綜藝節目、新聞、清談及遊戲節目等。

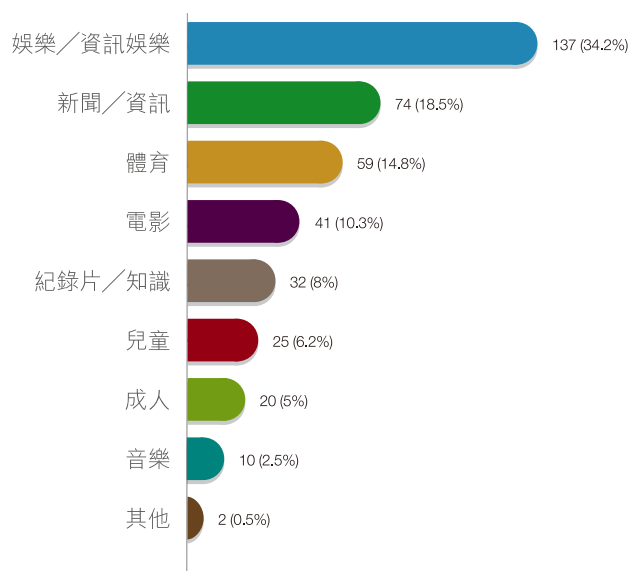


本地收費電視節目服務

在報告期內，本地收費電視節目服務提供多種類型頻道，包括娛樂及資訊娛樂頻道(34.2%)、新聞及資訊頻道(18.5%)、體育頻道(14.8%)、電影頻道(10.3%)和紀錄片／知識頻道(8%)。



圖7：截至2014年3月本地收費電視頻道的性質



頻道總數：**400**

資料來源：持牌機構



截至2014年3月，有線電視提供有73條基本頻道的基本服務套餐，以及包括超過十種語言的37條精選收費頻道(包括12條高清頻道)。電盈媒體的「now寬頻電視」服務提供176條頻道(包括33條高清頻道)及40條自選影像服務頻道。無綫網絡電視則提供74條頻道(包括20條高清頻道)，其中21條經電盈媒體的平台傳送。

聲音廣播

模擬頻道

截至2014年3月，商台提供兩條以FM廣播的粵語頻道(雷霆881商業一台和叱咤903商業二台)，以及一條以AM廣播的英語頻道(AM864台)。商業一台主要提供新聞、時事、財經及個人意見節目。商業二台主要是娛樂頻道，為年輕聽眾提供流行文化和音樂節目，而AM864台則主要是音樂頻道。

新城提供兩條以FM廣播的粵語頻道(新城財經台和新城知訊台)，以及一條以AM廣播的英語頻道(新城采訊台)。新城財經台主要提供全球各地金融市場動向的即時新聞和資訊。新城知訊台主要提供音樂、娛樂、生活品味、健康、市場資訊及其他公眾有興趣的資訊節目。新城采訊台提供音樂節目，並為香港的少數族羣如菲律賓、印度、印尼、巴基斯坦和泰裔社羣提供節目。

港台提供七條電台頻道，播放粵語、英語和普通話廣播服務，各頻道環繞不同主題，包括資訊、綜合娛樂及文化等。港台的頻道載列於圖8。

圖8：香港電台的電台服務

第一台	粵語新聞、資訊及一般節目
第二台	以粵語播放的青少年、娛樂及流行音樂節目
第三台	英語新聞、資訊及一般節目
第四台	中英雙語的古典音樂及藝術節目
第五台	以粵語播放的長者、文化及教育節目
第六台	轉播英國廣播公司BBC World Service
第七台	以普通話播放的一般節目、新聞及財經節目



數碼頻道

DBC於2012年9月正式推出數碼聲音廣播服務。截至2014年3月底，DBC設有七條頻道，包括旗艦台、新聞台、財經台、校園台、笑融台、音樂台和戲曲台。該七條頻道提供不同類型節目，包括時事和評論、新聞報道、清談、財經資訊、娛樂、教育、文化藝術、音樂節目，以及為少數族羣提供菲律賓語、印地語、印尼語、尼泊爾語、泰語和烏爾都語等不同語言的節目。

新城於2012年9月開始數碼聲音廣播服務。截至2014年3月底，新城設有兩條數碼聲音廣播頻道，即新城數碼財經台和新城數碼音樂台，主要提供以粵語為主的財經、清談和音樂節目。

鳳凰優悅的數碼聲音廣播服務於2012年1月正式啟播。截至2014年3月底，鳳凰優悅設有U Radio綜合台和U Radio音樂台兩條頻道，提供主要以普通話播放的多類型節目，包括新聞報道、時事、財經、音樂、健康和文化節目。

港台於2012年9月正式推出數碼聲音廣播服務。截至2014年3月底，港台共設有五條頻道，其中四條主要與現時的AM頻道同步廣播，餘下的一條頻道則是中央人民廣播電台為港台製作的專用頻道。

(b) 指定播放節目的規定

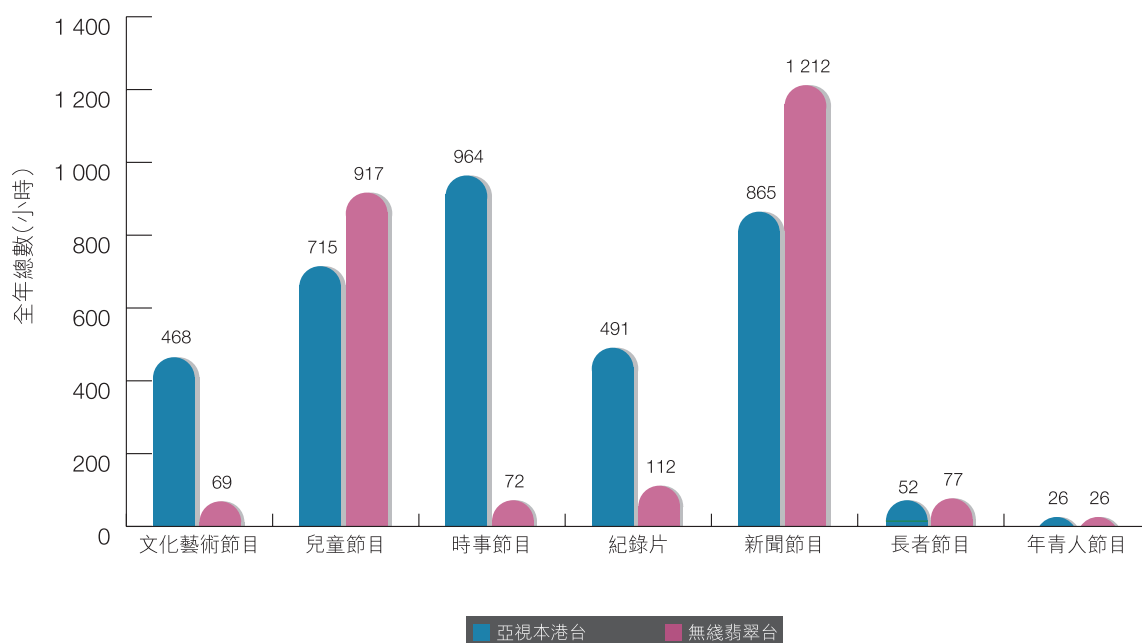
在報告期內，本地免費電視節目服務持牌機構每星期均須播放至少41.5小時的指定播放節目²¹。亞視和無綫均遵守該項規定。整體而言，亞視和無綫每星期各播出平均123小時的指定播放節目。

持牌機構就四類指定播放節目(即兒童、年青人、長者和文化藝術節目)向通訊局提交的報告，已上載於下列網址：http://www.ofca.gov.hk/tc/pub_report/compliance_reports/index.html。

21 按照規定，亞視和無綫須播放的指定播放節目為新聞報道、時事、紀錄片、文化藝術、兒童、長者及年青人節目。



圖9：截至2014年3月在粵語電視頻道播出的指定播放節目



根據規定，亞視和無綫須在粵語頻道播出的新聞報道、時事節目、天氣報告、緊急宣布，以及在黃金時段(晚上7時至11時)播出的節目提供中文字幕，亦須在英語頻道播出的所有新聞報道、時事節目、天氣節目、緊急宣布，以及青少年的教育節目(每星期兩小時)提供英文字幕。亞視和無綫大致上均能遵守提供字幕的規定。

根據牌照規定，兩家持牌機構均須在每小時播出一分鐘政府宣傳短片，並且須在其模擬／數碼同步廣播頻道每星期播放不多於五分鐘通訊局宣傳短片²²。在報告期內，兩家持牌機構播出這兩類宣傳片段的時數合計為2 693小時。

於2010年完成牌照中期檢討後，亞視和無綫均須每星期增加播放120分鐘長者節目及文化藝術節目，或每星期增加播放90分鐘政府節目(即港台節目)，又須各自在每個周末增加播放60分鐘港台節目。為便利聽障人士，亞視和無綫須由2010年12月31

22 兩家持牌機構亦須在其數碼頻道每星期播放兩分鐘通訊局宣傳片。

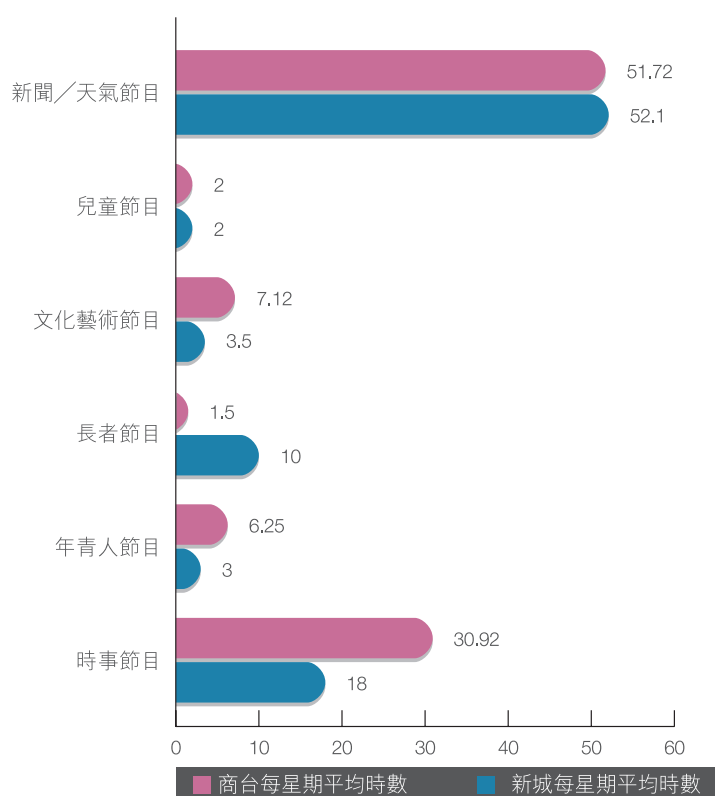


日起，在粵語頻道播出的所有劇集提供中文字幕；另外由2012年12月31日起，必須在英語頻道由晚上8時至晚上11時30分播放的所有節目提供英文字幕。

至於聲音廣播服務，模擬聲音廣播持牌機構每星期須播出最少28.5小時的指定播放節目²³。總括來說，商台和新城均遵守播出指定播放節目的牌照條件。

所有聲音廣播持牌機構(包括數碼聲音廣播持牌機構)均須在每條頻道每小時播出一分鐘政府宣傳聲帶，以及每星期播放不多於五分鐘的通訊局宣傳聲帶。整體而言，所有持牌機構均遵守有關規定。

圖10：截至2014年3月聲音廣播服務的指定播放節目



23 按照規定，商台和新城必須播出的指定播放節目包括新聞及天氣、時事、文化藝術，以及輔導性質，即年青人、長者及兒童節目。



5.1.5 香港作為亞太區的廣播樞紐

香港是亞太區的廣播樞紐，19家非本地電視節目服務牌照持牌機構在港經營廣播業務，共提供270條衛星電視頻道，為亞洲太平洋地區、歐洲及非洲超過三億觀眾播放節目，其中46條頻道可在香港接收。截至2014年3月的非本地電視節目服務一覽表載列於附件一。



電訊

5.2 電訊市場概況

香港擁有全球其中一個最先進、最蓬勃的電訊市場，此乃香港能夠發展成為領先的國際商業及金融中心的重要因素。電訊業在2012年的總產值為690億港元，僱員約18 000人。

香港各類電訊服務的市場均已開放，並無外資擁有權的限制。政府的目標是在開放和具競爭力的電訊市場中，維持公平競爭的環境，確保消費者獲得市場可提供的最具效率、最優質和最物有所值的服務。

5.2.1 電訊規管制度

傳送者牌照

通訊局向設施為本的營辦商發出傳送者牌照。授權持牌人在未批租政府土地及公共街道設置和維持電訊網絡及設施，以提供公共電訊服務。



綜合傳送者發牌制度自2008年8月1日起實施，是一個為本港提供設施為本的固定、流動及／或匯流電訊服務的單一發牌工具。

為提供本地固定服務而發出的綜合傳送者牌照(綜合牌照)，授權持牌人設置和維持有線、無線或兩者兼備(如適用)的固定網絡，以在香港境內固定地點之間提供本地電訊服務。為提供對外固定服務而發出的綜合牌照，授權持牌人提供對外設施，以及以對外設施營運的對外服務。為提供流動服務而發出的綜合牌照，允許持牌人在香港的移動位置之間，或一個固定點與一個移動點之間提供雙向通訊。至於會否發出新的綜合牌照以提供流動服務，則視乎是否有無線電頻譜可供指配而定。

在推出綜合牌照前發出的固定傳送者牌照和移動傳送者牌照將繼續有效，直至其有效期結束。這些牌照的持有人可向通訊局申請綜合牌照，以取代原有牌照。

截至2014年3月，本港共有60家傳送者牌照持牌人，提供本地固定服務、以電纜操作的對外固定服務、非電纜操作的對外固定服務及流動服務。

公共無線電通訊服務牌照

根據公共無線電通訊服務(PRS)牌照可獲授權提供的服務包括公共無線電傳呼服務、無線電共用中繼站(集羣無線電)服務、車輛定位資訊服務、單向數據信息服務，以及公共流動無線電數據服務。

由於提供無線電通訊服務須獲指配適當的操作頻率，因此只有在所需無線電頻譜可供發放時，才會批出PRS牌照。

截至2014年3月，本港共有九家PRS牌照持牌商。

服務營辦商牌照

服務營辦商不獲授權在公共街道或未批租政府土地設置或維持電訊設施，因此須使用其他設施為本持牌人的網絡和設施，以提供公共電訊服務。



服務營辦商牌照涵蓋三類服務，即第一類及第二類本地語音電話服務，以及第三類服務，當中可包括對外電訊服務、互聯網接達服務、國際增值網絡服務、流動虛擬網絡營辦商服務、私人收費電話機服務、公共無線電通訊轉播服務、保安及火警警報訊號傳送服務、顯像傳真會議服務、航空器上流動通訊服務。

截至2014年3月，本港共有541家服務營辦商牌照持牌人。

類別牌照

在類別牌照制度下，符合訂明資格準則及條件的人士將自動成為類別牌照持有人，而無須提出申請。有關人士須遵照相關類別牌照和《電訊條例》所載列的條件。目前共有七種類別牌照屬通訊局的管轄範圍：

- 市民波段無線電台類別牌照
- 樓宇內置電訊系統類別牌照
- 醫療植入通訊系統器件類別牌照
- 短程器件類別牌照
- 的士移動電台類別牌照
- 要約提供電訊服務類別牌照
- 提供公共無線區域網絡服務類別牌照

其他牌照

除上述牌照外，還有一些雜項牌照屬通訊局的管轄範圍。

所有電訊牌照的類別和數目分項見附件二。

5.2.2 電訊市場發展與科技趨勢

流動通訊服務

公共流動通訊服務的競爭十分激烈。截至2014年3月，本港共有五家流動網絡營辦商，即中國移動香港有限公司(中國移動香港)、CSL、HKT、和記電話有限公司(和記電話)，以及數碼通電訊有限公司(數碼通)，提供各式各樣的公共流動通訊服務。1999年3月推出的流動電話號碼可攜服務，容許客戶在轉換流動網絡營辦商時保留原有的電話號碼，有助促進流動網絡營辦商之間的有效競爭。



該五家流動網絡營辦商在本港以相宜的價格提供2G、3G和4G流動通訊服務。截至2014年3月，流動通訊服務用戶數目達1 710萬，人口普及率為236.8%，屬全球最高比率之一。3G/4G用戶數目亦持續上升，在2014年3月已達1 241萬，人口普及率為171.9%。在1 800兆赫頻帶、2.3吉赫及/或2.5/2.6吉赫頻帶內運作的流動數據服務，以長期演進(LTE)技術提供高達每秒150兆比特的數據下傳速度。

隨着智能手機日益普及，尤其是市場上已有4G流動電話可供選擇，在2014年3月，流動數據每月用量已激增至12 975太字節，相當於2013年和2012年同期的每月數據用量的1.4倍和2.6倍。每名2.5G/3G/4G流動用戶的平均每月用量為1 036兆字節，較2013年3月的840兆字節和2012年3月的588兆字節為高。預計4G流動服務的持續發展將進一步推高流動數據用量。

圖11：流動服務客戶數目（2004年至2013年）





圖12：使用後繳與預繳智能卡的流動服務客戶(2004年至2013年)

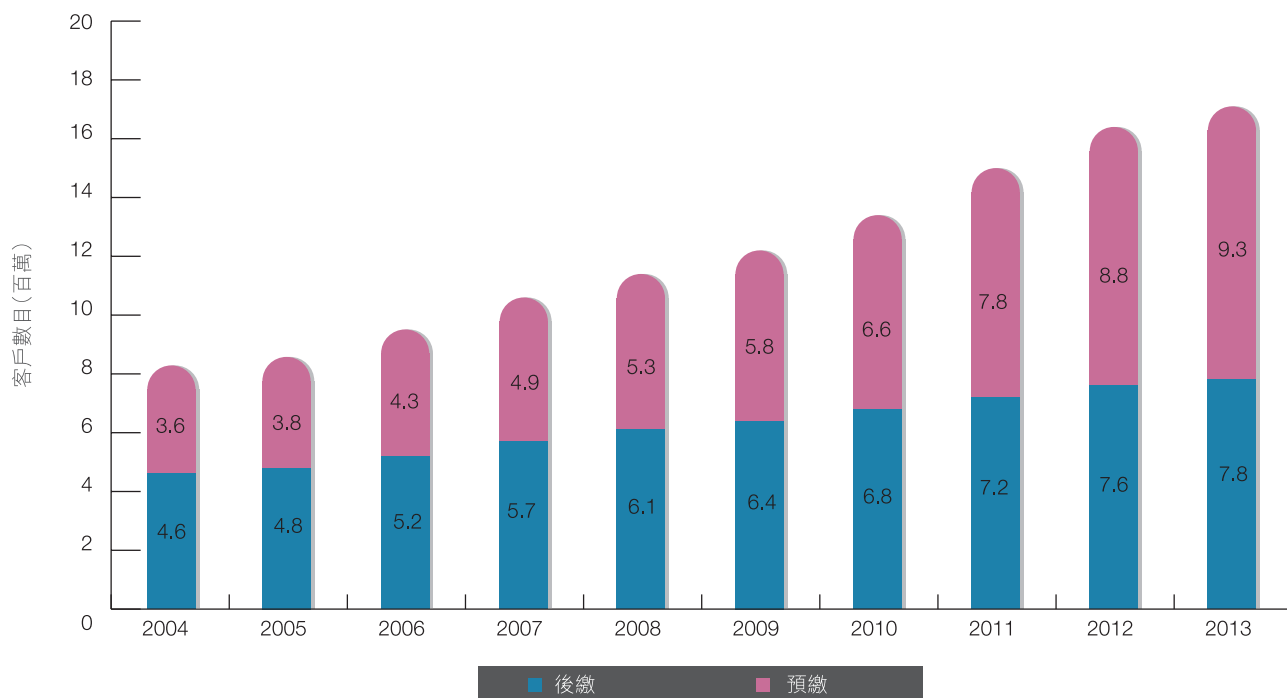
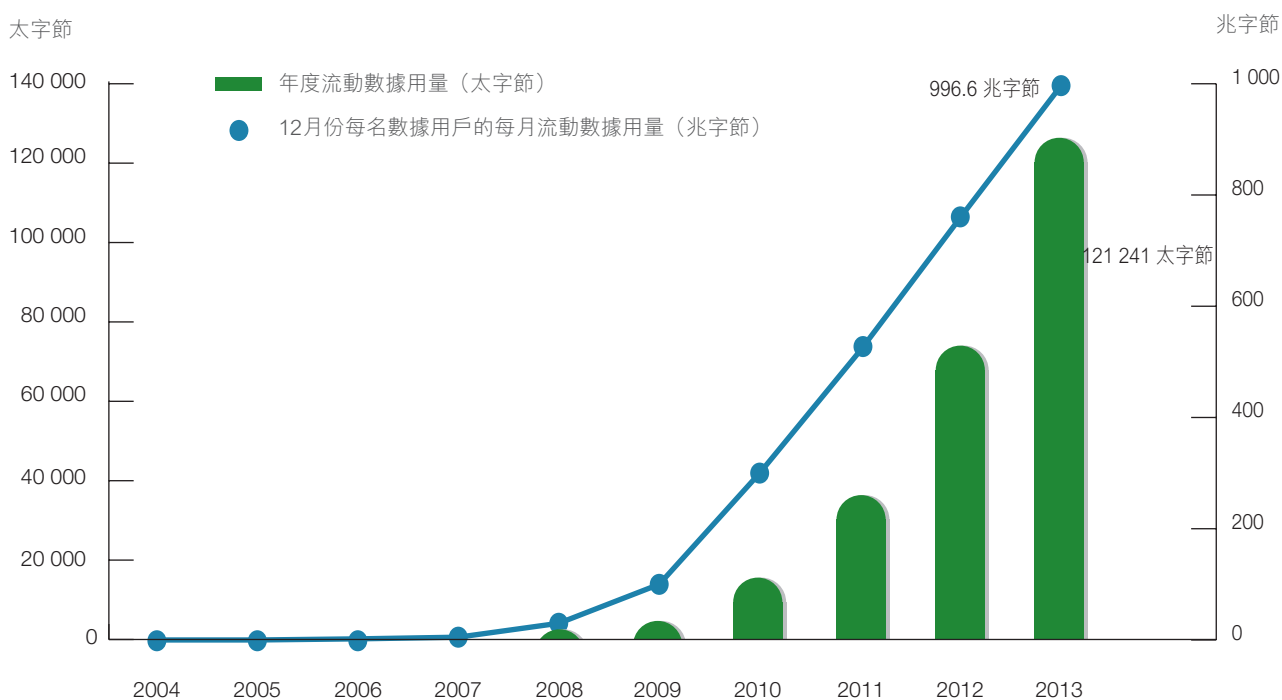


圖13：流動數據用量(2004年至2013年)





固網通訊服務

本地固網通訊服務市場於2003年全面開放。固網服務的發牌數目沒有預設限制，提交牌照申請也沒有期限。此外，在網絡鋪設和投資方面，也沒有特別規定，而是由市場決定。

截至2014年3月，本港共有21個本地固定傳送者，為每100個住戶提供約102條固定電話線，屬全球電話線密度最高地區之一。該21個傳送者包括：

- 香港電話有限公司及Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited
- 新世界電訊有限公司
- 九倉電訊有限公司
- 和記環球電訊有限公司
- 香港寬頻網絡有限公司
- 名氣通電訊固網有限公司
- 信通電話(香港)有限公司
- TraxComm Limited
- 中港網絡有限公司
- 香港有線電視有限公司
- 國際環球通訊網絡(香港)有限公司及香港國際電訊有限公司
- Telstra International HK Limited及澳大利亞國際有限公司
- Verizon Hong Kong Limited
- SmarTone Communications Limited
- Vodafone Enterprise Global Network HK Limited
- 香港移動通訊有限公司
- 中國移動香港有限公司
- 世紀互聯集團有限公司
- 中國電信國際有限公司
- NTT Com Asia Limited
- Equinix Hong Kong Limited

由於本地固定傳送者服務市場的全面開放，固定傳送者積極鋪設網絡，加上前電訊管理局在2008年6月底撤銷強制性第二類互連政策以鼓勵營辦商進一步鋪設網絡，截至2014年3月，86.8%和77.8%的住戶已經分別有至少兩個和三個自建客戶接達網絡可供選擇。隨着營辦商繼續鋪設各自的網絡，預計上述比率將持續上升。

本地固定傳送者必須提供固定電話號碼轉攜服務，讓消費者在轉換本地固網營辦商時無須更改電話號碼。



固網寬頻服務

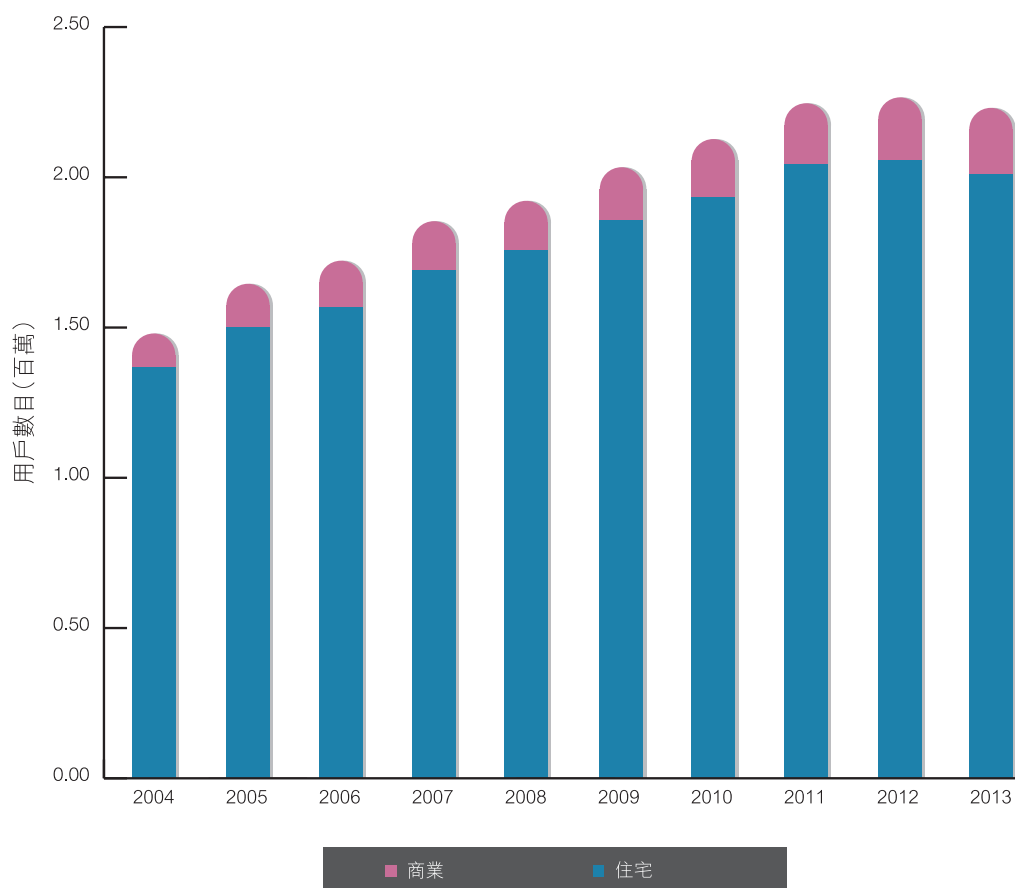
截至2014年3月，共有21家設施為本營辦商和182家服務營辦商獲准於本港提供寬頻互聯網接達服務。隨着設施為本營辦商持續鋪設網絡，通過使用非對稱數碼用戶線路(ADSL)、光纖到樓(FTTB)、光纖到戶(FTTH)、混合光纖同軸電纜等各項技術，本港市民幾乎隨處都能享用寬頻網絡服務。使用寬頻上網接達各項應用程式及內容服務，已成為本港市民日常生活的一部分。截至2014年3月，本港約有220萬名住宅及商業固網寬頻用戶，住宅普及率為83%。寬頻服務速度可達每秒1吉比特。超過92%的寬頻用戶正使用速度達每秒10兆比特或以上的服務計劃。截至2014年3月的固網寬頻用戶統計數字及過去10年的統計數字分別見圖14和圖15。

圖14：截至2014年3月的固網寬頻用戶統計數字

	用戶數目	%
寬頻用戶總數	2 235 223	
寬頻速度每秒10兆比特或以上	2 071 930	92.7%
寬頻速度每秒10兆比特以下	163 293	7.3%
住宅	2 010 474	89.9%
商業	224 749	10.1%



圖15：固網寬頻用戶（2004年至2013年）



下一代網絡發展

傳統的電訊網絡建基於電路交換技術，主要是為傳送和提供專用電訊服務而設計。隨着科技推陳出新，今天我們已可建立單一的網絡，用以傳送和提供多元化服務，包括固定話音電話服務、數據服務、流動服務及電視服務，這些新網絡統稱為下一代網絡。

在香港，下一代網絡的發展一直是由傳送者的商業考慮推動，並不涉及公帑。部分傳送者已推出下一代網絡，另一些傳送者亦正把現有網絡轉移至下一代網絡。面對下一代網絡的面世及帶來的挑戰，通訊局必須保持警覺，確保規管架構與時並進並適用於下一代網絡時代。在顧問完成就下一代網絡發展對香港電訊服務規管架構的



影響的研究後，通訊辦成立了由業界人士和各專業團體組成的下一代網絡工作小組，審議各項與下一代網絡相關的事宜，包括大廈內接達個別用戶的寬頻和光纖、蒐集與下一代網絡有關的數據等。我們已安排營辦商之間的下一代網絡互連試驗。

公共Wi-Fi服務

營辦商一直積極鋪設Wi-Fi網絡。五家固網營辦商和36家類別牌照持牌人獲授權提供公共Wi-Fi服務。截至2014年3月，本港共有20 660個公共Wi-Fi熱點，而且數目不斷增加。截至2014年3月，超過440個政府場地免費向市民提供Wi-Fi服務。

對外電訊服務

香港的對外電訊設施市場已於2000年全面開放。截至2014年3月，41個固定傳送者獲准提供以電纜操作的及／或非電纜操作的對外電訊設施。

截至2014年3月，本港共有7個電纜登陸站：兩個位於塘福，兩個位於將軍澳，另有三個分別位於深水灣、春坎角和鶴咀，使香港成為區內主要的電訊及互聯網樞紐。



在2014年3月，香港已連接至九個區域和橫跨太平洋的海底電纜系統，包括亞美海底光纜系統(Asia-America Gateway Cable System/AAG)、亞太二號海纜(Asia Pacific Cable Network 2/APCN-2)、亞洲快線海底光纜系統(Asia Submarine-Cable Express/ASE)、EAC-C2C光纜系統、FLAG光纜亞歐段(FLAG Europe Asia/FEA)、FLAG北亞光纜環系統(FLAG North Asia Loop/FNAL)/REACH北亞光纜環系統(REACH North Asia Loop/RNAL)、亞歐三號海纜(Sea-Me-We 3/SMW3)、東南亞日本海底光纜系統(South-East Asia Japan Cable System/SJC)和TGN亞洲區內海底光纜系統(TGN-Intra Asia Cable System/TGN-IA)。其中東南亞日本海底光纜系統於2013年6月在本港投入運作，並連接中國內地三個陸上電纜網絡。截至2014年3月，對外的已裝備總容量超過每秒15 091吉比特。在報告期間，對外總通話量達10 418 362 000分鐘。

衛星通訊服務

在規管衛星通訊服務方面，香港採取「開放天空政策」。通過區內多枚通訊衛星及超過200座衛星地球站收發天線，由多個固定傳送者與廣播機構提供衛星電訊和電視廣播服務。

然而，操作衛星及相關設施必須申領牌照。截至2014年3月本港有兩家持牌機構操作和提供衛星通訊服務，分別是1988年成立的亞洲衛星有限公司(AsiaSat)和1992年成立的亞太衛星控股有限公司(APT)。

AsiaSat和APT現操作八枚衛星，而一些現有衛星的設計操作壽命快將完結。兩家公司已就推出新衛星作替代和提供新業務，進入新的投資周期。三枚新衛星預期於2014年下半年至2015年啟用。





廣播

6.1 擴大數碼地面電視廣播的覆蓋範圍

自數碼地面電視服務於2007年底推出後，兩家本地免費電視節目服務持牌機構—亞視和無綫已逐步完成了共29個數碼廣播發射站的建設工程，截至2013年9月，數碼地面電視服務覆蓋全港至少99%的人口，與模擬電視廣播服務的覆蓋範圍相若。數碼地面電視不僅讓更多市民能享用更佳畫面和視聽功能(包括高清電視和環迴音響)，更提供更多的電視節目頻道，從而為市民帶來更多的節目選擇和增值服務(例如隱閉式字幕、電子節目指南和互動服務)。同時，通訊辦繼續與該兩家持牌機構一起研究，為現時電視接收效果欠佳的地區解決電視接收問題。

6.2 監察數碼聲音廣播服務的推出

根據其牌照規定，三家數碼聲音廣播持牌機構—DBC、新城和鳳凰優悅須於2012年9月或之前正式推出數碼聲音廣播服務，並須分階段提供共13條播放多元化節目的頻道(新城和鳳凰優悅各三條，DBC七條)。三家數碼聲音廣播持牌機構已按規定於2012年正式推出數碼聲音廣播服務。截至2014年3月底，該三家持牌機構與港台合共提供16條數碼聲音廣播頻道(DBC七條、新城和鳳凰優悅各兩條及港台五條)。





6.3 本地免費和本地收費電視節目服務牌照續牌事宜

亞視和無綫的本地免費電視節目服務牌照將於2015年11月屆滿。兩家持牌機構已於2013年11月提交牌照續期申請。通訊局按照《廣播條例》和處理牌照續期申請的既定做法，全面評核兩家持牌機構在遵守法定要求、牌照條件及通訊局頒布的業務守則方面的表現，並考慮兩家機構的營運、財政和技術能力、節目安排及對未來的承諾。通訊局亦於2014年2月至4月進行公眾諮詢。通訊局會考慮所收集的公眾意見，於2014年第四季向行政長官會同行政會議就牌照續期提交建議。

電盈媒體的本地收費電視節目服務牌照將於2015年9月屆滿。電盈媒體已於2013年9月提交牌照續期申請。通訊局按照《廣播條例》及既定程序，全面評核了電盈媒體自2003年9月起的表現，並就電盈媒體的服務進行公眾諮詢，以期在2014年第三季向行政長官會同行政會議就牌照續期提交建議。

6.4 跟進本地免費電視節目服務牌照申請事宜

2013年10月，行政長官會同行政會議原則上批准奇妙電視和香港電視娛樂的本地免費電視節目服務牌照申請。自有關決定公布後，通訊局隨即展開後續工作，要求該兩家申請機構提交涵蓋多個事項的補充資料。通訊局在完成有關評核工作，及與申請機構磋商牌照條款後，會就應否正式向兩家機構批出免費電視節目服務牌照及有關的牌照條件，向行政長官會同行政會議提交建議。

6.5 非本地和其他須領牌電視節目服務牌照的發牌及續牌事宜

在報告期內，通訊局向星空華文中國傳媒有限公司發出非本地電視節目服務牌照，並向 Swisscom Hospitality Hong Kong Limited 發出其他須領牌電視節目服務牌照，為香港的酒店房間提供電視節目服務。

通訊局亦已批准以下非本地電視節目服務牌照和為香港的酒店房間提供電視節目服務的其他須領牌電視節目服務牌照的續期申請：

非本地電視節目服務牌照

- 華娛衛視廣播有限公司
- GLOBECAST HONG KONG LIMITED (前稱GlobeCast Hong Kong Limited)
- 陽光文化網絡電視企業有限公司
- 特納國際亞太有限公司

其他須領牌電視節目服務牌照

- 真証傳播有限公司
- Greenroll Limited

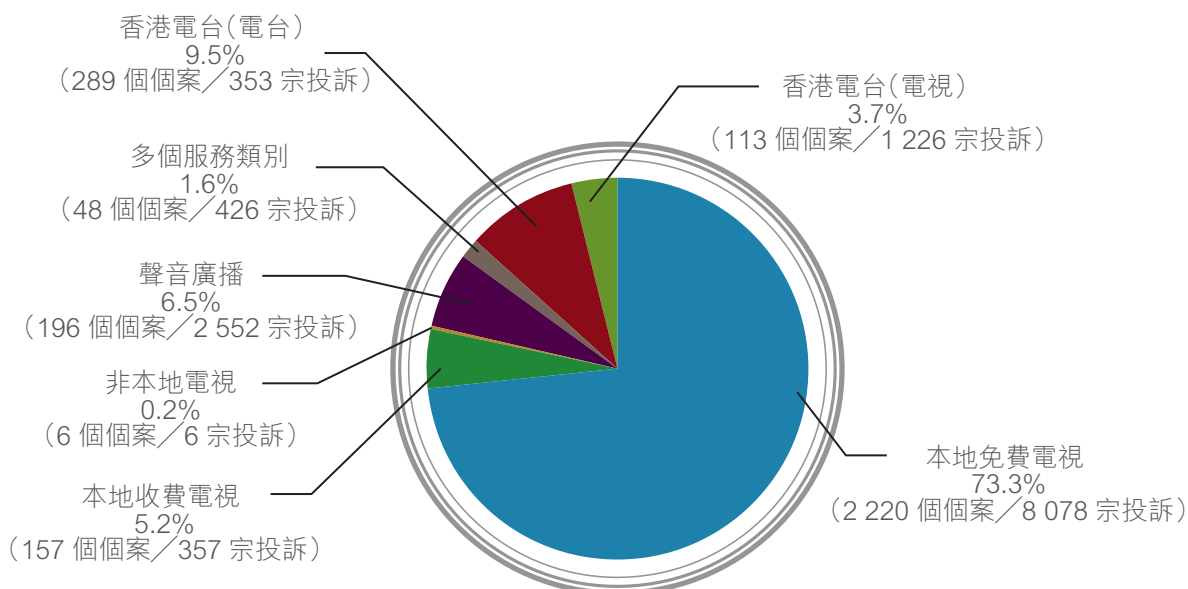


6.6 處理有關廣播服務的投訴

投訴處理概覽

在2013年4月至2014年3月期間，通訊局共處理了3 029個關於廣播機構播出的材料的投訴個案（涉及12 998宗投訴）²⁴，與上年度同期的投訴數目比較（1 625個個案，49 184宗投訴²⁵），個案數目增加86%，但投訴宗數則減少了74%。在報告期內處理按廣播服務和廣播機構分類的投訴個案數字見圖16和圖17。

圖16：在2013／2014年度處理按廣播服務分類的投訴個案分布圖



24 為確保運作效率，針對同一廣播內容的類似投訴或相關指控會歸納為一個個案，以一併處理。

25 投訴宗數劇減是因為通訊局在2012／13年度就一個關於亞視「個人意見節目」的具爭議個案，接獲超過42 000宗投訴。



圖17：在2013／2014年度處理按廣播機構分類的投訴個案分布圖

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
亞視	512	831
無綫	1 688	7 216
有線電視	76	112
電盈媒體	58	160
無綫網絡電視	21	22
亞太第一衛視傳媒集團 ²⁶	5	5
鳳凰衛視 ²⁶	1	1
商台	137	2 481
新城	48	53
DBC	9	16
鳳凰優悅	1	1
港台(電視)	113	1 226
港台(電台)	289	353
多家廣播機構	71	521
總計	3 029	12 998

在所有經處理的投訴個案中，通訊事務總監根據通訊局所授予的權力，處理了2 986個個案(涉及7 131宗投訴)。該等投訴屬輕微違規，或其指控的事宜並不構成違例情況，或不屬《廣播(雜項條文)條例》第11(1)條的適用範圍，即投訴內容並不涉及違反法例、牌照條件或業務守則。通訊局則處理了43個個案(涉及5 867宗投訴)。在報告期內處理的投訴詳情見圖18。

26 非本地電視節目服務牌照持牌機構

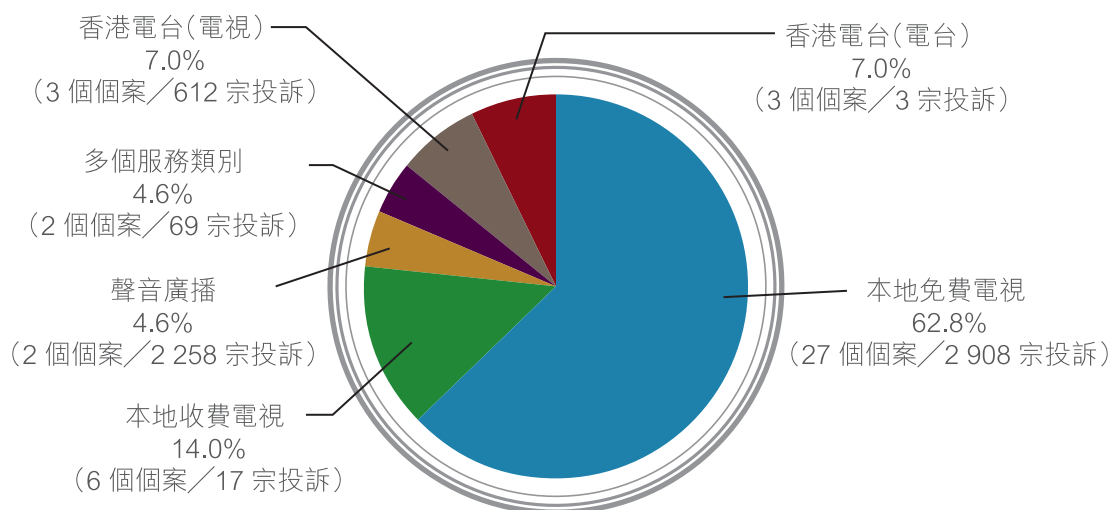
圖18：通訊局與通訊事務總監處理的投訴的結果

	屬於《廣播(雜項條文)條例》第11(1)條範圍				不屬《廣播(雜項條文)條例》第11(1)條範圍	
	成立		不成立		通訊事務 總監	總計
	通訊局	通訊事務 總監	通訊局	通訊事務 總監		
個案數目	30	112	13	1 773	1 101	3 029
投訴宗數	2 480	420	3 387	4 556	2 155	12 998

通訊局處理的投訴

在通訊局處理的43個投訴個案中，63%的個案與本地免費電視節目服務有關，按廣播服務分類的投訴個案數字見圖19。

圖19：通訊局處理的各類廣播服務投訴個案分布圖





有關被投訴的廣播材料的性質，在通訊局處理的43個投訴個案中，39個與節目有關，而四個則與廣告有關。當中30個投訴個案成立。在投訴成立的個案中，九個個案主要涉及在節目中把節目材料與廣告材料混合或在節目內加插廣告材料；七個個案涉及新聞節目、個人意見節目或兒童節目內的真實資料有不準確的內容；四個個案涉及粗言穢語或令人反感的言詞。六個個案分別涉及有關持牌機構未能為預先錄影的節目或節目環節提供字幕、不適合在合家欣賞時間播放的暴力描繪、不恰當的節目分類、新聞節目的播放時間少於規定時間及未經通訊局批准在節目中播放公開呼籲。另外四個投訴成立的個案與廣告有關，其中兩個個案涉及於合家欣賞時間或接近兒童節目的時間播放酒類廣告，一個個案涉及在以兒童為對象的本地收費電視節目服務頻道播出有感官描繪的廣告，餘下一個個案則涉及廣告內有誤導觀眾的描述。

通訊局就其中兩個成立的投訴個案向持牌機構施加罰款100,000元，另外發出四次「嚴重警告」、六次「警告」、七次「強烈勸諭」及九次「勸諭」，以及將三個個案列為輕微違規。通訊局在2013年至2014年內就投訴個案所作出的裁決載列於圖20。

圖20：通訊局在2013／2014年就投訴個案作出的裁決

通訊局的決定	亞視	無綫	有線 電視	電盈 媒體	無綫 網絡 電視	商台	港台	總計
無須跟進	1	6	0	2	1	1	3	14 ^{註1}
輕微違規	1	2	0	0	0	0	0	3
勸諭	3	3	0	0	1	1	1	9
強烈勸諭	1	3	1	0	0	0	2	7
警告	1	2	2	0	1	0	0	6 ^{註2}
嚴重警告	1	3	0	0	0	0	0	4
罰款	0	2	0	0	0	0	0	2 ^{註2}
總計	8	21	3	2	3	2	6	45^{註1及2}

註1：一個不成立的投訴個案涉及兩家持牌機構的廣播事宜，因此無須向兩家有關持牌機構採取跟進行動。

註2：一個成立的投訴個案涉及兩家持牌機構的廣播事宜，因此同一個案有兩項懲處。



6.7 檢討業務守則

通訊局定期檢討業務守則，藉以向廣播機構提供有關節目、廣告和技術標準的指引。在報告期內，通訊局批准修訂現有業務守則，詳情如下：

社論形式節目和個人意見節目

通訊局完成了規管社論形式節目和個人意見節目的檢討，並通過對《電視通用業務守則－節目標準》、《電台業務守則－節目標準》和《電台業務守則－附帶視像服務標準》的修訂。主要修訂包括規定若社論形式節目包含持牌機構和對持牌人行使控制的人（服務提供者）的意見，則有關節目應被視為個人意見節目的一種，亦應遵守現時適用於個人意見節目的基本規定；在節目開始時應作出適當宣布，以清楚表明節目內發表的意見屬於或包括服務提供者的意見；以及個人意見節目須在同一個節目、或同一系列的節目，或於合理時間內在目標觀眾或聽眾相近的同類型節目中，提供適當的回應機會。新規定於2014年7月1日生效。

通訊局在檢討有關守則時，已考慮公眾和持牌機構在2013年12月至2014年2月公眾諮詢期內發表的意見。通訊局認為有關修訂已在持牌機構的言論自由與更負責任地行使廣播權利兩者之間取得適當平衡。

電訊

6.8 重新指配第三代(3G)頻譜

通訊局於2013年11月公布其就1.9–2.2吉赫頻帶內2 x 60兆赫3G頻譜在2016年10月21日現有指配期屆滿時，採用行政指配兼市場主導的混合方案重新指配有關頻譜的決定。在混合方案下，四家現有3G營辦商會獲優先權得以重新指配其三分之二3G頻譜。如當中有任何營辦商決定不行使優先權，剩下的頻譜將與其餘三分之一3G頻譜一併透過拍賣重新指配。



通訊局在作出決定時，已考慮從兩輪公眾諮詢收集到的意見書、政府委聘顧問進行研究的結果，以及商務及經濟發展局局長的政策觀點，並已進行獨立評估。結論是混合方案最能達至重新指配頻譜的多重目標，即確保客戶服務得以延續、善用頻譜、促進有效競爭、鼓勵投資和推廣創新服務。



6.9 處理香港電訊有限公司就建議收購CSL New World Mobility Limited提出的事先同意申請

根據《電訊條例》第7P條，涉及「就某傳送者牌照持牌人作出的改變」的合併或收購的各方，可就建議交易向通訊局尋求事先同意。

通訊局於2013年10月4日收到HKT(傳送者牌照持牌人)提交的申請，要求通訊局就該公司收購CSL(另一傳送者牌照持牌人)給予事先同意。其後，HKT的母公司香港電訊有限公司(香港電訊)於2013年12月提交修訂申請，釐清該收購將由香港電訊收購CSLNWM(即CSL的母公司)。由於該建議交易涉及CSL(傳送者牌照持牌人)被收購，因而構成「就某傳送者牌照持牌人作出的改變」，《電訊條例》第7P條因此適用於該建議交易。

當通訊局接獲按《電訊條例》第7P條提出要求給予同意的申請時，通訊局須考慮該建議交易是否會，或相當可能會具有大幅減少電訊市場中的競爭的效果。若通訊局認為該建議交易會引致該等效果，通訊局需要就該建議交易是否會或相當可能會令公眾得益，而該項得益會大於任何該等效果會對或相當可能會對公眾造成的任何損害得出意見(公眾得益測試)。如通訊局得出意見，認為建議交易會或相當可能會具有大幅減少電訊市場中的競爭的效果，而且不能通過公眾得益測試，則可發出指示，要求有關傳送者牌照持牌人採取通訊局認為為消除或防止出現任何具有大幅減少競爭的效果而需要的行動，並在該項指示的規限下，就建議交易給予同意。若建議交易不能通過公眾得益測試，以及通訊局無法確認有可以消除或避免大幅減少競爭效果的補救措施，通訊局可拒絕給予同意。

通訊局根據第7P條的規定，於2013年12月23日至2014年2月4日就香港電訊的申請進行公眾諮詢，邀請所有傳送者牌照持牌人及任何有利害關係的人就建議交易作出申述。通訊局亦外聘經濟顧問就建議交易進行詳盡的競爭分析。



通訊局考慮過所收到的申述和外聘顧問的競爭分析後，得出意見認為建議交易在兩個相關的電訊市場（即零售流動電訊服務市場和批發流動網絡接達的市場），會或相當可能會具有大幅減少競爭的效果。通訊局亦認為香港電訊沒有提供充分理據，證明建議交易會令公眾得益。然而，通訊局確認有其認為為消除或防止大幅減少競爭效果而必須採取的一系列補救措施。通訊局在2014年4月決定根據《電訊條例》第7P條就建議交易給予同意，惟HKT和CSL作為傳送者牌照持牌人，須按指示採取通訊局認為必須的行動，以消除或防止所確認的大幅減少競爭的效果。通訊局於2014年5月2日公布該項決定。



6.10 電訊牌照費下調

2012年11月，通訊局與商務及經濟發展局局長發表聯合聲明，公布決定把綜合傳送者牌照下每100個顧客接駁點的年費由800元調低至700元，以及把公共無線電通訊服務牌照（傳呼服務）和服務營辦商牌照（第三類服務）客戶使用每100個移動電台須繳付的費用由800元減至700元。新牌照費在完成立法程序後，已於2013年3月1日起生效。

2013年2月，電訊盈科就通訊局與商務及經濟發展局局長調低牌照費的決定提出司法覆核申請。法庭於2013年7月向電訊盈科批出司法覆核申請的許可，並於2014年8月14日把實質聆訊日期定於2015年6月17至23日。通訊局會按法定程序處理這宗司法覆核個案。



6.11 有關固網商窄頻互連收費原則規管指引檢討的最新情況

固網商之間的窄頻互連收費原則規管指引於1995年本地固網電訊市場開放時首次公布。鑑於過去20年電訊市場及科技均出現重大改變和發展，加上寬頻互連也不受類似指引的規管，因此再無需要有關固網商之間的窄頻互連規管指引。經公眾諮詢後，通訊局於2013年4月決定，有關規管指引將於18個月過渡期後，即由2014年10月16日起停止生效。固網商應致力就互連安排達成商業協議。與此同時，通訊辦會繼續監察在過渡期內的市場發展，並協助業界解決撤銷有關規管指引可能引起的問題。

6.12 廣播類流動電視服務的規管

流動電視服務自2012年2月推出以來，一直採用中國移動多媒體廣播(CMMB)制式作為傳送制式。2013年12月20日，香港電視宣布完成收購持有提供流動電視服務的綜合傳送者牌照(流動電視牌照)的持牌人之全部股權。其後，香港電視把該持牌人的名稱改為香港流動電視網絡有限公司(香港流動電視網絡)。2014年1月，香港流動電視網絡向通訊辦表示擬將原本採用的CMMB制式轉換為數碼地面多媒體廣播(DTMB)制式。

鑑於本港現有免費電視節目服務持牌人均採用DTMB制式來傳送數碼地面電視服務，如香港流動電視網絡轉用DTMB制式而沒有實施有效的技術措施，以確保其流動電視服務不會被本港超過5 000個指明處所的觀眾接收到，便須根據《廣播條例》的牌照規定，領有本地免費及／或本地收費電視節目服務牌照。此外，住戶電視機通過大廈內同軸電纜分配系統及屋頂天線等固定裝置接收到流動電視服務，會構成提供固定服務，因而違反流動電視牌照附表1。香港流動電視網絡的流動電視牌照附表1訂明，該流動電視牌照未有批准持牌人利用流動電視牌照指明的頻率提供任何固定服務，或提供任何須根據其他條例領有牌照的服務。

香港電視和香港流動電視網絡不同意流動電視服務若採用DTMB制式便須受《廣播條例》規管，並於2014年4月11日向法庭申請許可，就反對通訊局的觀點而申請司法覆核。通訊局會按法定程序處理有關事宜。

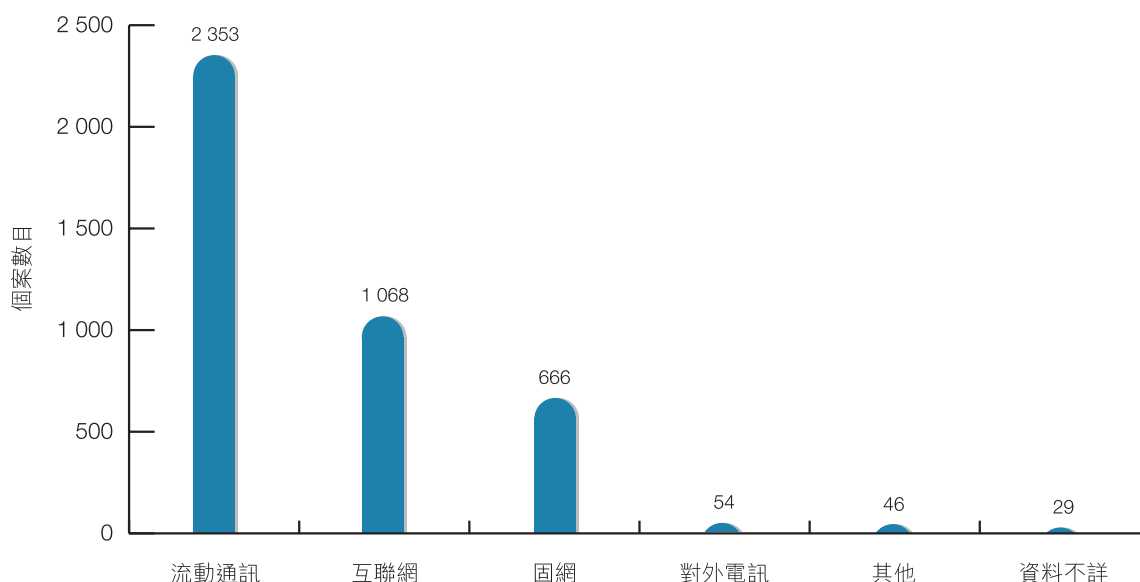
6.13 處理與電訊服務有關的投訴

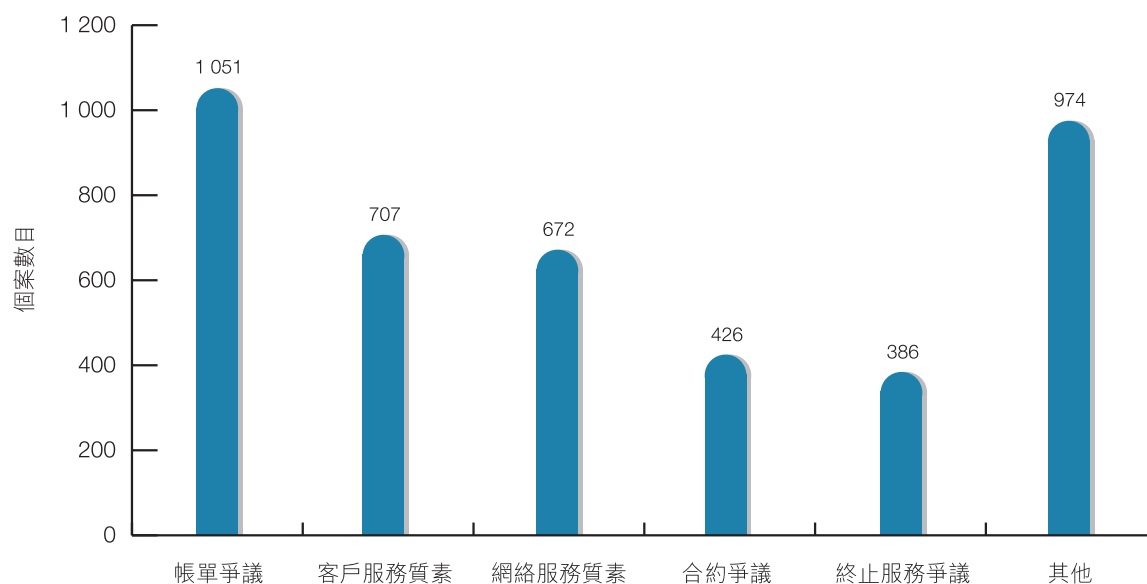
由於電訊市場已全面開放且競爭激烈，通訊局採取較為寬鬆的規管模式。若消費者提出的投訴個案具充分表面證據證明某電訊持牌人可能違反《電訊條例》或牌照條件，通訊局會進行調查。至於其他不涉及違反《電訊條例》、相關規例或牌照條件的消費者投訴，電訊營辦商有責任與客戶解決其投訴的事宜。通訊局關注並監察所有接獲的消費者投訴，如察覺消費者投訴趨勢顯示任何系統性問題，會採取適當行動。

在報告期內，通訊局共接獲4 216宗關於電訊服務的消費者投訴，當中2 353宗(55.8%)與流動通訊服務有關、1 068宗(25.3%)與互聯網服務有關、666宗(15.8%)與固網服務有關，以及100宗(2.4%)與對外電訊及其他服務有關。就投訴性質而言，在所有接獲的投訴類別中，關於帳單爭議的投訴佔最多(1 051宗或24.9%)，而關於客戶服務質素(707宗或16.8%)和服務質素(672宗或15.9%)的投訴分別佔第二和第三位。

通訊局在全年接獲按電訊服務類別和投訴性質分類的投訴個案數字詳見圖21和圖22。

圖21：通訊局在2013/2014年接獲各類電訊服務投訴個案的分布圖



**圖22：通訊局在2013/2014年接獲各種性質投訴個案的分布圖**

在接獲的4 216宗投訴個案中，4 043宗(95.9%)不屬通訊局的管轄範圍，餘下的173宗(4.1%)個案則可能違反《電訊條例》或牌照條件；屬後者的個案大多數與銷售行為、懷疑反競爭行為、濫用市場力量，以及電訊營辦商難以進入樓宇提供服務有關。經調查後如發現投訴成立，便會對有關電訊牌照持牌人採取規管行動。

通訊局在全年接獲可能違反《電訊條例》或牌照條件按類別和性質分類的投訴個案數字詳見圖23和圖24。



圖23：通訊局在2013/2014年接獲各類電訊服務投訴個案的分布圖

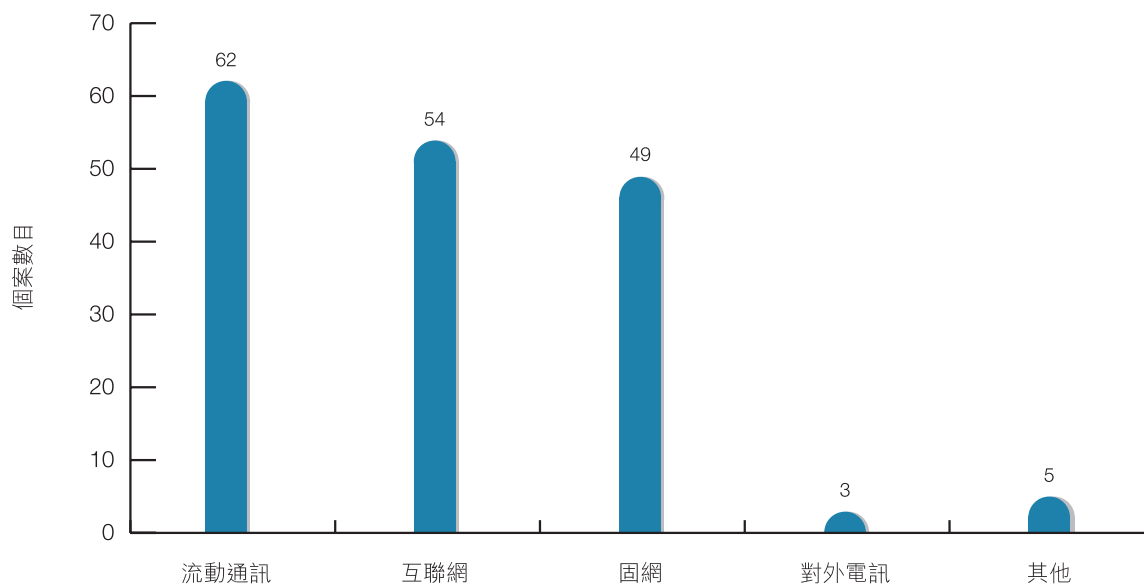
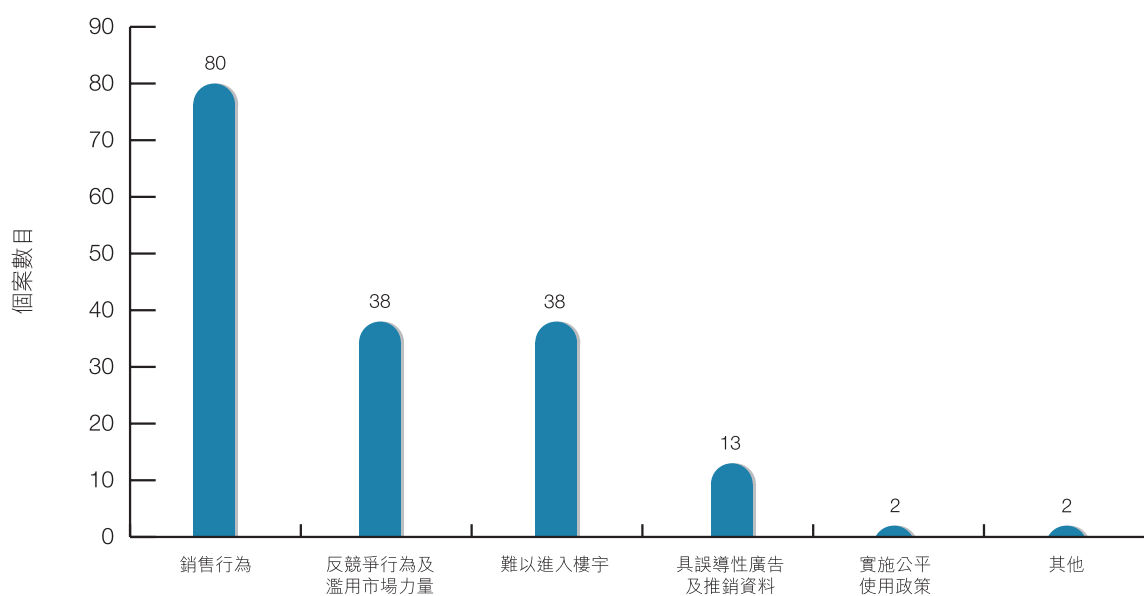


圖24：通訊局在2013/2014年接獲各類性質投訴個案的分布圖





通訊局注意到在過去數年消費者投訴的一些主要趨勢，大部分關乎電訊服務合約爭議、流動通訊帳單震撼及收費流動內容服務和電訊持牌人實施的公平使用政策。通訊局已與電訊業界合作，採取不同措施處理該等投訴，包括發出自願性質的電訊服務合約業界實務守則、實施預防流動通訊帳單震撼的措施、由香港通訊業聯會成立行政機構規管流動內容服務供應商提供服務的情況，以及公布一套規管電訊持牌人實施公平使用政策實施情況的強制性指引。圖25顯示年內通訊局所接獲反映上述趨勢的投訴個案分類數字。

圖25：通訊局在2013/2014年接獲反映明顯趨勢的消費者投訴個案數目

消費者投訴的明顯趨勢	投訴個案數目
合約爭議	812
流動通訊帳單震撼	520
公平使用政策	58
收費流動內容服務	27

6.14 檢討有關「解決顧客投訴計劃」的運作

通訊辦與香港通訊業聯會在2012年11月合作推出以兩年為試驗期的「解決顧客投訴計劃」（計劃）。計劃屬另類排解糾紛機制，旨在以調解方式解決電訊服務供應商與其住宅／個人顧客之間陷入僵局的計帳爭議。所有主要的電訊服務供應商均自願參與計劃。通訊辦贊助計劃運作所需的經費，並擔當積極角色監察計劃的表現和管治工作，以及提供其他行政支援。通訊辦亦負責評核調解申請是否可以受理，以及把合資格的個案轉介予由香港通訊業聯會設立的獨立調解服務中心跟進。



在計劃試驗期內的首17個月(即由2012年11月1日至2014年3月31日)，通訊辦共收到190宗符合計劃受理準則的計帳爭議個案，當中102宗在轉介予調解服務中心跟進前已獲得妥善解決，而餘下的88宗經調解服務中心跟進後亦獲得圓滿解決。待試驗期過後，通訊辦與業界會評估計劃的成效和市民使用計劃的情況，以考慮未來路向。

6.15 實施《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》

《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》於2013年7月19日起全面實施，涵蓋範圍由商品擴大至包括服務，禁止訂明的不良營商手法，並引入加強的執法機制(統稱為「公平營商條文」)。除香港海關負責執法外，通訊局同時獲賦予共同管轄權，就《電訊條例》和《廣播條例》下的持牌人作出與提供電訊或廣播服務有直接關連的營業行為，按公平營商條文執法。兩個執法機關已發出執法指引，就公平營商條文的實施向商戶和消費者提供指引，並已簽訂諒解備忘錄，以協調雙方在經修訂《商品說明條例》下履行各自的職能。

在2013年7月19日至2014年3月31日期間，通訊辦共接獲359宗根據《商品說明條例》提出的投訴。其中160宗個案因證據不足以懷疑／證實違反《商品說明條例》或不屬《商品說明條例》的規管範圍而結案。有5宗個案在發出勸諭信促請該等持牌人注意改善向消費者銷售、供應或推廣電訊或廣播服務的相關營業行為後亦已結案，尚有194宗投訴在不同階段的處理中。

經修訂的《商品說明條例》實施後，《電訊條例》第7M條同時被廢除。在過渡安排下，如果牌照持有人所作出誤導性或欺騙性的行為是在經修訂的《商品說明條例》實施前作出，該等行為仍然受《電訊條例》第7M條所規管，並按該條例處理。



6.16 實施《競爭條例》的籌備工作

立法會已在2012年6月14日通過《競爭條例》(第619章)。該條例為跨行業的競爭法例，訂明禁止各行業從事具妨礙、限制或扭曲競爭的目的或效果的反競爭行為。根據《競爭條例》，除競爭事務委員會負責執法外，通訊局同時獲賦予共享管轄權，就電訊和廣播牌照持牌人的行為，包括涉及電訊業傳送者牌照持牌人的合併與收購活動，按《競爭條例》執法。《競爭條例》生效後，《廣播條例》和《電訊條例》內的競爭條文將在實施過渡安排下予以廢除。

在《競爭條例》生效前，通訊局一直與競爭事務委員會緊密合作，以進行所需的籌備工作，包括擬備《競爭條例》的執法指引，以作公眾諮詢，以及擬備通訊局與競爭事務委員會之間簽訂的諒解備忘錄，以協調雙方在共享管轄權安排下履行各自的職能。

6.17 執行《非應邀電子訊息條例》

《非應邀電子訊息條例》(該條例)於2007年12月22日全面生效。該條例訂明發送商業電子訊息的規則，包括規定須提供準確的發送人資料和遵守取消接收要求。通訊局根據該條例設立了三份《拒收訊息登記冊》，供市民登記其號碼，以表明除非經其同意，否則拒收商業傳真訊息、短訊及／或預錄電話訊息。截至2014年3月底，已有超過260萬個號碼登記在三份登記冊上。

為協助商業電子訊息發送人遵守該條例的規定，通訊局於2013年8月根據該條例發出修訂實務守則，藉以就發送商業電子訊息提供切合時宜的實務指引。

通訊局會監察商業電子訊息發送人遵守有關規定的情況，並理順程序，以便更有效執法。



主要規管行動

6.18 懲處廣播持牌機構

有關控制及管理亞視的調查

2013年8月23日，通訊局就其調查王征先生(王先生)在控制及管理亞視方面所擔當的角色，公布有關的調查結果。鑑於公眾關注王先生被指不恰當參與亞視的日常管理和運作，通訊局於2011年7月展開調查。根據所蒐集的證據，通訊局認為王先生曾不當干預亞視的日常管理和運作，從而對亞視行使實際控制。基於調查結果，通訊局決定就亞視違反其本地免費電視節目服務牌照第10.1項的條件，向亞視施加100萬元罰款，並根據《廣播條例》第24條向亞視發出指示，要求亞視向通訊局提交建議書，詳細述明亞視必須採取哪些措施，以改善其企業管治，從而達至持牌機構應有的水平，並須每年提交進度報告，直至通訊局認為亞視已完全及有效落實建議的改善措施為止。亞視於2013年9月就通訊局調查所作的裁決向行政長官會同行政會議提出法定上訴，通訊局會按照既定程序處理有關法定上訴。

無綫違反《廣播條例》的競爭條文

2013年9月，通訊局完成有關投訴無綫違反《廣播條例》競爭條文的調查，並公布通訊局的調查報告。通訊局認為無綫在2007年至2010年期間從事反競爭行為，違反《廣播條例》第13及14條，向無綫施加900,000元罰款，並指示無綫採取多項糾正行動。無綫於2013年10月就通訊局調查所作的裁決向行政長官會同行政會議提出法定上訴，並於2013年12月就《廣播條例》的上訴機制和通訊局調查所作的裁決提出司法覆核申請。通訊局會按照既定程序處理有關法定上訴和司法覆核。

6.19 懲處電訊持牌機構

電訊營辦商具誤導性或欺騙性的行為

在2013年4月1日至2014年3月31日期間，通訊辦根據《電訊條例》第7M條的規定，處理了92宗投訴個案。在這些投訴個案中，通訊局裁定有六宗違反《電訊條例》(詳見下文)，而有關持牌人被罰款50,000元至90,000元不等。



2013年5月，通訊局審議了一宗有關中國移動香港有限公司(中國移動香港)的投訴。投訴人指稱中國移動香港發出短訊推銷其流動服務時所作的陳述具誤導性或欺騙性，並沒有提及必須購買接駁鈴聲服務才可以享用有關優惠計劃的強制性規定。通訊局經考慮調查結果，認為中國移動香港確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向中國移動香港施加90,000元罰款。

2013年7月，通訊局審議了一宗有關九倉電訊有限公司(九倉電訊)的投訴。投訴人指稱九倉電訊銷售員曾就上網專線服務的傳輸速度及如投訴人不滿意服務，有權無條件提前取消合約，向他作出具誤導性或欺騙性的陳述。通訊局經考慮調查結果，認為九倉電訊確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向九倉電訊施加80,000元罰款。

2013年9月，通訊局審議了一宗有關CSL的投訴。投訴人指稱，在2011年4月至7月期間，CSL以特定信用卡持有人為對象推廣流動寬頻服務時，在報章及網上廣告、某一港鐵站牆上海報、其零售店玻璃牆的宣傳、顧客帳單和宣傳單張就服務速度作出具誤導性或欺騙性的陳述。通訊局經考慮調查結果，認為CSL的行為違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向CSL施加90,000元罰款。

2013年11月，通訊局審議了一宗有關和記環球電訊有限公司(和記電訊)的投訴。投訴人指稱和記電訊的銷售員表示投訴人與和記電訊另外簽訂服務合約，是把已包括在物業管理費內的和記電訊電訊服務費用分拆出來的唯一方法，但這卻並非事實。通訊局經考慮調查結果，認為和記電訊確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向和記電訊施加罰款90,000元。

2013年12月，通訊局審議了一宗有關和記電訊的投訴。投訴人指稱和記電訊的銷售員透過電話銷售為其家居固網服務續約時，錯誤告知他現時繳交的月費為48元，但實際上為38元。通訊局經考慮調查結果，認為和記電訊確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向和記電訊施加50,000元罰款。



2014年2月，通訊局審議了一宗有關和記電話的投訴。投訴人指稱和記電話的銷售員沒有向投訴人披露所推銷的流動服務計劃會受數據速度限制，是作出具誤導性或欺騙性的銷售行為。通訊局經考慮調查結果，認為和記電話確曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反《電訊條例》第7M條的規定。通訊局就有關違反事項向和記電話施加60,000元罰款。

潤迅通信(香港)有限公司網絡故障

潤迅通信(香港)有限公司(潤迅通信)的流動通訊服務分別於2013年3月30日和4月9日發生兩宗網絡故障事故，導致其話音服務、短訊服務及數據服務中斷。通訊局在考慮通訊辦的調查結果後，認為潤迅通信沒有遵從其牌照的一般條件第5.1項的要求，該項條件規定持牌人必須向用戶經營、維持和提供令通訊局感到滿意的良好、有效率及連續不斷的服務。經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素，通訊局決定向潤迅通信施加80,000元罰款。

CSL違反流動電話號碼可攜性實務守則

2013年9月，通訊局審議了一宗有關未經消費者同意便把其流動電話號碼由HKT轉攜至CSL的投訴。通訊辦對投訴進行調查，CSL承認由於員工出錯，在未經有關消費者同意下便把其號碼轉攜至CSL網絡。通訊局在考慮通訊辦的調查結果後，認為CSL違反《與實施流動電話號碼可攜性有關的實務守則》(《實務守則》)，並因而違反其牌照的特別條件第4.4項。通訊局經考慮個案的情況、違反事項的性質及受影響的客戶人數後，決定應向CSL發出勸諭，促請其更嚴格遵守有關牌照條件及《實務守則》。

潤迅通信違反公平使用政策指引

2013年9月，通訊局審議了一宗消費者投訴，指潤迅通信違反《就提供流動及固網寬頻服務實施公平使用政策的指引》(《公平使用政策指引》)。該投訴人指稱，當他訂用潤迅通信的「無限」服務計劃時，潤迅通信沒有知會他其服務計劃事實上受公平使用政策所規限，因此，當數據用量超出公平使用政策的指定上限時，數據速度便會受到限制。



通訊局經調查後，發現潤迅通信在發給消費者的銷售宣傳單張中把該服務計劃推廣為「無限」計劃，而且沒有條件規限。通訊局在考慮通訊辦的調查結果後，認為潤迅通信違反《公平使用政策指引》，並因而違反其牌照的特別條件第13.1項。通訊局經考慮個案的情況和衡量所有因素後，向潤迅通信發出警告，促請其日後嚴格遵守有關牌照條件。

對外電訊服務持牌人非法逃避繳付本地接駁費

通訊局亦完成了調查四宗有關非法逃避繳付本地接駁費的個案。有關對外電訊服務持牌人因違反其牌照的相關牌照條件，各自被施加65,000元至130,000元罰款。

違反電訊牌照規定的調查

綜合傳送者牌照一般條件第12.1項禁止持牌機構在沒有獲得通訊局事先批准下，使用無線電基站。在2013年4月1日至2014年3月31日期間，通訊局完成調查一宗關於使用未經批准的無線電基站的投訴。有關流動網絡持牌人因違反綜合傳送者牌照一般條件第12.1項，被施加80,000元罰款。

6.20 懲處商業電子訊息發送人

在2013年4月至2014年3月期間，通訊局收到1 998宗懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較前一年宗數下跌約17%。通訊局在處理該等舉報時，會視乎情況，向初犯者發出勸諭信解釋《非應邀電子訊息條例》的規定，或向涉及較嚴重情況的商業電子訊息發送人發出警告信。在報告期內，通訊局合共發出238封勸諭或警告信。如有個別發送人持續違反《非應邀電子訊息條例》，通訊局會依據該條例發出執行通知，指示發送人採取措施糾正違例行為。任何人不遵從向其送達的執行通知，第一次定罪最高可處罰款100,000元。於2013/14年度，通訊局共發出六份執行通知。2014年1月，通訊局亦首次因一名商業電子訊息發送人違反向其送達的執行通知而根據該條例提出檢控。



通訊局在籌備本報告時得蒙以下機構支持合作，謹致謝意：

亞洲電視有限公司

電視廣播有限公司

香港有線電視有限公司

電訊盈科媒體有限公司

無綫網絡電視有限公司

Starvision Hong Kong Limited

亞太衛視發展有限公司

Starbucks (HK) Limited

華娛衛視廣播有限公司

特納國際亞太有限公司

陽光文化網絡電視企業有限公司

GLOBECAST HONG KONG LIMITED

Auspicious Colour Limited

鳳凰衛視有限公司

時代衛視國際傳媒集團有限公司

亞洲時報在線有限公司

中華衛星電視集團股份有限公司

栢兆有限公司

香港衛視國際傳媒集團有限公司

健康衛視有限公司



亞太第一衛視傳媒集團有限公司

星空華文中國傳媒有限公司

香港商業廣播有限公司

新城廣播有限公司

香港數碼廣播有限公司

鳳凰優悅廣播有限公司

香港寬頻網絡有限公司

艾曼高有限公司

商務及經濟發展局
(通訊及科技科)

通訊事務管理局辦公室

政府新聞處

香港電台



非本地電視節目服務一覽表

持牌機構	推出服務日期	頻道數目 (在香港可接收的數目)	頻道性質	目標市場	衛星
1. Starvision Hong Kong Limited	4.1991	42 (0)	綜合娛樂、電影、音樂、體育及新聞等	亞洲區，包括內地、印度和中東	亞衛3S號 亞衛5號 Measat 3
2. 無綫網絡電視有限公司	8.1998	22 (1)	戲劇、綜合娛樂、電影及新聞等	亞洲區、澳洲和歐洲	亞衛3S號 國際19衛星
3. 亞太衛視發展有限公司	8.2000	55 (1)	綜合娛樂、新聞、電影及體育	印度支那半島、台灣及澳門	亞太V號 亞太VI號 亞太VII號
4. Starbucks (HK) Limited	6.2000	1 (1)	天氣、體育、音樂及財經等	亞太區	亞衛3S號
5. 華娛衛視廣播有限公司	3.1995	1 (1)	綜合娛樂	內地、東南亞及亞太區	亞衛3S號
6. 特納國際亞太有限公司	1989	13 (10)	新聞、財經、電影、兒童及家庭節目	亞太區及南亞	亞衛3S號 國際19衛星 Measat 3
7. 陽光文化網絡電視企業有限公司	8.2000	1 (1)	歷史及與文化有關的紀錄片	亞太區	亞衛3S號
8. GLOBECAST HONG KONG LIMITED	11.2001	30 (12)	綜合娛樂、體育、財經及新聞	亞太區	亞衛3S號 MeaSat 3
9. 亞洲電視有限公司	1.2005	1 (0)	綜合娛樂及資訊娛樂	內地	亞太V號
10. Auspicious Colour Limited	1.2006	10 (5)	綜合娛樂、資訊娛樂及音樂	亞太區	亞衛3S號 亞衛5號 國際8衛星



持牌機構	推出服務日期	頻道數目 (在香港可接收的數目)	頻道性質	目標市場	衛星
11. 鳳凰衛視有限公司	5.2006	4 (3)	綜合娛樂、新聞及電影	亞太區	亞衛3S號
12. 時代衛視國際傳媒集團有限公司	將於2014年6月推出	0 (0)	不適用	亞太區	不適用
13. 亞洲時報在線有限公司	1.2008	7 (7)	新聞、財經及資訊娛樂	東南亞	NSS 6
14. 中華衛星電視集團股份有限公司	11.2009	1 (1)	資訊娛樂	亞太區	亞衛7號
15. 栢兆有限公司	6.2010	75 (0)	新聞、電影、資訊娛樂及兒童節目	台灣、澳門及南中國	亞衛4號
16. 香港衛視國際傳媒集團有限公司	3.2011	2 (2)	資訊娛樂	亞太區	亞太VI號
17. 健康衛視有限公司	2.2013	1 (0)	健康資訊節目、紀錄片及綜合娛樂	亞太區	亞太V號
18. 亞太第一衛視傳媒集團有限公司	5.2013	1 (1)	新聞、財經、娛樂及體育	亞太區	亞太V號
19. 星空華文中國傳媒有限公司	1.2014	3 (0)	音樂節目、娛樂新聞及綜合娛樂	亞太區	亞衛3S號



截至2014年3月31日

牌照種類	數目
學術機構自設電訊裝置	2
航空甚高頻率固定電台	34
航空器電台	302
業餘電台	2 613
無線電廣播轉播電台及廣播轉播電台	15
實驗電台	95
固定傳送者，有限制固定傳送者及固定電訊網絡服務	21
酒店電視(發送)	148
工業、科學及醫學電子器材	813
海上無線電(本地船隻)	764
移動傳送者	1
有限制移動傳送者	1
移動無線電系統固定電台	19
移動無線電系統移動電台	2 251
專用無線電傳呼系統牌照	2 163
私用無線電傳呼系統	14
公共無線電通訊服務	9
無線電商(放寬限制)	3 066
無線電通訊學校	7
無線電測定以及指令、狀態及數據傳送	128
衛星電視共用天線	76
自設對外電訊系統	9
服務營辦商牌照 — 第一類服務、第二類服務及非第一類、第二類或第三類服務 ^{註一}	16
服務營辦商牌照 — 第三類服務	537
船舶電台	2 192
空間電台傳送者	11
的士無線電通訊服務	27
綜合傳送者 — 流動服務 ^{註二}	8
綜合傳送者 — 對內/對外固定服務 ^{註二}	31
闊頻帶鏈路中繼電台	62
總數	15 435

註一：這項數字包括亦獲授權提供服務營辦商牌照—第三類服務的12個牌照。

註二：這項數字包括獲授權同時提供固定和流動服務的兩個牌照。