

第六章

6 通訊事務管理局的主要工作回顧



廣播

6.1 廣播服務意見調查

在通訊辦的協助下，通訊局委託了獨立調查公司於2024年就廣播服務進行意見調查，以掌握公眾收看和收聽習慣的變化，並收集他們對廣播服務的意見。調查範圍涵蓋免費電視、收費電視及聲音廣播持牌機構提供的服務；調查結果已於2025年2月公布。

調查顯示有89.5%受訪者曾於調查前一個月收看免費電視節目，而收聽電台節目的受訪者有38.8%。電視觀眾平均每天收看2.6小時免費電視節目，電台聽眾則平均每天收聽2.2小時電台節目。此外，調查顯示受訪者普遍滿意持牌廣播機構提供的節目種類。



調查所得的資料和統計數據將成為通訊局處理將在2027年及2028年屆滿的主要電視及聲音廣播機構牌照續期申請的重要參考依據。

6.2 為本地免費電視節目服務牌照續期作準備

香港電視娛樂、無綫及有線寬頻開電視的免費電視牌照有效期將分別於2027年3月、2027年11月及2028年5月屆滿。根據《廣播條例》，免費電視持牌機構須於其牌照有效期屆滿前不少於24個月向通訊局提交牌照續期申請。

通訊局在收到牌照續期申請後，會展開處理程序。通訊局亦會在2025年第三季就三家免費電視持牌機構進行綜合諮詢。諮詢工作包括公眾問卷調查、電視暨網上公眾諮詢會和專題小組討論會。通訊局會分別評估三家免費電視持牌機構的過往表現及續牌計劃，並在參考業界和公眾的意見後，在2026年3月或之前就三家持牌機構的牌照續期申請向行會提交建議。



在報告期內，通訊局處理了兩宗分別由亞太第一衛視傳媒集團有限公司及陽光文化網絡電視企業有限公司提出的非本地電視牌照續期申請。通訊局亦批准了一宗由Greenroll Limited提出為香港酒店房間提供電視節目服務的其他須領牌電視牌照續期申請。

6.4 處理有關廣播服務的投訴

投訴處理概覽

在2024年4月至2025年3月期間，通訊局處理了1 090個關於廣播機構播出的材料的投訴個案(涉及2 561宗投訴)¹⁵，與上年度同期的投訴數字(1 783個個案、涉及8 216宗投訴)比較，個案數目減少38.9%，而投訴宗數則大幅減少68.8%¹⁶。在報告期內按廣播服務和廣播機構分類的已獲處理投訴個案數字分別見圖14和圖15。



15 為確保運作效率，涉及同一事宜／廣播內容而指稱相近的投訴，會歸納為同一個案一併處理。

16 投訴宗數大幅減少，主要原因是2023／24年度其中一個個案涉及超過4 600宗投訴。

圖14：在2024／25年度按廣播服務分類的已獲處理投訴個案

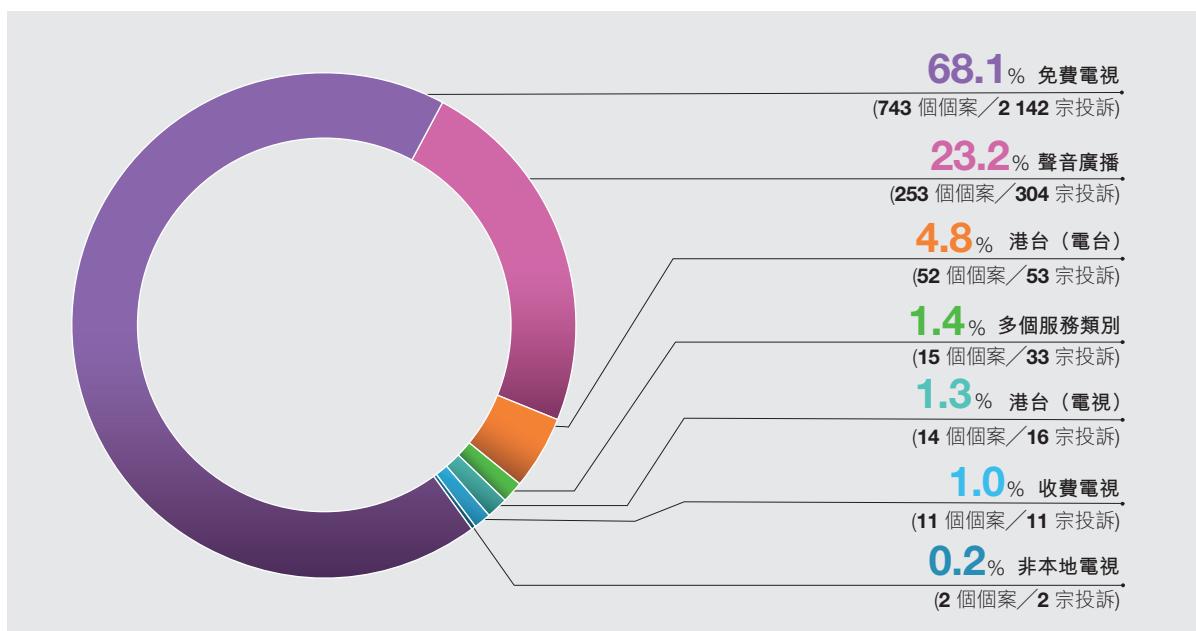


圖15：在2024／25年度按廣播機構分類的已獲處理投訴個案

廣播機構	投訴個案數目	投訴宗數
無綫	627	1 777
香港電視娛樂	52	284
有線寬頻開電視	53	57
Now TV	11	11
商台	189	231
新城	63	72
港台 (電視)	14	16
港台 (電台)	52	53
鳳凰衛視有限公司 (鳳凰衛視)	2	2
多家廣播機構	27	58
總計	1 090	2 561

第六章

6

通訊事務管理局的主要工作回顧

在通訊局處理的所有投訴個案中，通訊事務總監在通訊局授權下處理了1 085個個案(涉及1 809宗投訴)。這些個案涉及輕微違規，或有關指控並不構成違例情況，或不屬《廣播(雜項條文)條例》第11(1)條的管轄範圍(即投訴內容並不涉及違反有關法例、牌照條件或業務守則的條文)。通訊局則處理了五個個案(涉及752宗投訴)。有關通訊局在報告期內處理的投訴結果，見圖16。



圖16： 通訊局與通訊事務總監處理的投訴個案的結果

	屬於《廣播(雜項條文)條例》第11(1)條範圍				不屬於《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	3	47	2	827	211	1 090
投訴宗數	170	51	582	1 493	265	2 561

通訊局處理的投訴個案

在通訊局處理的五個投訴個案中，四個與免費電視服務有關。按廣播服務分類的投訴個案數字見圖17。

圖17： 按廣播服務分類並由通訊局處理的投訴個案數字

廣播服務類別	投訴個案數目	投訴宗數
免費電視	4	751
非本地電視	1	1
總計	5	752

至於該五個通訊局處理的投訴個案中涉及的廣播材料性質，三個與節目有關、一個與節目宣傳材料有關，餘下一個則與廣告有關。在投訴成立的三個個案中，一個涉及真實題材節目的公平性及回應的權利、一個涉及藥品廣告推銷產品，而餘下一個則涉及令人不安和恐怖的內容。通訊局向有關廣播機構發出一次警告及兩次勸諭。通訊局在2024／25年度內就投訴個案所作出的裁決見圖18。

圖18： 通訊局在2024／25年度就投訴個案作出的裁決

通訊局的裁決	涉及的廣播機構			總計
	無線	鳳凰衛視		
無須跟進	1	1		2
勸諭	2	0		2
強烈勸諭	0	0		0
警告	1	0		1
嚴重警告	0	0		0
罰款	0	0		0
總計	4	1		5

電訊

6.5 在多段頻帶提供頻譜供5G服務使用及更多更先進電訊服務

截至2025年3月，通訊局已在低、中及高頻帶(即700兆赫、3.3吉赫、3.5吉赫、4.9吉赫、6／7吉赫及26／28吉赫)內指配合共3 630兆赫的無線電頻譜作公共流動電訊服務用途，包括提供5G服務。另外，26／28吉赫頻帶內400兆赫的共用頻譜亦會以共用方式指配給其他機構使用，用作提供地區性無線寬頻服務，支援5G的創新應用。由2020年4月起，各流動網絡商已在香港推出商用5G服務。目前，香港的5G覆蓋率已超過99%，覆蓋所有人口稠密的地區、各大型商場及港鐵站。隨着業界持續優化5G服務，以及5G設備及消費者產品日益普及，憑藉高速、高容量、超可靠、大規模連接和低時延通訊等超卓技術特性，5G服務正在革新流動服務用戶的使用體驗。業界普遍預期，5G將繼續為各種商業服務和智慧城市的應用帶來巨大發展潛力。

提供更多頻譜以滿足市場需求

根據2023年年底舉行的國際電信聯盟世界無線電通信大會的會議結果，6 425—7 125兆赫頻帶已識別為可於第一區(歐洲及非洲)與第二區(美洲)和第三區(亞洲及大洋洲)的部分國家用作國際移動通信(IMT)服務，中國內地工業和信息化部亦公布，6 425—7 125兆赫頻帶的全部或部分已識別作IMT服務之用。有見及此，通訊局已於2024年12月將所有在6 570—6 770兆赫頻帶及6 925—7 125兆赫頻帶內操作固定及外勤廣播鏈路的有關使用者遷移至其他頻帶，以騰出415兆赫頻譜作公共流動服務用途。

另外，通訊局會密切留意國際／地區標準化組織決定用於各種無線電通訊服務(包括流動服務)的新頻帶的發展情況。通訊局會因應市場的發展，繼續推行措施以支援5G或更先進流動通訊服務的發展，例如第六代(6G)流動服務，包括協調業界以了解他們的意見和需求，以及適時向業界供應合適的無線電頻譜。



完成重新指配850／900兆赫和2.3吉赫頻帶內的頻譜

850／900兆赫頻帶內20兆赫頻譜和2.3吉赫頻帶內90兆赫頻譜的現有指配期將分別於2026年5月和2027年3月屆滿，相關頻譜將用於提供公共流動服務。根據2024年11月舉行的頻譜拍賣，850／900兆赫和2.3吉赫頻帶頻譜的重新指配將分別於2026年6月和2027年3月生效。

完成指配6／7吉赫頻帶內的頻譜

6／7吉赫頻帶內的頻譜，是用作提供公共流動服務的中頻帶內餘量最大的頻段。通訊局已於2024年11月舉行拍賣，並於2025年3月31日將該頻帶內300兆赫的頻譜指配予三家流動網絡商，使香港成為國際間首個指配6／7吉赫頻帶頻譜的地區。此舉讓香港能夠為發展6G流動服務提前作準備，亦可鼓勵創新及技術進步，為香港未來的6G發展奠定穩固的基礎。

為重新指配2.5／2.6吉赫頻帶內的頻譜作準備

《2024年施政報告》宣布，政府會繼續適時向市場提供更多合適的無線電頻譜，以支持更廣泛及更先進的通訊科技（包括6G）的應用。2.5／2.6吉赫頻帶內餘下50兆赫頻譜的現有指配期將於2028年5月屆滿。通訊局與商經局局長於2024年9月就重新指配安排及相關頻譜使用費進行聯合公眾諮詢。通訊局將於2025年第四季舉行拍賣，有關頻譜將於2028年5月重新指配。



6.6 確保新建樓宇內預留足夠空間及可進入該等樓宇以裝設流動通訊設施

根據《2024年電訊(修訂)條例》實施後於2024年10月1日生效的《電訊條例》第14條修訂條文，獲通訊局授權的流動網絡商可進入在2025年4月1日或之後獲批建築圖則的指明建築物(包括新建及重建的商業、工業、住宅和旅館建築物)內的預留空間，裝設和維持流動通訊設施而無須向有關土地擁有人繳付費用。另外，新建的政府建築物及公營房屋亦會跟從有關安排。上述安排有助進一步擴展香港的流動網絡覆蓋及容量。

為落實上述法例修訂，通訊局在通訊辦的協助下，於2024年9月公布了《在指明建築物內設置流動接達設施以提供公共流動無線電通訊服務的工作守則》，為發展商和流動網絡商訂明有關在指明建築物裝設流動通訊設施的具體要求。

通訊辦會繼續支援通訊局處理根據經修訂的《電訊條例》第14條向流動網絡商批出授權的事宜。通訊辦亦會與屋宇署及其他相關政府部門緊密合作，確保新安排能夠一致地實施。



6.7 便利5G網絡鋪設

基於5G的特性，我們需要裝設更多無線電基站(基站)才能達致全面覆蓋。為求迅速和有效地鋪設5G網絡，通訊局協助政府推出簡化的申請流程，以每年港幣一元的象徵式租金開放超過1 500個合適的政府場所予流動網絡商安裝基站。

通訊辦亦一直與業界緊密合作，便利流動網絡商在有上蓋巴士站和公眾收費電話亭設置基站。為便利流動網絡商使用這些設施，通訊局分別於2020年4月及11月發出了《使用公眾收費電話亭安裝無線電基站以提供公共流動服務的指引》及《使用有上蓋巴士站安裝無線電基站以提供公共流動服務的指引》。截至2025年3月，共有15份在有上蓋巴士站和一份在公眾收費電話亭安裝基站的申請獲批。另外，政府將於不同地區設置多功能智慧燈柱，並預留空間及承載能力供流動網絡商安裝基站，以更廣泛地擴大5G網絡覆蓋。通訊辦會繼續與業界及相關政府部門合作，物色適合設置基站的公眾設施，以及便利營辦商進行技術測試。



6.8 與相關機構協調加強大型公眾活動場地的5G網絡容量

《2023年施政報告》公布，政府會積極與相關機構協調，加強大型公眾活動場地的5G網絡容量。為落實這項措施，商經局和通訊辦一直積極協調流動網絡商、相關場地負責人和政府部門，簡化審批及安裝程序，使流動網絡商能迅速為這些場地設置5G基站，以提升其5G網絡容量，並確保參與大型活動的用戶能體驗更順暢的網絡連接。

截至2025年3月，大型公眾活動場地，包括中環海濱活動空間、香港體育館、香港會議展覽中心、亞洲國際博覽館、維多利亞公園及啟德體育園已安裝額外的基站，以加強5G覆蓋及網絡容量。通訊辦會繼續與相關機構協調，提升大型活動場地的流動通訊設施，以確保市民和參與活動的人士均可享用優質的通訊服務，以及提供高水平的電訊基建設施，鞏固香港作為國際盛事之都的地位。

6.9 協助新的海底電纜系統在香港登陸

自對外電訊設施市場於2000年1月1日開放以來，香港一直採取公開發牌制度，即通訊局發出的對外固定牌照數目不設上限，而香港也沒有對持牌人施加任何外資擁有權限制。

截至2025年3月，香港有11個海底電纜系統，包括AAE-1，AAG，ADC，APCN-2，APG，ASE，EAC-C2C，FNAL／RNAL，H2HE，SJC和TGN-IA。

通訊辦一直協助營辦商向相關政府部門取得在香港鋪設及登陸新海底電纜系統的法定許可。透過通訊辦提供的一站式支援，多個新的區域及洲際海底電纜系統正在興建，並擬於2025年至2029年期間陸續投入服務。

6.10 實施及檢討電話智能卡實名登記制

根據《電訊(登記用戶識別卡)規例》(第106AI章)(《登記規例》)，電話智能卡實名登記制(實名登記制)自2023年2月24日起全面實施。根據規定，所有在本地發出及使用的電話智能卡(包括上台月費服務及電話儲值卡)均須於啓動服務前完成實名登記。通訊局已發出《實施電話智能卡實名登記制度的指引》(《實名登記指引》)，為電訊商履行實名登記制提供指引及詳細要求。

自實名登記制全面實施以來，通訊辦持續進行監察及執法工作，確保電訊商及其他相關人士合乎《登記規例》及《實名登記指引》的要求。通訊辦一直與電訊商保持合作，並提醒電訊商需優化其登記平台及加強檢查登記記錄，其中包括於2024年10月1日起採用「智方便」作為香港身份證持有人進行電話儲值卡實名登記的預設登記方式。至於非持有香港身份證人士在網上登記平台進行實名登記的電話儲值卡，電訊商會先透過系統識別證件後啓動相關電話儲值卡，及後也會以人手核查系統內登記人提供的證件資料的真偽，如發現有未能遵從合規要求的電話儲值卡(例如懷疑使用偽冒證件進行登記等)，會取消其登記。

為確保實名登記制獲確切執行，通訊局會在通訊辦的協助下，繼續與電訊商合作，就已登記的用戶資料進行抽樣檢查，以確保有關登記記錄完整可靠。通訊辦會繼續採取執法及監察行動，包括核實電訊商的登記平台、進行突擊市場巡查及檢查有關登記記錄，亦會持續安排宣傳工作，提升公眾人士對實名登記制規定的認識。

政府現正檢討實名登記制的成效，並會參考實名登記制的實施經驗及所得知的最新騙案手法，研究推出優化措施。

6.11 打擊詐騙電話和訊息

通訊局在通訊辦的協助下，一直與電訊業和香港警務處(警方)緊密合作，制定和實施多項技術措施，合力打擊透過電訊網絡傳送的詐騙電話和訊息。通訊辦、警方和電訊業於2022年9月共同成立了電訊業打擊詐騙電話和訊息專責工作小組(工作小組)，共同努力從電訊角度打擊詐騙電話和訊息。

工作小組自2022年第四季起已陸續實施多項措施，包括(a)就來電號碼為「+852」開首的境外來電發送話音或文字訊息提示，以提醒流動服務用戶，有關可疑來電源自香港境外；(b)攔截可疑或偽冒致電者身分的來電；(c)根據警方的資料，阻截用戶登入懷疑詐騙網站和暫停涉及詐騙個案的本地電話號碼的電訊服務；(d)設立「短訊發送人登記制」，協助市民識別「已獲認證的發送人」及其以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」；(e)公布業務守則，就電訊服務供應商提供實務指引，管理由本地電訊網絡及系統打出的懷疑詐騙電話及發出的懷疑詐騙短訊；以及(f)實施向新啟動流動電話儲值卡來電的接聽者播放話音提示的措施。截至2025年3月，流動服務供應商已發送超過3 000萬個針對「+852」來電的話音或文字訊息提示、電訊服務供應商已攔截超過520萬個以「+852」開首的可疑來電。電訊營辦商亦根據警方的資料，攔截用戶登入超過46 000個網站，並暫停約6 000個本地電話號碼的服務；同時，流動服務供應商已就新電話儲值卡打出的電話，向接聽者播放了約1 480萬個話音提示。

此外，通訊局制定了《電訊服務供應商管理詐騙電話及詐騙短訊的業務守則》，分別在2023年6月底和2024年8月起要求電訊服務供應商監察自其網絡打出的電話及發出的短訊。若發現懷疑詐騙電話的致電模式或詐騙短訊的發出模式，有關電話號碼的服務將被暫停。截至2025年3月，約有140萬個本地電話號碼按業務守則被暫停服務。此外，通訊辦亦於2024年10月發布了業務守則，為電訊服務供應商提供實務指引，以便他們透過其宣傳渠道及方式，向本港公共電訊服務用戶宣揚反詐訊息。通訊辦會繼續與電訊業及警方合作，監察並提升有關措施的成效。

6.12 實施短訊發送人登記制

為協助市民識別短訊發送人的身分是否已獲認證，通訊辦與電訊業、銀行業及警方攜手合作，設立短訊發送人登記制(登記制)。在登記制下，「已獲認證的發送人」須使用以「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」發出短訊予本地流動服務用戶。所有其他並非由「已獲認證的發送人」經香港流動服務供應商發出但發送人名稱含「#」號的短訊，均會被電訊網絡攔截。市民可憑「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」，輕易識別出經香港流動服務供應商收到的短訊是否來自「已獲認證的發送人」，從而降低短訊詐騙的風險。登記制自2023年12月28日起實施，並由2024年2月起開放予各行業申請加入。主要電訊商、銀行、政府部門、法定組織、各行業(例如公用事業、零售、教育、保險及信貸財務等)的公司及機構已陸續加入登記制。截至2025年3月，已有超過490間公司及機構參與登記制，通訊辦會繼續推廣登記制和鼓勵更多行業及機構加入。



6.13 實施《保護關鍵基礎設施(電腦系統)條例》

立法會於2025年3月19日通過《保護關鍵基礎設施(電腦系統)條例》，該條例旨在加強關鍵基礎設施的網絡安全，其涵蓋範圍包括電訊業和廣播業，條例亦指明通訊局為指定當局，負責監管關鍵基礎設施營運者在該條例下的相關責任。該條例將於2026年1月1日生效，並由通訊局落實推行。

6.14 簡化申請營辦低軌衛星的牌照審批流程

在香港現行法例要求下，衛星營辦商須為每顆在本港營辦的衛星取得由行政長官根據《外層空間條例》(第523章)發出的外層空間牌照，以及由通訊局根據《電訊條例》發出的空間站傳送者牌照。由於低軌衛星以一個星座運作，每個星座由數以十計或百計的低軌衛星組成，因此有需要考慮如何作出切合低軌衛星實際情況的發牌安排。為了把握太空經濟帶來的發展機遇，政府現正研究簡化申請營辦低軌衛星牌照的審批流程，目標於2025年內完成相關研究工作，並在2026年內公布研究結果。

6.15 支援低空經濟發展

低空經濟是指於1 000米以下空域進行的經濟活動，現正在不同領域如空中監測、無人機送貨、地形勘測及驗樓等創造新的可能性。根據《2024年施政報告》，政府成立了發展低空經濟工作組(工作組)，制訂發展策略和跨部門工作計劃，並先以低空經濟應用項目為起動。通訊辦正積極參與工作組的相關工作，並從電訊角度為低空經濟的發展提供支援。

在各項基建設施當中，公共流動網絡是推動低空飛行活動不可或缺的一部分。現時用作航拍或表演用途的無人機，一般可使用已指配作無線區域網絡用途的2.4吉赫及5吉赫共用頻帶，或連接4G或5G流動網絡作遙控、數據傳輸及定位用途。通訊局會繼續密切留意中國內地及世界各地電訊市場的發展，包括指定供無人機使用的專用頻帶，以確保本港的頻譜規劃與中國內地及其他先進經濟體一致，從而促進低空經濟活動在香港的發展。

在進行測試方面，通訊局會根據《電訊條例》第7E條發出許可證，以短期性質免費指配不同頻帶的頻率予有關人士，以便他們可以使用無線電設備進行各種無線電傳輸測試及技術應用(包括無人機系統)。



6.16 推行對地下電訊基建設施的保護

根據《電訊條例》第18A條，任何人在地下電訊線路附近進行任何低於地面的工作時沒有採取合理步驟保護或沒有防止地下電訊線路受損，即屬刑事罪行。就此，通訊局發出了《有關在地下電訊線路附近進行工作的指引》(《地下電訊線路指引》)，為有關持份者提供實務指引，以符合有關規定。根據《地下電訊線路指引》，施工者須委聘一名合資格人士進行地下電訊線路探測工作。截至2025年3月，已有超過800人參加過由兩家機構(即香港建造學院及香港專業教育學院)提供的探測工作相關訓練課程，其中超過360人已登記成為合資格人士。有關合資格人士名單已在通訊辦網站公布。截至2025年3月，共有七宗成功檢控個案經裁判官判處罰款，預料有關執法行動將會繼續提升業界對地下電訊基建設施的保護意識。

6.17 改善多類牌照的發牌制度

為配合政府有關改善規管措施以提升香港競爭力的政策，通訊辦協助通訊局改善四類牌照的發牌制度，包括船舶電台牌照、無線電廣播轉播電台牌照、酒店電視(發送)牌照和衛星電視共用天線牌照，將有關牌照的有效期由一年延長至兩年。是項變更旨在加強規管的確定性。兩年期的牌照安排自2024年3月起生效，通訊辦會在2025至2026年將有關安排擴展至根據《電訊條例》簽發的其他類型牌照。

6.18 履行全面服務責任

香港電話有限公司及Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited有責任遵照牌照條件提供全面服務，作為承擔香港基本電訊服務的全面服務供應商。全面服務責任訂明，全面服務供應商應合理地向所有在香港境內的人士以不高於公布的收費提供基本電訊服務，當中主要包括基本的固網話音電話服務及公共收費電話機。

全面服務供應商有權向須分擔全面服務補貼費的營辦商¹⁷收取全面服務補貼費，以收回其履行全面服務責任的淨成本。全面服務補貼費是根據所獲編配的用戶號碼總數計算，攤分予須分擔全面服務補貼費的營辦商。通訊局已完成2023年的全面服務補貼費檢討，總金額確定為1,310萬元。在扣除特別收入110萬元後¹⁸，須分擔全面服務補貼費的營辦商須支付餘下的2023年全面服務補貼費1,200萬元(或每個獲編配的電話號碼每月2.5仙)。通訊局已告知全面服務供應商就2023年個別須分擔全面服務補貼費的營辦商應支付的全面服務補貼費金額，全面服務供應商將於2025年直接向有關營辦商收費。

¹⁷ 須分擔全面服務補貼費的營辦商包括：獲授權提供本地固定或流動服務的綜合牌照持有人，以及獲授權提供第一類、第二類或第三類服務(只限流動虛擬網絡商服務)的服務營辦商牌照持有人。

¹⁸ 已設立的特別收入儲備會將所有無人申索的全面服務補貼費退款，以及使用全面服務供應商的收費電話亭作非公眾收費電話機用途產生(或視為會產生)的收益／收入／費用用作資助與全面服務補貼費相關的活動。2023年的檢討並沒有無人申索的全面服務補貼費退款。

6.19 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電訊營辦商可能違反《電訊條例》的任何條文、牌照條件或其他通訊局具有司法管轄權執行的相關法例(即《商品說明條例》及《競爭條例》)，通訊局會進行調查。至於其他不涉及違反《電訊條例》、牌照條件或其他相關法例的消費者投訴，電訊營辦商有責任與客戶解決其投訴的事宜。通訊局會留意電訊營辦商處理消費者投訴的手法，如察覺有任何系統性的問題，會採取所需行動。

在報告期內，通訊局共接獲1 694宗關於電訊服務的消費者投訴，較去年1 630宗投訴增加了3.9%。當中1 064宗(62.8%)與流動通訊服務有關；468宗(27.6%)與互聯網服務有關；142宗(8.4%)與固網服務有關；以及四宗(0.2%)與對外電訊有關。就投訴性質而言，在通訊局接獲的投訴中，關於客戶服務質素的投訴佔最多(400宗或23.6%)，而關於服務質素(293宗或17.3%)和帳單爭議(273宗或16.1%)的投訴分別佔第二和第三位。

通訊局在報告期內接獲各類電訊服務投訴個案及各種性質投訴個案的數字分別見圖19和圖20。

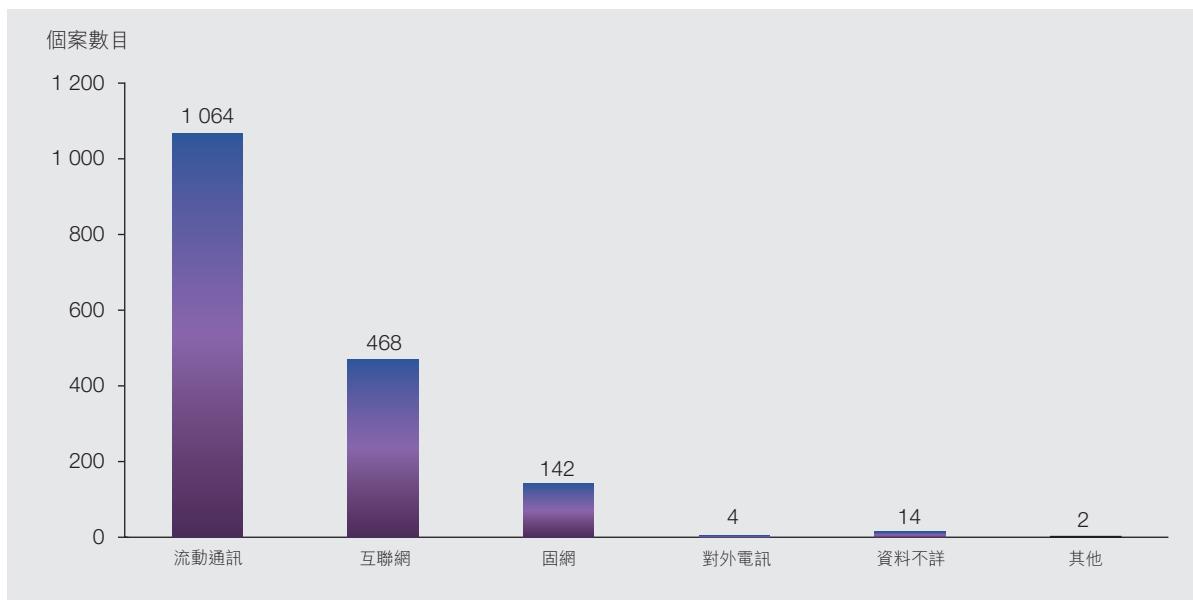


第六章

6

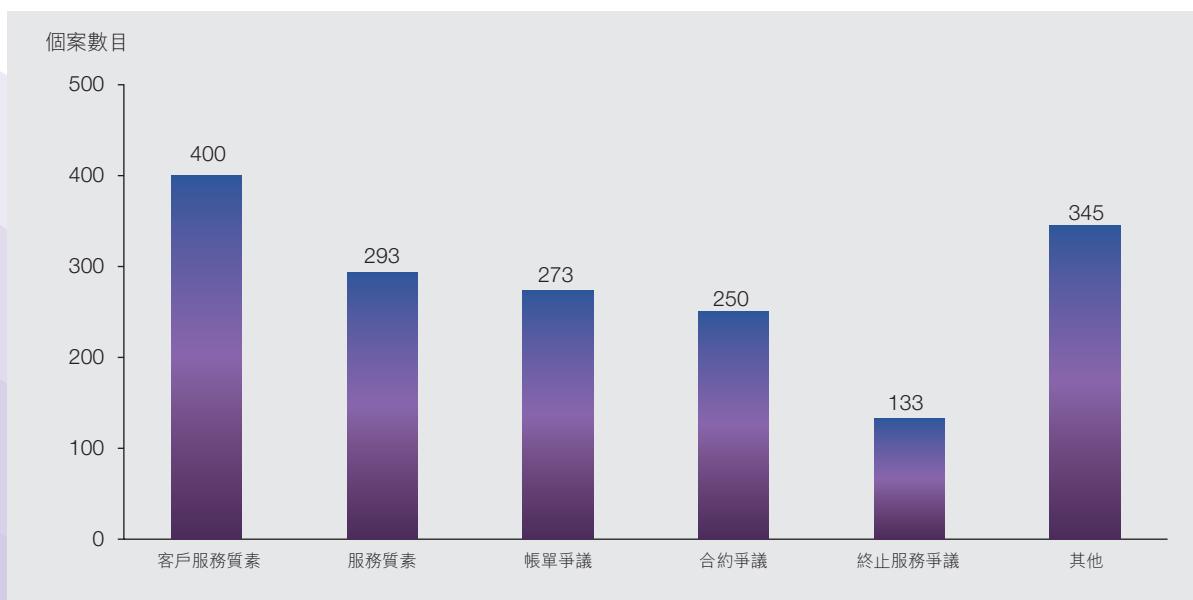
通訊事務管理局的主要工作回顧

圖19：通訊局在2024／25年度接獲的各類電訊服務投訴個案



註：歸類為「其他」的投訴個案中，有涉及互聯網相關服務的非電訊類服務的個案。

圖20：通訊局在2024／25年度接獲的各種性質投訴個案



註：歸類為「其他」的投訴個案中，有追收過期未付款項、轉攜電話號碼、退款事宜、申請／重啓／停用電訊服務等個案。

在接獲的1 694宗投訴個案中，1 693宗(99.9%)不屬於通訊局的管轄範圍。其餘一宗個案(0.1%)則涉及投訴人指稱一家流動服務供應商無法運作準確和可靠的計帳系統。通訊局經調查後，並無發現違反《電訊條例》或牌照條件的個案。

6.20 加強保障電訊服務消費者

電訊業界採取的消費者保障措施

為保障電訊服務消費者的權益，通訊辦積極實施各項消費者保障措施，並與業界合作制定和推行自行規管措施，以處理不時出現的消費者事宜。

這些措施包括由代表業界的香港通訊業聯會負責管理、屬自願性質的「解決顧客投訴計劃」。該計劃旨在以調解方式協助電訊商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。

其他由業界自願實施的自行規管措施包括公布《電訊服務合約實務守則》，令電訊服務合約條文更清晰；以及公布《收費流動內容服務守則》，以規管第三方內容服務供應商的行為。

其他例子包括實施預防流動通訊服務帳單震撼的措施，以及在通訊辦網站刊載主要家居寬頻服務供應商就消費者提出終止服務申請所採取的安排。

通訊辦會繼續監察所採取的各項消費者保障措施的實施情況及成效，並在有需要時邀請業界參與進一步改善現行措施或推出新措施。

寬頻表現測試系統

自2010年12月起，通訊辦提供寬頻表現測試系統，讓寬頻用戶測量其寬頻服務的連接表現，包括下載和上載速度、網絡時延、封包遺失和抖動。除桌面和手提電腦用戶外，採用iOS和Android作業系統的智能電話和平板電腦用戶也可使用該測試系統。自推出服務至2025年3月，用戶已透過系統進行約1.29億次寬頻表現測試。

消費者教育活動

通訊局在年內透過推出年度消費者教育活動，繼續從多方面進行宣傳工作。本年度的主題為「向電話詐騙說『不』」，推出的多項宣傳活動包括「親子同樂日暨展覽」、供小學生參加的海報及標語設計比賽等，並舉辦一系列小型展覽、社區和學校講座，以及學校巡迴劇表演，提醒公眾提防電話及短訊詐騙。

為配合是次消費者教育活動的主題，當局製作了兩輯全新的一分鐘動畫短片，分別名為「向電話詐騙說不」及「向短訊詐騙說不」，以宣傳通訊辦打擊電話騙案的措施，並鼓勵公眾使用來電過濾應用程式。此外，兩套主題為「電話卡要實名 合規登記至精明」和「留意提示訊息 小心可疑來電」的全新電視宣傳短片及電台宣傳聲帶亦先後於2024年7月及2025年1月推出。第一套宣傳短片及聲帶提醒市民使用自己的身份證正本完成電話卡實名登記，第二套旨在向公眾宣傳新啟動電話儲值卡加插話音提示的措施已經推出。

為進一步加強推廣防電騙訊息的宣傳工作，當局於2025年1月中推出「防電騙地區大使計劃」(大使計劃)，邀請全港18區的區議員及其辦事處人員參加，協助通訊辦深入社區向公眾宣傳防電騙訊息。大使計劃獲得超過150個區議員辦事處支持，超過300位區議員及議員辦事處人員參與大使計劃成為防電騙地區大使(大使)。大使會透過其地區活動及日常與區內居民的接觸推廣防電騙訊息，並參與通訊辦舉辦的防電騙宣傳工作和消費者教育活動。

6.21 執行《商品說明條例》的公平營商條文

《商品說明條例》的公平營商條文禁止商戶在向消費者提供貨品和服務時作出某些訂明的不良營商手法。

通訊局與海關獲賦予共享管轄權，就《電訊條例》和《廣播條例》下的持牌人作出與根據相關條例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》的公平營商條文執法。兩個執法機關已簽訂諒解備忘錄（備忘錄），以協調雙方在《商品說明條例》的公平營商條文下履行各自的職能，並已發出一套執法指引，就公平營商條文的實施向商戶和消費者提供指引。

在2024年4月1日至2025年3月31日期間，通訊局共處理297宗根據《商品說明條例》提出的投訴個案，其中有233宗因證據不足以證實違反了《商品說明條例》或因不屬《商品說明條例》的規管範圍而結案，四宗個案在通訊局向有關持牌人發出勸諭信以敦促其注意有關事宜，並提供建議以改善其向消費者銷售、供應或推廣電訊服務或廣播服務的相關營業行為後亦已結案，餘下的60宗個案則仍在處理中。

6.22 執行《競爭條例》

《競爭條例》為跨行業的競爭法例，旨在禁止各行業從事反競爭行為。根據《競爭條例》，通訊局與競委會獲賦予共享管轄權，就電訊業和廣播業營運的業務實體的行為，包括涉及電訊業傳送者牌照持有人的合併與收購活動執行《競爭條例》。

根據通訊局與競委會簽訂的備忘錄，對於屬於共享管轄權範圍內的事宜，通訊局一般會擔任主導機關。如某些事宜既涉及屬於共享管轄權的範圍，又涉及不屬於共享管轄權的範圍，通訊局與競委會將因應個別情況，討論和協定處理有關事宜的最佳安排。

在2024年4月1日至2025年3月31日期間，通訊局共接獲18宗根據《競爭條例》提出的投訴及查詢個案，該18宗個案已全部結案，無需作進一步跟進。年內，通訊局根據《競爭條例》的合併守則檢視兩宗交易。相關的工作仍在進行中。

6.23 執行《非應邀電子訊息條例》

通訊局根據《非應邀電子訊息條例》設立了分別適用於傳真訊息、短訊和預錄電話訊息的三份《拒收訊息登記冊》。除非發送人已取得電話號碼登記使用者的同意，否則發送人不可發送商業電子訊息到已登記在登記冊上的電話號碼。截至2025年3月，這些登記冊上已有超過280萬個電話號碼。

通訊局會繼續監察商業電子訊息發送人遵守《非應邀電子訊息條例》的情況，並簡化程序，以便更有效執法。

6.24 促進經優化的「營銷電話行業規管計劃」的實施

為了平衡企業營商的需要和減輕公眾可能受到營銷電話滋擾的影響，政府自2010年起採取務實而有效的方法，透過與不同行業的商會積極協作，對營銷電話加以規管，並於2024年6月進一步推行經優化的「營銷電話行業規管計劃」（「優化行業計劃」）。

來自七個行業（包括金融、保險、電訊、電話中心、美容、地產代理及放債人行業）的12個商會參與「優化行業計劃」，並根據通訊辦在同年發出的經修訂後的《人對人促銷電話基準實務守則》，發出相應行業適用的實務守則，實施自我約束以規管促銷電話。有關規定包括，電話促銷者必須按接聽者的要求提供其姓名及聯絡電話，以及限制在指定時間內致電同一電話號碼的次數。

通訊辦會繼續適時檢視「優化行業計劃」的成效，並與相關持份者及業界聯繫，以提供所需協助。

主要規管行動

6.25 懲處持牌廣播機構

在報告期內，通訊局並無對持牌廣播機構作出重大懲處。

6.26 懲處持牌電訊機構

在報告期內，通訊局並無對持牌電訊機構作出重大懲處。

6.27 懲處商業電子訊息發送人

在2024年4月至2025年3月期間，通訊局接獲553宗有關懷疑違反《非應邀電子訊息條例》的舉報，較去年減少約20%。在這些舉報中，大部分個案與預錄電話訊息及短訊有關。通訊局在處理有關舉報時，會視乎情況向商業電子訊息發送人發出勸諭信，提醒他們遵守《非應邀電子訊息條例》的規定，或向涉及較嚴重個案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51封勸諭信及11封警告信。如發現商業電子訊息發送人持續違反《非應邀電子訊息條例》，通訊局或會依據該條例第38條發出執行通知，指示發送人採取措施糾正違例行為。通訊局於2024／25發出了兩封執行通知。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港幣十萬元。