

《電訊條例》
(第 106 章)

類別牌照

《電訊條例》第8(1)(aa)條

要約提供電訊服務

通訊事務管理局行使《電訊條例》(第 106 章)第7(5)及7B(2)條所賦予的權力，在二零一九年四月二十六日刊登本牌照。本牌照將於二零一九年十月二十六日生效。

1. 釋義

1.1 在本牌照內—

「管理局」指根據《通訊事務管理局條例》(第 616 章)第3條設立的通訊事務管理局；

「第一類服務」指包含下列特性的對內電訊服務

- (a) 用作傳送可與其他類型通訊整合的實時話音通訊；
- (b) 能夠讓客戶撥出電話至獲指派香港號碼計劃內的號碼的人士及接聽這些人士的來電；
- (c) 客戶獲指派香港號碼計劃內的號碼；及
- (d) 並非本牌照所界定的「第二類服務」。

「第二類服務」指包含下列特性的對內電訊服務

- (a) 用作傳送可與其他類型通訊整合的實時話音通訊；
- (b) 能夠讓客戶撥出電話至獲指派香港號碼計劃內的號碼的人士及接聽這些人士的來電；
- (c) 客戶獲指派香港號碼計劃內的號碼；及
- (d) 在提供服務時，
 - (i) 類別牌照持有人(及其代理、承辦人及轉售商，如適用)在促銷、推廣或宣傳有關服務的資料上標明其服務為「Class 2 service」(若資料以英文撰寫)或「第二類服務」(若資料以中文撰寫)；或
 - (ii) 以代替(i)，類別牌照持有人遵從管理局所發出的指令中列明的有關條件。

「類別牌照持有人」指根據本牌照條件第2.1條獲發牌照的人；

「持牌電訊營辦商」指傳送者、服務營辦商或任何根據本條例獲發牌的電訊營辦商，並與類別牌照持有人訂立協議、安排或協定以提供任何電訊服務；

「本條例」指《電訊條例》(第106章)。

1.2 在本牌照中，除另有規定外，所有的字或詞句的涵義與該字或詞句在本條例或根據本條例訂立的規例中的涵義相同。

1.3 解釋本牌照時，無需理會標題及題目。

2. 牌照的批給

- 2.1 在符合本牌照的條款及條件的情況下，任何人士將獲發牌在業務運作中要約提供電訊服務。
- 2.2 在條件第2.1 條述及的人士不獲發牌設置或維持任何電訊設施以在本牌照下要約提供電訊服務。
- 2.3 在不妨礙條例及前述條文的一般性原則下，如管理局向條件第 2.1 條述及的人士送達通知，告知該人不合資格獲發本牌照，該人即不合資格獲發本牌照。如任何人不合資格獲發本牌照，除非及直至管理局撤銷上述的不合資格通知，否則該人按條件第 5 條所作出的任何登記申請將不獲管理局接納。

3. 通則

- 3.1 本牌照不得解釋為批給類別牌照持有人專利權。
- 3.2 本牌照的批給，並無授權類別牌照持有人進行任何事情以侵犯根據本條例或其他條例獲批給提供電訊線路或服務的專利權。
- 3.3 除非管理局明文撤銷本牌照，否則本牌照將持續完全有效。

4. 遵從

- 4.1 類別牌照持有人須遵從本條例、根據本條例訂立的規例、牌照條件或管理局根據本條例發出的其他文書，及管理局認為為就本牌照的任何條件的任何具體層面提供實際指引的目的而言適宜發出的任何指引或實務守則。

4.2 如類別牌照持有人以合約形式僱用任何人(「承辦人」)以在本牌照下要約提供電訊服務，類別牌照持有人須繼續對履行本牌照的各項條件及該承辦人有否遵從該等條件，負上責任。

5. 登記

5.1 在符合條件第5.3 條的情況下，類別牌照持有人在開始業務運作中要約提供電訊服務前，須向管理局登記下列資料，並須在獲得管理局書面確認已完成登記後，才可在本牌照下要約提供服務：

- (a) 類別牌照持有人名稱；
- (b) 類別牌照持有人在《公司條例》(第 622 章)下的公司註冊號碼或根據《商業登記條例》(第 310 章)向類別牌照持有人發出的商業登記證號碼；
- (c) 客戶服務熱線號碼；
- (d) 聯絡資料；
- (e) 類別牌照持有人擬要約提供的電訊服務種類；
- (f) 與類別牌照持有人訂立協議、安排或協定以根據本牌照提供電訊服務的所有持牌電訊營辦商的名稱；及
- (g) 由管理局不時指明的任何其他資料。

5.2 如根據條件第5.1 條登記的資料有任何更改，類別牌照持有人須即時向管理局更新。

5.3 管理局可完全或部分豁免特定組別的類別牌照持有人在指明期間遵從條件第5.1 條所施加的登記規定或限制¹。

6. 向客戶提供資料

6.1 在不抵觸本牌照的其他條款及條件的原則下，類別牌照持有人在要約提供服務時，須向客戶提供或讓他們取得下列資料：

- (a) 類別牌照持有人名稱；
- (b) 類別牌照持有人在《公司條例》(第622 章)下的公司註冊號碼；或根據商業登記條例(第 310 章)向類別牌照持有人發出的商業登記證號碼；或在按條件第5.1 條完成登記後由管理局提供的類別牌照持有人登記號碼；
- (c) 客戶服務熱線號碼；
- (d) 取用服務的接駁短碼或號碼(包括任何接駁密碼)，如適用；
- (e) 如何接駁服務的指示；
- (f) 所要約提供服務的收費；及
- (g) 服務的時期或有效期。

7. 以令人滿意的方式要約提供服務

7.1 在本牌照生效期間，類別牌照持有人須時刻及不時以管理局滿意的方式在本牌照下要約提供服務。

¹有關要約提供電訊服務類別牌照的詳情，請參閱在本牌照生效日期前發出的相關指引。

- 7.2 在符合本牌照中關於要約提供有關服務的任何條件的情況下，類別牌照持有人須以其公布的條款及條件，以及根據條件第12條（如適用）公布的收費，在客戶要求下安排要約提供有關服務，不論該客戶擬將該服務供其本身使用，或擬利用該服務向第三者提供合法的電訊服務。
- 7.3 在符合關於要約提供有關服務的任何條件的情況下，凡類別牌照持有人能夠向客戶合理地要約提供有關服務，類別牌照持有人須遵從該客戶對有關服務（根據條件第12條收費）的要求。

8. 檢查

- 8.1 類別牌照持有人在接獲管理局的合理事先書面通知時，須容許管理局或管理局以書面授權的任何人，為管理局本身的目的而進入和檢查類別牌照持有人在香港用於根據本牌照所要約提供服務的辦公室、地方及處所，以核實類別牌照持有人遵從本牌照的條件及本條例的規定。
- 8.2 類別牌照持有人須准許管理局或管理局以書面授權的任何人，為管理局的目的而檢查與類別牌照持有人業務有關的紀錄、文件及帳目，並在有需要時複製該等紀錄、文件及帳目的副本，使管理局得以履行本條例及本牌照所訂予管理局的職能，以及確保類別牌照持有人遵從本牌照的條件及本條例的規定。
- 8.3 在給予合理的事先書面通知下，管理局可指示類別牌照持有人證明有關服務符合本條例或管理局根據本條例可發出的任何其他文書所施加的規定，而類別牌照持有人須遵從該等指示。
- 8.4 為條件第8.3條的目的而言，類別牌照持有人須自費提供管理局合理所需的足夠支持，包括但不限於測試工具及操作職員。

9. 向管理局提供資料的規定

- 9.1 類別牌照持有人須按管理局書面要求的方式及時間，向管理局提交與業務有關的資料，包括用戶資料、財政資料、帳目、通訊資料、技術設置架構、線路傳送及其他管理局為履行根據本條例及本牌照所訂予管理局的職能合理所需的其他紀錄及資料，以及確定類別牌照持有人遵從本牌照及本條例的條件。
- 9.2 凡管理局建議披露取得的資料，而該資料的披露可能會對類別牌照持有人的合法業務或商業或財務有不利影響，則管理局在最後決定是否披露資料前，將給予類別牌照持有人合理的機會就建議的披露作出陳述。
- 9.3 在不局限條件第9.1 條的一般性的原則下，類別牌照持有人須按管理局要求，在管理局要求的相隔期間及限期或之前，提交由管理局在要求中指定的協議、合約、收據、帳單及其他相關文件的副本，以顯示類別牌照持有人與有關人士及 / 或電訊營辦商就其根據本牌照要約提供的服務的安排。

10. 客戶資料的保密

- 10.1 除非客戶以管理局批准的形式同意，或為防止或偵查罪行、或為拘捕或檢控罪犯、或獲任何法律授權或根據任何法律獲授權，否則類別牌照持有人不得披露客戶的資料。
- 10.2 類別牌照持有人不得使用其客戶提供或在向其客戶要約提供服務的過程中取得的資料，但類別牌照持有人為根據本牌照要約提供該服務或與類別牌照持有人要約提供該服務有關而使用者，則屬例外。

11. 帳單或收費的準確性

- 11.1 類別牌照持有人須採取一切合理步驟，以確保根據本牌照要約提供的服務使用準確可靠的帳單或收費設備。類別牌照持有人須為用作要約提供服務的帳單或收費系統備存紀錄，並提供給管理局檢查。
- 11.2 在管理局的書面要求下，類別牌照持有人須對帳單或收費設備進行測試或採取一切可行的步驟促成測試，以評估其準確性、可靠性及是否符合管理局訂明的技術標準(如有的話)。類別牌照持有人須於測試的日期後14 天內，或於管理局決定的其他較長時期內，向管理局呈交測試結果。

12. 收費

- 12.1 類別牌照持有人須公布就根據本牌照要約提供的服務的收費，並不得收取多於公布的金額。收費須包括要約提供服務的相關條款及條件。類別牌照持有人須遵從管理局不時發出與公布收費及要約提供服務的相關條款及條件有關的任何指引。

13. 電話號碼計劃及相關事項

- 13.1 類別牌照持有人須符合由管理局訂立或批准的任何號碼計劃，以及管理局就該號碼計劃發出的任何實務守則或指示。
- 13.2 類別牌照持有人須符合由管理局發出的任何規管性指引、關於使用或指派號碼、接駁短碼或來電線路識別的實務守則或指示。

14. 電話號碼可攜服務

14.1 凡類別牌照持有人要約提供由持牌電訊營辦商提供的服務，而管理局已指示有關營辦商須便利號碼可攜性，類別牌照持有人須按條件第13.1 條作出安排，自費協助有關營辦商履行便利號碼計劃內的號碼的可攜性的責任。

14.2 在符合條件第14.1 條的情況下，類別牌照持有人須符合管理局就電話號碼可攜服務的處理程序發出的任何實務守則。

14.3 為本條件的目的而言，「電話號碼可攜性」指網絡、系統及服務的一項功能，該功能讓某一綜合傳送者牌照持牌人、移動傳送者牌照持牌人、服務營辦商、流動虛擬網絡營辦商或任何其他持牌人(視屬何種情況而定)的客戶，能成為另一綜合傳送者牌照持牌人、移動傳送者牌照持牌人、服務營辦商、流動虛擬網絡營辦商或任何其他持牌人(視屬何情況而定)的客戶，而無須更改其獲指派的號碼。

15. 符合實務守則

15.1 在不限制或影響類別牌照持有人在其他牌照條件下的責任的情況下，類別牌照持有人須符合管理局不時就以下各方面向類別牌照持有人提供實際指引而發出的實務守則或指引：

- (a) 要約或提供滿意的服務；
- (b) 保障客戶資料；及
- (c) 保障及促進消費者就電訊產品及服務方面的利益。

15.2 在發出條件第15.1 條中提及的實務守則或指引前，管理局須在所有有關情況均屬合理下進行諮詢。

16. 要約提供第一或第二類服務

16.1 凡類別牌照持有人在本牌照下要約提供第一或第二類服務，附表中列出的條文將適用於所要約提供的第一或第二類服務。

17. 服務合約及解決糾紛

17.1 類別牌照持有人須遵從由管理局不時發出，關於適用於按合約提供電訊服務予最終用戶的規定的所有實務守則。

17.2 條件第17.1 條所指的合約規定可包括以下各項－

- (a) 服務合約文件的文體、版式和結構；
- (b) 訂立和終止服務合約的方式；
- (c) 服務合約所包括或相關的資料和服務表現；
- (d) 根據管理局批准的計劃，提交最終用戶與電訊服務供應商之間的糾紛作獨立解決；及
- (e) 用以保障最終用戶利益的其他條款及條件或條文。

17.3 在就條件第17.1 條發出任何實務守則前，管理局須在有關情況屬合理下進行諮詢。

附表

適用於類別牌照持有人要約提供第一或第二類服務的條文 (條件16)

1. 緊急求助電話服務

1.1 純粹為使香港警察緊急控制中心或管理局所指示的其他機構可回應及（在適當時）識別來自類別牌照持有人的客戶（該客戶的地址可能屬游牧性質）的公共緊急求助電話，類別牌照持有人須：

- (a) 免費向香港警察緊急控制中心或管理局所指示的其他機構提供致電緊急服務的客戶（該客戶的地址可能屬游牧性質）的最新地址資料；
- (b) 提供或訂立機制，讓類別牌照持有人的客戶可更新地址資料；及
- (c) 提醒客戶在使用服務的地址更改時更新地址資料。

1.2 管理局可豁免類別牌照持有人按第1.1 條須負的任何特定責任。類別牌照持有人須遵從管理局就有關豁免指明的任何條件，或發出的任何指引。

1.3 如類別牌照持有人獲管理局豁免根據第1.1 條向任何特定組別的客戶提供公共緊急求助電話服務，須在關於提供服務給客戶的所有促銷、推廣或宣傳資料中，清楚說明不向該組別的客戶提供公共緊急求助電話服務，並在向他們提供服務前先向他們取得不獲提供公共緊急求助電話服務的明確同意。

2. 後備電源

- 2.1 除非後備電源能以管理局指定的方式獲得供應，藉以在客戶處所、網絡或任何向客戶提供服務的系統或設備的主電源中斷時，類別牌照持有人所要約提供的服務可持續維持，並且服務質素不被降低，否則類別牌照持有人不得向把「平安鐘器件」接駁至服務的用戶提供服務。
- 2.2 如後備電源未能以第2.1 條所述的方式獲得供應，符合下列條件的類別牌照持有人將被視作已遵從第2.1 條：
- (a) 客戶已在登記使用服務時或之前表明有關服務不會供平安鐘用戶使用或接駁平安鐘器件；及
 - (b) 類別牌照持牌人已在入牆插座板或任何在客戶處所裝設的設備上貼有標籤，或已採取其他合理步驟，提醒客戶有關服務不宜接駁平安鐘器件。
- 2.3 為第 2 條的目的而言，「平安鐘器件」指供年老、體弱或傷殘人士在緊急求助時使用，即無需手撥緊急服務的電話號碼的醫療警鐘或其他任何裝置。