

《电讯条例》  
(第 106 章)

类别牌照

《电讯条例》第8(1)(aa)条

要约提供电讯服务

通讯事务管理局行使《电讯条例》(第 106 章)第7(5)及7B(2)条所赋予的权力，在二零一九年四月二十六日刊登本牌照。本牌照将于二零一九年十月二十六日生效。

1. 释义

1.1 在本牌照内—

「管理局」指根据《通讯事务管理局条例》(第 616 章)第3条设立的通讯事务管理局；

「第一类服务」指包含下列特性的对内电讯服务

- (a) 用作传送可与其他类型通讯整合的实时话音通讯；
- (b) 能够让客户拨出电话至获指派香港号码计划内的号码的人士及接听这些人士的来电；
- (c) 客户获指派香港号码计划内的号码；及
- (d) 并非本牌照所界定的「第二类服务」。

「第二类服务」指包含下列特性的对内电讯服务

- (a) 用作传送可与其他类型通讯整合的实时话音通讯；
- (b) 能够让客户拨出电话至获指派香港号码计划内的号码的人士及接听这些人士的来电；
- (c) 客户获指派香港号码计划内的号码；及
- (d) 在提供服务时，
  - (i) 类别牌照持有人(及其代理、承办人及转售商，如适用)在促销、推广或宣传有关服务的资料上标明其服务为「Class 2 service」(若资料以英文撰写)或「第二类服务」(若资料以中文撰写)；或
  - (ii) 以代替(i)，类别牌照持有人遵从管理局所发出的指令中列明的有关条件。

「类别牌照持有人」指根据本牌照条件第2.1条获发牌照的人；

「持牌电讯营办商」指传送者、服务营办商或任何根据本条例获发牌的电讯营办商，并与类别牌照持有人订立协议、安排或协定以提供任何电讯服务；

「本条例」指《电讯条例》(第106章)。

1.2 在本牌照中，除另有规定外，所有的字或词句的涵义与该字或词句在本条例或根据本条例订立的规例中的涵义相同。

1.3 解释本牌照时，无需理会标题及题目。

## **2. 牌照的批给**

- 2.1 在符合本牌照的条款及条件的情况下，任何人士将获发牌在业务运作中要约提供电讯服务。
- 2.2 在条件第2.1 条述及的人士不获发牌设置或维持任何电讯设施以在本牌照下要约提供电讯服务。
- 2.3 在不妨碍条例及前述条文的一般性原则下，如管理局向条件第 2.1 条述及的人士送达通知，告知该人不合资格获发本牌照，该人即不合资格获发本牌照。如任何人不合资格获发本牌照，除非及直至管理局撤销上述的不合资格通知，否则该人按条件第 5 条所作出的任何登记申请将不获管理局接纳。

## **3. 通则**

- 3.1 本牌照不得解释为批给类别牌照持有人专利权。
- 3.2 本牌照的批给，并无授权类别牌照持有人进行任何事情以侵犯根据本条例或其他条例获批给提供电讯线路或服务的专利权。
- 3.3 除非管理局明文撤销本牌照，否则本牌照将持续完全有效。

## **4. 遵从**

- 4.1 类别牌照持有人须遵从本条例、根据本条例订立的规例、牌照条件或管理局根据本条例发出的其他文书，及管理局认为为就本牌照的任何条件的任何具体层面提供实际指引的目的而言适宜发出的任何指引或实务守则。

4.2 如类别牌照持有人以合约形式雇用任何人(「承办人」)以在本牌照下要约提供电讯服务，类别牌照持有人须继续对履行本牌照的各项条件及该承办人有否遵从该等条件，负上责任。

## 5. 登记

5.1 在符合条件第5.3 条的情况下，类别牌照持有人在开始业务运作中要约提供电讯服务前，须向管理局登记下列资料，并须在获得管理局书面确认已完成登记后，才可在本牌照下要约提供服务：

- (a) 类别牌照持有人名称；
- (b) 类别牌照持有人在《公司条例》(第 622 章)下的公司注册号码或根据《商业登记条例》(第 310 章)向类别牌照持有人发出的商业登记证号码；
- (c) 客户服务热线号码；
- (d) 联络资料；
- (e) 类别牌照持有人拟要约提供的电讯服务种类；
- (f) 与类别牌照持有人订立协议、安排或协定以根据本牌照提供电讯服务的所有持牌电讯营办商的名称；及
- (g) 由管理局不时指明的任何其他资料。

5.2 如根据条件第5.1 条登记的资料有任何更改，类别牌照持有人须即时向管理局更新。

5.3 管理局可完全或部分豁免特定组别的类别牌照持有人在指明期间遵从条件第5.1条所施加的登记规定或限制<sup>1</sup>。

## 6. 向客户提供资料

6.1 在不抵触本牌照的其他条款及条件的原则下，类别牌照持有人在要约提供服务时，须向客户提供或让他们取得下列资料：

- (a) 类别牌照持有人名称；
- (b) 类别牌照持有人在《公司条例》(第622章)下的公司注册号码；或根据商业登记条例(第310章)向类别牌照持有人发出的商业登记证号码；或在按条件第5.1条完成登记后由管理局提供的类别牌照持有人登记号码；
- (c) 客户服务热线号码；
- (d) 取用服务的接驳短码或号码(包括任何接驳密码)，如适用；
- (e) 如何接驳服务的指示；
- (f) 所要约提供服务的收费；及
- (g) 服务的时期或有效期。

## 7. 以令人满意的方式要约提供服务

7.1 在本牌照生效期间，类别牌照持有人须时刻及不时以管理局满意的方式在本牌照下要约提供服务。

---

<sup>1</sup>有关要约提供电讯服务类别牌照的详情，请参阅在本牌照生效日期前发出的相关指引。

- 7.2 在符合本牌照中关于要约提供有关服务的任何条件的情况下，类别牌照持有人须以其公布的条款及条件，以及根据条件第12条（如适用）公布的收费，在客户要求下安排要约提供有关服务，不论该客户拟将该服务供其本身使用，或拟利用该服务向第三者提供合法的电讯服务。
- 7.3 在符合关于要约提供有关服务的任何条件的情况下，凡类别牌照持有人能够向客户合理地要约提供有关服务，类别牌照持有人须遵从该客户对有关服务（根据条件第12条收费）的要求。

## **8. 检查**

- 8.1 类别牌照持有人在接获管理局的合理事先书面通知时，须容许管理局或管理局以书面授权的任何人员，为管理局本身的目的而进入和检查类别牌照持有人在香港用于根据本牌照所要约提供服务的办公室、地方及处所，以核实类别牌照持有人遵从本牌照的条件及本条例的规定。
- 8.2 类别牌照持有人须准许管理局或管理局以书面授权的任何人员，为管理局的目的而检查与类别牌照持有人业务有关的纪录、文件及账目，并在有需要时复制该等纪录、文件及账目的副本，使管理局得以履行本条例及本牌照所订予管理局的职能，以及确保类别牌照持有人遵从本牌照的条件及本条例的规定。
- 8.3 在给予合理的事先书面通知下，管理局可指示类别牌照持有人证明有关服务符合本条例或管理局根据本条例可发出的任何其他文书所施加的规定，而类别牌照持有人须遵从该等指示。
- 8.4 为条件第8.3条的目的而言，类别牌照持有人须自费提供管理局合理所需的足够支持，包括但不限于测试工具及操作职员。

## **9. 向管理局提供资料的规定**

- 9.1 类别牌照持有人须按管理局书面要求的方式及时间，向管理局提交与业务有关的资料，包括用户资料、财政资料、账目、通讯资料、技术设置架构、线路传送及其他管理局为履行根据本条例及本牌照所订予管理局的职能合理所需的其他纪录及资料，以及确定类别牌照持有人遵从本牌照及本条例的条件。
- 9.2 凡管理局建议披露取得的资料，而该资料的披露可能会对类别牌照持有人的合法业务或商业或财务有不利影响，则管理局在最后决定是否披露资料前，将给予类别牌照持有人合理的机会就建议的披露作出陈述。
- 9.3 在不局限条件第9.1条的一般性的原则下，类别牌照持有人须按管理局要求，在管理局要求的相隔期间及限期或之前，提交由管理局在要求中指定的协议、合约、收据、帐单及其他相关文件的副本，以显示类别牌照持有人与有关人士及 / 或电讯营办商就其根据本牌照要约提供的服务的安排。

## **10. 客户资料的保密**

- 10.1 除非客户以管理局批准的形式同意，或为防止或侦查罪行、或为拘捕或检控罪犯、或获任何法律授权或根据任何法律获授权，否则类别牌照持有人不得披露客户的资料。
- 10.2 类别牌照持有人不得使用其客户提供或在向其客户要约提供服务的过程中取得的资料，但类别牌照持有人为根据本牌照要约提供该服务或与类别牌照持有人要约提供该服务有关而使用者，则属例外。

## **11. 帐单或收费的准确性**

- 11.1 类别牌照持有人须采取一切合理步骤，以确保根据本牌照要约提供的服务使用准确可靠的帐单或收费设备。类别牌照持有人须为用作要约提供服务的帐单或收费系统备存纪录，并提供给管理局检查。
- 11.2 在管理局的书面要求下，类别牌照持有人须对帐单或收费设备进行测试或采取一切可行的步骤促成测试，以评估其准确性、可靠性及是否符合管理局订明的技术标准(如有的话)。类别牌照持有人须于测试的日期后14 天内，或于管理局决定的其他较长时期内，向管理局呈交测试结果。

## **12. 收费**

- 12.1 类别牌照持有人须公布就根据本牌照要约提供的服务的收费，并不得收取多于公布的金额。收费须包括要约提供服务的相关条款及条件。类别牌照持有人须遵从管理局不时发出与公布收费及要约提供服务的相关条款及条件有关的任何指引。

## **13. 电话号码计划及相关事项**

- 13.1 类别牌照持有人须符合由管理局订立或批准的任何号码计划，以及管理局就该号码计划发出的任何实务守则或指示。
- 13.2 类别牌照持有人须符合由管理局发出的任何规管性指引、关于使用或指派号码、接驳短码或来电线路识别的实务守则或指示。



## 14. 电话号码可携服务

- 14.1 凡类别牌照持有人要约提供由持牌电讯营办商提供的服务，而管理局已指示有关营办商须便利号码可携性，类别牌照持有人须按条件第13.1条作出安排，自费协助有关营办商履行便利号码计划内的号码的可携性的责任。
- 14.2 在符合条件第14.1条的情况下，类别牌照持有人须符合管理局就电话号码可携服务的处理程序发出的任何实务守则。
- 14.3 为本条件的目的而言，「电话号码可携性」指网络、系统及服务的一项功能，该功能让某一综合传送者牌照持牌人、移动传送者牌照持牌人、服务营办商、流动虚拟网络营办商或任何其他持牌人(视属何种情况而定)的客户，能成为另一综合传送者牌照持牌人、移动传送者牌照持牌人、服务营办商、流动虚拟网络营办商或任何其他持牌人(视属何情况而定)的客户，而无须更改其获指派的号码。

## 15. 符合实务守则

- 15.1 在不限制或影响类别牌照持有人在其他牌照条件下的责任的情况下，类别牌照持有人须符合管理局不时就以下各方面向类别牌照持有人提供实际指引而发出的实务守则或指引：
- (a) 要约或提供满意的服务；
  - (b) 保障客户资料；及
  - (c) 保障及促进消费者就电讯产品及服务方面的利益。
- 15.2 在发出条件第15.1条中提及的实务守则或指引前，管理局须在所有有关情况均属合理下进行咨询。

## **16. 要约提供第一或第二类服务**

16.1 凡类别牌照持有人在本牌照下要约提供第一或第二类服务，附表中列出的条文将适用于所要约提供的第一或第二类服务。

## **17. 服务合约及解决纠纷**

17.1 类别牌照持有人须遵从由管理局不时发出，关于适用于按合约提供电讯服务予最终用户的规定的所有实务守则。

17.2 条件第17.1条所指的合约规定可包括以下各项—

- (a) 服务合约文件的文体、版式和结构；
- (b) 订立和终止服务合约的方式；
- (c) 服务合约所包括或相关的资料和服务表现；
- (d) 根据管理局批准的计划，提交最终用户与电讯服务供应商之间的纠纷作独立解决；及
- (e) 用以保障最终用户利益的其他条款及条件或条文。

17.3 在就条件第17.1条发出任何实务守则前，管理局须在有关情况属合理下进行咨询。

## 附表

### 适用于类别牌照持有人要约提供第一或第二类服务的条文 (条件16)

#### 1. 紧急求助电话服务

- 1.1 纯粹为使香港警察紧急控制中心或管理局所指示的其他机构可回应及（在适当时）识别来自类别牌照持有人的客户（该客户的地址可能属游牧性质）的公共紧急求助电话，类别牌照持有人须：
- (a) 免费向香港警察紧急控制中心或管理局所指示的其他机构提供致电紧急服务的客户（该客户的地址可能属游牧性质）的最新地址资料；
  - (b) 提供或订立机制，让类别牌照持有人的客户可更新地址资料；及
  - (c) 提醒客户在使用服务的地址更改时更新地址资料。
- 1.2 管理局可豁免类别牌照持有人按第1.1条须负的任何特定责任。类别牌照持有人须遵从管理局就有关豁免指明的任何条件，或发出的任何指引。
- 1.3 如类别牌照持有人获管理局豁免根据第1.1条向任何特定组别的客户提供公共紧急求助电话服务，须在关于提供服务给客户的所有促销、推广或宣传资料中，清楚说明不向该组别的客户提供公共紧急求助电话服务，并在向他们提供服务前先向他们取得不获提供公共紧急求助电话服务的明确同意。

## 2. 后备电源

- 2.1 除非后备电源能以管理局指定的方式获得供应，藉以在客户处所、网络或任何向客户提供服务的系统或设备的主电源中断时，类别牌照持有人所要约提供的服务可持续维持，并且服务质素不被降低，否则类别牌照持有人不得向把「平安钟器件」接驳至服务的用户提供服务。
- 2.2 如后备电源未能以第2.1 条所述的方式获得供应，符合下列条件的类别牌照持有人将被视作已遵从第2.1 条：
- (a) 客户已在登记使用服务时或之前表明有关服务不会供平安钟用户使用或接驳平安钟器件；及
  - (b) 类别牌照持牌人已在入墙插座板或任何在客户处所装设的设备上贴有标签，或已采取其他合理步骤，提醒客户有关服务不直接驳平安钟器件。
- 2.3 为第 2 条的目的而言，「平安钟器件」指供年老、体弱或伤残人士在紧急求助时使用，即无需手拨紧急服务的电话号码的医疗警钟或其他任何装置。