

通讯事务管理局声明

检讨根据《电讯条例》（第 106 章）第 8(1)(aa)条 要约提供电讯服务的类别牌照

二零一九年四月二十六日

引言

要约提供电讯服务的类别牌照（「类别牌照」）于二零零七年设立。在毋须事先申领牌照和获得批准的宽松规管制度下，类别牌照授权任何符合牌照内订明的准则或条件的人士，在没有设置、操作或维持任何电讯设备的情况下向公众要约提供电讯服务。随着新科技面世，加上市场参与者开始采用新的业务模式和营商手法，通讯事务管理局（「通讯局」）认为有需要确保类别牌照的规管制度仍然有效率及与时俱进，让消费者的权益可在该制度下得到更佳保障。

2. 在此背景下，通讯局于二零一九年一月四日发出题为「检讨根据《电讯条例》（第 106 章）第 8(1)(aa)条要约提供电讯服务的类别牌照」的咨询文件¹，就更改变类别牌照条件的建议征询公众意见，以改善现行类别牌照的规管制度。依据《电讯条例》（第 106 章）第 7C(4)条的规定，通讯局在同日刊登宪报公布发出该咨询文件。截至二零一九年二月一日咨询期结束为止，通讯局共收到以下回应者提交的六份意见书²（按其英文名称排序）：

¹ 见 https://www.coms-auth.hk/filemanager/en/content_711/cp20190104.pdf（只提供英文版）

² 意见书载于：
https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations_consultations/completed/index_id_494.html（只提供英文版）

- 中国移动香港有限公司 (「中国移动香港」)
- Colt Technology Services Ltd. (「Colt」)
- Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (「HKT」)
- 数码通电讯有限公司 (「数码通」)
- 汇港电讯有限公司(「汇港电讯」)
- 一位未具名人士

3. 在审慎考虑所收到的所有看法和意见后，通讯局于本声明中载述就相关规管安排作出的决定，以及对回应者提出的主要事项的回应。为免产生疑问，尽管本声明不会逐一提及或论述回应者提出的所有事宜，通讯局在作出本声明所公布的决定前，已审视和周详地考虑所有意见书。

相关法定条文

4. 类别牌照于二零零七年二月依据《电讯条例》第 8(1)(aa) 条及相关的第 8(1)(1A) 条设立，有关条文订明—

「8. 除根据牌照进行外，禁止设置与维持电讯设施等

(1) 除根据与按照总督会同行政局批给的牌照或以管理局批给或设立的适当牌照行事外，任何人不得在香港或在于香港注册或领牌的任何船舶、航空器或空间物体上 —

(a)

(aa) 在业务运作中，要约提供电讯服务；或

(b)」

.....

(1A) 就第(1)(aa)款而言，如某人—

(a) 作出要约，而该要约若被接纳则会构成由该人提供电讯服务的协议、安排或协定，或会构成由另一名已与该人作出提供电讯服务安排的人提供电讯服务的协议、安排或协定；或

(b) 邀请其他人作出(a)段所提述的一类要约，

则该人须视为要约提供电讯服务。」

5. 有关更改任何类别牌照的法定条文，《电讯条例》第 7C(1) 和 7C(2)条订明—

「7C.类别牌照的更改

(1) 管理局可藉宪报公告更改任何类别牌照的条件。

(2) 管理局在更改任何类别牌照时可—

(a) 指明某人可根据该牌照进一步提供的电讯网络、电讯系统、电讯装置或电讯服务；

(b) 更改或撤销某人可根据该牌照提供的电讯网络、电讯系统、电讯装置或电讯服务的种类；

(c) 增加该牌照的条件；及

(d) 更改或撤销该牌照的条件。

..... /

所收到的看法和意见及通讯局的回应

类别牌照持有人的登记制度

6. 一如咨询文件所指，由于类别牌照持有人现时在市场上要约提供任何电讯服务前，毋须向通讯局提出申请或登记其业务，故通讯局及通讯事务管理局办公室（「通讯办」）并无任何有关类别牌照持有人身分和联络方式的资料，因而难以在有需要时与他们联络。为确保能迅速与类别牌照持有人沟通，从而更有效执行规管工作、监察持牌人遵从规定的情况，以及处理顾客投诉，通讯局建议要求类别牌照持有人通过登记提供主要的营运资料。这项登记规定将通过在类别牌照中加入咨询文件所载的建议新条件第 5 条实施。从行政角度而言，通讯局对是否要求所有类别牌照持有人进行登记，或只要求个别提供指定类别的电讯服务且客户数目超过某个门槛的持牌人进行登记，持开放态度。

收到的看法和意见

7. 所有咨询文件的回应者大致支持通讯局提出要求类别牌照持有人在香港要约提供任何电讯服务前，必须向通讯局登记的建议。

8. 至于是否要求所有或个别提供指定类别的电讯服务且客户数目超过某个门槛的持牌人须进行登记, Colt 认为向商业客户要约提供服务的类别牌照持有人应获豁免遵从登记规定。该公司认为商业客户与一般消费者有别, 毋须依靠通讯局的规管作为保障。

9. 为免出现任何混淆, 数码通认为登记规定应适用于所有类别牌照持有人。该公司亦表示, 随着科技进步及新一代的生活模式改变, 网上通讯渠道如电子邮件、社交媒体或手机应用程序亦应被视为有效的客户服务渠道。为了让类别牌照持有人可在数码时代以更灵活和更具创意的方式提供服务, 数码通建议准许牌照持有人提供不限于客户服务热线号码的客户服务渠道。

10. 未具名人士表示, 登记规定应仅适用于转售特定类别的电讯服务³的情况, 以及拥有超过 50 000 名本地活跃客户的持牌人。此外, 持牌人应只须每年向通讯局更新于登记时提供的资料。

通讯局的回应

11. 类别牌照制度一般适用于转售商, 他们向其他电讯服务牌照持有人采购批发服务, 并在零售市场上以本身的品牌转售该等服务。正如咨询文件所述, 这类服务可涵盖转售本地固定和流动话音及数据服务、预缴国际直拨电话服务、「Wi-Fi 蛋」服务及预缴国际话音 / 数据漫游服务。是次检讨的目的是确保类别牌照的发牌制度仍然有效率及与时并进, 以保障消费者。

³ 该名未具名人士建议, 除了在咨询文件第 7(a)至 7(e)段所提及的服务外, 登记规定亦应适用于向客户提供任何涉及转售上述服务的产品、解决方案或软件的转售商, 而有关服务须是构成该产品、解决方案或软件的主要和重要部分。

12. 通讯局认为需确保类别牌照发牌制度的任何更改，应维持宽松和易于实施，并且不会对持牌人，造成任何过度的负担，特别是那些只能运用有限资源遵从有关登记及其他相关规管要求的小规模经营者。这类经营规模较小的类别牌照持有人，可能只在某些特定市场为较小的客户群提供服务，对公众造成影响的机会亦会较低。过去数年发生的一些电讯服务持牌人中断、暂停或终止服务的事故亦显示，如有关持牌人的服务订用数量少于 10 000⁴，则不会对公众构成严重影响。有鉴于此，并考虑到在公众咨询中收到的意见，通讯局认为先把规管工作的重点放于客户群较大的类别牌照持有人会较为可取，而这亦有助减轻通讯局和经营规模较小的类别牌照持有人的行政负担。通讯局认为，第一步应是务实地只对服务订用数量不少于 10 000 的类别牌照持有人实施登记规定。通讯局会在实施新登记规定后监察市场发展，评估是否需要因应情况，于日后检讨该门槛。

13. 对于 Colt 和未具名人士建议登记规定应仅适用于某些种类的类别牌照持有人，通讯局在此强调，凡属大规模经营的类别牌照持有人，不论其要约提供何种电讯服务或是否转售服务予香港境外的客户，只要要约提供有关电讯服务的行为是在香港作出，都须向通讯局登记。从保障消费者角度而言，这项规定可令规管安排公平及有效实施。

14. 关于建议新条件第 5.1(c) 条所载有关类别牌照持有人必须提供客户服务热线号码的规定，通讯局认为现时不宜放宽，原因是客户服务热线仍获大多数客户视为联络相关持牌人的常用和有效方法。尽管如此，类别牌照持有人在向通讯局登记时，除提供客户服务

⁴ 类别牌照持有人的个别客户（包括个人或团体）在使用该类别牌照持有人要约提供的电讯服务时，可「订用」多个服务项目（例如智能卡、固网电话或其他形式的客户接驳点或用户帐户）。

热线外，亦可一并登记由他们提供的网上通讯渠道，例如电邮、社交媒体或手机应用程序，作为辅助的联络方式。

15. 有关类别牌照持有人须在登记资料有任何更改时即时向通讯局更新的建议规定，通讯局维持其观点，认为该项规定合理和适当，能够确保通讯局掌握准确及最新的资料，以便在处理投诉和其他规管事宜时可适时联络持牌人，以作跟进。

16. 鉴于回应者的意见及上述考虑因素，通讯局决定采纳在咨询文件中建议的登记规定，在类别牌照（见附录）引入新条件第 5 条。为减轻经营规模较小的类别牌照持有人的行政负担，通讯局进一步决定豁免服务订用数量少于 10 000 的类别牌照持有人遵从登记规定。通讯局在累积更多实施登记规定的经验后，可视乎市场的发展情况，检讨该门槛。同时，通讯局亦欢迎服务订用数量少于 10 000 的类别牌照持有人自愿地向通讯局进行登记。

17. 为加强业界对新登记规定的认识并协助类别牌照持有人遵从该项规定，通讯局将会发出指引，述明经修订的类别牌照的实施详情，包括登记规定。为确保顺利过渡至经修订的类别牌照制度，现时的类别牌照持有人将获准在经修订的类别牌照生效日期起计的三个月内完成登记过程。持牌人如未能按时完成登记，将可能违反类别牌照的相关条件。

拒绝登记

18. 为加强对类别牌照持有人的规管及发牌管制，通讯局在咨询文件中建议加入新条件第 2.3 条，订明通讯局可向某人送达通知，告知该人不合资格获发类别牌照（例如基于该人的牌照曾被通讯局取

消、暂时吊销或撤销等原因），如接获该通知，该人即不合资格获发类别牌照，通讯局可拒绝为其登记。

收到的看法和意见

19. 所有回应者均不反对加入建议新条件第 2.3 条。未具名人士建议通讯局应在拒绝申请人的登记前，让申请人有机会纠正其登记申请中的任何不当之处。另外，如申请人的登记被拒，应获书面告知理由，并可在稍后重新提出申请。

通讯局的回应

20. 通讯局注意到回应者均不反对引入新条件第 2.3 条。如通讯局向任何人送达通知，告知该人不合资格获发类别牌照（「不合资格通知」），除非及直至通讯局撤销该不合资格通知，否则该人登记成为类别牌照持有人的申请将不获接纳。至于未具名人士提出的意见，通讯局在此强调，通讯局会在因应个案的事实及情况所需时才援用新条件第 2.3 条，而随后的程序将与通讯局行使其他相关法定权力一致，包括在适用情况下以书面提供通讯局作出有关决定的理由。任何收到不合资格通知的人士如能向通讯局显示而使其信纳该人已纠正通讯局早前指出的不当之处，以及能遵从类别牌照的条件，通讯局将撤销该不合资格通知，并以书面告知该人士。

21. 经考虑上述的因素，通讯局轻微修订了新条件 2.3 条，以厘清有关拒绝登记的安排。

类别牌照持有人须提供最新资料

22. 为划一类别牌照、综合传送者牌照及服务营办商牌照内有关持牌人须提供最新营运资料的规定，通讯局在咨询文件中建议修订现行类别牌照条件第 9 条，规定类别牌照持有人须定期及在有需要提供与其业务有关的最新资料（例如用户、财务及技术资料）。

收到的看法和意见

23. 中国移动香港和汇港电讯均不反对有关建议，Colt 认为强制持牌人更新有关记录是公平的做法。HKT 建议需要更新的资料不应较初次登记时提交的资料更为详细，以免增加类别牌照持有人的行政负担。数码通建议通讯局应小心评估有关建议是否既能惠及业界和公众，但又不会令类别牌照持有人承担不相称的合规成本。未具名人士建议类别牌照持有人提供最新资料的次数应为每年一次或某个限定的次数，从而减轻行政负担，而且有关汇报用户数目的规定亦应予删除或简化为概括的范围。

通讯局的回应

24. 通讯局在此澄清，为确保通讯局能维持规管效率，已登记的类别牌照持有人必须定期（例如关乎用户统计数据）及于有需要时（例如当联络资料、服务范围等有更改时）提供最新的业务运作资料。如有需要，类别牌照持有人亦需提供其他资料，以协助通讯局履行职能。

25. 经考虑所收到的看法和意见，通讯局决定采纳在咨询文件中的建议，**修订类别牌照条件第 9 条**，规定类别牌照持有人须向通

讯局提供与其业务相关的最新资料。通讯局会确保提供最新资料的安排尽可能简单，以尽量减轻对类别牌照持有人及通讯局造成的行政负担。通讯局将会发出指引述明有关规定的详情。

划一与综合传送者牌照及服务营办商牌照的相关牌照条件

26. 为免对提供种类相若的电讯服务的综合传送者牌照、服务营办商牌照及类别牌照的持有人施加不一致的规管，通讯局在咨询文件中建议修订类别牌照条件，以确保在适用情况下，各类牌照的持有人均须履行同等的规管责任。就此而言，通讯局建议在类别牌照中加入新条件第 7.2 及 7.3 条（有关「以令人满意的方式要约提供服务」）、新条件第 8.3 及 8.4 条（有关「检查」）及新条件第 14 条（有关「电话号码可携服务」）。通讯局亦建议藉此机会删除类别牌照内一些过时的牌照条件（例如有关电话号码转换装置的条件）。

收到的看法及意见

27. HKT 不反对加入新条件第 7.2、7.3、8.3 及 8.4 条，并认为新条件第 14 条可以接受，但促请通讯局将新条件第 8.3 条的措辞及新条件第 8.4 条所载的规定与服务营办商牌照的相关条件完全看齐。数码通对需否加入新条件第 8.3 及 8.4 条表示保留，原因是现行类别牌照条件第 8.1 及 8.2 条已经授权通讯局进行检查，而现行条件第 9 条亦已授权通讯局可在有需要时要求类别牌照持有人提供资料。

28. Colt 指出新条件第 7.2 及 7.3 条不应适用于向企业客户提供的电讯服务，并认为新条件第 8.4 条所载有关测试工具的规定不必要，应予删除。

通讯局的回应

29. 就建议新条件第 7.2 及 7.3 条（有服务收费的规定）的涵盖范围而言，通讯局注意到向个人和商业客户提供服务的综合传送者牌照及服务营办商牌照的持有人亦须遵从类似的规定。同样地，新条件第 8.3 及 8.4 条亦与现时传送者牌照及服务营办商牌照内有关向通讯局提供测试和检查支援的相应牌照条件一致。为免出现规管不一致的情况，向类别牌照持有人施加相同的规定的做法合理和适当。因此，通讯局决定采纳在咨询文件中的建议，在类别牌照加入新条件第 7.2、7.3、8.3、8.4 及 14 条。

其他事宜

收到的看法及意见

30. HKT 和汇港电讯认为对类别牌照作出的建议更改会增加通讯办的行政工作。因此，他们认为应按收回成本的原则，向类别牌照持有人征收牌照费，以收回规管类别牌照持有人可能涉及的行政成本。

通讯局的回应

31. 由于实施登记和汇报规定属例行性质的工作，而且能够透过电子方式处理，通讯局并不预期实施该等规定会导致规管类别牌照持有人所涉的行政成本大幅上升。因此，通讯局现时没有计划向类别牌照持有人开征牌照费。尽管如此，通讯局会在实施经修订的规管制度后，因应实际涉及的资源检讨有关事宜。

实施安排

32. 基于上述的考虑因素，通讯局决定实施附录所载的经修订的类别牌照。依据《电讯条例》第 7C(1) 条，通讯局将在宪报刊登经修订的类别牌照，告知公众经修订的牌照条件。经修订的类别牌照将于刊宪当日起计六个月后正式生效；而登记规定将另设由经修订的类别牌照生效日期起计算的三个月宽限期，让现时的类别牌照持有人有充足时间作出准备，调整其业务运作安排以确保能遵从新条件。为向类别牌照持有人提供实用指引，通讯局会在经修订的类别牌照生效前发出指引，述明登记的相关行政程序及其他实施详情。

通讯事务管理局

二零一九年四月二十六日

《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¹。

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:

¹ 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。

- (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。
- 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，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，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一

- (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宜接驳平安钟器件。
- 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。