

<為長者及殘疾人士提供電訊服務的實務守則>

導言

本實務守則（「本守則」）就下列各類營辦商的責任作出規定：

- (a) 所有固網營辦商為長者及殘疾人士提供與公眾收費電話機服務、專用收費電話機服務、電話號碼資料索引、特別電話及特別計帳服務下的話音電話服務；
- (b) 所有收費電話機服務供應商（PSP）提供與專用收費電話機服務有關的話音電話服務；
- (c) 所有流動電話服務營辦商為長者及殘疾人士提供與特別電話和特別計帳服務有關的流動電話服務；
- (d) 所有傳呼服務營辦商為長者及殘疾人士提供與特別傳呼機和特別計帳服務有關的公共無線電傳呼服務；及
- (e) 所有互聯網服務供應商為長者及殘疾人士提供與特別計帳服務有關的互聯網服務。

2. 為免生疑問，本守則並無免除任何固網營辦商、PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商或互聯網服務供應商不根據本港現行的牌照條款及法例經營。營辦商應參閱《殘疾歧視條例》（第487章）第25、26和27條，特別是第27(h)條的「與電訊有關的服務」，這是第26條所述的服務和設施的其中一個例子。

釋義

3. 在本守則內：

「長者」指六十歲或以上的人士；

「固網營辦商」指獲授權提供固定服務的固定電訊網絡服務牌照、固定傳送者牌

照、綜合傳送者牌照和第一類服務營辦商牌照的持牌者；

「收費電話機」指與固網營辦商所經營的公共交換電話網絡互相連接的固定電話機，除非使用人在使用電話之前就該次通話付款或安排付款，否則不可使用該電話機打出電話（免費電話或經接線生接駁的電話或使用致電者身分自動核實系統傳送的電話則不在此限）；

「收費電話機服務供應商」（PSP）指向固網營辦商租用接駁線路後，使用本身的收費電話機設備而根據《電訊條例》（第106章）所發出的牌照提供專用收費電話機服務的人士；

「在主要公共地點的收費電話機」指 —

- (a) 通訊事務管理局辦公室備存的登記冊所載的公眾收費電話機；
- (b) 在康樂及文化事務署和食物環境衛生署的設施內的收費電話機。這包括 —
 - 戶外康樂中心；
 - 室內運動場；
 - 遊樂場、運動場及體育館；
 - 游泳池及沙灘；
 - 公園及花園；
 - 大會堂及音樂廳；
 - 社區會堂；
 - 街市及市政大廈；
 - 博物館、文娛中心及劇場；
- (c) 政府辦事處內的收費電話機。這包括 —
 - 法院及裁判署；
 - 民政事務處；
 - 入境事務處；
 - 稅務局；
 - 警署；
 - 郵政局；
 - 監獄、懲教中心及難民中心；
 - 工業貿易署；
 - 運輸署；

- 公眾可到達的其他政府辦事處；或

(d) 在其他公共設施內的收費電話機。這包括 —

- 醫院（包括政府及私家醫院）；
- 政府診療所；
- 家庭計劃指導會的中心；
- 大學及工業教育院校；
- 房屋委員會批准的公共屋邨；
- 香港國際機場、機場鐵路車站、巴士總站、渡輪碼頭、輕便鐵路車站、香港鐵路車站、機場快綫車站；
- 香港會議展覽中心；
- 通訊事務管理局（通訊局）不時決定的其他公共設施。

電話收費機並非局限裝置在 (a)、(b)、(c) 及 (d) 項的地點，通訊局在有需要時可不時加以更改；

「殘疾人士」指因受傷、疾病或先天缺損而引致視覺、聽覺受損或行動有困難的人士；

「公眾收費電話機」指在《土地（雜項條文）條例》（第28章）第 1 部分第 2 條所界定的未批租土地其上或之上而一般市民可以到達的地點所裝設的收費電話機；

「專用收費電話機」指在《土地（雜項條文）條例》（第28章）第 1 部分第 2 條所界定的私人土地或已批租土地其上或之上而一般市民可以到達的地點所裝設的收費電話機；及

「輪椅使用者」指在並非使用機械運輸工具代步時，須倚靠輪椅活動的人士。

適用範圍、豁免及執行

4. 本守則所列的各項規定可分為兩類 —

- (a) 強制規定 - 所有屬於此類的規定都必須予以遵從，除非固網營辦商、PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商或互聯網服務供應商可以

證明任何強制規定（個別或多項規定）會對他們造成不合情理的困難；
及

（ b ）建議規定 — 這些規定是供有意在強制規定以外提供附加的設施以供長者及殘疾人士使用的固網營辦商、PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商和互聯網服務供應商作參考之用。

5. 本實務守則自二零一三年六月四日起生效。

6. 除非另有列明，固網營辦商、PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商及互聯網服務供應商應在本守則的生效日期起，遵從本守則所述的強制規定。

7. 強制規定適用於所有固網營辦商、提供專用收費電話機服務的PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商和互聯網服務供應商。他們有責任向長者及殘疾人士提供令通訊局滿意的良好客戶服務。

8. 在適合情況下，有關公眾及專用收費電話機服務的強制規定可納入相關的HKCA效能規格內。

公眾收費電話機服務及專用收費電話機服務

強制規定

9. 提供公眾收費電話機服務及專用收費電話機服務的固網營辦商及提供專用收費電話機服務的PSP必須遵從下列強制規定 —

（ a ）確保有合理比例安裝在主要公共地點的收費電話機是專為傷殘人士及長者使用而設計，這包括但不限於輪椅使用者使用。而前往取用該等收費電話機必須毫無障礙。該等收費電話機的設計應包括，但不限下列各項 —

- 除非能提供微斜的斜坡台，否則，收費電話機不得放置於有階梯級地基上；
- 電話線的長度不得短於 740 毫米；
- 為方便輪椅使用者，收費電話機基本操作的最高操作部分不得離地面 1,300 毫米以上，而電話座底部必須有足夠空間容納輪椅腳

踏；

- 每個公眾收費電話亭的淨地面面積最少為 760 毫米 × 1,220 毫米，並必須可容許輪椅使用者將輪椅打直或打橫進入。進入規定的淨空間不應受地基、圍建物或固定座位限制；
- 為密圍式的電話亭提供一扇外掩門。該門在開啟後與對面的門框或另一扇門之間的淨闊度不得少於 750 毫米。至於沒有門或有摺門的電話亭，其入口的闊度不得少於 750 毫米；

- (b) 確保有合理比例安裝在主要公共地點的收費電話機是專為視障人士使用而設計。該類收費電話機必須裝設有凸點 5 鍵的機械式鍵盤；
- (c) 確保所有裝設有機械式鍵盤的收費電話機都有凸點 5 鍵；
- (d) 確保所有收費電話機都裝設有擴音聽筒或感應式聯接器的受話器；及
- (e) 如備有電話簿，則應將之放置於離地不多於 750 毫米的位置，供輪椅使用者使用。

10. 凡因地主、規劃當局或其他人的責任範圍內的因素使固網營辦商及PSP未能遵從本守則有關收費電話機的規定，而該等因素並非固網營辦商及PSP所能控制的話，則固網營辦商及PSP不算違反本守則。

建議規定

11. 提供公眾收費電話機服務及專用收費電話機服務的固網營辦商及提供專用收費電話機服務的PSP須在切實可行的範圍內盡可能遵從下列建議規定 —

- (a) 必須在公眾收費電話亭的兩側加裝扶手，令那些使用手杖或拐杖的人士在使用公眾收費電話機時能夠保持平衡。否則，電話亭內必須有足夠的空間供殘疾人士或長者攜同手杖或拐杖進入；
- (b) 收費電話機的電話卡的左下方必須附有「V 型切口」，以便視障人士使用；
- (c) 在電話亭設置移動感應器，以啟動預先安裝的錄音系統，向使用電話亭的人士解釋有關使用該項服務的方法；及

- (d) 能處理傳真訊息，以供聽覺受損人士使用。

電話號碼資料索引

建議規定

12. 向住宅客戶及公眾收費電話機提供電話號碼資料索引服務的固網營辦商，亦須以一種合適方式為不能使用有接線生接聽的電話號碼查詢服務的有語言障礙及 / 或聽覺受損人士免費提供該類服務。

特別電話 / 傳呼機及故障維修

強制規定

13. 承擔全面服務責任的固網營辦商必須保存足夠數量及備有超過下列一項功能的特別電話機。這些特別電話機是出租或出售給有殘疾或年長的客戶 —

- (a) 特大按鈕；
- (b) 閃燈訊號；
- (c) 擴音聽筒；
- (d) 感應式聯接器；
- (e) 電話揚聲器；及
- (f) 凸點 5 鍵。

14. 提供上述特別電話機的固網營辦商，必須制定特別條文，以確保依賴該等特別電話機的殘疾人士或長者可獲優先提供維修故障器材的服務。固網營辦商不得因提供優先服務給該類客戶而收取額外費用。

建議規定

15. 流動電話服務營辦商向有殘疾或年長的客戶銷售時，必須提供備有以下某些功能的流動電話手機－

- (a) 可調校的響鈴音調和音量（協助聽覺受損人士）；
- (b) 震動響鈴（協助聽覺受損人士）；
- (c) 凸點 5 鍵（協助視障人士）；
- (d) 在撥號時螢幕會顯示特大數字（協助視障人士）；
- (e) 可設定字型大小（協助視障人士）；
- (f) 聲控功能（協助視障及運動神經受損人士）；
- (g) 短碼撥號（協助智障人士 / 輔助記憶及簡化撥號程式）；
- (h) 禁止 / 固定撥號（協助智障人士）；
- (i) 短訊服務（協助失聰及聽覺受損人士）；
- (j) 交談板（協助失聰、聽覺受損、智障及運動神經受損人士）；及
- (k) 可攜免提式裝置耳筒（協助運動神經受損人士）。

16. 傳呼服務營辦商必須備存有震動響鈴功能的傳呼機，銷售予視障人士。

17. 流動電話服務營辦商和傳呼服務營辦商必須制定特別條文，以確保依賴該流動電話和傳呼機的殘疾人士或長者可獲優先提供維修故障器材的服務，但有關人士需預先登記，並通過一個審核程式，以避免出現濫用的情況。流動電話服務營辦商和傳呼服務營辦商不得因提供優先服務給該類客戶而收取額外費用。

特別計帳服務

強制規定

18. 固網營辦商、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商和互聯網服務供應商在發出計帳及其他重要資料的打印文本時，必須提供以大字體或點字印刷的版本，供視障客戶閱讀。此外，營辦商也應考慮利用電腦磁碟或其他方式（例如：互聯網）提供資料，作為另一選擇。同時，他們應在計帳資料上加上特別查詢號碼，以便視障人士在有需要時作出查詢。

19. 有關營辦商不得因提供該類服務而向有殘疾或年長的客戶收取費用。營辦商可實施一個登記及預先審核程式，以避免出現任何濫用此等服務的情況。

諮詢及合作

強制規定

20. 固網營辦商、PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商和互聯網服務供應商須諮詢通訊局及充分給予合作，以確保在發展及提供本守則所列的電訊服務及器材時，充分考慮到長者及殘疾人士的需要及權益。

宣傳

強制規定

21. 固網營辦商、PSP、流動電話服務營辦商、傳呼服務營辦商和互聯網服務供應商須確保他們為遵從本守則的強制規定而採用的措施已廣為宣傳，並考慮到以合適的方式及透過合適的渠道將消息發放給長者及殘疾人士。

本守則的修改

22. 本守則取代前電訊管理局局長在二零一零年十月四日發出的《為長者及殘疾

人士提供電訊服務的實務守則》。

23. 通訊局保留在有需要時修訂及批准修改本守則的權利。

通訊事務管理局辦公室二零一三年六月四日