

通訊事務管理局聲明

檢討根據《電訊條例》(第 106 章)第 8(1)(aa)條 要約提供電訊服務的類別牌照

二零一九年四月二十六日

引言

要約提供電訊服務的類別牌照(「類別牌照」)於二零零七年設立。在毋須事先申領牌照和獲得批准的寬鬆規管制度下,類別牌照授權任何符合牌照內訂明的準則或條件的人士,在沒有設置、操作或維持任何電訊設備的情況下向公眾要約提供電訊服務。隨着新科技面世,加上市場參與者開始採用新的業務模式和營商手法,通訊事務管理局(「通訊局」)認為有需要確保類別牌照的規管制度仍然有效率及與時並進,讓消費者的權益可在該制度下得到更佳保障。

2. 在此背景下,通訊局於二零一九年一月四日發出題為「檢討根據《電訊條例》(第 106 章)第 8(1)(aa)條要約提供電訊服務的類別牌照」的諮詢文件¹,就更改類別牌照條件的建議徵詢公眾意見,以改善現行類別牌照的規管制度。依據《電訊條例》(第 106 章)第 7C(4)條的規定,通訊局在同日刊登憲報公布發出該諮詢文件。截至二零一九年二月一日諮詢期結束為止,通訊局共收到以下回應者提交的六份意見書²(按其英文名稱排序):

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

² 意見書載於：
https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/consultations/completed/index_id_494.html (只提供英文版)

- 中國移動香港有限公司（「中國移動香港」）
- Colt Technology Services Ltd.（「Colt」）
- Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited（「HKT」）
- 數碼通電訊有限公司（「數碼通」）
- 滙港電訊有限公司（「滙港電訊」）
- 一位未具名人土

3. 在審慎考慮所收到的所有看法和意見後，通訊局於本聲明中載述就相關規管安排作出的決定，以及對回應者提出的主要事項的回應。為免產生疑問，儘管本聲明不會逐一提及或論述回應者提出的所有事宜，通訊局在作出本聲明所公布的決定前，已審視和周詳地考慮所有意見書。

相關法定條文

4. 類別牌照於二零零七年二月依據《電訊條例》第 8(1)(aa) 條及相關的 8(1)(1A) 條設立，有關條文訂明—

「8. 除根據牌照進行外，禁止設置與維持電訊設施等

(1) 除根據與按照總督會同行政局批給的牌照或以管理局批給或設立的適當牌照行事外，任何人不得在香港或在於香港註冊或領牌的任何船舶、航空器或空間物體上 —

(a)

(aa) 在業務運作中，要約提供電訊服務；或

(b)」

.....

(1A) 就第(1)(aa)款而言，如某人—

(a) 作出要約，而該要約若被接納則會構成由該人提供電訊服務的協議、安排或協定，或會構成由另一名已與該人作出提供電訊服務安排的人提供電訊服務的協議、安排或協定；或

(b) 邀請其他人作出(a)段所提述的一類要約，

則該人須視為要約提供電訊服務。」

5. 有關更改任何類別牌照的法定條文，《電訊條例》第 7C(1) 和 7C(2)條訂明—

「7C. 類別牌照的更改

(1) 管理局可藉憲報公告更改任何類別牌照的條件。

(2) 管理局在更改任何類別牌照時可—

(a) 指明某人可根據該牌照進一步提供的電訊網絡、電訊系統、電訊裝置或電訊服務；

(b) 更改或撤銷某人可根據該牌照提供的電訊網絡、電訊系統、電訊裝置或電訊服務的種類；

(c) 增加該牌照的條件；及

(d) 更改或撤銷該牌照的條件。

……」

所收到的看法和意見及通訊局的回應

類別牌照持有人的登記制度

6. 一如諮詢文件所指，由於類別牌照持有人現時在市場上要約提供任何電訊服務前，毋須向通訊局提出申請或登記其業務，故通訊局及通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）並無任何有關類別牌照持有人身分和聯絡方式的資料，因而難以在有需要時與他們聯絡。為確保能迅速與類別牌照持有人溝通，從而更有效執行規管工作、監察持牌人遵從規定的情況，以及處理顧客投訴，通訊局建議要求類別牌照持有人通過登記提供主要的營運資料。這項登記規定將通過在類別牌照中加入諮詢文件所載的建議新條件第 5 條實施。從行政角度而言，通訊局對是否要求所有類別牌照持有人進行登記，或只要求個別提供指定類別的電訊服務且客戶數目超過某個門檻的持牌人進行登記，持開放態度。

收到的看法和意見

7. 所有諮詢文件的回應者大致支持通訊局提出要求類別牌照持有人在香港要約提供任何電訊服務前，必須向通訊局登記的建

議。

8. 至於是否要求所有或個別提供指定類別的電訊服務且客戶數目超過某個門檻的持牌人須進行登記，Colt 認為向商業客戶要約提供服務的類別牌照持有人應獲豁免遵從登記規定。該公司認為商業客戶與一般消費者有別，毋須依靠通訊局的規管作為保障。

9. 為免出現任何混淆，數碼通認為登記規定應適用於所有類別牌照持有人。該公司亦表示，隨着科技進步及新一代的生活模式改變，網上通訊渠道如電子郵件、社交媒體或手機應用程式亦應被視為有效的客戶服務渠道。為了讓類別牌照持有人可在數碼時代以更靈活和更具創意的方式提供服務，數碼通建議准許牌照持有人提供不限於客戶服務熱線號碼的客戶服務渠道。

10. 未具名人士表示，登記規定應僅適用於轉售特定類別的電訊服務³的情況，以及擁有超過 50 000 名本地活躍客戶的持牌人。此外，持牌人應只須每年向通訊局更新於登記時提供的資料。

通訊局的回應

11. 類別牌照制度一般適用於轉售商，他們向其他電訊服務牌照持有人採購批發服務，並在零售市場上以本身的品牌轉售該等服務。正如諮詢文件所述，這類服務可涵蓋轉售本地固定和流動話音及數據服務、預繳國際直撥電話服務、「Wi-Fi 蛋」服務及預繳國際話音／數據漫遊服務。是次檢討的目的是確保類別牌照的發牌制度仍然有效率及與時並進，以保障消費者。

³ 該名未具名人士建議，除了在諮詢文件第 7(a)至 7(e)段所提及的服務外，登記規定亦應適用於向客戶提供任何涉及轉售上述服務的產品、解決方案或軟件的轉售商，而有關服務須是構成該產品、解決方案或軟件的主要和重要部分。

12. 通訊局認為需確保類別牌照發牌制度的任何更改，應維持寬鬆和易於實施，並且不會對持牌人，造成任何過度的負擔，特別是那些只能運用有限資源遵從有關登記及其他相關規管要求的小規模經營者。這類經營規模較小的類別牌照持有人，可能只在某些特定市場為較小的客戶群提供服務，對公眾造成影響的機會亦會較低。過去數年發生的一些電訊服務持牌人中斷、暫停或終止服務的事故亦顯示，如有關持牌人的服務訂用數量少於 10 000⁴，則不會對公眾構成嚴重影響。有鑑於此，並考慮到在公眾諮詢中收到的意見，通訊局認為先把規管工作的重點放於客戶群較大的類別牌照持有人會較為可取，而這亦有助減輕通訊局和經營規模較小的類別牌照持有人的行政負擔。通訊局認為，第一步應是務實地只對服務訂用數量不少於 10 000 的類別牌照持有人實施登記規定。通訊局會在實施新登記規定後監察市場發展，評估是否需要因應情況，於日後檢討該門檻。

13. 對於 Colt 和未具名人士建議登記規定應僅適用於某些種類的類別牌照持有人，通訊局在此強調，凡屬大規模經營的類別牌照持有人，不論其要約提供何種電訊服務或是否轉售服務予香港境外的客戶，只要要約提供有關電訊服務的行為是在香港作出，都須向通訊局登記。從保障消費者角度而言，這項規定可令規管安排公平及有效實施。

14. 關於建議新條件第 5.1(c) 條所載有關類別牌照持有人必須提供客戶服務熱線號碼的規定，通訊局認為現時不宜放寬，原因是客戶服務熱線仍獲大多數客戶視為聯絡相關持牌人的常用和有效方法。儘管如此，類別牌照持有人在向通訊局登記時，除提供客戶服務

⁴ 類別牌照持有人的個別客戶（包括個人或團體）在使用該類別牌照持有人要約提供的電訊服務時，可「訂用」多個服務項目（例如智能卡、固網電話或其他形式的客戶接駁點或用戶帳戶）。

熱線外，亦可一併登記由他們提供的網上通訊渠道，例如電郵、社交媒體或手機應用程式，作為輔助的聯絡方式。

15. 有關類別類照持有人須在登記資料有任何更改時即時向通訊局更新的建議規定，通訊局維持其觀點，認為該項規定合理和適當，能夠確保通訊局掌握準確及最新的資料，以便在處理投訴和其他規管事宜時可適時聯絡持牌人，以作跟進。

16. 鑑於回應者的意見及上述考慮因素，通訊局決定採納在諮詢文件中建議的登記規定，在類別牌照（見附錄）引入新條件第 5 條。為減輕經營規模較小的類別牌照持有人的行政負擔，通訊局進一步決定豁免服務訂用數量少於 10 000 的類別牌照持有人遵從登記規定。通訊局在累積更多實施登記規定的經驗後，可視乎市場的發展情況，檢討該門檻。同時，通訊局亦歡迎服務訂用數量少於 10 000 的類別牌照持有人自願地向通訊局進行登記。

17. 為加強業界對新登記規定的認識並協助類別牌照持有人遵從該項規定，通訊局將會發出指引，述明經修訂的類別牌照的實施詳情，包括登記規定。為確保順利過渡至經修訂的類別牌照制度，現時的類別牌照持有人將獲准在經修訂的類別牌照生效日期起計的三個月內完成登記過程。持牌人如未能按時完成登記，將可能違反類別牌照的相關條件。

拒絕登記

18. 為加強對類別牌照持有人的規管及發牌管制，通訊局在諮詢文件中建議加入新條件第 2.3 條，訂明通訊局可向某人送達通知，告知該人不合資格獲發類別牌照（例如基於該人的牌照曾被通訊局取

消、暫時吊銷或撤銷等原因），如接獲該通知，該人即不合資格獲發類別牌照，通訊局可拒絕為其登記。

收到的看法和意見

19. 所有回應者均不反對加入建議新條件第 2.3 條。未具名人士建議通訊局應在拒絕申請人的登記前，讓申請人有機會糾正其登記申請中的任何不當之處。另外，如申請人的登記被拒，應獲書面告知理由，並可在稍後重新提出申請。

通訊局的回應

20. 通訊局注意到回應者均不反對引入新條件第 2.3 條。如通訊局向任何人送達通知，告知該人不合資格獲發類別牌照（「不合資格通知」），除非及直至通訊局撤銷該不合資格通知，否則該人登記成為類別牌照持有人的申請將不獲接納。至於未具名人士提出的意見，通訊局在此強調，通訊局會在因應個案的事實及情況所需時才援用新條件第 2.3 條，而隨後的程序將與通訊局行使其他相關法定權力一致，包括在適用情況下以書面提供通訊局作出有關決定的理由。任何收到不合資格通知的人士如能向通訊局顯示而使其信納該人已糾正通訊局早前指出的不當之處，以及能遵從類別牌照的條件，通訊局將撤銷該不合資格通知，並以書面告知該人士。

21. 經考慮上述的因素，通訊局輕微修訂了新條件 2.3 條，以釐清有關拒絕登記的安排。

類別牌照持有人須提供最新資料

22. 為劃一類別牌照、綜合傳送者牌照及服務營辦商牌照內有關持牌人須提供最新營運資料的規定，通訊局在諮詢文件中建議修訂現行類別牌照條件第 9 條，規定類別牌照持有人須定期及在有需要時提供與其業務有關的最新資料（例如用戶、財務及技術資料）。

收到的看法和意見

23. 中國移動香港和滙港電訊均不反對有關建議，Colt 認為強制持牌人更新有關記錄是公平的做法。HKT 建議需要更新的資料不應較初次登記時提交的資料更為詳細，以免增加類別牌照持有人的行政負擔。數碼通建議通訊局應小心評估有關建議是否既能惠及業界和公眾，但又不會令類別牌照持有人承擔不相稱的合規成本。未具名人士建議類別牌照持有人提供最新資料的次數應為每年一次或某個限定的次數，從而減輕行政負擔，而且有關匯報用戶數目的規定亦應予刪除或簡化為概括的範圍。

通訊局的回應

24. 通訊局在此澄清，為確保通訊局能維持規管效率，已登記的類別牌照持有人必須定期（例如關乎用戶統計數據）及於有需要時（例如當聯絡資料、服務範圍等有更改時）提供最新的業務運作資料。如有需要，類別牌照持有人亦需提供其他資料，以協助通訊局履行職能。

25. 經考慮所收到的看法和意見，通訊局決定採納在諮詢文件中的建議，修訂類別牌照條件第 9 條，規定類別牌照持有人須向通訊

局提供與其業務相關的最新資料。通訊局會確保提供最新資料的安排盡可能簡單，以盡量減輕對類別牌照持有人及通訊局造成的行政負擔。通訊局將會發出指引述明有關規定的詳情。

劃一與綜合傳送者牌照及服務營辦商牌照的相關牌照條件

26. 為免對提供種類相若的電訊服務的綜合傳送者牌照、服務營辦商牌照及類別牌照的持有人施加不一致的規管，通訊局在諮詢文件中建議修訂類別牌照條件，以確保在適用情況下，各類牌照的持有人均須履行同等的規管責任。就此而言，通訊局建議在類別牌照中加入新條件第 7.2 及 7.3 條（有關「以令人滿意的方式要約提供服務」）、新條件第 8.3 及 8.4 條（有關「檢查」）及新條件第 14 條（有關「電話號碼可攜服務」）。通訊局亦建議藉此機會刪除類別牌照內一些過時的牌照條件（例如有關電話號碼轉換裝置的條件）。

收到的看法及意見

27. HKT 不反對加入新條件第 7.2、7.3、8.3 及 8.4 條，並認為新條件第 14 條可以接受，但促請通訊局將新條件第 8.3 條的措辭及新條件第 8.4 條所載的規定與服務營辦商牌照的相關條件完全看齊。數碼通對需否加入新條件第 8.3 及 8.4 條表示保留，原因是現行類別牌照條件第 8.1 及 8.2 條已經授權通訊局進行檢查，而現行條件第 9 條亦已授權通訊局可在有需要時要求類別牌照持有人提供資料。

28. Colt 指出新條件第 7.2 及 7.3 條不應適用於向企業客戶提供的電訊服務，並認為新條件第 8.4 條所載有關測試工具的規定不必要，應予刪除。

通訊局的回應

29. 就建議新條件第 7.2 及 7.3 條（有服務收費的規定）的涵蓋範圍而言，通訊局注意到向個人和商業客戶提供服務的綜合傳送者牌照及服務營辦商牌照的持有人亦須遵從類似的規定。同樣地，新條件第 8.3 及 8.4 條亦與現時傳送者牌照及服務營辦商牌照內有關向通訊局提供測試和檢查支援的相應牌照條件一致。為免出現規管不一致的情況，向類別牌照持有人施加相同的規定的做法合理和適當。因此，通訊局決定採納在諮詢文件中的建議，在類別牌照加入新條件第 7.2、7.3、8.3、8.4 及 14 條。

其他事宜

收到的看法及意見

30. HKT 和滙港電訊認為對類別牌照作出的建議更改會增加通訊辦的行政工作。因此，他們認為應按收回成本的原則，向類別牌照持有人徵收牌照費，以收回規管類別牌照持有人可能涉及的行政成本。

通訊局的回應

31. 由於實施登記和匯報規定屬例行性質的工作，而且能夠透過電子方式處理，通訊局並不預期實施該等規定會導致規管類別牌照持有人所涉的行政成本大幅上升。因此，通訊局現時沒有計劃向類別牌照持有人開徵牌照費。儘管如此，通訊局會在實施經修訂的規管制度後，因應實際涉及的資源檢討有關事宜。

實施安排

32. 基於上述的考慮因素，通訊局決定實施**附錄**所載的經修訂的類別牌照。依據《電訊條例》第 7C(1) 條，通訊局將在憲報刊登經修訂的類別牌照，告知公眾經修訂的牌照條件。經修訂的類別牌照將於**刊憲當日起計六個月後正式生效**；而登記規定將另設由經修訂的類牌照別生效日期起計算的**三個月寬限期**，讓現時的類別牌照持有人有充足時間作出準備，調整其業務運作安排以確保能遵從新條件。為向類別牌照持有人提供實用指引，通訊局會在經修訂的類別牌照生效前發出指引，述明登記的相關行政程序及其他實施詳情。

通訊事務管理局

二零一九年四月二十六日

《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：

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。

- (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。
- 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。