

關於來電線路識別(CLI)服務及其他來電線路識別相關服務的 業務守則

前言

根據電訊管理局局長(電訊局長)在一九九五年三月二十八日發出名為「網絡互連及有關的競爭事宜」的第一號聲明，來電線路識別對現代通訊網絡的有效運作很重要，因為這種顯示的資料可讓香港引入先進的電話服務。電訊局長認為，為提供迅速及有效的互連，來電線路識別是必需的。因此，電訊局長意識到，應向所有網絡營辦商在每個互連點上提供來電線路識別資料。

2. 以下就是向對外固定服務網絡服務營辦商及使用由電訊局長根據「關於使用香港號碼計劃（香港法例第 106 章）的號碼和編碼的業務守則」分派的號碼或編碼作固定及移動服務的電訊營辦商(以下稱為「營辦商」¹)提供的業務守則(「該守則」)。該守則規定營辦商及使用短接入編碼或號碼的對外電訊服務供應商(以下稱為「供應商」)有關來電線路識別資料的傳送和管理、提供來電號碼顯示、來電姓名顯示及其他相關服務的責任。該守則適用於由營辦商及供應商的網絡撥出及/或終接的所有通話。若在向另一網絡提供來電線路識別時遇到技術上或運作上的困難，營辦商或供應商就其情況需要提出令電訊局長滿意的理由。

3. 電訊局長保留在有需要時更改及批准對本守則的修訂的權利。電訊局長在以下其中一個或多個情況下或會作出修訂：

- 若作出修訂，得到本守則適用的所有營辦商及所有供應商的一致同意；
- 反映香港法例的改變；
- 反映個人資料私隱專員所作的決定；
- 反映電訊局長的裁決、同意或指示；或

¹ 為免疑慮，該守則所指的營辦商並不局限於現時持有以下牌照的營辦商：對外固定網絡服務、固定電訊網絡服務、固定傳送者、公共移動無線電話服務、個人通訊服務、移動傳送者、流動虛擬網絡，及將來包括在局長聲明「網際規約 (IP) 電話服務的規管」中所載的第一類和第二類服務形式營辦商和在諮詢文件「有關修訂規管制度以配合固定及流動服務匯流」中所載的綜合傳送者營辦商。

- 若作出修訂，經考慮本守則適用的營辦商及供應商的意見，以及電訊局長認為適合的任何其他組織或人士後，電訊局長認為有關修訂是必需的。
4. 本守則並無豁免營辦商或供應商按照其牌照條款及/或在香港生效的法律運作。若該守則與牌照條件有矛盾，則以牌照條件為準。

釋義

5. 在本守則，

「示號」(available)指來電線路識別傳送至終接網絡的 NTP；

「來電號碼顯示」指在接聽通話一方的 NTP 顯示來電者的資料，讓其得知來電者的來電線路識別，這可以是由數據庫顯示、紀錄、分析的數據形式，或由聲音訊息或其他方式提供；

「來電姓名顯示」指在接聽通話一方的 NTP 顯示來電者的姓名資料，讓其識別來電者，這可以是由數據庫顯示、紀錄、分析的數據形式，或由聲音訊息或其他方式提供。來電姓名顯示服務只能與來電號碼顯示服務一併提供，並非獨立服務；

「NTP」(網絡終接點)指接駁網絡與樓宇配線系統的分配點(DP)，或接駁網絡及用戶設備的電話插座，或連接移動客戶設備至移動網絡的空中介面，或結連終端用戶號碼或編碼的特定網絡地址的邏輯點；

「離區」(O)指來電線路識別並非分類為「停止示號」，而是來電線路識別未能傳送至終接網絡的 NTP。然而，來電線路識別(如有)將會以適當的形式在網絡中遍傳；

「發訊網絡」指分派號碼或編碼予來電者的營辦商網絡或向電訊局長直接取得號碼或編碼之來電者提供服務的營辦商網絡；

「停止示號」(P)指來電線路識別(如有提供)並非傳送至終接網絡的 NTP，因為來電者採取特別措施，向發訊網絡表示不應向終接網絡的 NTP 提供其特定線路撥出的通話的來電線路識別；

「接訊網絡」指接收橫跨任何互連的通話的營辦商網絡，而這可以是轉接網絡或終接網絡；

「終接網絡」指分派號碼或編碼予接電者的營辦商網絡或向電訊局長直接取得號碼或編碼之接電者提供服務的營辦商網絡；及

「轉接網絡」指涉及傳送通話的營辦商網絡，而這並非發訊網絡，亦非終接網絡。

來電線路識別的應用

6. 來電線路識別能應用於多種用途。一般來說，以下各種應用可透過在網絡內或網絡間所使用的來電線路識別資料提供：

- 計帳目的
- 來電處理
- 過濾/阻截由特定線路的來電
- 追蹤騷擾電話/惡意電話
- 優越客戶服務(例如接線生支援服務)
- 緊急電話(例如警方/救護車控制中心)
- 向最終用戶提供來電線路識別資料(例如來電號碼顯示)

上述清單只列出部分來電線路識別資料的可行應用。只要營辦商及供應商沒有違反本守則，在引入創新服務時將不受限制。

保護私隱

7. 在處理來電線路識別資料時，包括使用、儲存及披露來電線路識別資料，或從其取得的資料，營辦商及供應商需遵守：

- 香港的法律、規則及規例，特別是關於個人資料(私隱)條例(第 486 章)；及
- 有關保密客戶資料的牌照條件。

此外，營辦商及供應商在處理來電線路識別資料時需注意以下各項：

- 營辦商及供應商不得將由數據擁有人提供或在向其客戶提供服務的過程中取得的來電線路識別資料用於其他服務。
- 營辦商及供應商不得披露數據擁有人的來電線路識別資料，除非獲得有關數據擁有人暗示或明示的同意。

- 營辦商及供應商必須採取所有可行的程序，以確保來電者的來電線路識別資料正確地透過其網絡傳送。
- 營辦商及供應商必須採取所有可行的程序，以確保其僱員或代理不會再使用由客戶向其提供的來電線路識別資料。

來電線路識別的規定

8. 就發訊網絡發出的通話而言，來電線路識別指能識別來電者號碼的訊號資料，而有關訊號資料是透過一個或多個網絡傳送。有關資料應是致電的來電者真實號碼（「來電者號碼」），而作補充的任何姓名或資料只應視為這個號碼以外的額外資料，並非其代替品。一般來說，當通話由發訊網絡接駁至終接網絡，來電線路識別資料是網絡到網絡的數據，並由發訊網絡的發訊交換機傳往終接網絡的終接交換機。在部分例外個案，來電者號碼未能由接訊網絡適時識別或取得。為利便因緊急目的而進行的來電追蹤及其他通話管理目的，以下打出的通話的來電線路識別資料有助識別來電者：

- 不能在其與公共網絡介面提供來電線路識別資料的專用電話交換機
 - 專用電話交換機連接的發訊網絡必須將來電線路識別設定為與指派給專用電話交換機號碼範圍內其中的一個號碼及由專用電話交換機的操作者決定的姓名或其他補充資料（若適用），以回電至專用電話交換機的分機；及
 - 通話必須由發訊網絡設定為「O」（代表「離區」），而來電者號碼或來電者姓名不得顯示於終接客戶設備；或
 - 通話必須由發訊網絡設定為「示號」，在確定回電能由專用電話交換機接線生接聽的情況下，來電者號碼或來電者姓名可以顯示在終接客戶設備；
- 只供撥出通話線路
 - 發訊網絡必須將來電線路識別設定為與只供撥出通話線路的索引號碼 (directory number) 相同；及
 - 通話必須由發訊網絡設定為「O」，而來電者號碼不得顯示於終接客戶設備；

■ 收費電話機

- 發訊網絡必須將來電線路識別設定為與收費電話機線路的索引號碼 (directory number) 相同；及
- 通話必須由發訊網絡設定為「O」，而來電者號碼不得顯示於終接客戶設備；

■ 移動 inbound roamer

- 移動 inbound roamer 的發訊網絡必須將來電識別號碼的字頭設定為與根據 HKTA3101 訂明指派給移動網絡 / 營辦商其中一個號碼段相同；及
- 通話必須由發訊網絡設定為「O」，而來電者號碼不得顯示於終接客戶設備。

9. 就撥入對外通話而言，來電線路識別是識別首個登錄網絡或服務供應商的資料，以便利來電追蹤及計帳目的。一般而言，通話必須分類為「O」，而來電者號碼不得顯示於終接客戶設備。與撥入對外通話有關的來電線路識別格式已載於 HKTA 3101 內。

10. 有關由供應商傳送的撥入對外通話及由營辦商發送至供應商的撥出對外通話的來電線路識別設定的詳情已載於附件 1。

發訊網絡的責任

用戶與網絡層面

11. 倘若客戶設備未能提供來電線路識別資料，營辦商的發訊網絡需就有關設備打出的通話設定正確的來電線路識別。倘若客戶設備容許客戶在公共網絡界面加入來電線路識別資料，發訊網絡需進行核實，以確保有關資料屬於客戶設備獲指配的號碼範圍。發訊網絡需根據第 8 條的規定，就此等特別來電者打出的通話設定來電線路識別。此外，發訊網絡需確保接駁至其他網絡的通話在網絡界線得到正確分類，並知會接訊網絡。下列分類方法符合電訊局長的技術規格：

- 倘若任何網絡或其任何部分打出的通話未有提供來電者停止顯示來電號碼／來電姓名的功能，將被劃分為「O」類；

- 倘若來電者未獲知悉除非使用停止顯示功能，否則接電者將得知來電號碼顯示／來電姓名顯示資料，此等網路部分打出的通話將被劃分為「O」類。來電者若已啟動停止顯示功能，通話將被劃分為「P」類（代表「停止示號」）；
- 倘若來電者已獲知悉可以使用停止顯示來電號碼／來電姓名的功能，此等網絡部分打出的通話將按照下列準則分類：
 - ✧ 來電者已啟動停止顯示功能的通話將被劃分為「P」類；或
 - ✧ 來電者尚未啟動停止顯示功能的通話將被劃分為「示號」，代表來電線路識別資料的傳送不受限制；
 - ✧ 倘若不設來電者來電線路識別功能，有關網絡或其任何部分打出的通話將被劃分為「O」類。

12. 至於來電者選用停止顯示來電號碼／來電姓名功能，發訊網絡應提供下列選項：

按線停止顯示

接駁有關 NTP 的客戶作出指示後，營辦商需盡快將該 NTP 打出的所有通話劃分為「P」類。

按次停止顯示

- 不使用 GSM 標準的營辦商－所有「133」字頭的通話需被劃分為「P」類，所有「#31#」字頭的通話則會收到不能接通的信號音、或通知來電者無法使用「#31#」短碼或應使用「133」字頭以停止向接電者顯示來電號碼／來電姓名的（免費）訊息。這類別只適用於撥出有關字頭後的第一次通話；
- 使用 GSM 標準的營辦商－所有「133」或「#31#」字頭的通話需被劃分為「P」類。這類別只適用於撥出有關字頭後的第一次通話；
- 倘若有關網絡或網絡部分未能提供來電者停止顯示來電號碼／來電姓名的選項，「133」或「#31#」字頭的通話仍會劃分為「O」類，並會通知來電者網絡並不支援停止顯示來電號碼／來電姓名的（免費）訊息。

13. 至於來電者選用恢復顯示來電號碼／來電姓名功能，發訊網絡應提供下列選項：

按線恢復示號

接駁有關 NTP 的客戶作出指示後，營辦商需盡快將該 NTP 打出的所有通話由「P」類重新劃分為「示號」。

按次恢復示號

- 不使用 GSM 標準的營辦商－所有「1357」字頭的通話需被劃分為「示號」，所有「*31#」字頭的通話則會駁至不能接通的信號音、或通知來電者無法使用「*31#」短碼或應使用「1357」字頭以恢復向接電者顯示來電號碼／來電姓名的（免費）訊息。「示號」類別只適用於撥出有關字頭後的第一次通話；
- 使用 GSM 標準的營辦商－所有「1357」或「*31#」字頭的通話需被劃分為「示號」。這類別只適用於撥出有關字頭後的第一次通話；
- 倘若有關網絡或網絡部分未能提供來電者停止顯示來電號碼／來電姓名的選項，「1357」或「*31#」字頭的通話仍會被劃分為「O」類，並會駁至通知來電者網絡並不支援恢復顯示來電號碼／來電姓名的（免費）訊息。

14. 就第 12 及 13 段提及的停止示號及恢復示號選項而言，「按線停止示號」應與「按次恢復示號」一併提供，「按線恢復示號」則與「按次停止示號」一併提供。

15. 「停止顯示來電號碼／來電姓名服務（按線或按次）」如被啓動，來電者的號碼及來電姓名（如適用）均會停止顯示。「恢復顯示來電號碼／來電姓名服務（按線或按次）」如被啓動，來電者的號碼及來電姓名（如適用）均會恢復顯示。

16. 上述停止顯示及恢復顯示選項應該供所有客戶使用，並在提供來電號碼顯示／來電姓名顯示及相關服務前推出。來電者不應因使用任何停止顯示選項而被徵收費用。

17. 客戶使用已登記電話線打出電話時，倘若擬向接電者顯示來電姓名，應事先與其營辦商進行登記。

18. 來電姓名資料只應限於打出通話的電話線的登記姓名。倘若營辦商接獲顯示非登記姓名的要求，營辦商需取得登記客戶的授權書及顯示姓名一方的書面同意。

網絡與網絡層面

19. 倘若來電者啟動停止顯示來電號碼顯示功能，發訊網絡仍需向終接網絡傳送來電線路識別資料，但需就不向接電者顯示來電號碼資料設定指示。

20. 倘若來電者已停止發送來電姓名資料，發訊網絡應向終接網絡傳送來電姓名資料，但需就不向接電者顯示來電姓名資料設定指示。

21. 除非終接網絡及／或轉接網絡另有協議，發訊網絡不應向不提供來電姓名顯示服務的終接網絡發送來電姓名顯示資料。

終接網絡的責任

用戶與網絡層面

22. 提供來電號碼顯示／來電姓名顯示或相關服務的終接網絡營辦商傳送通話至接電者時，需確保在網絡界線取得的通話分類維持不變。傳送的數據包括下列類別：

互連點的分類	NTP 所傳送的數據	客戶設備的指示
「P」	P	「停止顯示來電線路識別」或具相同意思的指示
「O」	O	「沒有示號」或具相同意思的指示
「示號」	來電號碼顯示及來電姓名顯示數據（如適用）	來電號碼顯示及來電姓名顯示數據（如適用）

23. 更重要的是，終接網絡營辦商應確保 NTP 只能在劃分為「示號」的通話取得來電號碼顯示及來電姓名顯示（如適用）數據以供顯示用途。其他容許接電者回電或取得來電號碼顯示及來電姓名顯示（如適用）的服務同樣亦只適用於「示號」類別的通話。

24. 儘管如此，致電緊急電話 999 的通話（或來自移動網絡的 112 通話）的所有停止顯示選項將被終接網絡撤銷，此等通話的「P」或「O」分類將被視為「示號」，NTP 將獲傳送一切來電號碼顯示及來電姓名顯示數據。

25. 倘若終接網絡營辦商向用戶提供拒接匿名通話服務，有關服務的運作方式不得導致反競爭效果（例如拒接所有「O」類通話，而不向客戶提供其他選擇）。個別客戶選用的拒接匿名通話服務不在此限。

26. 不提供來電號碼顯示／來電姓名顯示或相關服務的終接網絡無需就通話分類作出任何行動。

網絡與網絡層面

27. 倘若接電者啟動來電轉駁／遙控飛線等功能，原先的終接網絡將扮演轉接網絡的角色。

轉接網絡的責任

轉接路由情況下的網絡與網絡層面

28. 轉接網絡營辦商需確保來電者的來電線路識別數據、來電姓名顯示數據及通話類別由進網點至離網點期間不受改變。倘若轉接網絡因特殊情況未能維持來電線路識別數據及／或類別的完整性，如能維持「P」類指示，應在離網點將通話劃分為「P」類，否則劃分為「O」類。倘若轉接網絡：

- ◆ 無法維持來電姓名顯示數據的完整性，但能維持來電線路識別數據及通話類別的完整性，或
- ◆ 與發訊網絡及／或終接網絡已達成停止發送來電姓名顯示數據的協議

來電線路識別及通話類別應維持不變，但應停止發送來電姓名顯示數據。

來電轉駁情況下的網絡與網絡層面

29. 原本來電者的來電線路識別資料應維持不變，並由轉接網絡（原先的終接網絡）透過其後的路由傳送至終接網絡。

30. 除非終接網絡表示同意，轉接網絡（原先的終接網絡）不應向不提供來電姓名顯示服務的終接網絡發送來電姓名顯示資料。

接訊網絡的責任

31. 接收來電的營辦商主要負責維持來電號碼顯示數據、來電姓名顯示數據及相關類別的完整性。然而，倘若接收通話的網絡未能支援來電線路識別類別（例如模擬網絡），接訊網絡營辦商需在離網點將通話劃分為「O」類。

消費者教育及宣傳方面的要求

32. 提供來電號碼顯示、來電姓名顯示及相關服務的營辦商需推行宣傳計劃，在正式推出上述任何服務前，知會客戶有關服務對私隱權造成的影響及所有可供使用的停止顯示選項。客戶應獲具體說明除非啟動停止顯示功能，否則來電號碼顯示數據及來電姓名顯示數據（如適用）將被發送。宣傳計劃應包括向用戶派發資料單張，以及令電訊局長滿意的宣傳工作。營辦商亦應提供查詢熱線，並與其他營辦商合作確保客戶得到清晰的訊息。

技術標準

33. 營辦商及供應商應確保本業務守則列明一般規定的原則及目標不會因採用不同技術而受到影響。在採用網絡連接標準時，營辦商及供應商應遵守由電訊局長所公布的規管性指引 HKTA 3202。

(a) 用戶與網絡層面

業界將採用共同技術標準，用於來電號碼顯示及來電姓名顯示的客戶設備因此可在各網絡使用。目前生效的規格包括 HKTA 2012、2014、2015、2018、2022、2026 及 2027，副本可在本局網站下載：<http://www.ofta.gov.hk>。

(b) 網絡與網絡層面

至於網絡間發送來電線路識別的技術詳情，各營辦商及供應商應參閱 HKTA 2202、HKTA 2203 及電訊局長所公布的任何修訂，副本可在本局網站下載：<http://www.ofta.gov.hk>。

電訊管理局

二零零五年十二月

附件 1－透過對外電訊服務供應商傳送對外通話的來電線路識別設定

1. 來自對外電訊服務供應商的打入對外通話的來電線路識別設定

- 1.1 對外電訊服務供應商使用第 33(b)條提及的網絡與網絡標準，以連繫直接接駁的固定營辦商時，需根據 HKTA 3101 在對外電訊服務平台撥出路由的通話加入正確的來電線路識別資料。對外電訊服務供應商需將通話定為「O」類。直接接駁的固定營辦商需核實對外電訊服務供應商加入的來電線路識別資料及類別是否正確。
- 1.2 倘若對外電訊服務供應商使用的設備能夠支援加入來電線路識別資料，但並不使用第 33(b)條提及的標準，供應商可根據 HKTA 3101 在對外電訊服務平台對外路由的通話加入正確的來電線路識別資料，或向直接接駁的固定營辦商提供正確的來電線路識別資料，以便加入有關資料。直接接駁的固定營辦商需將通話定為「O」類。如來電線路識別資料是由對外電訊服務供應商加入，直接接駁的固定營辦商需核實該資料是否正確。由對外電訊服務供應商或直接接駁的固定營辦商加入來電線路識別資料屬雙方共同協議決定。
- 1.3 倘若對外電訊服務供應商使用的設備並不支援加入來電線路識別資料，直接接駁的固定營辦商需加入來電線路識別資料。對外電訊服務供應商需向直接接駁的固定營辦商根據 HKTA 3101 提供正確的來電線路識別資料。直接接駁的固定營辦商需將通話定為「O」類。

2. 來自營辦商的打出對外通話的來電線路識別設定

- 2.1 對外電訊服務供應商使用第 33(b)條提及的網絡與網絡標準，以連繫直接接駁的固定營辦商時，直接接駁的固定營辦商需在對外電訊服務平台撥入路由向對外電訊服務供應商傳送來電線路識別資料。
- 2.2 倘若對外電訊服務供應商使用第 33(b)條未有提及的標準，以連繫直接接駁的固定營辦商時，直接接駁的固定營辦商可酌情向對外電訊服務供應商傳送來電線路識別資料。
- 2.3 倘若通話被劃分為「P」類或「O」類，對外電訊服務供應商不得向任何第三方披露所收到的來電線路識別資料。