

《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

電訊管理局局長行使《電訊條例》(第 106 章) 第 7(5)及 7B(2)條所賦予的權力，在二零零七年二月二日發出本牌照。

1. 釋義

1.1 在本牌照內—

「局長」指根據本條例第 5 條委任的電訊管理局局長；

「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(若適用，其代理、承辦人及轉售商)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局長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」指固定電訊網絡服務營辦商、固定傳送者、公共無線電通訊服務營辦商、移動傳送者、公共非專利電訊服務營辦商、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簽署協議、安排或備忘錄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 在符合條件第 2.2 條以及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。

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 除非局長明文撤銷，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

件或局長根據本條例發出的其他文書，及局長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業務守則。

- 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該承辦人有否遵從及履行本牌照的各項條件，負上責任。

5. 向客戶提供資料

- 5.1 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：

- (a) 類別牌照持有人名稱；
- (b) 類別牌照持有人在《公司條例》(第 32 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) 若適用，取用服務的接駁短碼或號碼(包括任何接駁密碼)；
- (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。

6. 以令人滿意的方式要約提供服務

- 6.1 在本牌照生效期間，類別牌照持有人須時刻及不時以局長滿意的方式在本牌照下要約提供服務。

7. 檢查

- 7.1 類別牌照持有人在接獲局長的合理事先書面通知時，須容許局長或局長以書面授權的任何人，為局長本身的目的而進入和檢查類別牌照持有人在香港的辦公室、地方及處所，而類別牌照持有人

是將之用於有關根據本牌照所要約提供服務，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。

- 7.2 類別牌照持有人須准許局長或局長以書面授權的任何人，為局長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，使局長得以履行本條例及本牌照所訂予他的職能，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. 向局長提供資料的規定

- 8.1 類別牌照持有人須按局長書面要求的方式及時間，向局長提交與業務有關的資料，包括財政資料、帳目、通訊資料、技術設置架構、線路傳送及其他局長為履行根據本條例及本牌照所訂予他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。
- 8.2 凡局長建議披露取得的資料，而局長認為披露資料會導致公布有關某類別牌照持有人業務或商業或財務的資料，且資料的披露會或有可能會合理地被預計為對類別牌照持有人的合法業務或商業或財務有不利影響，則局長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。
- 8.3 在不局限條件第 8.1 條的一般性的原則下，類別牌照持有人須按局長要求，在局長要求的相隔期間及限期或之前，提交由局長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。

9. 客戶資料的保密

- 9.1 除非客戶以局長批准的形式同意，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。
- 9.2 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。

10. 帳單或收費的準確性

- 10.1 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，並提供給局長檢查。
- 10.2 在局長的書面要求下，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、可靠性及是否符合局長訂明的技術標準(如有的話)。類別牌照持有人須於測試的日期後 14 天內，或於局長決定的其他較長時期內，向局長呈交測試結果。

11. 收費

- 11.1 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局長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業務守則。

12. 未經收件人許可的廣告

- 12.1 類別牌照持有人不得使用服務傳送未經收件人許可的廣告或宣傳資料，並須盡力防止任何使用服務的人利用該服務作此目的。類別牌照持有人亦須遵從局長不時發出所有關於濫發未經收件人許可的廣告或宣傳資料的業務守則。

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局長訂立或批准的任何號碼計劃，以及局長就該號碼計劃發出的任何業務守則或指示。
- 13.2 類別牌照持有人須符合由局長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業務守則或指示。

14. 電話號碼轉換裝置

- 14.1 類別牌照持有人須符合局長以書面發出與使用電訊號碼轉換裝

置以接達服務有關的任何指示。

14.2 類別牌照持有人須承擔一切因要完全符合特別條件第 14.1 條所述指示而引致的成本及經濟損失。

14.3 在本條件內，「電訊號碼轉換裝置」指透過一般按撥鍵盤把輸入號碼轉換至另一個可以接達特定目的地或服務的號碼的裝置，但不包括透過一個特別功能鍵或特別功能鍵及一般按撥鍵盤的組合輸入而產生號碼的裝置。「一般按撥鍵盤」指包括由 0 至 9 數字鍵以及「*」及「#」符號鍵的鍵盤。

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局長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 在發出特別條件第 15.1 條中提及的實務守則或指引前，局長將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。

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局長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局長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。

2. 後備電源

- 2.1 除非後備電源能以局長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直接駁平安鐘器件。

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。