

維持開放及公平的競爭環境，以加強香港電訊業的優勢

電訊管理局總監區文浩在香港文匯報、電訊月刊合辦
電訊業發展專題研討會的演講辭

二零零三年九月十六日

各位來賓、女士們、先生們：

今天我很高興在這研討會上與各位討論我對香港電訊業未來發展的一些看法。

內地與香港建立更緊密經貿關係的安排，自然給香港的電訊商一個新的商機，但香港的電訊商在向國內市場發展時，不可忽略鞏固和加強香港電訊業的優勢。

毋可置疑，香港的電訊業經過多年的努力，無論在寬頻網絡覆蓋方面、各種服務的普及率方面、連接世界通訊電纜容量方面，在中國、在亞太區，香港都有一定的優勢。但我們的競爭對手正迎頭趕上，我們一定不可以鬆懈，不要讓香港電訊業的優勢減少或消失。

今天我就三方面如何保持及加強香港電訊業的優勢，與各位交換意見：

第一，我們要保持及加強香港的優質網絡和服務，三千二百家跨國企業在香港建立亞太區的總部或辦事處，其中一個重要原因是香港有優質、可靠和高效率的電訊網絡和服務。香港的電訊市場競爭是激烈的，但各電訊商在市場競爭時，不可忽略服務質素的重要性，須知電訊用家、消費者需要的不一定只是最低廉的價格，而是物有所值、服務質素、選擇、和創新等。單是追求最低價格，忽略銷售後的服務，忽略投資而令到服務質素下降，缺乏先進、創新的服務，是一個極為短視的策略，亦不會為香港經濟、為消費者帶來長遠利益。香港電訊商在國內市場發展，應以香港市場上的服務質素為榮。為提倡市場的服務質素，電訊管理局將諮詢業界，建立一套監察服務質素的機制。雖然在一有充份競爭的市場中，服務質素的水平未必需要規管機構制訂，可以由市場決定，但必須防止服務水準「向市場最低標準靠攏」的現象。為使市場機制能有效地發揮以提高服務質素，而不是因市場的價格競爭，便「將貨就價」，電訊

用家、消費者必需有足夠關於服務質素的客觀性資料，以便在市場上作一明智的選擇。

第二，我們要保持及加強對電訊用家、消費者權益的保障。激烈的競爭不是忽略保障消費者權益的理由。我們在香港已建立一良好的法制，尊重合約精神，保護個人私隱。但合約是基於合約雙方「你情我願」，在一個雙方都對合約內容充份了解和自願應允的前提上建立的。我們要注意到在市場激烈競爭的情況下，電訊商和他們的分銷商，是否會但求提高市場佔有率，對一些保障消費者權益的基本原則會有所忽略，對客戶資料是否有充份的保護，在營銷手法上是否會對消費者做成不必要的滋擾。在電訊條例已有7M條，禁止在銷售電訊服務或產品時有誤導或欺騙性的行為，牌照中條款亦有保護客戶資料，準確按時計賬的義務。電訊管理局已就電訊條例的7M條發出指引，亦與私隱專員、廉政公署、消費者委員會制訂了一份保護客戶資料的守則，並建立了一套按時計賬的質量保障制度。電訊管理局現正與業界商討，制訂或促使業界自行制訂一些其他的實務守則，例如關於在合約前怎樣使消費者清楚了解價格和其他合約條款的做法，和負責任的營銷手法等。我們應該做到，香港市場對消費者權益的保障，是國內市場追求的目標，香港電訊商在本地市場上的聲譽，應是進軍國內市場的本錢。

第三，開放及公平的競爭環境，是香港電訊業的重要優勢之一。一個開放及公平的競爭環境，是吸引投資的重要因素。世界貿易組織「基本電信服務協議」中要求的規管原則，是國際公認的構成開放及公平的競爭環境的元素，這些元素，包括保障公平競爭，設立以成本定價的互連機制，高透明度的全面服務機制，公開的發牌準則，獨立的規管機構，公平分配有限度公共資源的制度，香港已經完全做到了，今後我們就要經常檢討已建立的規管制度，確保規管方式、力度與市場發展相配合，做到市場有效競爭時便儘量放開，有需要規管時則作有效、及時和適度的規管。

開放的網絡，公平的互連架構，是開放及公平的競爭環境的不可或缺的元件。香港營辦商到國內市場發展，初步可能是經營增值服務，向國內用戶提供電訊、內容和應用的各種服務。須知服務營辦商與網絡營辦商在電訊市場中同樣發揮積極作用，兩類的營辦商共存可向用戶提供更多選擇，服務營辦商除了不作基礎設施投資外，一樣可以在其他設施、人才作投資，在服務多元化方面、創意方面，增值方面與網絡商爭短長。服務營辦商能否在市場上生存，蓬

勃地發展，與網絡是否開放，是否能以公平合理的價格向網絡商購買互連服務、傳輸服務有莫大關係，因為沒有網絡商的互連服務、傳輸線路，服務商是無法開展他們的服務，把他們的服務、應用、內容等向客戶提供的。我們希望香港的互連機制，是國內互連機制的藍本，各營辦商在國內據理力爭時，就不要忽略在本地市場也要堅持開放的網絡，公平的互連架構，網絡商在本身提供服務時，亦應同時以成本為基礎的價格、與自己服務一視同仁的品質，提供互連服務、傳輸服務，把服務商作為寶貴的客戶看待，雖然他們在服務市場是競爭對手。在任何一个開放了的電訊市場，網絡商和服務商都有他們發展的空間，不會只是任何一類營辦商獨佔市場的。

各位，有一些香港電訊商埋怨市場太小，發牌過多，利潤太薄，影響到投資意欲等。如果市場上的確有競爭過烈的現象，市場機制便會作出適當的調整，不需要電訊局以發牌數目來調節。市場開放表示經營商可自由進出，最近制訂的電訊規管併購活動的法例，就是使經營者有序地進出市場。

其實市場的大小是相對的，香港的市場相對來說並不細小，香港的人口是內地的二百份之一，但現時電訊市場的營業額是內地市場的十份之一，香港的市場規模，相等或大於一些北歐國家，香港的人均可支配收入，達到世界已發展國家的水平。香港電訊業亦經歷了國內現時高增長的時期，但市場的發展到了一個階段，在普及率無可避免地趨向飽和，但並不一定在收入上是達到飽和的。

香港電訊業的前景不在減少市場開放，或採納一些保護主義的規管措施。香港的營辦商應重視本地市場，把眼光放遠，增加投資，改善效率，發掘消費者願意付出額外代價的高質素、高創意和高增值服務，現時固網及流動服務的開支一般只佔香港的人均可支配收入的2%，只要電訊商努力，應可吸引消費者再樂意增加他們在電訊服務的消費。香港電訊商應開拓本地商機，作長遠投資，注重網絡和服務質素，加強對消費者權益的保障，保持開放及公平的競爭環境，加強香港電訊業的優勢，這才有足夠的實力支持香港扮演亞太區的國際金融、物流及商業服務中心的角色，在內地市場與眾多國內國外的營辦商爭一日的短長。

二零零三年九月十六日