

## 维持开放及公平的竞争环境，以加强香港电讯业的优势

电讯管理局总监区文浩在香港文汇报、电讯月刊合办  
电讯业发展专题研讨会的演讲辞

二零零三年九月十六日

各位来宾、女士们、先生们：

今天我很高兴在这研讨会上与各位讨论我对香港电讯业未来发展的一些看法。

内地与香港建立更紧密经贸关系的安排，自然给香港的电讯商一个新的商机，但香港的电讯商在向国内市场发展时，不可忽略巩固和加强香港电讯业的优势。

毋庸置疑，香港的电讯业经过多年的努力，无论在宽频网络覆盖方面、各种服务的普及率方面、连接世界通讯电缆容量方面，在中国、在亚太区，香港都有一定的优势。但我们的竞争对手正迎头赶上，我们一定不可以松懈，不要让香港电讯业的优势减少或消失。

今天我就三方面如何保持及加强香港电讯业的优势，与各位交换意见：

第一，我们要保持及加强香港的优质网络和服务，三千二百家跨国企业在香港建立亚太区的总部或办事处，其中一个重要原因是香港有优质、可靠和高效率的电讯网络和服务。香港的电讯市场竞争是激烈的，但各电讯商在市场竞争时，不可忽略服务质素的重要性，须知电讯用家、消费者需要的不一定只是最低廉的价格，而是物有所值、服务质素、选择、和创新等。单是追求最低价格，忽略销售后的服务，忽略投资而令到服务质素下降，缺乏先进、创新的服务，是一个极为短视的策略，亦不会为香港经济、为消费者带来长远利益。香港电讯商在国内市场发展，应以香港市场上的服务质素为荣。为提倡市场的服务质素，电讯管理局将咨询业界，建立一套监察服务质素的机制。虽然在一有充份竞争的市场中，服务质素的水平未必需要规管机构制订，可以由市场决定，但必须防止服务水准「向市场最低标准靠拢」的现象。为使市场机制能有效地发挥以提高服务质素，而不是因市场的价格竞争，便「将货就价」，电讯

用家、消费者必需有足够关于服务质素的客观性资料，以便在市场上作一明智的选择。

第二，我们要保持及加强对电讯用家、消费者权益的保障。激烈的竞争不是忽略保障消费者权益的理由。我们在香港已建立一良好的法制，尊重合约精神，保护个人私隐。但合约是基于合约双方「你情我愿」，在一个双方都对合约内容充份了解和自愿应允的前提上建立的。我们要注意到在市场激烈竞争的情况下，电讯商和他们的分销商，是否会但求提高市场占有率，对一些保障消费者权益的基本原则会有所忽略，对客户资料是否有充份的保护，在营销手法上是否会对消费者做成不必要的滋扰。在电讯条例已有 7M 条，禁止在销售电讯服务或产品时有误导或欺骗性的行为，牌照中条款亦有保护客户资料，准确按时计账的义务。电讯管理局已就电讯条例的 7M 条发出指引，亦与私隐专员、廉政公署、消费者委员会制订了一份保护客户资料的守则，并建立了一套按时计账的质量保障制度。电讯管理局现正与业界商讨，制订或促使业界自行制订一些其他的实务守则，例如关于在合约前怎样使消费者清楚了解价格和其他合约条款的做法，和负责任的营销手法等。我们应该做到，香港市场对消费者权益的保障，是国内市场追求的目标，香港电讯商在本地市场上的声誉，应是进军国内市场的本钱。

第三，开放及公平的竞争环境，是香港电讯业的重要优势之一。一个开放及公平的竞争环境，是吸引投资的重要因素。世界贸易组织「基本电信服务协议」中要求的规管原则，是国际公认的构成开放及公平的竞争环境的元素，这些元素，包括保障公平竞争，设立以成本定价的互连机制，高透明度的全面服务机制，公开发牌准则，独立的规管机构，公平分配有限度公共资源的制度，香港已经完全做到了，今后我们就要经常检讨已建立的规管制度，确保规管方式、力度与市场发展相配合，做到市场有效竞争时便尽量放开，有需要规管时则作有效、及时和适度的规管。

开放的网络，公平的互连架构，是开放及公平的竞争环境的不可或缺的元件。香港营办商到国内市场发展，初步可能是经营增值服务，向国内用户提供电讯、内容和应用的各种服务。须知服务营办商与网络营办商在电讯市场中同样发挥积极作用，两类的营办商共存可向用户提供更多选择，服务营办商除了不作基础设施投资外，一样可以在其他设施、人才作投资，在服务多元化方面、创意方面，增值方面与网络商争短长。服务营办商能否在市场上生存，蓬

勃地发展，与网络是否开放，是否能以公平合理的价格向网络商购买互连服务、传输服务有莫大关系，因为没有网络商的互连服务、传输线路，服务商是无法开展他们的服务，把他们的服务、应用、内容等向客户提供的。我们希望香港的互连机制，是国内互连机制的蓝本，各营办商在国内据理力争时，就不要忽略在本地市场也要坚持开放的网络，公平的互连架构，网络商在本身提供服务时，亦应同时以成本为基础的价格、与自己服务一视同仁的品质，提供互连服务、传输服务，把服务商作为宝贵的客户看待，虽然他们在服务市场是竞争对手。在任何一个开放了的电讯市场，网络商和服务商都有他们发展的空间，不会只是任何一类营办商独占市场的。

各位，有一些香港电讯商埋怨市场太小，发牌过多，利润太薄，影响到投资意欲等。如果市场上的确有竞争过烈的现象，市场机制便会作出适当的调整，不需要电讯局以发牌数目来调节。市场开放表示经营商可自由进出，最近制订的电讯规管并购活动的法例，就是使经营者有序地进出市场。

其实市场的大小是相对的，香港的市场相对来说并不细小，香港的人口是内地的二百份之一，但现时电讯市场的营业额是内地市场的十份之一，香港的市场规模，相等或大于一些北欧国家，香港的人均可支配收入，达到世界已发展国家的水平。香港电讯业亦经历了国内现时高增长的时期，但市场的发展到了一个阶段，在普及率无可避免地趋向饱和，但并不一定在收入上是达到饱和的。

香港电讯业的前景不在减少市场开放，或采纳一些保护主义的规管措施。香港的营办商应重视本地市场，把眼光放远，增加投资，改善效率，发掘消费者愿意付出额外代价的高质素、高创意和高增值服务，现时固网及流动服务的开支一般只占香港的人均可支配收入的 2%，只要电讯商努力，应可吸引消费者再乐意增加他们在电讯服务的消费。香港电讯商应开拓本地商机，作长远投资，注重网络和服务质素，加强对消费者权益的保障，保持开放及公平的竞争环境，加强香港电讯业的优势，这才有足够的实力支持香港扮演亚太区的国际金融、物流及商业服务中心的角色，在内地市场与众多国内国外的营办商争一日的短长。

二零零三年九月十六日