

寬頻互聯網服務供應商 公布服務承諾

電訊管理局局長聲明

二零零八年一月二十日

1. 於二零零七年五月二日發出的「住宅寬頻互聯網接達服務調查」電訊管理局局長(電訊局長)聲明中，電訊局長匯報了寬頻互聯網接達服務消費者調查的結果。調查結果顯示大部分住宅用戶均滿意寬頻互聯網服務供應商(供應商)所提供的寬頻服務，但在公眾對服務的了解、以及公眾取得可供比較不同服務的資料方面，仍存在差距。

2. 電訊局長其後繼續與業界研究如何可更有效地提供具參考意義的寬頻服務表現資料，以協助消費者作出明智的選擇。然而，本港的寬頻服務競爭激烈，不同供應商必須應用不同的技術和市場推廣策略，以求在競爭對手中突圍而出。通訊業亦不斷興起新技術和新的服務應用。因此，電訊局長認為不宜訂立過分劃一或硬性的消費者資訊披露規定，以免對在競爭環境下湧現的服務特色和創新造成限制。

3. 電訊局長近月已分別與本港五家供應商，即香港寬頻網絡有限公司(香港寬頻)、和記環球電訊有限公司(和記環球)、新世界電訊有限公司(新世界)、電訊盈科互動多媒體有限公司(電盈

IMS)及香港有線電視有限公司(有線)¹進行討論，討論集中在如何在個別供應商的特定情況下，有效地向公眾提供有助消費者選擇供應商的服務表現資料。該五家供應商現向電訊局長表示，已替其寬頻服務制訂了具體的服務表現指標或「承諾」，並準備向市民公布。此外，他們亦會因應所公布的服務承諾向公眾發表實際表現季度報告。

服務承諾

4. 香港寬頻、和記環球、新世界、電盈 IMS 及有線就其寬頻服務所制訂的服務表現承諾可於二零零八年一月二十五日起於以下網址瀏覽：

- 香港寬頻：www.hkbn.net/bb1000/cc_pledge.htm.
- 和記環球：www.hgcbroadband.com/per_pledge_chi.html
- 新世界：www.newworldtel.com
- 電盈 IMS：www.netvigator.com
- 有線：www.i-cable.com/cs/announcement/e-content-service-pledge.html

5. 這些服務表現指標大致上涵蓋以下範疇，皆是電訊局長透過調查知道是消費者選擇供應商時非常重要或重要的考慮因素：

- 網絡可靠性

¹ 根據電訊局的統計數字，截至二零零七年十月，這些互聯網服務供應商合共服務本港 97% 的住宅寬頻客戶。

- 服務恢復時間
- 客戶服務熱線表現
- 客戶投訴處理
- 技術表現

6. 這些服務表現指標代表供應商向其客戶就所提供的寬頻服務水平作出的「承諾」，表示他們會盡最大努力，確保其寬頻服務達到所承諾的服務水平。這些「承諾」雖然並不同於服務「保證」，但無可置疑地將會為消費者提供一個在使用寬頻服務時，可以合理地預期的正常服務質素水平的參考性指標。

7. 這些服務承諾擬就供應商所提供的特定寬頻服務的主要服務表現參數，為消費者提供具參考意義的資料。故此，隨著供應商不斷提升其網絡系統和服務，預期他們所作出的服務承諾亦要相應地作出改進。電訊局長預期供應商會經常檢討其服務承諾的內容，以確保有關的資料對消費者能繼續具有參考意義。

公布實際表現數據

8. 為確保服務表現指標對消費者具參考意義，該五家供應商會因應所制訂的指標公布其實際表現的季度數據。電訊局長歡迎這項安排，因為消費者可以藉此監察供應商的服務表現，以及核實他們有否達到所承諾的服務水平。

9. 該五家供應商會在每季(即三月、六月、九月和十二月)結束後的一個月內，於其網站發布該季度的實際表現數據。部分

供應商已於二零零八年一月一日開始進行量度，其餘供應商則會於二零零八年二月一日開始。消費者預期可於二零零八年四月獲悉首批實際表現數據。各供應商的網站會刊載最近四季(由二零零八年第一季開始)的實際表現數據，以便消費者監察他們在一段長時間內的服務表現趨勢。

確保資料真實的責任

10. 服務表現指標和實際表現數據均由有關供應商公布，他們均屬《電訊條例》下的電訊持牌人。根據《電訊條例》第 7M 條，電訊持牌人在提供電訊服務時有法定責任，不得作出誤導或欺騙的行為。因此，每家供應商須就其公布資料的真實性負上全責。

總結

11. 五家供應商(香港寬頻、和記環球、新世界、電盈 IMS 和有線)致力與電訊局長合作，為其住宅寬頻服務公布服務承諾和實際表現數據，電訊局長對此表示嘉許。供應商公布這些易於理解的資料，應可局部回應消費者對寬頻服務質素和取得服務表現資料的關注。電訊局長會繼續與業界研究其他措施，務求提高公眾對家用電腦和住宅互聯網服務的認識。

12. 電訊局長亦鼓勵其他互聯網服務供應商跟隨香港寬頻、和記環球、新世界、電盈 IMS 和有線的做法。倘若任何互聯網服務供應商需要電訊管理局提供這方面的協助，歡迎與電訊管理

局聯絡。

電訊管理局

二零零八年一月二十日