

**流動網絡營辦商公布
流動寬頻服務的服務承諾**

電訊管理局局長聲明

二零一零年三月十二日

背景

電訊管理局局長（電訊局長）於二零零八年一月二十日發表《寬頻互聯網服務供應商公布服務承諾》¹ 的聲明，表示電訊管理局（電訊局）與業界會聯手推行有關安排，藉以提高住宅固網寬頻互聯網服務市場的服務表現透明度和客戶滿意度。

2 在有關計劃下，住宅固網寬頻服務供應商自二零零八年四月起，因應所公布的承諾指標發表實際表現季度報告。根據電訊局的統計數字，該項安排（再加上電訊局所引進的其他措施）已有效降低投訴數字。

有關住宅固網寬頻服務的投訴統計數字

	每 10,000 名客戶的投訴統計數字
2006	16.19
2007	7.72
2008	6.59
2009	5.46

¹ <http://www.ofta.gov.hk/zh/tas/ftn/tas20080120.pdf>

一方面營辦商提高透明度能令消費者更了解其服務供應商的服務表現，從而提升客戶滿意度。另一方面消費者取得更多資料，會有助提升市場效率。

3. 流動寬頻服務近年日趨普及，可使用寬頻上網的第三代流動電話用戶數目，由二零零七年十二月月的 200 萬增加至二零零九年十一月的 370 萬。流動數據用量於同期由 31 太字節 (terabyte)² 激增至 532 太字節，意味着在 23 個月內增幅超逾 17 倍。隨着高速封包存取 (HSPA) 技術的面世，市面上已推出多款 3G 電話及連接電腦的通用串行總線適配器 (USB Dongle)，數據鏈路速度由每秒幾兆比特 (Mbps) 至每秒超過 10Mbps 不等。在可見將來，在 2.5/2.6 GHz 頻帶內運作的寬頻無線接達服務會於市面上推出，這將以更高速的傳輸速度，為消費者提供隨時隨地暢通無阻的流動寬頻服務。

4. 電訊管理局近幾月一直與五家流動網絡營辦商，即中國移動香港有限公司 (中國移動)、香港移動通訊有限公司 (CSL)、Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (HKT)、和記電話有限公司 (和記) 及數碼通電訊有限公司 (數碼通)，合力研究如何可更有效地提供流動寬頻服務的主要服務指標資料，讓消費者掌握更多具參考意義資訊。討論集中於如何能有效地向公眾提供市面上不同流動寬頻服務的非格價指標資料。

² 1 太字節(TB)相等於 1 024 吉字節(GB)；1 吉字節(GB)相等於 1 024 兆字節(MB)。

5. 跟本港電訊市場上其他服務一樣，流動網絡營辦商在市場上面對激烈競爭，需要提供具競爭力的服務組合，採用新技術，為客戶推出新產品，以及展開具創意的推廣活動。電訊業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，以免對創新和多元化的產品及服務造成妨礙。

6. CSL、HKT、和記及數碼通告電訊局長，已為其特定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。中國移動目前雖然並沒有提供流動寬頻服務，但已告知電訊局長，該公司在使用2.5／2.6GHz頻譜內的頻帶推出流動寬頻服務時，也會參與有關計劃。

服務承諾

7. 這些服務表現指標大致上涵蓋以下範疇，與住宅固定寬頻服務的服務表現指標相似：

- 網絡可靠性
- 障礙修復時限
- 客戶服務熱線
- 客戶投訴處理
- 技術表現，例如上行／下行速度及服務覆蓋範圍

各流動網絡營辦商的有關表現指標可能並不一樣。此外，為利便

最終用戶測試其寬頻服務的速度，電訊局會於香港設立一個速度測試網站，作為本地專用以測量及示範的基準。

8. 上述服務表現指標代表流動網絡營辦商向其客戶就所提供的流動寬頻服務水平作出的“承諾”，表示他們會盡最大努力，確保其流動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”，但會讓消費者知道在選用某項服務時，可以合理地期望正常服務質素的水平。

9. 流動網絡營辦商在其公司網站公布的服務承諾，是關於他們在某時間內所提供的某項流動寬頻服務的主要服務指標參數。隨着流動網絡營辦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會相應地作出改進。電訊局長預期流動網絡營辦商會不斷地完善其服務承諾的內容，以確保有關資料對消費者具參考意義。

10. CSL、HKT、和記及數碼通最遲會於二零一零年七月三十一日，在其公司網站公布其流動寬頻服務採用的個別服務承諾。當流動網絡營辦商推出相關網站時，電訊局長會在電訊局網站提供適當的超連結，方便消費者取得資料。

公布實際表現數據

11. 為確保服務表現指標對消費者具參考意義，流動網絡營辦商會因應所制訂的指標公布實際表現的季度數據。消費者可以藉此監察營辦商的服務表現，以及核實他們有否達到所承諾的服

務水平。

12. 流動網絡營辦商會在每季結束後的一個月內（即三月、六月、九月和十二月），於其公司網站發布該季度的實際表現數據。流動網絡營辦商將在二零一零年第三季（即二零一零年七月一日至二零一零年九月三十日）開始量度有關實際數據，消費者可預期首批服務指標實際表現的統計數字將於二零一零年十月三十日或之前得知。各流動網絡營辦商的網站會刊載最近四季的實際表現數據，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

13. 服務表現指標和實際表現數據均由有關電訊持牌人公布。根據《電訊條例》第 7M 條，電訊持牌人在提供電訊服務時須履行法定責任，不得作出誤導或欺騙的行為。因此，每家流動網絡營辦商須就其不時公布的資料的真實性負上全責。

總結

14. 所有流動網絡營辦商致力與電訊局長合作，為其流動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。營辦商公布這些易於理解的資料，相信能為消費者提供有關各營辦商所提供的服務水平的有用資料。

電訊管理局

二零一零年三月十二日