



關於立法會關翠杏議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2014 年 12 月 2 日第 1068/E855/V/GPAL/2014 號公函轉來關翠杏議員於 2014 年 11 月 28 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 12 月 3 日收到之書面質詢，回覆如下：

就近日流動電信營運商就個別型號的手機優惠計劃不再提供無限流動數據用量一事，綜觀本澳流動電信市場的現況，考慮到市場已開放多年，在競爭機制下，營運商會按其各自的市場營銷策略以及因應市場的情況，去設計優惠計劃的內容，包括透過提供手機機價折扣、額外免費通話量或增值服務，以及免費數據使用量等不同的元素，來組合出各式各樣的優惠計劃並推出市場，由於某一優惠計劃中未必會同時包含所有以上優惠內容，故用戶可根據自身的需要作出選購。

此外，市場上亦有無限流動數據用量的附加計劃或階梯式收費的流動數據用量計費方案，以及亦有營運商提供無限 WiFi 用量的配套組合，為用戶提供了多元化的資費選擇。電信管理局相信在競爭環境下，營運商會採取適當的營銷策略，推出符合市場需求的收費計劃。

為讓市民能更安心地享受先進流動通訊技術為生活帶來的便



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

利，政府已在經營採用長期演進技術（即俗稱 4G）的公共地面流動電信網絡及提供相關的公用地面流動電信服務牌照的公開招標的特定規章中，訂立了流動數據服務的客戶保障機制，當中規定獲發牌照實體須推出客戶流動數據服務保障措施，包括但不限於本地數據用量上限完結提示服務、實時及每日用量查詢服務，以及確保本地流動數據其後用量，在用戶明示同意使用後，才可使用的措施（即類似坊間所指的“先通知後購買”）等。除上述措施外，當 4G 牌照發出後，獲發牌實體會因應當時市場的發展情況，推出各種不同性質的收費模式，以滿足不同用戶的需求。

此外，因應流動電信服務牌照的續期，電信營運商亦已承諾於 2015 年內分階段推出類同上述的流動數據服務保障措施，包括本年 1 月推出用量提示服務，並按照用戶的要求於紙本帳單上提供每日總用量一覽表／詳細使用記錄；4 月推出當服務計劃內的流動數據用量完結後，需待用戶作出額外購買決定，方可繼續提供服務的措施；以及 6 月提供「實時」用量查詢，倘有時延亦不應為客戶帶來不必要的開支。電信管理局會監督電信營運商依時落實有關措施，使流動數據服務的使用得到進一步的保障。

隨著電信市場的發展，電信管理局會持續地推動營運商不斷優化流動數據服務的保障措施，而關於流動數據服務收費方面，目前，個別營運商亦有階梯式收費計劃供選擇，用戶一經申請該計劃，系統會依據消費者的實際使用量自動選擇一個最優的資費方案



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
電信管理局
Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações

進行結算，而為了更好地回應市民對流動數據服務收費的訴求，在電信管理局的推動下，營運商已開展了檢討流動數據服務其後收費的工作，電信管理局相信在市場競爭機制及政府督促的相互作用下，將有更多的營運商設計出具有競爭力的收費計劃供用戶選購。

關於電信服務的計費，營運商有一套完備的計費程序，包括在推出服務前，進行相關收費正確性的測試、檢查是否按消費者的申請提供服務、網絡數據中心對用量進行記錄、收費系統與網絡數據中心進行用量記錄的核對以及發出帳單前的抽樣檢查。而電信管理局在接獲有關數據用量爭議的求助個案時，會通過對個案的分析，核查服務使用費的單價與政府的收費審批記錄一致性，並核對收費系統的記錄是否與網絡數據中心的用量記錄相符，以確認系統的運作正常。

電信管理局局長

許志樑

二零一五年一月十六日