



關於立法會梁安琪議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人就立法會 2014 年 5 月 28 日第 457/E380/V/GPAL/2014 號公函轉來梁安琪議員於 2014 年 5 月 23 日提出，行政長官辦公室於 2014 年 5 月 29 日收到之書面質詢，回覆如下：

隨著資訊及通訊科技的快速發展，網絡建設也日趨複雜多元，網絡安全保障及維護工作的難度亦隨之而上升。電信管理局明白優質通訊服務對市民的重要性，故每當發生網絡事故，均會成立專案小組，調查事故的成因及作出跟進。專案小組除負責徹查事故的真正成因外，亦會因應跟進結果制定針對性的改良措施，並推動相關營運商落實執行及作出監察。同時，本局亦會責成營運商加強培訓，提升員工的專業水平，以及做好電信網絡安全應急管理工作，包括定期進行網絡事故應急演習，使員工在面對事故時能作出適當的處理，並準確而快速地將信息發放，務求將事故帶來的負面影響減到最低。

關於營運商網絡事故的處罰機制，政府是按照電信的相關法律和法規對營運商作出監管，當有關事故證實可歸責相關營運商時，會按規定作出相應的處罰。為了令營運商更加重視網絡的維護工作，電信管理局已要求營運商加強網絡故障發生時的客戶保障機制，例如當出現大幅影響網絡運作及有關服務的提供的事故時，營運商需向客戶實施相應的補償措施等。



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

政府除了依據相關的法律和法規，對電信行業進行監管外，也致力構建有效的市場競爭環境，確保市民享用優質的電信服務。現時電信市場經已全面開放，市場的競爭程度將會不斷提升，在競爭機制的作用下，營運商亦無可避免地需要對其內部的管理、設施的更新和維護、人員的專業培訓等作出調整及優化。換言之，在政府監管及市場力量的相互作用下，將可推動營運商不斷完善網絡質素，從而達至提供優質電信服務的目標。

對於網絡事故，電信管理局一直予以高度關注，每當有關事故的調查及跟進程序完成後，均會透過適當的渠道公佈有關的結果，讓社會公眾了解事件。至於目前尚在進行中的網絡事故調查，電信管理局亦會在完成調查及相關的行政程序後，公佈相應的處理結果。

電信管理局代局長

許志樑

二零一四年 七月 十日