



關於立法會陳美儀議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，經諮詢消費者委員會之意見，本人對立法會 2015 年 11 月 16 日第 988/E762/V/GPAL/2015 號公函轉來陳美儀議員於 2015 年 11 月 11 日提出，行政長官辦公室於 2015 年 11 月 17 日收到之書面質詢，回覆如下：

電信管理局一向十分重視本澳電信服務的整體質素，透過適度監管與開放市場後的自行調節機制相互配合，推動服務收費進一步合理化。茲因應陳美儀議員的相關提問，分述如下：

-
1. 就流動數據服務網速而言，市民在日常使用時所體驗到的網速受到諸多因素限制，其中包括網絡覆蓋、基站的用戶數、營運商互聯網線路的頻寬、用戶的終端設備、應用網站的狀態等因素共同影響，故實際使用時所體驗到的網速，會與營運商所採用的技術標準中可達的理論值有所差異。至於固網寬頻服務方面，營運商一般所稱的網速是指在本地連線可使用的最高網速，而並非任何時刻可提供的最低速度的保證。本局設有恆常機制，除持續監測各營運商網絡的主要性能指標，並派員不定期抽查各營運商的網絡。電信管理局認為流動數據服務及固網寬頻服務的網速普遍在合理水平以內，唯仍有改善空間。本局將持續透過市場競爭機制，配合適度的監管，促使營運商提升網絡質素，以及提供價格更合理更多元化及優質的電信服務。
 2. 隨著 4G 服務在本澳推出，電信管理局已要求流動電信營運商定期於網頁公佈網絡的實際表現及服務承諾，並陸續開始實



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

施。期望透過措施，持續提升電信服務資訊的透明度，能供市民瞭解及選擇更合適的電信服務。

此外，消費者委員會接獲關於電信服務的投訴時，會按六月十二日第 4/95/M 號法律第 2 條第 1 款 g 項規定，以及遵守之服務承諾，聯繫營運商，透過中介、調解及仲裁方式處理雙方的消費爭議，同時會因應具體案件的情況，按同一法律的 f 項規定，將案件向電信管理局作出轉介。消費者委員會也會定期與多個行政部門（包括電信管理局）舉行不規則營商行為情報交換工作會議，透過情報互通機制，共同保護消費者的權益。根據該會 2015 年的數據顯示，關於電信服務的投訴案件有 147 宗，約佔總投訴案件中的 7.7%，較 2014 年下降了約 33.2%。

3. 為了進一步地對營運商的電信服務質素作出監管，電信管理局將聘請第三方調查研究單位對本澳電信服務的質素作更深入的調查研究，並將透過其制定具體的服務質素標準以及對營運商的指引，從而更系統、更科學地完善本澳電信服務的整體質素。

電信管理局局長

許志樑

二零一五年十二月三十一日