

有關電訊網絡中斷的應變措施的提問
(文件 IDC 62/2017 號)

通訊事務管理局辦公室的書面回覆

就議員提出的問題，通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）的回覆如下。

於今年 5 月 9 日約 9 時 30 分，香港電話有限公司及 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited (以下統稱為「香港電訊」) 連接大澳與長沙的電訊光纜在水口被鄰近的電力掘路工程意外損壞，引致香港電訊在大澳一帶的固網及流動通訊服務暫時中斷。該公司得悉事故後，已即時派出工程人員到現場進行緊急維修。

根據營辦商提供的資料，除香港電訊的固網及流動通訊服務外，其他營辦商在大澳一帶的固網及流動通訊服務均維持正常，並沒有受上述事故影響。經緊急維修後，香港電訊的固網及流動通訊服務於當日中午後陸續恢復正常。

為應付有可能嚴重影響通訊服務正常運作的重大事件或災難，通訊辦已設立緊急應變系統，其下設有一個全年 24 小時候命的緊急應變小組，與相關機構(包括營辦商、政府部門和境外監管機構)保持密切聯繫，跟進緊急事件的情況，以便協調營辦商的應變行動。此外，通訊辦亦有直接接收和處理公眾對本港通訊服務的查詢和投訴，如於短時間內收到大量針對個別營辦商的查詢／投訴，將會主動聯絡相關營辦商，以確認其網絡是否出現問題，及評估有關事故對公眾的影響。通訊辦會一直跟進受影響服務的恢復進度，直至有關事故得到解決為止。關於上述 5 月 9 日的事故，離島民政事務處亦於當日早上從部分大澳居民得悉該事故，並通知通訊辦。通訊辦隨即啟動相關緊急應變機制，聯絡香港電訊和其他固定及流動網絡營辦商了解受影響的情況，及跟進緊急維修的進度，直至受影響的服務恢復正常為止。

2017 年 6 月