

口頭質詢

近日有報章指出，澳門電訊有限公司（CTM）3G 網絡中斷近六個小時，引起社會混亂，初步報告顯示，事故由「IP 核心網絡」故障而引起部分 2G 電話、固網電話、3G 電話、互聯網服務中斷服務或只能維持有限度的服務，涉及數十條高速專線，銀行櫃員機及股票交易服務同時發生嚴重故障，導致全澳電訊幾乎陷於癱瘓，有市民反映此次網絡故障不但對用戶造成不同程度的影響，更危險的是影響了危及性命的緊急求助電話 999 等服務。事件中，澳門電訊被批評通報慢，用戶對網絡問題毫不知情，甚至以為自己的手機故障，引起社會混亂。電信管理局認為，事件中澳門電訊的通報和訊息發布途徑存在相當大的檢討空間。

專家學者和市民認為，作為一個涉及市民生活及營運的公共專營部門—澳門電訊有限公司（CTM），在此次事件中缺乏相應的應變、通報、緊急訊息發布機制和後備預案系統，致使大部分市民不知實情，是難以接受，同時澳門作為一個定位為“世界旅游休閒中心”，卻發生此類網絡大規模死火的事件，不僅影響市民的生活，更嚴重影響澳門的國際形象，更令專家學者和市民擔憂的是，故障發生時連 999 緊急呼叫功能都無法正常使用。實際上，手機內置緊急呼叫功能在國內外均是一項強制性規定，如在中國《國家質量技術監督局 2002 年通信相關行業標準》中，對手機入網檢測參照的標準號為“YD/T1214-2002”和

“YD/T1215-2005”兩項標準，即是對“手機進入我國市場前或制造出廠時必須通過入網檢測”的規定，“緊急呼叫”就是其中一項檢測內容，對於消費者來說，即使手機未安裝電話卡，亦不管手機是否欠費停機，只要在緊急情況下，都可以撥打緊急呼叫號碼求救。然而此次澳門電訊（CTM）網絡大癱瘓事件甚至導致緊急電話都無法使用，這種情況極其容易導致市民恐慌，最終有可能釀成大禍，例如在郊野公園發生意外或者發生重大交通事故時，當事者都無法獲得相應的求助，顯示事件已非一般的網絡故障，已涉及公共安全和嚴重影響社會秩序等社會問題，而且最令人氣憤和驚訝的是年賺 8 億的澳門電訊，竟然毫無應變方案，市民不禁要問一句政府為甚麼對專營合約沒有足夠的監管抑或無能力監管。

隨着本澳電信市場亦即將全面開放，專家學者和市民還擔心，即使本澳電信硬件設施再發達，然而政府有何措施和法規保障消費者不會再次受到類似網絡故障困擾的隱性問題再次出現？因此政府必須責無旁貸地向全澳市民作出全面的交待。

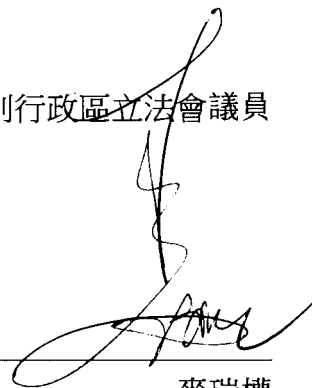
有鑒於此，本人向行政當局質詢如下：

1、專家學者和市民認為，此次 CTM 網絡大癱瘓不僅對市民和社會的生活秩序造成造成嚴重影響，更有可能危及公共安全和嚴重影響澳門的國際形象，政府認同嗎？同時，政府是否有評估過此次事件對澳門政治、經濟以及城市發展的影響？並且有前瞻性地制定相應危機處理應變方案，以保證不會再出現類似的事件再發生？

2、專家學者和市民更指出，此次 CTM 網絡大癱瘓亦導致 999 緊急電話都無法使用，而在中國內地保證手機緊急呼叫功能是其中一項強制性規定，澳門是否也有類似的規定和要求？政府是否也會督促相關專營公司設置相對應配合的緊急通報機制以及強化對網絡緊急呼叫功能服務的監管？

3、對於專家學者和市民擔心再次發生類似網絡大故障事件，請問政府之前與專營公司的合約中是否有強制條款和措施，規定其在專業後勤支援方面的義務，可否向市民公佈？隨着本澳電信市場即將全面開放，政府在與新電信公司的合約中會否要求對方制定相應的危機處理方案？如果沒有的話是否應該吸取教訓，在新合約開標前加上有關的監管條款？

澳門特別行政區立法會議員



麥瑞權

2012年2月9日