



# 探索新路向

香港電力市場研究報告

報告摘要



# 報告撮要

## 關於研究報告

1. 多年以來，香港的電力供應市場都受到管制計劃協議(Scheme of Control Agreements)監管，協議由香港政府與中華電力有限公司(中電)及香港電燈有限公司(港燈)簽署，由香港電燈有限公司向港島居民供電，而中華電力有限公司則向九龍及新界居民供電。香港政府已為香港電力市場設定目標，確保社會的電力需求能達致電力安全、可靠、合理價格，及將發電對環境的影響減到最低；並且表明如市場出現需求，將會在 2018 年管制計劃協議期滿後，引入競爭，改變兩電在協議規管下而形成的獨市經營情況。
2. 其後，政府在 2014 年三月踏出第一步，發表《優化燃料組合 開展長遠規劃—未來發電燃料組合》諮詢文件，邀請市場就理想的燃料組合結構發表意見，為 2015 年諮詢新的規管架構方案鋪路。
3. 鑑於電力是重要的公共服務事業，新規管架構會為消費者帶來深遠影響。香港消費者委員會聯同國際消費者聯會（一個全球消費者聯盟的組織），成立專家小組，檢視各主要市場電力規管改革的經驗，以及對消費者的不同影響。此外，研究報告亦點出於未來檢討規管架構時，政府應關注的地方及機遇，以便進行更有系統的討論。
4. 除了搜集資料及探討國際間的發展(特別是來自澳洲、美國、中國大陸、英國及歐洲各地)之外，本會亦聯同專家小組，於 2014 年五月與香港不少持份者會面，當中包括專業團體及行業組織、電力公司、環保團體，以及政府部門，聆聽他們對現行規管及相關議題的意見。儘管報告進行了廣泛的諮詢，在進行深入分析時，仍因未能取得商業敏感資料有所局限。因此，由本研究報告綜合各方資料後得出的建議，只能作為本會在政策方向上的意見，不能被視為建議最完善或最佳的規管模式及實踐路線圖。
5. 歸納各國的電力市場改革經驗，顯示沒有完美模式可以同時達致可靠、可負擔和潔淨能源等目標，而又不需要作政策上的妥協。為照顧香港消費者的權益，當前要務是要設置一個較 2005 年時能讓消費者有更大得益和參與的規管架構。此外，研究報告亦就一些須多加關注的範疇提出討論，並提出本會

的意見，包括：供電方面的可能性、需求方面的互動、能源效益、協助貧窮消費者的政策、規管條例及可持續發展等。

6. 在報告書內，本會著力於以下三個主要範疇：開放市場、可持續發展及規管的發展，當中特別強調保障低收入消費者。本會懇切期望，持分者和消費者就這報告的目的和建議能夠理解和感到合理，並祈盼能有一個具建設性、專業而共同協作的討論，為政府制訂最適合香港的電力規管改革提供建議。

## 報告重點及建議

### 循序漸進的改革

**建議 1：香港電力監管制度有必要進行改變，但必須以漸進、逐步向前地進行，以確保新設目標未達到之前，能保持舊有的優點。此外，在達到穩定可靠、可負擔、環保方面可持續發展等目標時，必須作出相關的取捨。報告建議檢討電力市場時，應以全盤地整體考慮，而不該分割成獨立議題。**

7. 香港的電力市場，建基於傳統獨佔市場的架構，一向為消費者帶來卓越可靠和可負擔的電力供應。這是相當大的成就。相比之下，研究顯示，透過競爭模式規管，尤其是零售層面，會出現市場混亂或甚至不良後果。有國家曾嘗試從別國全盤移植行之有效的競爭模式，但並無因應本身地區條件、資源、優先次序、政治及文化傳統的情況而作調節，往往只會重蹈失敗的覆轍。
8. 有專家建議，為了追求一個未經證實、不肯定成效的模式而廢除現有的模式，是不智的決定。雖然此並非主張現存模式不能改善，或者說它不需要迎合未來挑戰而作出調整，但改變應該按部就班及循序漸進，並應要確保現存的優點不失。
9. 本會認為，香港應可享有一個更佳和平衡的規管架構。有多種理由支持這個論點，首先，現行規管架構彈性不足，不能配合新的環保政策，包括隨後 30 年減少排放廢氣的課題。其二，現行的架構對消費者不公平，容許兩電賺取無風險的資產回報率，且將燃料價格上漲、行政成本及對電力需求預計錯誤造成的損失等的商業風險，全部轉嫁至消費者身上。最後，現行管制計劃協議未能提供足夠的動力，促使兩家電力公司探索開發可再生能源，為消費者提供更多選擇，及為環境保護作更多貢獻。

10. 即使管制計劃協議徹底令人失望，但在法例上短期內亦無可能出現急劇的改變。如果政府令兩家公司有任何利益損失，兩電可能引用管制協議的條款反對，當中有規定更改條款的進程及時限，更有議定賠償的安排。
11. 本會除了一向支持可負擔、可靠供應的「傳統」目標外，還支持能源政策的第三根支柱：可持續發展。由於需要抵禦氣候轉變，這支柱的重要性日漸增加。能源政策經常涉及目標之間的平衡，例如，可靠的供電會導致成本增加，而同時要迎合可持續發展目標的話，就會令兩難局面更形尖銳化。現時的設想是：既要迎合可持續發展目標，又要面對全球性化石燃料的漲價，會導致能源成本不斷上升。
12. 目前實施的改革，都是以不完整的方法進行，例如政府提出首要檢討的問題是「燃料組合」，這做法會令問題分拆成獨立範疇，各個範疇就無法再化零為整。選擇燃料組合，會引致連鎖效應，例如負擔能力問題及環保上的影響，這只能從整體角度去處理才可協調出妥善的政策。

## 開放市場

*建議2 – 從檢討海外市場的教訓顯示，由於市場參與者的重組合併、議價能力不平衡、賣方不良銷售與消費者轉換供應商負擔的高昂費用，以致開放市場的後果相比原先構想普遍令人失望。對香港而言，發電市場的源頭開放，或可帶來新機遇，例如引入可再生能源及多採用天然氣，比開放零售市場的競爭更好。*

13. 檢討海外開放市場的經驗之後，觀察到三個主要現象：
  - i. 如果任由市場自行運作，已解體的市場會趨向「重新合併」；此外，它們可能透過發電及零售合併，損害競爭；
  - ii. 零售商之間的競爭，會增加額外成本並轉嫁至消費者，而且傾向複雜化，最終令消費者選擇「錯誤」的交易；
  - iii. 開放市場後，商務消費者的得益都比家居消費者為多。
14. 這種市場重組合併的效應，部分源於電力市場先天性缺乏競爭的特質：電力是需要複雜科技支援的服務，既不能貯存而又要透過輸電網和即時協調供求之間的平衡，是典型的自然壟斷。其他國家的經驗顯示，開放電力市場並非

大有可為，而香港是一個相對細小和地理面積狹小的市場，在香港開放零售層面的競爭就可能更為局限。

15. 外國開放零售競爭的經驗顯示，此舉會對當地住戶造成嚴重損失。而細小市場如香港，所受的損傷可能更甚。其他地方，絕大部分消費者(幾乎佔了一半為低收入家庭消費者，被零售商的推銷人員惡意說服，而轉換供應商)，都發現作了錯誤的轉換選擇，因而損害了自己的權益。不僅如此，即使作出正確選擇的消費者，也增加了系統的運作成本，因為進行轉換服務商的成本非常之高。
16. 在已開放市場中，商務消費者有更多自由可以轉換有利於自己的供應商，但在公司用戶(例如企業及商務機構)與家居消費者之間的重整成本分配的後果，是導致損害了後者的權益。這並非說當中沒有競爭空間，縱觀全球，在發電源頭競爭會帶來較大得益，源頭競爭先於開放市場出現，並潛藏於傳統公共部門的「優先次序法」之下。當新的參與者出現時，更會帶來創新的好處，例如引入再生資源。不過，在這方面也需要調整規管以促進助市場運作。

## **可持續發展**

17. 香港政府尋求改變發電燃料組合，顯示政府有可能屬意一個較開放的市場。環境局的諮詢文件中，列出兩項可選策略，其一為透過向中國大陸的電網買電，其二是本地發電廠使用更多天然氣，本會已就此回應，認為：“兩項可選策略，都不能成為香港實行能源政策的最佳平台”，並要求擴闊考慮範圍的可能性。至於是甚麼可能性，是要包括供應層面及需求層面的管理兩部分。

## **供應層面 - 使用天然氣發電**

*建議3 - 在配合開放市場的同時，建議政府研究擴大天然氣管道連接的可行性及經濟效益，以用於小型氣燃發電設施。*

18. 使用天然氣作為發電廠燃料，在過去十年來增幅頗大，此舉帶來了環保好處並令能源多元化。這在環境局諮詢文件中亦得到認同。畢竟，香港與其他已發展經濟體不同，天然氣除了用作發電外，其他用途仍是微不足道。事實上，

許多已發展國家如英國、荷蘭及丹麥等，已經將天然氣用於比發電燃料更廣泛的範疇，包括由消費者以低價直接用作煮食及熱水，及小型發電機燃料。

19. 事實上，香港是極少數沒發展天然氣網絡的地區之一。香港仍然使用煤氣(氫氣、一氧化碳及烷基的混合體)，而沒有利用其已投資的優良網絡，使香港全區能更廣泛地使用天然氣。例如，天然氣可讓大廈用作小型發電之用，利用「餘熱回收」提供熱水。這種方法可高效地加添發電容積，同時又能讓使用者得益。
20. 煤氣供應商表示，消費者由現時使用煤氣轉為天然氣，在推行及經濟效益上會有難度，因為香港住戶主要居於多層大廈，消費者轉換氣體爐具亦要涉及成本。不過，現時並沒有探討商業用戶小型發電的可能性。事實上，根據 1997 年發表的《香港採用共同輸送系統供應氣體可行性研究報告書》的總結，將現時煤氣網絡轉換成供應天然氣在技術上是可行，而在香港引入天然氣，最好是由市場發展主導，並為第三方提供連接。可惜當時因為天然氣的供應及價格穩定性不足，此建議並未有獲得進一步採納。時至今天，全球天然氣蘊藏量急促增加，並有更多連接香港的天然氣管道的出現，加上小型發電技術提升，現時有足夠理據進行有關推行小型發電的可行性研究。
21. 為求增加發電效率、減少溫室氣體排放，可以考慮更新香港境內沿用較舊科技的氣體發電廠，以最新設計的燃氣輪機熱電循環發電機組取而代之。

## 供應層面 - 使用可再生能源

*建議 4- 要找出可再生能源的使用範圍及成本，必須有相關支援措施。此舉可判斷出，可再生能源在香港的發電組合中，會有多大幅度的貢獻，如有此需要，便能令本地的可再生能源供應市場得以發展。海外市場的經驗，顯示再生能源的成本經常低於原先所估算，反映再生能源應有更大的生存空間。因此香港應該在這方面再深入探討其潛力。*

22. 要減少發電時產生的溫室氣體，其中一個最重要的選擇，是增加使用可再生能源的科技。每個國家都有它獨一無二的資源，所以沒有全球適用的成功秘訣可用於如何擴大使用低成本、高效率的可再生能源。香港政府及公共事業對使用可再生能源的展望都不予厚望，認為電力市場使用率大概只達 1-3%。

然而，海外經驗顯示各地的目標在急促增長，例如德國定下目標於 2020 年時，可再生能源的市場佔有率達 20%。

23. 根據國際經驗，尤其是歐盟市場對發展可再生能源的狀況，會發現無法掩飾的事實：開始是困難的，轉用可再生能源意味着消費者在短期內要付出較高價錢。公眾隨後只會慢慢才意識到，其實市場上的成本已漸漸趨向轉用可再生能源的成本。
24. 如政府要求公司投資在並非最便宜的科技或燃料上，就必須要調較市場以減低或除去該資產在市場上的風險。在引入大幅度競爭的措施時，若單靠在規管中推薦低碳燃料來源，並不能解決問題，卻只會把兩難局面推卸給規管者。部分國家亦出現過此混亂結果。因此，沒有一個能獲取較潔淨的能源選擇方案，能輕易移植來香港。然而，本會相信，如果設計得妥善，應能找到可廣泛應用的有效方法。
25. 儘管曾有失敗經驗，香港能從其他國家學習到正面的一課。首先，如果可再生能源有機會進入市場，能涉足的範疇會比預期大得多，而且成本會比預期為低。其次，要可再生能源行之有效，大型傳統設施通常不是最有效的部署。其三，再生能源的成本曲線正不斷下調，而新的科技選擇亦陸續出現。
26. 因此，以鼓勵的方式去推動可再生能源使用的規模，是重要的一步。其中，可透過固定價格收購政策，向可再生能源發電公司保證，能以固定價格或經由生產規模/電量拍賣途徑出售其生產，以長期固定價格的合約，確保一定的發電量，同時保證最低投標價。雖然起動價格會偏高，但日後當本地可再生能源使用成熟時，價格應該會相繼下跌。德國的電力收購制度提供了有力的證明，中國地區亦已經證實了固定價格收購政策是成功的。
27. 為市場設定強制燃料組合，規定使用指定燃料可能是欠彈性的做法。因為當中涉及太多不明朗因素，如未來價格、科技水平及政策要求等等。其他國家的經驗說明，不同模式都有個別的強項與弱點，而它們的成功與否都取決於設計是否合適。
28. 不僅如此，還會有其他理所當然的益處繼之而來。例如，於規管燃料組合而言，一般的可再生能源可能減低規管細節的需要；當可再生能源的整體比例上升時，問題會自行修正。

29. 對香港而言，太陽電池板、風力及生物能源可能是最有潛力的能源。如果將中國大陸的設備也包括在選擇之列的話，其他能源也可作出貢獻。要向前邁進，香港可參考兩家電力公司過往在再生能源的工作，例如發展風力發電等，是否會是在現時制訂的燃料組合中的方案。

### 供應層面 - 其他選擇

*建議5- 通過國家政策及地區政府協作，或可清除從中國輸入電力的不確定因素。然而，如考慮籌劃建造新的核能發電廠，基於科技仍在演進，最終價格難以預計。*

30. 環境局諮詢文件內另一建議，是向內地發電廠買電，亦即由中國南方電網輸入電力。無疑廣東省的急促發展已令能源需求遽增，或會與香港爭購電力。雖然為了環保目標，必須重用天然氣及核電，但化石燃料仍繼續成為區內發電設備的主要來源。因此，能否為香港輸入較潔淨及便宜的電力仍然存疑。向內地買電，是否能為香港帶來好處，視乎國家政策與地區政府的協作。香港在制訂未來用電需求時，應把輸入電力納入考慮之列。
31. 核能是「低碳」發電的能源(溫室氣體的排放量低於化石燃料)，因此當談到氣候惡化的課題時，應予考慮。但不忘核電本身亦有自己的環保問題。大亞灣核電廠為香港帶來了實質益處，但興建新核電廠，會帶來新的安全考慮，最後高成本的投資，必轉嫁至消費者身上。應否嘗試擴大香港核能用量，取決於政府對發電燃料組合的決定。本會對使用現存的核能沒有取態，既不反對亦不贊成，但任何新投資的核能電力，都應基於周全的評估，以了解核能成本、可用度，及因使用核能而導致的環保問題。

### 需求層面 - 能源效率

*建議6- 更高的能源效率，既可減低環境污染又可改善成本負擔。這亦可幫助改善供電穩定性和維持現行的標準，尤其在用電高峰時期減少需求。*

32. 任何停電均有可能造成大災難，現時香港的供電穩定性，位於世界前列。然而，由獨佔市場經營者維護這安全供電的高標準，自然成本是由消費者負擔。其實可以透過市場改革，把這類成本降低。現時的備用電率大概為 45%，設備運作時所產生的電量，是為了應付設備故障或電量需求突增的情況，高於



最大需求量的後備電量。雖然政府已實施減低後備電量的舉措，但事實上將後備電量減低至 25%，亦不會影響供電穩定性；即使因競爭市場而減少閒置電力亦如是。

33. 在競爭市場下可引入措施以擴大在電力需求的高峰時段進行「需求管理」。此舉要涉及到經濟誘因，以推動使用者減少高峰期的需求，例如，減少冷氣的負荷 — 這香港特殊的電力負擔。減少應付高峰期的後備發電量，所省下的成本可由特定消費者及一般消費者攤分。這種措施跟擴闊與可持續發展項目有關，因為它們減省了整體消耗量，並可能騰出資源用於節省能源的措施上。
34. 最廉宜的能源是那些未有被用到的能源。能源效益措施可為這些「負瓦特」解鎖，以改善用電的效率。對家居消費者而言，這會包括了選擇高效能的家居電器如照明設備及周邊產品；對商務消費者而言，亦同樣有高效能的設備可選。要令大廈支持節能，亦有廣泛選擇，例如可選用更好的絕緣材料及雙層玻璃，以減少冷氣的負荷。最具成本效益的做法，是在新大廈興建時，大廈必須符合更嚴格的能源效益標準。提高能源效益，既可減低電力需求，又減低對環境的傷害，是對抗電費上漲的有效方法。

## 規管發展

**建議 7 – 規管制度需要開放給更多公眾參與，並顯著加強參與程度，令電力市場的改革，更能迎合需求及預期。**

35. 本會正構思必需的改革措施，令規管制度可達到保障消費者利益的目標，即安全性、穩定度及可負擔程度。規管應致力監管整合兩個地理上明顯分轄的市場架構：港島和九龍，與及新界。此外，亦要釐清強制需求管理如何執行。
36. 現行的規管模式是為期十年的管制計劃協議，令香港電力行業成績斐然，為消費者提供可負擔，又穩定的高水平電力服務。不過，一直以來社會上就協議容許過高回報率，兩家公司並不透明，缺乏公開性及代表性的問題長久以來表示關注。就着現行管制協議會於 2018 年屆滿，一個全面的規管檢討，及設定改革路線圖，正是合時的做法。

37. 本會在過往不斷表達改善電力/能源的規管建議的意見，但每次都沒取得重大進展。2003 年能源諮詢委員會除檢討了投資回報的數方面外，就其他方面並沒有作為重大修定。然而，現在市場需要的是更徹底和更廣泛的檢討，能清晰地披露以不同形式提供電力服務的成本，而不是只提供保證投資回報率的計劃。現代經濟規管的方式，正就移離價格上限或回報率的循環討論。當前的規管焦點是瞄準經營效率及削減成本，又同時容許因應日後需要的投資，例如發展可再生能源。
38. 從檢視海外經驗沒有一個明顯優異的模式可以移植到香港，但一個健全架構的特徵被廣為認同。特徵包括：維持集團資訊及整體規管的透明度；供應商及消費者之間利益維持公平及平衡，包括不同階層的消費者，與及確保具優勢的一方不會恃勢剝削。
39. 本會亦建議，對兩家縱向整合的單一經營網絡作經濟規管，必須要有清晰的長遠目標，並成立一個有實際權力及獨立運作的監管機構，制訂最能照顧消費者權益的規制。

### **進入輸電網 – 關鍵的推動因素**

**建議 8 – 必須檢討輸電網的控制權，以確保新的發電公司在履行供電責任時，在相同條件下進入輸電網。為要達致更高效率及在批發市場引進競爭，需要研究將香港兩個供電網絡加強相互聯接的成本效益。**

40. 要做到支援可再生能源發展及小規模發電，必須讓這些新能源能在不受排斥的價格上公平使用輸電網。另一個可行選擇，是向中國大陸買電，但同樣需要使用輸電網。雖然，如前所述，其可行性是受制於廣東境內迅速發展的內部需求。另有意讓小規模發電所生產的剩餘電力以合理價錢出售，能進入輸電網是必須的條件。
41. 如發電市場逐漸開放，本會預期輸電網必然要以一個或不同形式開放，以便市場競爭。各地的經驗都顯示，市場現存者對開放輸電網表現猶豫，因為他們視這為競爭的威脅。這個問題可由嚴正的規管方法處理，以防止輸電網擁有者使用手段凍結競爭者；或要求擁有者進行網絡分拆。這兩個措施皆可推動新競爭者進入市場的動力和機會，電網分拆可能只不過是電網擁有者將他們的輸電業務獨立成個別帳戶，或要求輸電網把業務出售予一家完全獨立的

公司。又或是要求電網擁有者把經營權（而非擁有權）分拆，並將之交給一家獨立系統營辦商執管。

42. 開拓電力批發市場，可在自由市場的基礎下進行，這情況在整個歐盟內亦如是。不過，由於許多市場都受制於市場操控及博奕的手段，要設計有效的批發市場，已證實是一項艱難的任務。一個較少風險的選擇，就是以較協作的方式，確保彼此能使用最廉宜的能源，讓兩大電力公司及消費者可分享益處。正如之前探討供電安全時所說，從節省帶來的好處，有利可持續發展。

## 電網聯接

43. 開放市場為改善香港輸電網的聯接提供契機。現時香港電力系統分為港島及九龍與新界兩部分，兩者輸電網的聯接，只足以提供某程度上的安全供電。如加強兩者的聯接，可令兩個系統互相優化發電狀況，若然任何一方，例如九龍，有較廉宜成本的電力剩餘，可將此成本較低的電力輸送到港島，就可為兩個輸電系統的消費者減省成本。
44. 擴大兩電網的聯接，可在保持供電穩定性之餘，同時亦可提升經濟效益。再者，這是邁向批發市場競爭重要的一步，可能性如前所述。我們需要一個獨立的研究，以評估聯接輸電網的實際成本，因為需要視乎所用的科技及釐定接駁路線。兩電或會對此感到憂慮，因這項措施會減低了兩家電力公司的市場權勢，並擾亂了他們的業務程序，例如德國和澳洲在可再生能源供電急促發展時，都面對過以上情況。

## 保障低收入消費者

*建議 9：由於預期能源成本會不斷上升，為保障低收入消費者令其亦能負擔生活所需的能源，有需要全面檢討保障他們的措施。此外，香港亦有迫切需要量化何謂「能源貧窮」及其問題的程度，並且認清目前各應對方法的不足（依靠累進式電費制度及社會保障福利），更要制訂紓緩措施，例如為低收入消費者而設的能源效益計劃，以最低價錢讓他們可享便宜的電力服務。*

45. 我們有需要考慮達致環保目標的分配影響，尤其是對低收入消費者的衝擊。在環保局的諮詢文件中，預計發電成本將會加倍，以致低用量消費者的電費

加幅會高達 60%，高用量消費者的加幅更大。這情況無疑導致低收入的消費者百上加斤。特別需要關注的是，居於劏房的低收入和屬能源貧窮的家庭(即用去一成以上的收入作支付能源消耗的家庭)，他們在面對酷熱或極寒的天氣，需要面對節省用電量時對他們的健康所帶來的嚴重影響。

46. 雖然現時的電費收取方式，住戶的初段用電收費會較低，以協助低收入家庭，不過目前未知此做法的效用及是否能真正協助有需要的住戶。例如，此收費方式未能惠及居於劏房的家庭，因這類住戶的總用電量是由數個劏房住戶相加之後計算。
47. 現時的綜援制度，即慣常幫助低收入家庭的方式亦未能解決此問題。有證據顯示，香港部分有資格申領綜援的家庭，卻沒有使用其權益，這現象在世界各國都存在。這反映依靠收入援助機制措施，只能局部減輕能源貧窮的問題。
48. 既然收取電費的制度及收入援助方式都各有限制，建議認為必須有一個針對性的能源效益方案，令低收入住戶可按其需要使用電力，但同時可減低其用電量及所付成本。例如，現時大部分低收入家庭都居於公共屋邨(按照香港扶貧委員會資料)，如措施針對公屋住戶，即代表可更有效使用公共資源。以居住的房屋作為分類，並且從改善大廈設施及能源效益的計劃來改善此問題，會較只從收入方面著手更為有效。

## 規管機構

**建議 10：**為使香港電力市場規管改革能有效籌劃和得以長遠執行，政府應最優先考慮的是設立一個規管能源市場的監管機構，其架構及規模須與受管制的行業合乎比例，並要堅守具透明度和消費者能積極參與的重要原則。

49. 現行的管制計劃協議，距離 2018 年期滿之日少於四年。所有持份者，尤其是消費者，應該有個合理的期待，希望政府會檢討、策劃及設計一套合適而可持續發展的規管模式，好讓它能滿足輸電安全、穩定、負擔得起及為香港設立環保電力服務的各項目標。

50. 在發展過程中，本會認為成立一個完善的能源監管機構的必要性，以便處理所牽涉的複雜題目，尤其是要面對政府制訂能源政策中，相互競爭的目標所帶來的挑戰。
51. 這個規管機構設計上應該因應行業的比例及結構而設立，並根據透明及公平公正的原則運作。策劃整體架構時，必須小心避免監管機構過小而未能發揮效率。例如，可考慮的是在政府架構中合併有關的部門，比如說其他服務範疇的監管單位，以成立一個更大的團隊，讓其具有更強的活力和一個可以留住最佳人才的專業架構。
52. 於代表個人消費者及集體消費者之間有一重要區別，前者涉及收集投訴與及解決個別賬戶持有人及服務提供者之間的糾紛。後者則涉及代表消費者的利益，決定政策或規管決策，例如為累進收費或投資回報率設限。消委會認為以上兩個功能均重要，新的規管機構須落實執行合適的機制以讓兩種功能相輔相承。假如兩個功能並非由同一機構負責，則須另設投訴機制以輔助政策發展。

報告全文（英文版本）可於消費者委員會的網站（[www.consumer.org.hk](http://www.consumer.org.hk)）下載。



消費者委員會  
香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓  
電話：2856 3113  
傳真：2856 3611  
電子郵箱：cc@consumer.org.hk  
網站：www.consumer.org.hk

Consumer Council  
22/F, K. Wah Centre, 191 Java Road  
North Point, Hong Kong  
Tel: 2856 3113  
Fax: 2856 3611  
E-mail: cc@consumer.org.hk  
Web: www.consumer.org.hk