

客戶約章及服務承諾

客戶約章

全面的客戶體驗

優質的服務，除了先進的網絡技術，亦要對客戶要求做到盡善盡美。我們特設 24 小時網絡中心，全天候監控和分析網絡表現，確保系統運作流暢；再配合專業電腦工程團隊，提供高效率技術支援服務，隨時預約上門安裝、接駁和維修網絡。每位客戶服務及技術支援部同事，均曾接受專業培訓，能夠迅速為你解決種種疑難，全情享受寬頻生活樂趣。

嚴謹的服務標準

我們的客戶服務及技術支援團隊，全都擁有豐富經驗，能準確掌握不同的疑難個案，務求為你提供詳細解決方案。你可透過不同途徑，包括即時網上客戶查詢、客戶服務熱線、電郵或網上服務台，隨時查詢各類有關網絡技術問題及個人帳戶資料等，有關服務質素及回應效率更設有嚴謹的指引作為服務標準。

進取的企業願景

「香港寬頻」是一家敢於創新和進取的固網機構，一向積極引進嶄新網絡技術，提供多元化電訊服務，覆蓋範圍包括香港寬頻、家居電話、寬頻電視和企業數據服務。「香港寬頻」透過進取的市場策略，矢志成為本地卓越出眾的綜合電訊企業，為客戶提供優質完善的電訊服務。

服務承諾

優質的服務，就是對客戶的承諾。每個範疇，我們都承諾為客戶做到最好，滿足你不同需要。

服務種類

表現承諾

季度表現

2017 年

2018 年

第四季

第一季

第二季

第三季

網絡系統的可靠性

我們承諾會為客戶提供最可靠的服務

99.99% 99.99% 99.99% 99.99% 99.99%

**任何因「香港寬頻」控制範圍以外的情況或環境(不可抗力理由)除外，包括但不限於天災、戰爭、叛亂、爆炸、火災、颱風、洪水、政府行動、政府或其他監管機構所施加的制約、勞資糾紛、貿易爭議或任何由第三者所造成而「香港寬頻」無法控制的延誤

**網絡的定義是指我們數據中心內的核心系統

維修服務

當接到客戶要求後，我們會在兩個工作天內安排進行維修，為客戶解決寬頻服

99% 99% 99% 99% 99%

務問題

**「香港寬頻」代表和代理必須能夠沒有被第三者/客戶阻撓或延誤及在天氣情況容許下及其他安全情況下抵達客戶的寓所及於合理的時段內進行安裝、檢查、保養、維修、拆除或恢復器材正常運作或提供其他合理而需要的服務

**任何因客戶電腦軟件或硬件或網絡器材所構成的問題除外

** 任何其他不能控制的因素,如停電或涉及第三者的維修工程等

客戶投訴處理

當我們接到投訴後，我們會於三個工作天內提供一個解決方案給客戶考慮 90% 95.30% 93.27% 91.97% 93.42%

**任何因客戶提供不充份資料、聯絡不到客戶、等候客戶決定、地點需要維修的情況除外

客戶服務熱線表現 (電話查詢)

我們的目標是於正常營業時間中能在三十秒內接聽現有客戶的電話查詢 80% 92.84% 88.76% 82.28% 82.65 %

**任何因為網絡運行中斷及客戶服務熱線中心系統故障的情況除外

**正常營業時間為上午九時正至下午十一時正

技術表現

我們保證 100M 客戶能享受上/下載速度不低於承諾速度的 80% 99.99% 99.99% 註# 註# 96.96%

**速度測試由客戶家中牆身插座連接至香港互聯網交換中心(即本地連接)

網絡表現

接駁互聯網網址的網絡時延

(以往返時延計算)：

往海外網址：

- www.pchome.com.tw(Taiwan) 40 毫秒 22.7 毫秒 24.4 毫秒 30.4 毫秒 31.4 毫秒

- www.nintendo.co.jp(Japan) 70 毫秒 1.4 毫秒 0.7 毫秒 30 毫秒 1 毫秒

- groups.google.com(US) 50 毫秒 13 毫秒 14 毫秒 12.5 毫秒 12.5 毫秒

往本地網址：

- speedtest.ofca.gov.hk(Hong Kong) 3 毫秒 2 毫秒 1.4 毫秒 1.4 毫秒 33.6 毫秒

**任何因「香港寬頻」控制範圍以外的情況或環境(不可抗力理由)除外，包括但不限於天災、戰爭、叛亂、爆炸、火災、颱風、洪水、政府行動、政府或其他監管機構所施加的制約、勞資糾紛、貿易爭議或任何由第三者所造成而「香港寬頻」無法控制的延誤

** 由 2015 年開始，計算接駁互聯網網絡時延的本地網址，將由

www.google.com.hk 更改為 speedtest.ofca.gov.hk

#註：因系統問題，二零一八年第一及第二季之數據並未能提供。