

## 服務承諾

### 「有線寬頻」寬頻上網服務承諾

「有線寬頻」的成功，實有賴客戶一直以來的支持。我們會堅守承諾，為客戶提供優質的客戶服務。我們訂立的服務承諾如下，並將會發佈季度成績。

服務承諾	標準處理時間	服務表現目標	實際服務表現			
			2020年 第三季	2020年 第四季	2021年 第一季	2021年 第二季
網絡可靠性 <sup>1</sup>	不適用	99%	100%	100%	100%	100%
服務修復	一個工作天 <sup>2</sup>	95%	100%	100%	100%	100%
客戶服務熱線接聽等候時間	一分鐘 <sup>3</sup>	90%	81%	91%	94%	95%
投訴個案處理 <sup>4</sup>	七個工作天 <sup>5</sup>	90%	98%	97%	98%	99%

<sup>1</sup> 客戶可接取的網絡資源(由網絡數據中心至用戶)。上述承諾並不包括定期或緊急維修及網絡提昇工程所影響寬頻服務之情況，或任何由HKIX、地震或「有線寬頻」不能合理評測而影響寬頻服務之情況。

<sup>2</sup> 於收到屋苑訊號故障報告後一個工作天內。當未能取得屋苑許可進行維修工程或遇到惡劣天氣(如颱風)時，網絡服務修復所需時間或會有所影響。

<sup>3</sup> 在某些情況下，例如於每日的若干繁忙時段，或當系統發生故障，等候時間或會有所延長。

<sup>4</sup> 我們會向投訴的客戶作出初次回應及建議解決辦法。

<sup>5</sup> 對於較複雜的個案，例如涉及嚴重系統故障問題，或牽涉警方調查或法律訴訟等情況時，我們通常需要較長的處理時間。

若有任何查詢，請即與我們聯絡；您的每個寶貴意見對我們都至為重要。

### 有線電視客戶服務守則

- 每日廿四小時熱線電話服務為客戶提供解答查詢及投訴服務。
- 採用先進的電腦派線系統，所有客戶來電全部自動分派予客戶服務員接聽。在正常情況下，百分之九十五以上之來電在十五秒(或在有需要時，三十秒)內，會被即時接聽或轉駁；而按每月總時間計算，因線路繁忙而未能接通客戶來電少於百分之三。
- 所有客戶服務員均經過就職前訓練，無論談吐應對和照顧客戶需要，均達到一定的水平。
- 所有投訴個案會被即時處理及清楚紀錄。
- 於上門安裝時，工作人員均有服務資料手冊予客戶參考。客戶亦可於日後索取一切有關有線電視訂戶之用戶手冊、賬單、投訴程序及有線電視服務指南等。
- 隨時向顧客提供有關有線電視訂戶服務的最新資料。
- 在可行的情況下，會於最少三十天前知會客戶，有關收費、頻道位置或節目服務之更改。
- 設有廣泛繳費網絡，方便客戶通過服務中心、銀行、直接扣賬、自動轉賬、信用咭及支票各種方式繳付月費。
- 月結單編排清楚、扼要，項目分明，方便客戶查閱覆核。
- 有關於月費、按金盈餘、或退款之申請，於十五天內即可獲批核及退回。退款支票將於批准退款或終止服務三十天內發出。
- 在正常情況下，所有標準裝置將於確定訂單後五個工作天內安裝完成。倘若安裝工程需要額外工作(室內安裝工程超逾一小時者)，將被視為非標準安裝，並會在確定安裝訂單後二十八天內完成。
- 凡在中午之前接獲之客戶申請安裝、維修要求，均會於二十四小時之內獲得回應。而有關於電視畫面接收中斷，或未能接收之投訴，最少有百分之九十五以上在一個工作天之內修理正常。
- 任何主要系統倘若發生故障，將被即時搶修。

14. 任何預約安裝、維修倘有延誤，客戶會被立刻通知，並因應客戶所要求重新安排預約時間。
15. 設有訂戶管理電腦系統，清楚紀錄各用戶資料，確保所有客戶得到更快捷及有效之服務。
16. 舉凡客戶感於其所作之投訴或要求未被妥善處理，可直接與客戶服務部經理聯絡。

## 促銷電話實務守則

我們一向抱著以客為本的宗旨。為提升客戶對我們服務的滿意程度，我們已採納由「香港通訊業聯會」發出的「人對人促銷電話實務守則」。有關詳情可瀏覽「香港通訊業聯會」網頁 <http://www.cahk.hk>。

## 電訊服務合約實務守則

我們一向抱著以客為本的宗旨。為提升客戶對我們服務的滿意程度，我們已採納由「香港通訊業聯會」發出及「電訊服務合約實務守則」。有關詳情可瀏覽「香港通訊業聯會」網頁 <http://www.cahk.hk>。

## 電訊業的解決顧客投訴計劃

我們已參與「解決顧客投訴計劃」(計劃)。

計劃是由電訊業界所設立的調解計劃，協助客戶與其電訊商解決一些已陷入僵局的計帳爭議。調解服務是由代表香港通訊業界的組織「香港通訊業聯會」成立的代理機構提供。

有關計劃的詳情，請致電計劃熱線 21809521 或參考計劃的網站 <http://ccss.cahk.hk>。