

# 客戶約章

有線寬頻致力發展通訊及寬頻服務，並秉承以客戶為本的態度向大眾提供卓越、穩定的服務，及為客戶提供優質的客戶服務。

## 服務安裝

與客戶確認申請後，

服務類別	於配備大廈佈線之大廈	於沒有配備大廈佈線之大廈
有線寬頻家居電話服務	2 個工作天	7 個工作天
有線家居寬頻服務	2 個工作天	7 個工作天

## 服務維修

### 普通維修服務：

於收到客戶反映後，

服務類別	於配備大廈佈線之大廈	於沒有配備大廈佈線之大廈
有線寬頻家居電話服務	3 個工作天	7 個工作天
有線家居寬頻服務	3 個工作天	7 個工作天

附註：

普通維修服務：於熱線電話接獲客戶報告之個案 (不包括因大廈佈線故障所需之特別安排)

### 外圍工程修復：

於收到屋苑訊號故障報告後，

服務類別	於配備大廈佈線之大廈	於沒有配備大廈佈線之大廈
有線寬頻家居電話服務	3 個工作天	7 個工作天
有線家居寬頻服務	3 個工作天	7 個工作天

附註：

1. 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。
2. 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。

## 服務查詢

服務類別	標準處理時間
客戶服務熱線接聽等候時間	一分鐘*

附註:

1. 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

## 投訴個案處理

我們致力為用戶提供一個有效率、公平及公正的投訴處理機制，以全面滿足客戶需求。

服務類別	標準處理時間
投訴個案處理	7 個工作天

附註:

1. 我們會向投訴的客戶作出初次回應及建議解決辦法。
2. 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。