

## 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			
			2024 年 第四季	2025 年 第一季	2025 年 第二季	2025 年 第三季
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%	98%	98%
客戶服務熱線接聽等候時間	一分鐘 <sup>3</sup>	90%	83%	70%	65%	61%
投訴個案處理 <sup>4</sup>	七個工作天 <sup>5</sup>	90%	90%	96%	97%	87%

<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。

## 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>。