



## 用戶約章

### 服務安裝

#### IDD 0080 服務

於接獲服務申請之 8 個工作小時內

#### 電話線\*

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
住宅電話線	4 至 8 個工作天	14 個工作天
商業電話線： 基本電話線、 基本自動跳駁線、 商業數據線、 直駁電話線 (直駁內線)、 直駁電話線 (街線)、 聲訊電話線、 綜合業務數字網絡-BRI	4 個工作天	8 個工作天
綜合電話線-P、綜合電話線-M	14 個工作天	14 個工作天
綜合業務數字網絡-PRI	14 至 28 個工作天	14 至 28 個工作天

#### 寬頻服務\*#

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
商業寬頻服務 (註 1 及 2)	4 個工作天	10 個工作天
住宅寬頻服務	4 個工作天	10 個工作天

\* 不包括因號碼可攜或大廈佈線申請被拒所引致之延誤

# 從新預約安裝：

於配備大廈佈線之大廈：2 個工作天

於沒有配備大廈佈線之大廈：10 個工作天

註 1：如需上門勘察場地需額外 3 個工作天

註 2：只適用於浮動 IP 位址之寬頻服務

## 服務修復

### IDD 0080 服務

於接獲故障報告之 8 個工作小時內

### 商業電話線

普通維修服務：於技術支援中心接獲故障報告之 4 個工作小時內  
(不包括交通時間)

最長維修時間：下一個工作天內  
(除因大廈佈線故障所需之特別安排)

### 住宅電話線

普通維修服務：於技術支援中心接獲故障報告之下一個工作天內  
(不包括因大廈佈線故障所需之特別安排)

### 寬頻服務

服務類別	
商業寬頻服務	下一個工作天內
住宅寬頻服務	2 天內

註：工作小時包括星期一至星期五早上 9 時到下午 5 時及星期六早上 9 時到下午 1 時，公眾假期除外。

目標服務修復時間不包括下列情況：

- 未能進入用戶住址或需預約安裝大廈佈線或終端機插座
- 大廈內之電力故障
- 其他服務供應商、大廈管理人員或客戶所需之額外審批時間
- 天然災害
- 大型電纜故障
- 惡劣天氣情況如雷暴警告、黑色暴雨警告或八號或以上之熱帶氣旋警告
- 缺乏公共交通設施
- 服務安裝地區位於離島、禁區、山頂或其他不能隨意進出之大廈
- 需重置或移除有關線路
- 需由其他服務供應商提供及涉及重置線路或預計服務中斷之維修程序
- 用戶住址之限制包括管道閉塞
  - 用戶拒絕接受外露線路
  - 如需進行兩端測試，需由維修人員到達後額外多加 4 個工作小時

## 投訴處理

確認投訴*	於接獲投訴後之 1 個工作天之內
處理投訴*	於接獲投訴後之 5 個工作天之內

\*根據 80%一般投訴個案作標準

以上時間不包括下列情況：

- 客戶繁忙或未能接觸客戶
- 客戶提供資料不足或等待客戶回覆
- 需上門檢查
- 與其他服務供應商聯合提供之服務

## 服務查詢

查詢電話接聽時間	80%之電話於 30 秒內接聽
----------	-----------------

## 查詢

查詢詳情，請致電客戶服務熱線 1220(商業用戶)或 1033(住宅用戶)。