

表三：部分共享流動充電器租借服務商的客戶服務渠道及實際回應時間[1]

編號	1	2	3	4	5	6	7	8
客 服 渠 道	WhatsApp 電話 線上客服 電郵	×	✓	✓	×	✓	✓	✓
客 服 方 式	AI + 真人	AI + 真人	AI + 真人	AI + 真人	AI + 真人	真人	AI + 真人	真人
客戶服務時段 [2]	星期一至日： 24小時服務	星期一至日： 09:00 - 18:00	星期一至日： 09:00 - 18:00 a	星期一至日： 24小時服務 b	熱線電話:24小時; Whatsapp： 星期一至星期五 10:00 至 18:00 (公眾假期除外) App內線上客服: 24 小時AI客服	未標示	星期一至六： 09:00-18:00	星期一至五： 10:00-12:00; 14:00-17:30 公眾假期除外
承諾回覆時間	95% 查詢 5分鐘內回應	1個工作天內	1個工作天內	承諾所有客戶投訴 100%回覆；主要以「智 能服務」處理客服問 題；如無法解決，系統 會於15分鐘內接入人工 客服並提供聯絡方式	熱線電話:24小時 真人即時回覆； WhatsApp:工作時 間內真人即時回覆 線上客服： 1個工作天內；	未承諾	未承諾	未承諾
實試期間的實際回覆時間 [3]								
有關找不到歸還點 的查詢	3-5分鐘	3分鐘	1分鐘-17小時	2分鐘 c	2分鐘	1分鐘	1-2分鐘	1分鐘
有關營業時間問題 的查詢	3鐘內	—	—	—	3分鐘	—	—	—
有關充電器電量/租借 機故障的問題查詢	—	43分鐘	—	2分鐘 c	—	—	—	—
有關收費及按金問題 的查詢	—	約12小時	—	—	—	約2小時	—	—

註 — 代表不適用

[1] 表內所列資料乃本會職員在2025年11月至12月於港九新界指定地點，就各服務商進行6次實試及從各服務商的App/小程序收集所得。

[2] **a** 客服雖提供每日接聽服務，但周六日涉及訂單退款的個案會留待平日處理

b 電話熱線服務由中國移動香港提供

[3] **c** 線上客服2次均未得到回應。然而，轉用其「智能服務」，2次查詢，該系統均迅速回應