

寬頻客戶服務熱線 水準參差

李先生收到寬頻上網服務商寄來的月結單，發現部分數目不清楚，致電客戶服務部瞭解，可惜等候多時，仍未有人接聽，原本一個小小的問題查詢，結果換來一肚氣。

寬頻上網服務，除服務素質如上網速度、穩定程度等外，客戶服務也很重要。本會收到的投訴中，不少都涉及不滿服務商的客戶熱線，一是等候時間長或沒人接聽，二是留電後服務商並沒回覆，三是不滿客戶服務員的回應。為此，本會進行了一次寬頻上網客戶服務熱線的測試，看看一般情況下，要等候多久才有客戶服務員接聽電話。



測試方法

測試時間由2005年12月12日至12月30日，分早、午、晚三個時段，致電本港客戶數目較多的4間服務商的客戶服務熱線共160次，即每間40次，查詢一些基本上網問題如上網速度、最新優惠計劃、電子郵箱容量、覆蓋範圍、帳單問題、如何取消服務等，記錄測試員需等候多少時間才有客戶服務員接聽電話。4間服務商分別為「香港寬頻」、「和記環球電訊」、「有線寬頻」及「網上行」。

每間服務商的電話熱線系統操作流程各有不同，有些需按3個鍵，如第一個鍵選語言，第二個鍵選服務種類，第三個鍵則可鍵入聯絡客戶服務主任；有些可能要按較多鍵，另外有些服務商會在系統中播出一一些告示，如遷址通知、服務受影響的地區，或藉機宣傳。為撇除這些因素，我們量度的等候時間，是由用戶按最後一個鍵起計，至有客戶服務員接聽電話的時間，若等候時間超過5分鐘，會被列為沒客戶服務員接聽個案。

客戶服務員接聽電話比率95%

在致電的160個電話中，152個有客戶服務員接聽，佔95%，當中「網上行」全部40個電話都有客戶服務員接聽，其次為「和記環球電訊」（39個）及「香港寬頻」（38個），「有線寬頻」則只有35個電話有人接

聽，5個電話被轉駁至該公司的總機，要求客戶留電待覆，其中只有1個在第二天回覆，其餘4個在3天內仍沒回覆（表一）。

等候接聽的時間，80.9%有客戶服務員接聽的電話在30秒內接聽，表現較好的為「和記環球電訊」，92.3%接聽的電話都能在30秒內被接聽，較慢的為「香港寬頻」，只有71.1%能在30秒內接聽，其中一個電話

更超過4分鐘才有客戶服務員接聽。

晚上等候時間較長

測試時間分三段，早上9:00-13:00、下午14:00-18:00及晚上18:01-21:00，結果顯示晚上的等候時間明顯較長，整體計，82.6%在上午打出的電話在30秒內接聽，下午則為88.5%，晚上只有72.2%；若用

投訴個案

1. 留電不覆 許先生使用服務商的上網服務，發現無法上網，多次致電客戶服務熱線，均無人接聽，於留言信箱留下訊息多次也無人回覆，對服務商非常不滿，希望服務商能檢討其客戶服務熱線的服務。

2. 熱線沒人接聽 張小姐使用服務商的上網連家居電話服務，但上網速度十分慢，而服務商承諾會送\$200超市禮券，但3個月後仍未收到，張小姐於是致電客戶服務熱線查詢，卻長期沒人聽，因此希望透過本會與服務商交涉，以解決問題。本會在接獲此個案後，即時與服務商聯絡，服務商已立刻將禮券交予投訴人。





3. 熱線過多不必要資訊 何女士收到上網帳單，發現服務商多收款項，馬上致

電服務商的熱線，但多次均沒人接聽，且要先聽取很多不必要的資訊，才能轉接給客戶服務主任，覺得非常浪費時間。

4. 預約上門安裝卻不見人 周先生申請寬頻上網連家居電話服務，預約了3月28日進行安裝，服務商在約定日期並沒派人上門安裝，周先生於是致電查詢，職員表示沒有周先生的申請，不過會替他安排另一次上門安裝服務，可是周先生等候了一段時間，仍未接獲公司通知，又再花了很長時間致電客戶服務熱線，結果再安排5月10日上門安裝，可惜在約定日，公司最終沒派人上門。周先生要求服務商就延誤安裝一事作出補償。

本會在處理此個案後，該公司已立刻替投訴人安裝妥當。

表一：寬頻上網客戶服務熱線調查

服務商名稱 (熱線號碼)	致電 總次數	有客戶 服務員 接聽的 個案數目	沒有客戶 服務員 接聽的 個案數目 [1]	要求客戶 留電待覆 的個案 數目	等候接聽電話時間與個案數目 [2] (括號內數字為佔有客戶服務員接聽個案的百分比)					備註 [3]
					30 秒 或以下	31 - 60秒	61 - 90秒	91 - 120秒	121 秒 或以上	
 香港寬頻 香港寬頻 (128-100)	40	38	2	0	27 (71.1%)	2 (5.3%)	4 (10.5%)	4 (10.5%)	1 (2.6%)	<ul style="list-style-type: none"> 沒有客戶服務員接聽的2個個案，是在系統播出錄音「對唔住，而家嘅線路好繁忙，請你稍後再打過來啦，拜拜。」後自動斷線。 電話系統操作流程易用，頗容易便可找到「聯絡客戶服務主任或銷售主任」。
 HGC 和記環球電訊 (1222)	40	39	1	0	36 (92.3%)	2 (5.1%)	1 (2.6%)	0 (0%)	0 (0%)	<ul style="list-style-type: none"> 沒有客戶服務員接聽的個案，是測試員在等候超過5鐘後仍未有人接聽，列為沒接聽個案。 電話系統操作流程一般易用，但有時若按錯鍵，便較難找到「聯絡客戶服務主任」的一項△。
 i-Cable 有線寬頻 (2112-8899)	40	35	0	5	28 (80.0%)	7 (20.0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	<ul style="list-style-type: none"> 5次轉駁到總機，服務商職員要求測試員留下聯絡電話，只有1次回電。 電話系統操作流程易用，頗容易便可找到「聯絡客戶服務主任」。
 網上行 Netvigator 網上行 (1833-833)	40	40	0	0	32 (80.0%)	5 (12.5%)	2 (5.0%)	0 (0%)	1 (2.5%)	<ul style="list-style-type: none"> 電話系統的操作流程較難找到「聯絡客戶服務主任」一項◇；另服務商較鼓勵客戶利用互聯網或電話系統以自助形式進行一般查詢，如查詢賬單結餘及繳費到期日等等。
總數	160	152	3	5	123 (80.9%)	16 (10.5%)	7 (4.6%)	4 (2.6%)	2 (1.3%)	

註 [1] 若等候超過5分鐘仍沒有客戶服務員接聽，亦會被列作「沒有客戶服務員接聽」個案。

[2] 等候時間是指消費者按最後一個鍵起計，至有客戶服務員接聽電話為止。

[3] △ 服務商表示若因按錯鍵而找不到「聯絡客戶服務主任」一項時，客戶要按「9」字 [返回主目錄] 或按「6」字 [返回上一個目錄] 重新作出選擇。

◇ 服務商表示一般入到電話系統的第三層，已經可以聯絡客戶服務主任。

戶打算致電客戶服務熱線，不妨考慮在早上或下午致電，相信較快有人接聽。

電話系統操作流程

測試員需要按入不同鍵才可到達「聯絡客戶服務主任 / 技術支援主任 / 銷售主任」一項，當中以「香港寬頻」和「有線寬頻」的電話系統較易讓測試員「找到」客戶服務員，「網上行」則較難，測試員要多試幾次才可找到該項。

告示、宣傳等句語不約而同出現在4間服務商的熱線通話中，包括遷址、服務受影響地區、推廣宣傳優惠等，部分長達30秒。

未必能即時解答提問

調查主要量度等候第一位客戶服務主任接聽電話的時間，值得一提的是，雖然

是查詢一些基本上網問題，部分服務員在瞭解提問後，如覆蓋範圍或增值服務，未能即時解答問題，會要求客戶再致電另一號碼，或轉駁至其他客戶服務主任作答，需再等候數秒至超過2分鐘。

建議

本會接到的投訴中，不少涉及上網服務商的熱線服務，或在投訴其他問題時，「順帶」投訴其熱線服務，從部分個案可見，本來是一個小問題，如帳單問題或查詢送贈贈品日期，會因熱線服務的順暢度而影響客戶對服務商的整體印象。

寬頻上網的收費模式一般是客戶繳付月費，便可無限上網。客戶遇到不能上網時，若再碰上客戶服務熱線不通，求助無門，會激發「乾繳費、無服務」的感覺，造成

用戶更大的不滿，服務商有責任提供快捷妥善的客戶服務。

雖然今次測試顯示熱線客戶服務員的接聽時間尚可接受，但留電後不覆令客戶呆等，實在說不過去；此外，服務商亦應考慮對客戶服務員多加培訓，擴大他們可處理的工作範圍和能力，不用將客戶的電話「駁來駁去」。

消費者可盡量在非繁忙時間致電客戶熱線，獲迅速接聽的機會較高；若需按下多個鍵才能接觸客戶服務主任 / 技術支援主任 / 銷售主任，消費者可把按鍵號碼記下，方便日後直接聯絡；有投訴人表示等候接聽時間很長，用戶可考慮使用固網電話打出，以免平白耗用流動電話的通話分鐘；若是預約了服務商進行安裝或維修，最好在預定日期前一天再致電服務商確認。