



# 3大寬頻服務商 贏口碑

今時今日，大部分上網一族都是寬頻擁躉，因為香港人的時間實在寶貴，為公為私皆多多活動，為公搜尋資料固然分秒必爭，為私買賣股票、訂購演唱會門券等等亦刻不容緩，玩網上遊戲更加講求速度。享受高速上網的快感之餘，技術支援同樣重要，最需要的時候接不通熱線，令人不知所措。

到底邊間寬頻上網服務商最得用家歡心？我們進行了一次用戶意見調查，綜合用家對所用服務商的瀏覽速度、技術支援的評語，整合一個排名榜，再輔以詳盡的上網套餐資訊，讓你思考應該繼續做個忠實的用戶，還是另投別家懷抱？

盧巧音



## 調查方法

本會委託中文大學香港亞太研究所，於02年10月底至11月初以電話訪問2,008個使用寬頻上網的家庭用戶，超過半數使用寬頻1年以上。

### 用戶對個別服務商滿意程度比較

共有5間服務商有足夠回覆作分析：「香港寬頻Hong Kong Broadband」、「和記環球電訊HGC」、「有線寬頻i-CABLE」、「網上行Netvigator」及「So-net」，佔整體回覆者95%以上。

較多「和記環球電訊」及「So-net」用戶表示服務商在簽約時提供的資料較詳細。

上網速度方面，分別查詢下載本地及海外網頁，以及比較平日及假日繁忙時間的瀏覽速度。較多「So-net」、「和記環球電訊」及「網上行」用戶認為在平日下載本地網頁速度快，「So-net」及「網上行」在平日下載外地網頁速度取得較高評分，「和記環球電訊」及「網上行」用戶表示在假日下載本地網頁較快，而「網上行」用戶同時對在假日下載外地網頁的速度感滿意。

電話技術支援服務方面，曾於調查前3個月內使用服務商電話技術的回覆者，均對4間服務商（「網上行」、「和記環球電訊」、「香港寬頻」及「有線寬頻」）的支援熱線接通情況不甚滿意，但滿意各

服務商所提供的協助，認為可幫助用戶解決問題。

我們亦訪問了用戶對各服務商的整體滿意程度，「So-net」、「網上行」及「和記環球電訊」用戶對其服務商的滿意程度較高。

### 會否推薦親友使用？

好東西自然要公諸同好。被問到會否推薦親友使用該服務商，64%「So-net」用戶表示值得推薦，「網上行」及「和記環球電訊」則分別有58%及56%用戶願意推薦，「有線寬頻」僅得42.8%，不願意者達46.4%。（圖一）

### 服務商收費資料

5間服務商均提供不同用量計劃，

## 表二：整體滿意程度

服務商名稱	整體滿意程度 (1)
So-net	😊😊😊😊😊
網上行	😊😊😊😊😊
和記環球電訊	😊😊😊😊😊
香港寬頻	😊😊😊😊😊
有線寬頻	😊😊😊😊😊

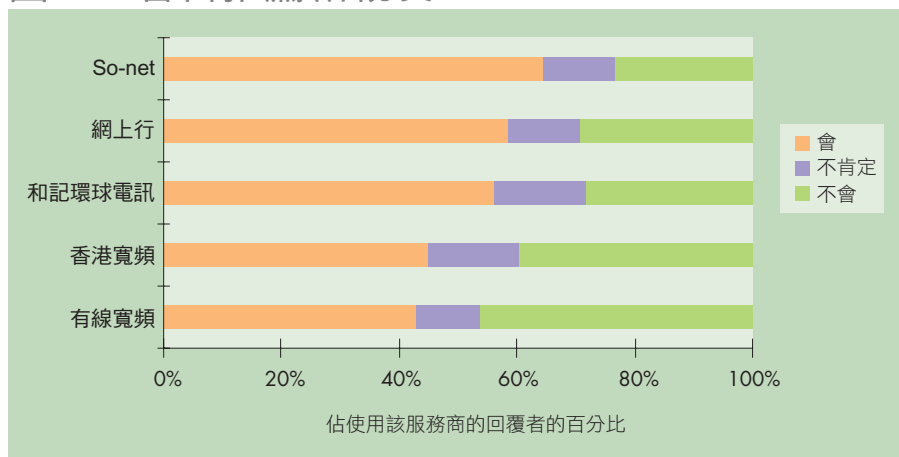
註：😊 愈多滿意程度愈高，最多5個😊  
 (1) 整體滿意程度乃回覆者對各服務商的直接評分。

大部分是無限上網計劃，以每月用量50小時、100小時或200小時計，皆以「香港寬頻」的「無限計劃」較便宜。（表三）

除表內計劃外，部分服務商也不時推出優惠計劃，消費者不妨向服務商查詢。

此外，多個計劃也設最低使用期或預繳月費，消費者在簽約時須留意其罰則，一般需繳付餘下期數的費用。

## 圖一：會否推薦給親友



## 表一：用戶對服務商個別項目的滿意程度

服務商名稱	用戶簽約時的資料清楚程度	速度				電話技術支援服務	
		平日下載本地網頁速度 (1)	平日下載外地網頁速度 (1)	假日下載本地網頁速度 (1)	假日下載外地網頁速度 (1)	容易接通程度	有用程度
So-net	●●●●	●●●●	●●●●	—	—	—	—
網上行	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
和記環球電訊	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	—	●●●●	●●●●
香港寬頻	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
有線寬頻	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●

註：— 沒有足夠回覆作有效分析  
 ● 愈多滿意程度愈高，最多5個●  
 (1) 以最繁忙時段（21:00-23:59）計。平日是指星期一至五，假日則指星期六、日或公眾假期。

表三：寬頻上網收費資料(\*)

編號	服務商名稱	直駁專線容量 (bit/sec)	計劃名稱 (1)	頻寬 (bit/s) (2)	最高 下傳 速度 (bit/s) (3)	最高 上傳 速度 (bit/s) (3)	登記費/ 首次 安裝費 (4)	租用配件 月費 (5)	月費 (6)
1	 <b>So-net HK</b> <a href="http://www.so-net.com.hk">www.so-net.com.hk</a> 29273888	往HKIX:350 M  往海外:300 M	1.5M DIY 盡享計劃 $\Omega$	1.5M	1.5M	256k	豁免	\$0	\$188
			3M DIY 特別優惠計劃 $\Omega$	3M	3M	256k			\$198
			1.5M盡享計劃	1.5M	1.5M	256k			\$248 (豁免首月月費)
			3M特別優惠	3M	3M	256k			\$298 (豁免首月月費)
			3M二人共享計劃	3M	3M	256k			首戶口: \$328 第2個戶口: 免費 (豁免首月月費)
			6M推介計劃	6M	6M	256k			首戶口: \$328 第2及第3個: 各\$30 第4個: 免費 (豁免首月月費)
2	 <b>網上行 Netvigator</b> <a href="http://www.netvigator.com">www.netvigator.com</a> 28881888	往HKIX:3,155 M  往海外:2,820 M	基本用量計劃	1.5M	1.5M	640k	一般安裝: \$530 自行安裝: \$250	\$0	\$198
			周末寬樂時段計劃	1.5M	1.5M	640k			\$248
			3M個人獨立專線計劃	3M	3M	640k			\$298
			6M個人獨立專線計劃	6M	6M	640k			\$398
			一人一寬頻(2人)計劃	3M	3M	640k			\$328
			一人一寬頻(4人)計劃	6M	6M	640k			\$398
3	 <b>和記環球電訊 Hutchison Global Communications</b> <a href="http://www.hgc.com.hk">www.hgc.com.hk</a> 1222	往HKIX:2 G  往海外:945 M (400 M 海外+545 M 本地)	個人用戶計劃	10M 6M ☆	10M 6M	10M 512k	豁免	\$0	\$160
			多用戶計劃 - 2人共享				豁免		\$293
			多用戶計劃 - 3人共享				第三及第四 位用戶, 每 戶\$200		\$342
			多用戶計劃 - 4人共享						\$367
			無線上網計劃				豁免		一次過付\$3,988 共12個月費用 ✖
			無線上網計劃				豁免		首月繳\$2,175, 第2個月起每月\$195 ✖
4	 <b>香港寬頻 Hong Kong Broadband</b> <a href="http://www.hkbn.net">www.hkbn.net</a> 128100	往HKIX: 2,000 M  往海外: 600 M	彈性計劃	10M	10M	10M	免費	\$0	\$48
			無限計劃	10M	10M	10M		\$0	\$128
5	 <b>有線寬頻 i-CABLE</b> <a href="http://www.i-cable.com">www.i-cable.com</a> 21128899	往HKIX: 2,072 M  往海外: 957 M	優惠月費計劃	8M 至 10M 共享	i-CABLE 的寬頻技術為共享形式, 上下載速度視乎該大廈的寬頻制式和外來因素的影響, 如整體的網絡交通流量		非有線電視用戶: \$300 有線電視用戶: \$0	月租\$30 ☆	\$248
			優惠年費計劃					年租\$360 ☆	一次過付\$2,520 共12個月費用
			優惠年費計劃 - 年租付款易計劃					首4個月每月繳\$90, 共1年租機費 ☆	首4個月每月繳\$630, 共12個月費用

註

(\*) 資料由各服務商提供, 資料截至2003年2月。除表內標準寬頻服務計劃外, 部分服務商亦不時提供其他優惠或寬頻服務兼享產品計劃, 消費者可向服務商查詢。  
— : 不適用

(1)  $\Omega$  DIY 服務計劃包括免費贈送寬頻調解器。  
(2) ☆ 提供3種接駁方法: Ethernet、VDSL及ADSL, 前兩者的頻寬、最高上傳及下傳速度皆為10 Mbps, 後者的頻寬為6 Mbps, 最高上傳速度為6 Mbps, 最高上傳速度為512 kbps, 使用接駁方法視乎地區而定。  
(3) 上傳及下傳速度會受外來因素影響而有所減低。

月費資料				實際平均每月收費 (7)			用戶需否簽約使用 指定期限或預繳	電話技術 支援服務 時間	
免費上網 時間或用量	額外用量的收費 (每小時)	免費儲存量	額外儲存 量費用 (\$/MB/月)	假設使用 50小時/月	假設使用 100小時/月	假設使用 200小時/月	(8)		
無限	—	20 MB (10 MB 電郵 + 10 MB 其他)	\$20 / 10 MB \$50 / 50 MB	\$188	\$188	\$188	簽約12個月 [餘下服務月費]	全日 24小時	
				\$198	\$198	\$198	簽約9個月 [餘下服務月費]		
				\$220	\$220	\$220			
				\$265	\$265	\$265			
				\$292	\$292	\$292			
				1個戶口:\$292 4個戶口:\$345	1個戶口:\$292 4個戶口:\$345	1個戶口:\$292 4個戶口:\$345			
首20小時	\$2.0	8MB	\$20	\$258	\$358	\$558	不設最低使用期限或預繳	每日: 09:00-21:00	
星期一至五： 10:00-22:00， 星期六、日、 公眾假期全日	\$2.0			最低:\$248 最高:\$348	最低:\$248 最高:\$448	最低:\$248 最高:\$648			
首100小時	\$2.0			\$298	\$298	\$498			
首200小時	\$2.0			\$398	\$398	\$398			
首200小時	\$2.0			\$328	\$328	\$328			
首400小時	\$2.0			\$398	\$398	\$398			
無限	—	10 MB 電郵	\$20	\$160	\$160	\$160	簽約: 12個月 [餘下服務月費]	每日: 09:00-24:00	
		2個10 MB 電郵		\$293	\$293	\$293			
		3個10 MB 電郵		\$342	\$342	\$342			
		4個10 MB 電郵		\$367	\$367	\$367	簽約：12個月		
		10 MB 電郵		—	—	—			簽約: 12個月 [餘下服務月費]
		10 MB 電郵		—	—	—			
0	\$4 (最高月費: \$218)	10 MB 電郵	\$20	\$218	\$218	\$218	簽約:12個月 [\$550]	每日: 09:00-01:00	
無限	—			\$128	\$128	\$128	簽約:12個月 [\$990或餘下服 務月費，以較高者為準]		
無限	—	8 MB	\$20	\$248/\$278 ◆	\$248/\$278 ◆	\$248/\$278 ◆	租用寬頻機用戶，首年須連 續使用12個月。 [餘下期數的租機費]	每日: 09:00-24:00	
				\$210/\$240 ◆	\$210/\$240 ◆	\$210/\$240 ◆	可連續使用12個月服務。		
				\$210/\$240 ◆	\$210/\$240 ◆	\$210/\$240 ◆	須連續使用12個月服務。 [ 餘下服務月費或 \$600提前終止費 ]		

(4) 以最基本安裝計, 服務商或有其他安裝計劃提供 (例如連安裝網絡卡及軟件), 可向服務商查詢。

(5) ★ 用戶亦可選擇以\$1,890/\$880 (視乎該大廈的寬頻制式)購買寬頻解碼器。

(6) ✱ 費用包括無線上網系統及USB接收器各一個。

(7) ◆ 視乎用戶是購買還是租用寬頻機, 前者以用戶毋須租機計, 後者則為連租機費。

(8) [ ] 未能完成指定使用期數時需付的費用。



## 獨享還是共享？

不少服務商以其頻寬是獨享為賣點。其實寬頻技術主要分為共享和獨享，若頻寬是共享的，當大廈或區內使用人數上升，用戶的頻寬會下降。但獨享的技術一般所指的是由家中至電話機樓一段是獨享，由電話機樓至服務商的網絡操作中心及接駁往HKIX及海外的寬頻仍是共享，假如一間服務商的客戶人數大量上升，但並不相應增加其對外頻寬，則無論其採用的是共享或獨享技術，也會令整體素質下降。



## 整體分析

### 最着重上網速度及收費

調查顯示，選擇服務商時，近9成回覆者着重上下載速度及收費，次為技術支援，只有12%回覆者認為贈送禮品是重要因素。（圖二）

### 為何揀選現時的服務商

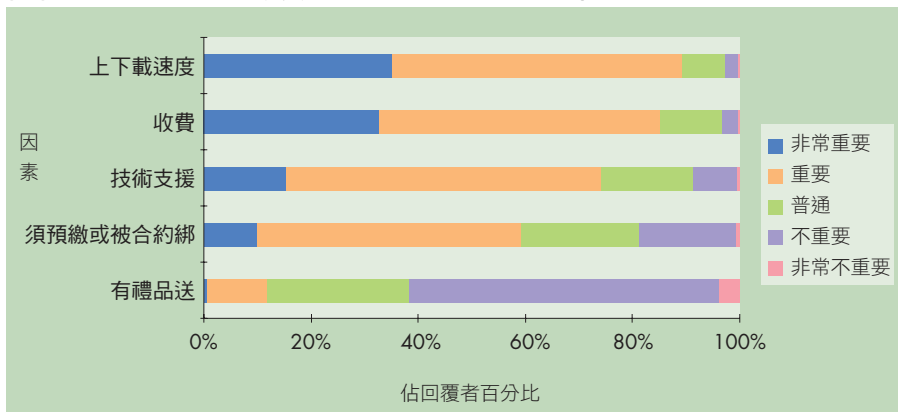
被問到為何揀選現時使用的服務商，31%表示因其費用平或有優惠。而口碑也是主要原因，口碑通常反映服務商的整體服務水平，例如上網速度、客戶服務等。25.7%受訪者由親友推介或憑口碑而選服務商。（圖三）

不過，因上門、電話或街頭推銷員游說而作出選擇的亦佔 12.6% 及8.2%，是推銷上網服務的特色。

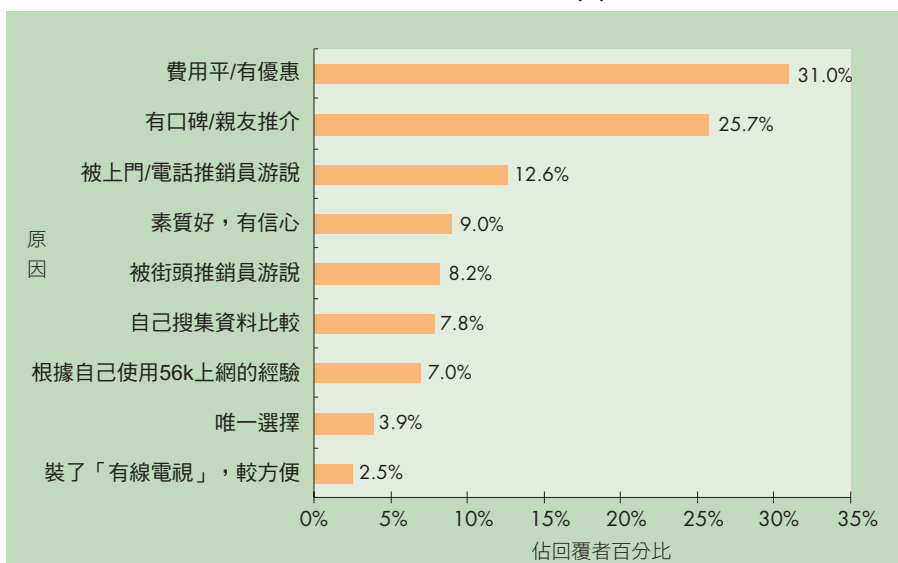
### 經推銷員游說者整體滿意程度較低

調查發現，揀選服務商的主因直接影響回覆者對服務商的整體滿意程度。對服務商素質有信心或因口碑或親友推介而揀的回覆者，超過7成滿意服務商的整體表現，相反若回覆者被推銷員游說

圖二：揀選寬頻上網公司的因素



圖三：揀選現時服務商的原因 (1)



註 (1) 可選多於一個原因，圖內只列出較多回覆者選擇的原因。



表四：揀選現有服務商的原因及整體滿意程度

揀選原因 (1)	整體滿意程度		
	非常滿意 或滿意	普通	非常不滿意 或不滿意
素質好，有信心	79.3%	18.2%	2.5%
有口碑或親友推介	72.4%	22.5%	5.1%
根據自己56k上網經驗所得	62.1%	33.6%	4.3%
自行搜集資料作比較	56.0%	37.6%	6.4%
費用平或有優惠	49.9%	38.0%	12.1%
被街頭推銷員游說	45.9%	42.1%	12.0%
被上門或電話推銷員游說	42.9%	46.5%	10.6%

註 (1) 以最主要原因計。

或因費用平、有優惠而選，只有不足一半人表示滿意。(表四)

### 43%回覆者無留心最高下載速度

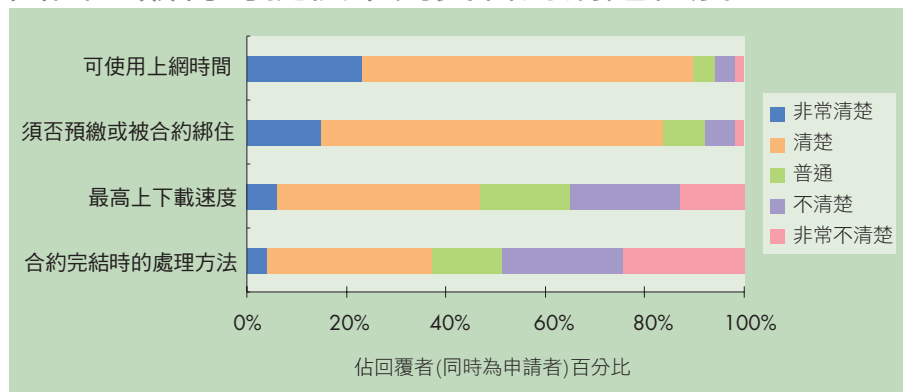
雖然回覆者認為下載速度是考慮的重要因素，但近半數(43%)不清楚所用服務的最高下載速度。雖然實際下載速度受很多因素影響，但部分服務商提供不同頻寬服務，收費也不同，所以消費者申請時也應瞭解。

### 簽約時沒有清楚說明重要資料

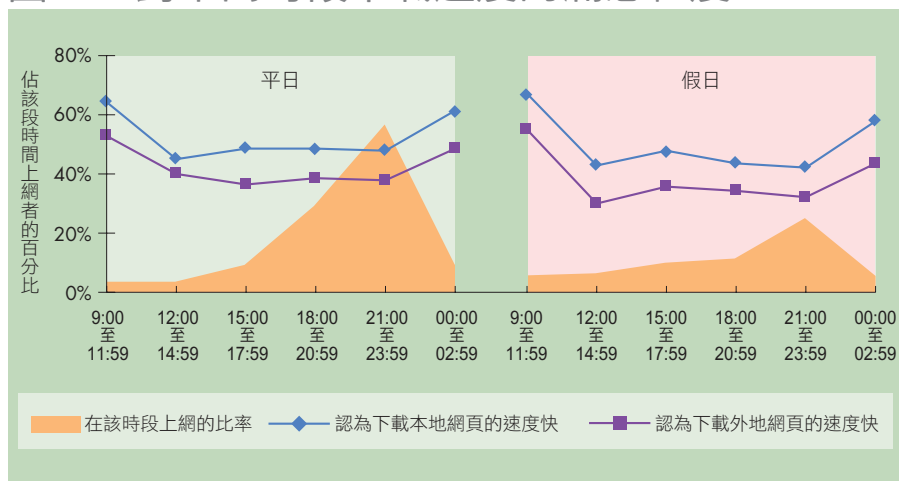
「無限上網」相信是熱門賣點，除計劃提供上網時間外，最高上下載速度、須否預繳或簽長約、合約完結時的處理方法也很重要，分別有48.7%及35.0%回覆者表示在申請服務時(圖四)，推銷員或文件上並沒清楚說明或列明「合約完結時的處理方法」或「最高上下載速度」。本會接獲的投訴個案中，不少涉及合約完結後出現的問題(見下文「投訴個案一及



圖四：簽約時提供下列資料的清楚程度



圖五：對不同時段下載速度的滿意程度



二」)，例如服務商在合約完結後自動變回正價計劃，而令用戶支出大增，又或為客戶自動續約1年卻無交待清楚，服務商有所善的必要。

### 上網速度：繁忙時段的滿意程度較低

眾所周知，晚上才是上網的黃金時段。回覆者的上網時間也不例外，主要集中在晚間時分，但無論是下載本地或外國網頁，回覆者在該段時段的滿意程度都較低。(圖五)

### 技術支援電話難接通

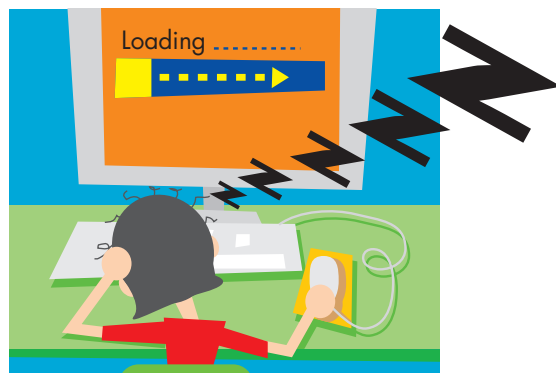
遇到上網問題，電話技術支援便大派用場，約3成(33%)回覆者於調查前3個月內曾使用服務商提供的電話技術支援服務(包括3%嘗試致電但未能接通)，當



中36%表示容易接通，42%表示難，71%回覆者認為電話技術支援可以幫助他們解決問題，11%表示不可以。

### 不滿意速度慢及技術支援不足

56.3%回覆者滿意服務商的整體表現，不滿意者佔8.8%，涉及問題主要是不滿上網速度(43.4%)及技術支援服務(36.6%)，其他為經常上不到網(27.4%)、收費過貴或不能轉用較平計劃(18.3%)。



## 投訴個案

本會於2002年收到有關上網服務的投訴超過2,800宗，今年首2月已接獲472宗！主要涉及服務素質、銷售手法及收費問題。

### 個案1：合約完結，收回原價

張先生於01年7月開始使用寬頻服務，當時以優惠月費\$298享用無限上網，簽約1年。02年底，他發現服務商收取了3個月共\$2,908的費用，較原本的\$894多出\$2,000，致電查詢，服務商表示張先生的合約已於02年7月完結，現在所用的是\$298享用100小時上網計劃，之後每小時\$2。張先生認為最初申請服務時，服務商沒有說明合約完結後的處理方法，亦沒有在合約完結前提醒用戶，甚為不滿，到本會投訴，要求取回多付的費用，其後經本會斡旋後，張先生已取回多繳的款項。

### 建議

一些服務商提供優惠計劃，將固定用量計劃升級為無限上網計劃，但只為期一年；若服務商在合約完結時即時終止服務，無疑會令消費者不便，但在不另行通知客戶下單方面將計劃自動調校為較少用量，會令客戶大失預算。本會建議：

1. 服務商與客戶簽約時，應主動說明合約完結時的處理方法，例如續約計劃的費用及所包括的用量，使消費者有心理準備。

- 合約期完結後，會按以下之月費金額或當時之寬頻「基本上網服務計劃」費用（以較低者作計算）自動按月續期：1.5M DIY 盡享計劃 HK\$188。

2. 合約將完前，服務商應提早通知用戶，讓他們有足夠時間考慮取消還是繼續服務。
3. 消費者也有責任留意合約的條款及到期日，如打算取消服務，須預早通知服務商（一般為1個月），填妥及寄

回終止服務表格，確認服務商收受終止申請，依服務商指示歸還器材。

4. 如打算繼續使用服務，應向服務商問清楚續約條款。
5. 其實除上網服務商，其他服務也有相似情況，如流動電話（送分鐘、送增值服務）、收費電視（首1年以優惠價計）、信用卡（免年費），消費者不妨將各項服務的合約到期日列份清單作記錄。

### 個案2：優惠背後的代價 - 簽約1年

楊小姐簽了某寬頻服務商為期1年的合約，\$298享100小時上網服務，當合約期將滿時，職員致電楊小姐，表示將原有計劃變為\$298無限上網，楊小姐接受了。其後楊小姐欲更改服務計劃，另一職員表示楊小姐已與公司簽了1年新約，若更換計劃便需罰款。楊小姐不滿之前的職員沒有說明續約的要求，遂到本會投訴，本會在接獲此個案後，已去信服務商要求跟進，現仍待公司回覆。

### 建議

職員在推銷續約優惠時，應清楚說明條款。消費者遇到類似的情況應查詢合約的內容。

### 個案3：上門推銷手法不妥

某寬頻服務商職員到許先生的單位，表示已成功投獲整個屋邨的寬頻網絡服務，將會從走廊將電線接駁入每戶，同邨其他大廈已完成安裝，工程完成後可用寬頻上網，安裝費全免，要求許先生登記。

上網  
到期 03/17/19  
唔用要1個月通知!

許先生進一步追問下才發現：

- ◆ 所謂登記，其實是與該公司簽約，採用其寬頻上網服務。
- ◆ 再問是否所有住宅都必須讓該公司進行工程，職員支吾以對，只重複原先的介紹。

最後許先生拒絕「登記」，在過後的幾天也未見該服務商進行任何鋪線工程。

許先生認為推銷員手法不妥，向本會反映：

1. 誤導消費者是屋邨辦事處外判的拉線工程，住戶必須讓他們入屋進行安裝，但事實卻非如此。
2. 推銷員只強調安裝費全免，但從不主動提及服務月費，令消費者以為「登記」了也無損失。

本會在接獲此個案後，發覺許先生非常精明「醒目」，現已去信該服務商，並警告該公司要留意其經營手法。

### 建議

其實就算整個屋邨裝設某些服務，除非是由業主立案法團或屋苑裝設的公共服務，否則個別消費者並不一定要接受此等服務。

個案中的推銷員採用的手法不可接受，當有前線推銷員採取此等非常誤導的推銷手法，負責提供服務的公司需要就推銷員的行為承擔責任，不能推說是





個別推銷員的操守問題。

寬頻服務推銷員在推介服務時應如實介紹，切勿避重就輕，致誤導客人。消費者遇到上述情況，應先向屋邨辦事處或管理處查詢。

#### 個案4：無限上網變有限上網

周小姐參加了某服務商的\$198無限上網計劃，但月結單中卻顯示要付\$840，便與服務商交涉，服務商表示周小姐要同時申請他們的增值服務才可享無限上網，由於周小姐並無參加該增值服務，所以只有有限上網時間，其後以每小時\$2.0計，故此周小姐要多付上網費用，本會其後與該公司交涉，終將周小姐的服務計劃改正為每月定額收費無限上網計劃，並將多收的費用退回。

#### 建議

網絡服務商的職員須清楚說明服務重要條款和限制，申請表格上也應詳

列有關資料。

#### 個案5：舊款電腦不能安裝寬頻，要求客戶付行政費

某服務商的職員上門推銷寬頻服務，陳先生表示家中電腦屬5年前的舊款，未必可安裝寬頻；職員查看電腦後，表示可上寬頻，陳先生便簽約。但當師傅上門安裝時，卻表示電腦未符規格，安裝不到寬頻，陳先生於是通知服務商取消合約，但對方認為是客戶問題，並非公司安裝不到，要求陳先生付\$500行政費。陳先生認為不合理，要求服務商取消收取行政費，本會已去信該網絡服務商要求解釋。

#### 建議

本會認為網絡服務商的代表不應只為推銷而作出不確實的承諾，服務商應加強員工培訓。消費者如對電腦認識不深，宜找相熟親友代查。就此個

案而言，本會認為服務商不應收取任何費用。

#### 個案6：安裝後發現有新優惠計劃

推銷員在街上宣傳以\$198享100小時寬頻服務，甘小姐簽了1年合約，並於月中進行安裝，安裝後數天，甘小姐發覺該寬頻公司推出1個\$198無限上網計劃，細問下原來該計劃於甘小姐申請服務後翌日推出（當時還未安裝寬頻），甘小姐要求轉為該計劃，職員表示若甘小姐未安裝還可轉計劃，但當時已進行安裝，所以要付\$228月費才可享無限上網計劃。甘小姐認為服務商對客戶不公平，要求本會協助。

#### 建議

消費者與服務商簽約，表示消費者接受有關條款，本着合約精神，消費者有責任去履行合約。不過在特殊情況下，服務商也可酌情處理。

## 與2001年的調查比較

與本會2001年初的同類調查比較，寬頻上網用戶對瀏覽本地網頁速度的滿意程度有所下降，這點除取決於公司的服務素質外，亦受網上內容愈來愈多元化影響，例如網上短片、電視 / 電台節目播放便需較快速度才可達致一定效果；不過，表示技術支援能協助解決問題的用戶則有上升趨勢。

今次調查中，約一半回覆者會推薦親友使用現時的服務商，較上次調查近6成的比率低。

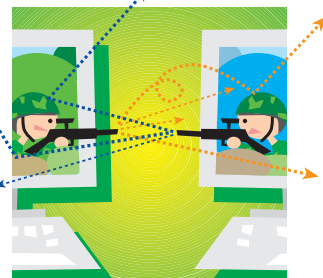
## 總結

寬頻上網服務發展迅速，家用寬頻數目超過90萬，服務亦由1個用戶連線上網變為多個用戶及可無線上網，由於服務涉及技術層面較廣，例如軟件、硬件的配合及設定，普通消費者未必能深入瞭解。與此同時，服務商又往往提供一些需簽長約的優惠計劃，消費者一旦簽了約

## 與2001年調查比較

項目	今次調查	2001年調查
認為瀏覽本地網頁快的比率 *	47.9%	56.0%
認為瀏覽外國網頁快的比率 *	37.6%	37.4%
認為技術支援有幫助的比率	72.0%	64.7%
對整體服務感滿意的比率	56.3%	56.4%
會推薦服務商給親友的比率	51.3%	59.5%

註 \* 以繁忙時間計。



便會「被綁」，選用前宜先向熟識電腦上網運作的親友索取意見。

另一方面，推銷員的收入多與成功推銷人數掛鈎，本會不排除有推銷員為達目的而採用過份「進取」的推銷手法。此外調查顯示在簽約時職員提供的資料未夠詳盡，服務商應對員工多加培訓。今年初電訊管理局就電訊條例7M有關誤導和欺騙行為的定義製訂指引，並作公開諮詢，建議持牌人不得透過不確、含糊、誇張、遺漏或其他方式誤導顧客，其中若持牌人有責任公開有關事實，卻不明言或不發表或不予披露，則等同於具誤導

性或欺騙性的行為。本會建議業內應就指引製訂營運守則，讓員工切實遵守，改善營商手法。

當遇到上網問題時，服務商的技術支援不可或缺，可惜本會的調查顯示，雖然服務商提供的技術支援可協助用戶解決疑難，但仍有不足之處，用戶需久候甚至不能接通，服務商應作改善。

若你已是寬頻上網用戶，並簽了合約須使用一段時間，宜留意合約到期日及合約完結後的處理方法，部分服務商以原價計劃自動續約，可能帶來額外費用，消費者宜預早向服務商辦理手續。📍