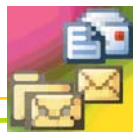
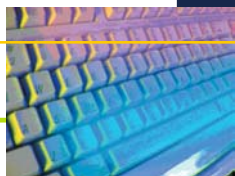


此為空白頁



寬頻上網 是不貴得物有所值

互聯網被視為世紀偉大發明。網民每天忙於上網瀏覽網頁、尋找資料、ICQ、購物、遊戲、理財等，各取所需。與此同時，用戶對上傳的需求日增，也關心如何應付垃圾/病毒電郵。針對這些需要，我們於5月及8月分別訪問了三千多位寬頻上網用戶，看看他們對所用的服務商有何評語。

用家意見

本會於5月透過電話訪問3,081位寬頻上網用家的意見，對象為調查前3個月內曾在家中使用寬頻上網的人士，收集用戶對服務商下載速度（download）、電話技術支援、電子郵箱及整體服務的滿意程度。有鑒於用戶對上傳（upload）的需求逐漸增加及對垃圾/病毒電郵的關注，所以於8月再訪問了3,032位上網人士，瞭解用家對上傳速度的意見及是否滿意服務商對電子郵箱的保護措施。

共有4間服務商有足夠回覆數目作分析：「網上行Netvigator」、「和記環球電訊HGC」（指「和記環球電訊住宅寬頻」）、「有線寬頻i-CABLE」及「香港寬頻Hong Kong Broadband Network」。

比較4間服務商的滿意程度

下載網頁速度

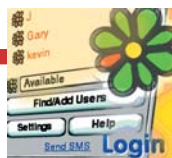
訪問用戶對下載網頁速度的滿意程度（見表一），分為平日和假日的上網繁忙時段（21:00-23:59），及對下載本地和外地網頁的經驗意見，「網上行」和「和記環球電訊」的表現較佳，有較多用戶表示在該兩段時間下載本地或外國網頁的速度快。

上傳速度

上網除了瀏覽網頁外，上傳（upload）資料的需求亦有所增加，例如上傳相片、玩網上遊戲、透過「點對點（peer-to-peer）」方式傳送檔案、發送有附件的電郵等等，調查顯示「和記環球電訊」在上傳的表現較佳，較多用戶滿意其在平日和假日繁忙時段的上傳速度（見表一）。

電子郵箱服務

4間服務商都提供免費電子郵箱給登記用戶使用，不過由於被訪者未必是登記



表一：用戶對服務商個別項目的滿意程度

服務商名稱	速度 [1]						電子郵箱 服務 [2]	服務商對 電子郵箱的 保護措施 [3]	電話技術支援	
	下載本地網頁		下載外國網頁		上傳				容易接通 程度 [2]	有用程度 [2]
	平日 [2]	假日 [2]	平日 [2]	假日 [2]	平日 [3]	假日 [3]				
網上行	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●
和記環球電訊	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●
有線寬頻	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●
香港寬頻	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●

● 愈多，相對的滿意程度愈高，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。
 [2] 根據本會5月份的電話調查。
 [3] 根據本會8月份的電話調查。

用戶，且現時有不少免費電子郵箱服務（例如yahoo.com、hotmail.com等）供大眾使用，只有37.1%的被訪者曾於過去3個月使用服務商提供的電郵服務。

回覆者對服務商的電郵服務大致滿意，當中以「和記環球電訊」用戶最滿意電郵信箱服務（見表一）。

不過，近年電腦病毒和垃圾電郵給用家製造不少煩惱，傳播電腦病毒的一個主要途徑便是透過電子郵箱，用戶雖然可以安裝防毒軟件/電郵過濾軟件，但也不要胡亂開啟陌生人寄來的電郵。而服務商能否提供一個安全環境給用戶亦很重要。在被訪

前3個月內用服務商提供的電郵戶口的回覆者中，有27.3%表示經常或間中收到病毒電郵，更有57.6%表示經常或間中收到垃圾電郵。

較多「和記環球電訊」和「網上行」用戶滿意服務商對電子郵箱的保護措施（見表一）。

網上傳送機密資料，緊記留意有沒有加密

上網可進行的活動愈來愈多 - 網上交易、網上理財、會員登記、預訂服務等，當中不少涉及傳送個人機密資料如身份證號碼或信用卡資料，16.4%被訪者表示經常或間中在網上傳送個人機密資料，25.2%表示較少。不過當中33.3%表示在傳送資料前，並沒有檢視網站有沒有將資料加密處理。

互聯網是一個公開的通道，如資料在沒有加密的情況下傳送，有機會被別有用心者取得並作不法用途，所以用家在傳送機密資料前，必須留心網站是否加密，例如瀏覽器右下方有沒有顯示「小鎖」圖案。

電話技術支援

遇到上網疑難，可致電服務商的電話技術支援尋求協助，解決問題。調查顯示，22.9%被訪者在被訪前3個月內曾使用服務商的電話技術支援服務，當中只有38.9%認為支援熱線容易接通；另2.2%表示曾嘗試但未能成功接通。

較多「香港寬頻」和「網上行」用戶表示服務商的電話技術支援容易接通，而「有線寬頻」的用戶則較難（見表一）。

究竟電話技術支援是否有用呢？整

表三：寬頻上網收費資料 (*)

編號	服務商名稱	直駁專線容量 (bit/s)	計劃名稱	頻寬 (bit/s)	最高下傳 速度 (bit/s)	最高上傳 速度 (bit/s)	登記費 / 首次安裝費
				[1]	[1] [2]	[1] [2]	[3]
1	 網上行 NETVIGATOR www.netvigator.com 1833833	往HKIX : 10 G 往海外 : 11.6 G	3 M 個人獨立專線計劃	3 M	3 M	640 k	上門安裝 : \$530 (連續使用18個月則 可豁免)
			6 M 個人獨立專線計劃	6 M	6 M	640 k	
			一人一寬頻(2人)計劃	3 M	3 M	640 k	
			一人一寬頻(4人)計劃	6 M	6 M	640 k	
2	 和記環球電訊 Hutchison Global Communications www.hgcbroadband.com 1222	往HKIX : 16 G 往海外 : 3.5 G	個人用戶計劃	10 M ⌘	10 M ⌘	10 M ⌘	豁免
			多用戶計劃 - 2人共享				豁免
			多用戶計劃 - 3人共享				第三及第四位用戶， 每戶\$200
			多用戶計劃 - 4人共享				豁免
			無線上網計劃				豁免
3	 有線寬頻 i-CABLE www.i-cable.com 21128899	往HKIX : 14,072 M 往海外 : 2,184 M	優惠月費計劃	最高總傳輸容 量為8M-38M 共享 (視乎客 戶所用的有線 數據傳送系統)	i-CABLE 的寬頻技術為共 享形式，上下傳速度視 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	安裝有線寬頻機： \$300	
			優惠年費計劃				
			優惠年費計劃 - 年租付款易計劃				
4	 香港寬頻 Hong Kong Broadband Network www.hkbn.net 128100	往HKIX : 3,000 M 往海外 : 1,820 M	無限計劃 (1 年合約)	10 M	10 M	10 M	免費
			無限計劃 (2 年合約)				
注	(*) 資料由各服務商提供，資料截至2004年9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計劃，消費者可向服務商查詢。 一：不適用			[1] ⌘ 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獨享10 Mbps；ADSL 的頻寬為6 Mbps，最高下傳速度為6 Mbps，最高上傳速度為512 kbps，現只有少於10%用戶使用ADSL方法接駁。 [2] 上傳及下傳速度會受外來因素影響而有所減低。 [3] 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。			

與2002年的調查比較

與本會2002年底的同類調查比較，用戶認為服務商的電話技術支援有用程度出現下跌，但對服務商的整體滿意程度則上升。

項目	04年5月份調查	2002年調查
認為瀏覽本地網頁快 *	45.7%	47.9%
認為瀏覽外國網頁快 *	38.4%	37.6%
認為電話技術支援熱線容易接通	38.9%	37.0%
認為電話技術支援有用	67.2% ↓	72.0%
對整體服務感滿意	62.0% ↑	56.3%
會推薦服務商給親友	50.9%	51.3%

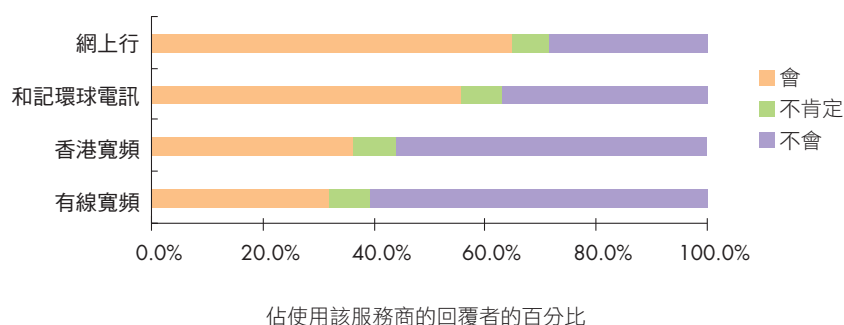
注 * 以繁忙時間計。

↑ 表示滿意比率明顯較上次調查高。
↓ 表示滿意比率明顯較上次調查低。

租用配件 月費	月費資料				增值服務	實際平均 每月收費	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
	月費 [4]	免費 上網 時間 或用量	免費儲存量	額外 儲存量 費用 (\$/MB/月)	電郵過濾 服務			
\$0	\$186 ※◆	無限	8 MB 電郵	\$20	月費 \$22 (首月豁免)	\$186	簽約18個月 [餘下承諾期的服務月費及 安裝費] ◎	每日： 09:00-21:00
	\$210 ※⊕					\$210		
	\$218 ※		2個 8 MB 電郵			\$218		
	\$243 ※		4個 8 MB 電郵			\$243		
\$0	\$160 免第2及第3個月月費	無限	10 MB 電郵	\$20	月費 \$10	\$137.1	簽約：14個月 [餘下承諾期的服務月費]	每日： 09:00-24:00
	\$293		2個10 MB 電郵			\$293	簽約：12個月 [餘下承諾期的服務月費]	
	\$342		3個10 MB 電郵			\$342		
	\$367		4個10 MB 電郵			\$367	簽約：12個月	
	一次過付\$3,988 共12個月費用 ▲		10 MB 電郵			—		
	首月繳\$2,175， 第2個月起每月\$195 ▲					—	簽約：12個月 [餘下承諾期的服務月費]	
月租 \$30	\$248	無限	8 MB 電郵	\$20	—	\$278	租用寬頻機用戶， 首年須連續使用12個月 [餘下承諾期的租機費]	每日： 09:00-24:00
年租 \$360	一次過付\$2,520 共12個月費用					\$240	可連續使用12個月服務	
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					\$240	須連續使用12個月服務 [餘下承諾期的服務月費或\$600 提前終止費，以較高者為準]	
\$0	\$96	無限	10 MB 電郵	\$20	—	\$96	簽約：12個月 [\$990或餘下承諾 期的服務月費，以較高者為準]	每日： 9:00 am - 1:00 am
	首半年免費， 之後每月月費 \$96					\$72	簽約：24個月 [\$990或餘下承諾 期的服務月費，以較高者為準]	

- [4] ※ 為推廣優惠服務計劃，有效期至 11月15日。
◆ 只適用於自行安裝客戶。
⊕ 推廣期優惠包括免費安裝now寬頻電視兼送12個免費頻道及1至2個收費頻道。
▲ 費用包括無線上網系統及USB接收器各一個。
[5] [] 內為未能完成指定使用期數時需付的費用。
◎ 如用戶以現金方式繳付月費，需預繳\$1,500以作每月扣除之用。

圖一：會不會推薦給親友



體計，近7成曾使用電話技術支援的回覆者表示有用。

較多「網上行」用戶表示電話技術支援有用，認為可幫助他們解決問題，其次為「香港寬頻」及「和記環球電訊」（見表一）。

整體滿意程度

我們亦訪問了用戶對各服務商的整體滿意程度，「網上行」用戶的滿意程

度較高，其次為「和記環球電訊」(表二)。

表二：整體滿意程度 [1]

服務商名稱	整體滿意程度 [2]
網上行	●●●●●
和記環球電訊	●●●●●
有線寬頻	●●●●
香港寬頻	●●●●

注 ● 愈多，相對的滿意程度愈高，最多5個●。
 [1] 根據本會5月份的電話調查。
 [2] 整體滿意程度乃回覆者對各服務商的直接評分。

會否推薦親友使用？

如果覺得服務滿意，用戶或會推薦給親友使用。65%「網上行」用戶表示服務商值得推薦(圖一)。

被訪者平均每月所付費用

「網上行」、「和記環球電訊」、「有線寬頻」及「香港寬頻」回覆者的實際所付月費(包括所有附加費)中位數分別為\$200、\$150、\$130及\$98，即最高為「網上行」，最低為「香港寬頻」。

其他整體分析

上網做甚麼？

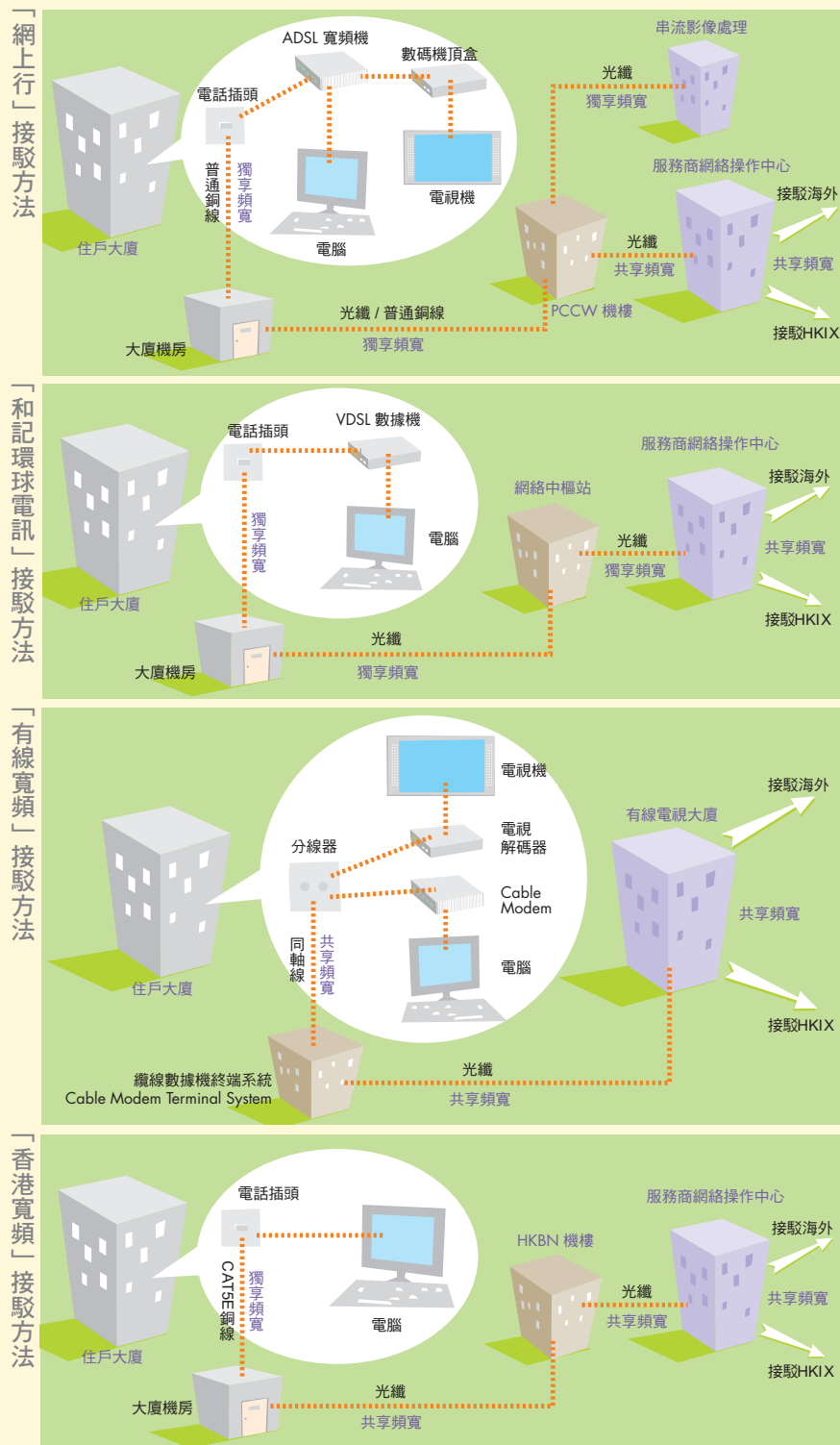
瀏覽網頁及收發電郵/對外溝通是上網最常見活動，分別為85%及83.3%，而玩網上遊戲及網上理財的人也不少(圖二)。

不滿電郵服務的原因

曾於過去3個月使用服務商提供的電郵服務用戶中，約9%表示不滿服務，主要原因是「不斷收到由其他公司/人士發出的宣傳電郵」(35%)、「間中收發不到電郵/電郵伺服器出現故障」(15%)、「不斷收

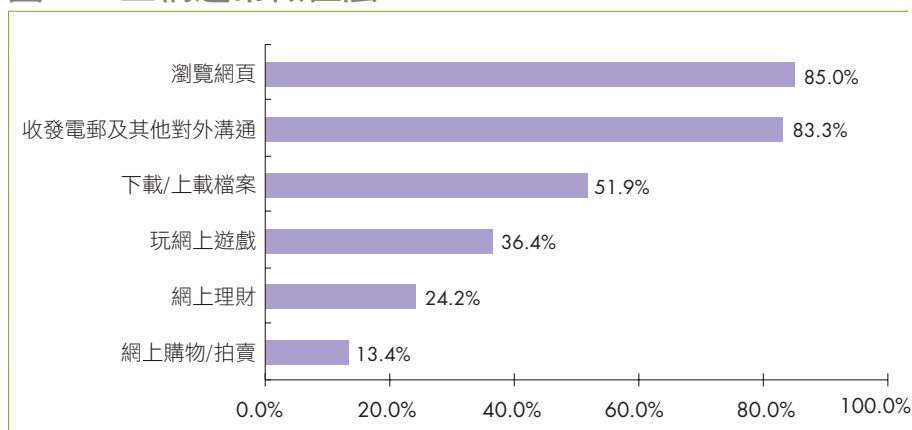
技術淺談

幾間服務商採用不同寬頻技術，「有線寬頻」是採用Cable Modem技術，頻寬是共享的，若大廈內使用人數上升，用戶的頻寬會下降；其他3間服務商表示採用「獨享」頻寬。其實「獨享」只是網絡中某段為「獨享」(見下圖)，而實際傳送速度亦受很多因素包括網絡擠塞情況、對外頻寬等影響，所以無論「共享」或「獨享」，都要視乎服務商的整體網絡配合。



上述網絡接駁圖由服務商提供

圖二：上網通常做甚麼？



到由有關寬頻上網服務商發出的宣傳電郵」(11%)及「並非即時接收/傳送電郵」(10%)。

不滿整體服務的原因

9.9%回覆者不滿意服務商的整體表現，不滿的原因主要是「上網速度太慢」(51%)，其他包括「技術支援服務不足」(29.5%)、「經常上不到網」(23.5%)、「經常斷線」(17.5%)及「收費太貴」(9.3%)。

所付費用與整體滿意程度

回覆者平均每月繳交\$167.5 (包括附加費用)，調查顯示以整體計，用戶支付費用較高，其滿意程度較高。

服務商收費及基本資料

4間服務商的基本收費資料可見表三，現時大部分計劃都要求客戶簽約使用一段時間，如提前解約則需付罰款。此外也要留意在合約期滿後的處理方法，有些會自動轉為有限上網時間(例如每月用量只包首100小時，之後每小時收費)，可能令用戶大失預算。

根據服務商提供的月費資料，較便宜的為「香港寬頻」，平均月費為\$72，但要簽約使用24個月。

此外，電腦愈來愈普及，部分服務商提供多用戶計劃，適合家庭中需要接駁多部電腦上網的人士。

現時電子郵件的容量愈來愈大，為免收不到對方電郵或要繳付額外電子郵箱費用，電子郵箱的容量也是考慮因素之一。當然，用戶亦可向另一些電子郵箱服務商申請免費電子郵箱使用。

鑒於病毒電郵和垃圾電郵的出現，部分服務商亦提供電郵過濾的增值服務，在電腦接收電郵前過濾及清除所帶病毒，減低電腦中毒的機會，月費\$10至\$22不等。

3款優惠睇網上《選擇》月刊

<http://choice.yp.com.hk>

訂閱1年共12期

1年內無限次閱覽訂閱期內的網上《選擇》

- 推廣價：HK\$99送任選10篇收費報告

1

訂閱1期

30日內任何時間閱覽

- 推廣價：HK\$10

2

訂閱1篇

72小時內任何時間閱覽

- 1篇：每篇 HK\$5
- 2篇：每篇 HK\$4
- 3篇或以上：每篇 HK\$3

3



選擇