

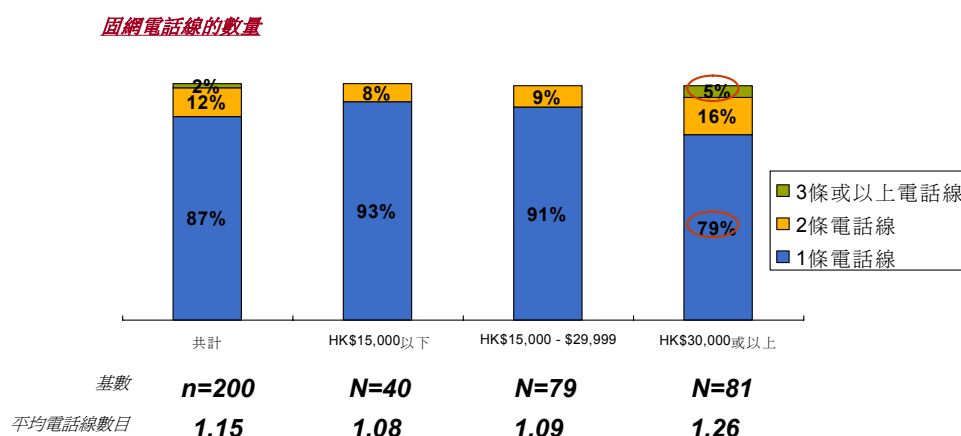
最新調查顯示本港固網市場消費者熱切渴求服務優良之供應商 皆因對現有服務供應商滿意程度偏低

(香港，2008年3月26日) 市場研究公司 Research International 今天公布的一項最新調查結果顯示，本港消費者對優質固網電話服務的需求龐大，但對現有服務供應商的滿意程度卻偏低，反映市場需要一家信譽可靠的新供應商。

該項調查由數碼通電訊集團有限公司委託 Research International 進行，訪問了 200 個使用固網電話服務的本港家庭。調查旨在了解用戶對現有服務供應商的滿意程度，以及他們對於被視為本地夕陽行業的固網服務之需求。

調查結果顯示，接近 14% 受訪家庭擁有超過一條固網電話線。調查亦發現受訪者在家中依然利用固網打電話。所有受訪家庭均擁有流動電話，但他們每月以固網電話通話的平均時間，為他們以流動電話通話時間的 75%，可見流動電話的滲透及使用度並未能完全取代固網電話。

14% 的家庭有一條以上的固網電話線。
高收入家庭中（港幣\$30,000以上）21% 的家庭有兩條以上的固網電話線



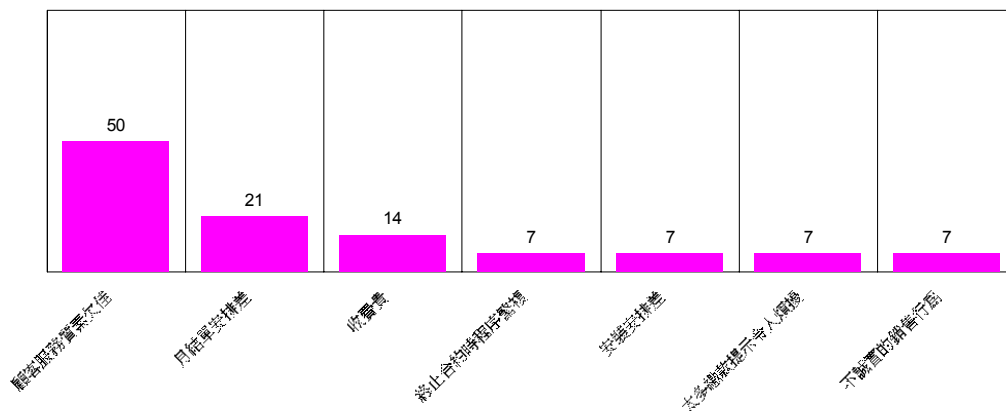
儘管本港固網電話服務的市場滲透率極高，但消費者對服務的滿意程度卻出奇地低。只有 63% 受訪家庭滿意現有服務供應商，較服務性行業一般可接受滿意程度 75% 為低。

導致消費者不滿的主要原因是顧客服務質素欠佳，佔受訪者 50%。調查結果同時顯示，現有固網服務供應商的收費及賬單內容欠缺透明度，受訪者亦對一些必需服務，如來電待接、來電顯示及留言信箱須收取額外費用表示不滿。由此看來，市場極需要一間信譽可靠的新供應商，能夠提供優質服務，而且收費計劃簡單清晰，讓消費者放心轉用。

不滿意的主要原因是“顧客服務質素欠佳” (50%)

研究結果亦顯示賬單收費透明度低

不滿意服務的原因



Research International 董事總經理鄭文良表示：「這項調查反映固網服務行業的真正情況——用戶需求龐大卻對現有服務的滿意程度偏低，顯示固網電話服務絕非夕陽行業，只是用戶渴望在市場上找到較佳選擇——一間提供高質素服務的新供應商。」

數碼通電訊集團有限公司總裁黎大鈞表示：「這項調查證實了我們一直以來想法，固網市場有一定的潛力，但服務質素卻強差人意。因此，憑藉先進的科技、以客為先的設計和屢獲殊榮的客戶服務，我們將為香港固網用戶體驗寫下新的一頁。」

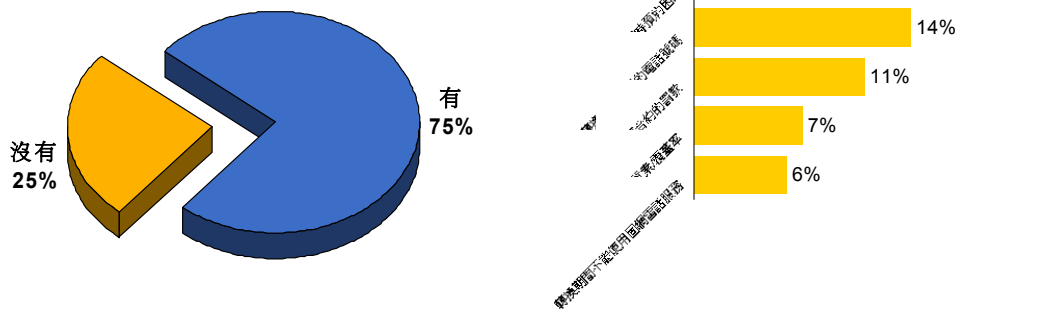
調查顯示如果為用戶提供更吸引的服務計劃，79%家庭會轉換服務供應商。有見及此，數碼通推出全新的固網服務——「家+電話」，以單一收費為用戶提供所需的服務，所有簽約用戶將獲贈時尚電話一部。

75%受訪家庭預計會在轉換供應商過程中遇上麻煩，尤其是繁複的終止服務程序和轉台手續、較長的處理時間，和安裝預約困難。「家+電話」服務周全體貼，確保客戶轉台手續簡單順利，輕而易舉。

75% 的家庭預期在轉換服務供應商的時候會遇到麻煩

主要的麻煩是：煩複的服務終止程序（19%），較長的處理時間（15%），安裝時預約困難（14%），轉換電話號碼（14%）。

在轉換服務供應商時預期的麻煩



關於數碼通電訊集團有限公司

數碼通電訊集團有限公司是香港及澳門首屈一指的通訊服務供應商，致力為不同目標客群提供獨特優越的服務和非凡的體驗，讓客戶靠近他們所想，令生活更多姿多采。

本公司在香港的流動業務以 **SmarTone-Vodafone** 品牌，透過無可比擬的網絡表現、獨特的創新服務及屢獲殊榮的客戶服務，為客戶提供質素優越的體驗。**SmarTone-Vodafone** 乃 **Vodafone Group Plc** 的夥伴網絡商。

本公司亦提供無線固網服務，令本港的固網市場重新定義，為客戶帶來獨有的好處，服務方便、易用及富靈活性。

數碼通電訊集團有限公司於 1992 年成立，並於 1996 年在香港上市，為香港其中一家最大地產商新鴻基地產有限公司的附屬公司。

- 完 -

附錄 – 調查主要結果一覽

擁有超過一條固網電話線之家庭	14%
擁有流動電話之家庭	100%
滿意現有服務供應商之家庭	63%
消費者不滿的主要原因：	
◆ 顧客服務質素欠佳	50%
◆ 賬單內容顯示欠佳	21%
假如給予更吸引的服務計劃，表示會轉換固網電話服務供應商之家庭	79%
預計會在轉換供應商過程中遇上麻煩之家庭	75%
轉換供應商過程中遇上之麻煩：	
◆ 終止現行服務手續繁複	19%
◆ 處理時間冗長	15%
◆ 難以預約安裝新服務	14%
◆ 更改電話號碼	14%