

客戶約章

數碼通是香港領先的多媒體流動通訊服務網絡營運商。我們以客為本，重視客戶的需要、利益及價值。數碼通致力透過一套完善訂立的服務標準，為客戶提供最優質的客戶服務，並會不時檢討及改善有關標準。我們相信此舉可為客戶帶來更佳的服務體驗。

我們的承諾

我們致力為所有客戶提供高效、一致及優質的服務。為履行服務承諾，我們會提供便捷而迅速的服務，以照顧客戶的不同需要。

便捷易達

i. 24 小時服務熱線

我們設有 24 小時客戶服務熱線 2880 2688，全天候為客戶提供支援及解答查詢。透過一站式服務模式，我們的客戶服務代表致力於首次接觸時解決客戶的查詢及問題，確保服務高效順暢。

ii. 服務門市

我們於香港各區設有超過 30 間門市，方便客戶辦理銷售、服務接駁、一般查詢及維修服務。我們承諾以下服務標準，旨在為客戶提供高效服務。

服務	標準
啟動服務	24 小時內
流動電話號碼可攜服務	於客戶選定的日期啟動 (需最少 2 日前申請)
更改服務	24 小時內
重新接駁月費服務 (於終止服務後 90 天內)	24 小時內
恢復儲值卡服務 (於有效期屆滿後 30 天寬限期內)	24 小時內
登記國際直撥電話(IDD)服務	24 小時內

回應客戶意見

我們歡迎並重視客戶就本公司的產品及服務提出意見、評論及建議。我們承諾以迅速、公平及公正的方式處理所有正式投訴，確保每宗個案均獲客觀及不偏不倚的審視。

收到投訴後，我們會作出確認，並展開全面調查，於五個工作日內回覆有關跟進情況及已採取的處理措施。如需額外時間完成調查，我們會適時通知投訴人，並告知預計完成調查及作出全面回覆的時間。

聯絡我們

你可透過以下途徑獲取我們的服務資訊：

- 網址：<http://www.smartone.com>
- 電郵：customer_care@smartone.com
- 24 小時服務熱線：2880 2688
- 傳真：2562 8229
- 郵寄：九龍觀塘觀塘道 378 號創紀之城 2 期 31 樓

免責聲明

本客戶約章列明我們致力達致的服務標準，僅供客戶參考。如有任何合約爭議，概以客戶合約的條款及細則為準。