



**From Customer Service Excellence  
To Customer Service WOW**



范淑儀

客戶關注及支援部 高級經理

客戶關顧部

電話：+852 3145 5119，電郵：[cindyfan@hkbn.com.hk](mailto:cindyfan@hkbn.com.hk)

2010 年 9 月

## 序言

各位朋友：

在香港寬頻工作了超過 3 年(香港寬頻是城市電訊的全資附屬公司)，我經常告訴身邊的朋友，在這間公司工作，光是做好本份是不夠的，我們經常要「突破常規、超越預期」。從 1990 年代打破長途電話市場壟斷、到早於 2004 年(當年，這些都是令人難以置信的服務)領先行業，推出 100M 及 1000M 住宅光纖寬頻服務，我們總比別人走先一步、走多一步。我們的行政總裁楊主光說，生命中，有些人空說不做、有些人言出必行；在香港寬頻，我們「敢想、敢做、拼命做」。

這種「敢想、敢做、拼命做」的精神，從我們對客戶服務的新定義體現出來。對於我們來說，傳統的優越客戶服務是把預期的工作完成；而我們所做的，是要跨越傳統做法，超越客戶預期令他們感到驚喜。

這本小冊子輯錄了客戶得到驚喜體驗之後，撰寫的讚揚信。在輯錄的過程中，我們發現一些同事的確較其他人更能令客戶感到驚喜。例如，技術員黃振星加入公司不足一年時間，已經收到三十多封來自客人的嘉許信。我們希望從黃振星和其他同事的分享，將令客戶驚喜的文化滲透整家公司。除了輯錄讚許信或電郵之外，我們還走訪問了多位同事，考究他們的「奇特客戶服務功能」。

從訪問中我們發現，要達到「三贏」(客戶-人才-公司)其實並不複雜，只是透過基本又神奇的技巧如「勇於面對客人的挑剔，耐心聆聽及將心比己」及「將心比己，站在別人處境想想」等。當我們向這群「突破常規、超越預期」的前線同事學習之餘，我們亦希望以下節錄的分享及小錦囊亦能同時啟發你們！

范淑儀

客戶關注及支援部 高級經理

客戶關顧部

電話：+852 3145 5119，電郵：[cindyfan@hkbn.com.hk](mailto:cindyfan@hkbn.com.hk)

2010 年 9 月

## 目錄

- ◆ 「我做不到，你一樣得」 — 優秀客戶服務小錦囊
- ◆ 受讚揚員工分享
- ◆ 附錄：客戶讚揚信

「我做得好，你一樣得！」：優秀客戶服務小錦囊

王定文, Jackal (Retail Business Development Supervisor)

~ 「用眼留意，用心傾聽」

岑佩珊, Gloria (Senior Customer Care Executive)

~ 「耐心聆聽、重承諾及主動跟進」

黃振星, Winfield (Service Technician)

~ 「一切都是基本要做到的」

馮景謙, Keith (Service Technician)

~ 「待客如待朋友」

區浩楷 (District Service Engineer I)

~ 「最緊要讓客戶安心」

吳淑強 (Service Technician)

~ 「面上常帶笑容」

鄭瑞華, CoCo (Senior Area Service Manager)

~ 「將心比己，站在別人處境想想」

范珏慧, Funny (Customer Relations Executive)

~ 「將心比心，換位思考」

李莉, Lily (Customer Relations Executive)

~ 「客戶服務就像一面鏡子」

## 受讚揚員工分享



王定文, **Jackal** (客戶服務中心)

**Retail Business Development Supervisor**

~「用眼留意，用心傾聽」

Jackal 是個勇於嘗試的人。

2007 年，Jackal 決定由市務部轉往客戶服務中心工作。加入初期，事事不懂，對系統又不熟悉。Jackal 主動向身邊同事學習，更勇於面對客戶，向高難度挑戰，專選按「查詢」等候票處理較複雜的個案。結果在短短幾年間，表現出色，深受客戶肯定。

回想起處理過的投訴，Jackal 表示每次面對客戶，都做好最壞的打算。就算客戶破口大罵，都細心聽出他們的要求，以往曾試過花 2 個小時才能解決問題。在客戶服務中心任職的最大挑戰，是要盡快控制情況，免得客戶的不滿情緒蔓延，影響其他在場的客戶。

「用眼留意，用心傾聽」就是 Jackal 工作的左右銘。

### 待客之道

Jackal 自言成功之道在於「處變不驚，敢去面對」，隨時準備好應付最差的情況，必須為客人妥善解決問題。

### 個案分享

曾經有登記人被家人趕出家門，居於「露宿者之家」並欠下多個月月費，因此公司向其採取追收行動。社工到客戶服務中心要求我們作出特別安排。當 Jackal 了解客人的情況及無力支付罰款後，並沒有即時拒絕豁免款項，反而作出彈性處理，建議社工提交相關證明文件並立即安排豁免其算定損害賠償費用及逾期繳款費用。事後，社工及登記人對 Jackal 的安排表示十分感激。

Jackal 認為法律不外乎人情，客人有需要時也會酌情處理個案，想出令公司及客戶都能接受的方案；當然，最重要是能夠為客戶解決問題。



岑佩珊, Gloria (客戶關注及支援部)  
**Senior Customer Care Executive**

~「耐心聆聽、重承諾及主動跟進」

客戶關注部處理的，是最複雜的個案；而這些個案，都是已經轉介到外界及傳媒，必須小心處理。

在客戶關注部工作了 5 年的 Gloria 一直視客人的讚賞為一種鼓勵。Gloria 表示作為客戶服務主任，除了要維護公司立場外，亦必須從客人角度去想。

Gloria 直言，耐心聆聽是客戶服務必要的條件。之後每個細節，都是環環緊扣的。要耐心聆聽才可知道客人投訴背後的目的什麼，從而「對症下藥」，針對性為客人跟進及解決問題。更重要的是，注重對客戶的承諾，例如承諾會回覆跟進個案時，就一定要準時回覆，才得到客戶的信任，才願意跟你討論個案，安心讓你處理事宜。

### 待客之道

當分享 Gloria 成功的待客之道時，她豪不猶疑地指出「耐心聆聽、重承諾及主動跟進」為客戶服務的三大原則，緊記以上三大原則能使客戶更有信心及更放心地使用公司服務。

### 個案分享

有客戶於 07 年 9 月因寬頻服務的安裝問題而作出投訴，當時他十分氣憤，表示要向外界投訴本公司。收到個案後，Gloria 立即安排技術人員於翌日為客戶上門跟進。安裝完成後，Gloria 主動致電客戶了解情況，並特別安排於合約完後豁免 1 個月的服務費用，客戶當然感到稱心滿意。

令人意外的是，差不多兩年後客戶的合約即將完結，依然保留 Gloria 的聯絡電話，主動聯絡 Gloria 表示決定續約，而 Gloria 亦主動建議多個計劃讓客戶選擇。令 Gloria 印象最深刻的，不是客戶的讚揚信，而是客戶在兩年後依然記得她。



**黃振星, Winfield (客戶關顧部 – K 區)**  
**Service Technician**

~「一切都是基本要做到的」

Winfield 於 09 年 9 月入職。本身從事地產行業，單憑自己對電腦及網絡認識，毅然作出 180 度改變，任職技術員。

不足 1 年時間，他已經收到三十多封讚揚信，信中不單讚揚 Winfield 安裝及維修方面的出色技術，及表揚 Winfield 有責任感及積極友善的工作態度。

Winfield 表示作為技術人員，必須做好一切基本的工作：預約安裝時間必須以方便客戶為前題，然後準時到客戶府上；安裝時亦會先與客戶溝通，了解客戶希望怎樣安裝，盡能力達到客戶要求。Winfield 表示亦不介意幫人，希望能夠「幫到手」。

### **待客之道**

談到獲得客戶的心得時，他謙虛地表示沒有特別待客之道，因為「一切都是基本要做到的」。將所有工作都變為基本步，在客戶有需要時，不會介意做多少少，行多一步，總而言之「以客為先」。

### **個案分享**

Winfield 記得有一次客戶要求把寬頻安裝在房間一個非常難安裝的位置，當時已經向客人表示安裝上有一定難度，一般的安裝技術及時間，根本無法完成。但他體諒客人的需要，不惜花上 3 至 4 小時替客人完成安裝。事後，客人亦對他的安裝感到非常滿意，並立即替 Winfield 寫下一封讚揚信。雖然如此，Winfield 仍然覺得：「這是基本要做到的。」





**馮景謙, Keith (客戶關顧部 – A 區)**  
**Service Technician**

~「待客如待朋友」

Keith 的專業服務及如朋友般的待客態度，令每一位他服務過的客戶都留下深刻的印象，亦因此為他寫下不少讚揚信。

Keith 表示很多客戶對電腦及網絡不太認識，因此遇上疑問，必須向客戶詳細解釋。完成安裝後，Keith 亦會主動留下電話，讓客戶可隨時致電查詢。另外，若時間許可，亦不介意花時間為

客戶安裝打印機。Keith 表示幫人，不求回報，但超越預期的客戶服務，總能讓客戶喜出望外。

曾經試過，有客戶在完成安裝後，邀請 Keith 留下吃晚飯。雖然 Keith 因尚有工作而沒有留下，但這種一家人的感覺，令他非常窩心。

### **待客之道**

Keith 認為讓客人滿意不一定要完成艱鉅的安裝或提供額外任何服務，反而以親切誠懇及如朋友般的態度對待客人，客人便已經很滿意。

### **個案分享**

Keith 表示作為維修人員，難免要面對不滿的客人，曾經有次晚上 10 時趕往客戶家中進行維修，客戶不由分說破口大罵，當時感到有點委屈。惟 Keith 仍以其一貫的待客精神，心平氣和跟客人解釋並加以安慰，最後很快地替客人解決問題。Keith 的耐性及關懷最終換來客戶的高度讚揚。Keith 笑言每當得到客人的讚賞時，便覺得辛苦都是值得的。



## 區浩楷及吳淑強 (客戶關顧部 - M 區) ~ 「常帶笑容，讓客戶安心」



**區浩楷**

### **District Service Engineer I**

區浩楷是 CPE 隊長，在公司工作了 8 年。他指出，負責安裝及維修最重要是令客戶放心，因為許多客戶都害怕技術人員離開後才發現上網問題，所以，工作完成後區浩楷會主動留下名片，亦會叮囑其他出勤同事留下自己的咭片，方便客人隨時聯絡查詢。區浩楷更體貼地表示，客戶發現問題後可直接聯絡他找出答案，快捷之餘亦不必再致電客戶服務熱線查詢，加重別人的工作負擔。



**吳淑強**

### **Service Technician**

吳淑強表示作為技術人員，必須從客戶的角度設想，例如入屋前應主動脫鞋以免弄髒客戶的地板。另外，當看到客戶家中的電線凌亂時，會先將電線整理好，才安裝及維修。安裝及維修完成後，亦會清理好地方才會離開，能讓客戶感覺到「貼心周到」便是成功的客戶服務。吳淑強笑言偶然也會遇上不講理的客戶，在家門前已開始「破口大罵」，但吳淑強也必定先細心聽客戶要求，在適當時候更會友善的表示：「我是來為你解決問題的，請放心。」

## **待客之道**

談到致勝的待客之道時，二人異口同聲地表示最重要是「常帶笑容及使客人安心」。

## **個案分享**

區浩楷及吳淑強於 2010 年 7 月為一位任職銀行高級行政人員的 VIP 客人安裝服務。其後，獲客戶點名嘉許，讚揚他們有效率、安裝時間安排妥當，並細心向客戶介紹公司服務，因此客人感到非常滿意。



**鄭瑞華, CoCo (客戶關顧部 - B 區)**  
**Senior Area Service Manager**

~「將心比己，站在別人處境想想」

CoCo 外表看來柔弱，卻勇於面對無數管理公司和業主立案法團為鋪網努力，將 1000M 光纖寬頻帶到各家各戶。

CoCo 與管理公司和業主立案法團的相處之道，就是表現得比他們更著緊，令他對自己有信心。每逢開會，例必早到幫手搬枱搬櫈；管理公司要出信出通告通知業主立案法團及居民，她自動請纓幫手草擬。遇到合作的管理公司，更不要吝嗇讚美說話，在業主立案法團面前大方表揚。那幾封由大型管理公司發出的表讚信，每封都有血有汗，得來不易。

### **待客之道**

管理公司都是由業主立案法團遴選出來，他們要向居民交待表現。看清楚環境，最重要的是「將心比己，站在別人處境想想」，就能得到別人的信任，安心讓公司在大廈進行工程。

### **個案分享**

有次 CoCo 接到管理公司電話，表示香港寬頻的工程影響了大廈的閉路電視系統。CoCo 表示願意負責，更取得閉路電視公司的聯絡，陪同他們到大廈檢查。後來，得知是大廈的閉路電視系統老化，完全與香港寬頻的工程無關，CoCo 亦一直在場監督整項維修工程，事後更與該公司講價，成功說服其免收大廈的閉路電視系統提升工程費用，令住戶無需花費分毫。



范珏慧, Funny (廣州客戶關顧部 - B 區)

**Customer Relations Executive**

~「將心比心，換位思考」

Funny 現任職 CRB 技術支援組，在客戶服務部工作約七年，並曾獲得「2006 年傑出顧客服務專業人員-客戶熱線中心」。

Funny 的名字改得特別，可能與她愛笑的性格有關。Funny 習慣「笑住講 call」，更曾經試過，有客戶問 Funny 是否笑著和他交談！

Funny 認為客戶喜歡跟她交談的主要原因是她說話的聲調及態度，假使客人有千般不滿，Funny 亦能令客人的不滿情緒減退，甚至能令他們也感染了開心的情緒。

### 待客之道

Funny 認為耐心及聆聽是基本的客戶服務條件，能「將心比心，換位思考」必定能夠幫助客人解決問題，亦同時令自己感到開心及帶來無比的滿足感。

### 個案分享

有一次，Funny 路過其他客戶服務熱線同事的位置時，剛好桌面電話響起，於是幫忙接聽，知道客人想查詢有關未能上網問題。跟據正常程序，Funny 應叫客人留下聯絡電話，通知同事會回覆客人。但是 Funny 從客人的聲線感到事情的緊急性，所以她決定立即提供協助。

了解情況後，Funny 發現其上網問題乃因客戶自行連接其他品牌的路由器上網所引致，於是建議客戶聯絡路由器供應商跟進。但由於客戶不太明白，而情況亦非常緊急，所以 Funny 主動提出幫客戶尋找此路由器的資料，指示客人如何重新設置路由器，最後成功解決客戶的上網問題。之後，客戶特別為 Funny 寫了一封讚揚信，表揚她的工作態度及感謝她的幫忙。Funny 指出，每個個案都有緩急輕重之分，因此處理個案時必定要能夠懂得分輕重，急客所急。



**李莉, Lily (廣州客戶關顧部 - K 區)**  
**Customer Relations Executive**

~「客戶服務就像一面鏡子」

Lily 現任職 CRK 電話客戶主任。在客戶服務部工作短短半年時間，Lily 已獲得不少客戶的讚揚。

Lily 服務客戶其實都只是把本份做好，但將本份妥善地做好正是最困難之處。

Lily 認為，耐心及聆聽是基本的客戶服務條件；因此每當處理客戶查詢時，她會先了解客戶的需要和實質的情況才去跟進事件。Lily 服務的背後動力是希望能幫助客戶解決問題，而自己亦會因此感到高興。Lily 覺得，在客戶服務部工作必須保持積極的心態，敬業樂業，才能找出工作的樂趣。

### **待客之道**

「客戶服務就像一面鏡子」，你如何對待客戶，客戶便會如何對待你，因此必須與客戶坦誠相對。

### **個案分享**

Lily 曾經收到一位長者的來電，由於客戶年事已高，加上對電腦沒有太多認識，因此花了半天自己處理問題，都不得要領。最後，經 Lily 細心了解後，發現有關問題由路由器引致，因此建議客人嘗試把路由器移除後直接連線，而問題最終亦得以解決。Lily 在成功解決問題後，亦不忘建議客戶將有關路由器送往供應商維修。最後，長者非常高興並替 Lily 寫下一封感謝信。

Lily 認為處理個案時，必須要花更多時間及耐心去了解客戶，若對客戶漠不關心或只按一般程序辦事，根本無法替客戶解決問題。

## 附錄：客戶讚揚信

致客戶服務中心的人才...

**員工 About our staffs:**

	非常滿意 Excellent	滿意 Good	一般 Average	不滿意 Poor
產品知識 Product knowledge	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
效率 Efficiency	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
禮貌 Courtesy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
耐性 Patience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他意見及提議  
Other comments & suggestions:

Customer service 王定文 is very understandable, solve our queries & concerns clearly. Well done!

閣下之個人資料及意見將會絕對保密。  
Your personal information and comments will be kept strictly confidential.

香港寬頻  
caringcompany

**員工 About our staffs:**

	非常滿意 Excellent	滿意 Good	一般 Average	不滿意 Poor
產品知識 Product knowledge	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
效率 Efficiency	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
禮貌 Courtesy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
耐性 Patience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他意見及提議  
Other comments & suggestions:

感謝員工 王定文先生  
誠意協助客人，因恤申請  
豁免 遞收費用，顯示公司真心  
關懷社會被遺  
棄的一群人士的需索。

閣下之個人資料及意見將會絕對保密。  
Your personal information and comments will be kept strictly confidential.

香港寬頻  
caringcompany



## 致客戶關注及支援部主任...

----- Original Message -----

From: wan sam

To: [pr@ctihk.com](mailto:pr@ctihk.com) ; [hkbnbroadband@hkbn.net](mailto:hkbnbroadband@hkbn.net)

Sent: Sunday, December 06, 2009 12:10 PM

Subject: 表揚信

香港寬頻網絡有限公司及客戶關注部：

我是貴公司的新客戶，本人於十月三十一號因貴公司的銷售員以不良的銷售手法誤導下在新居未入伙半個前就安裝了貴公司的一個較昂貴的寬頻及家居電話服務計劃，當時本人立即多次致電貴公司客戶服務熱線作出投訴，但貴公司客戶服務熱線的人員不單沒有認跟進事件更多次在約定時間沒有回電本人，有時更態度欠佳，此事曾令本人對貴公司感到十分不滿及失望。

後來貴公司把投訴轉介到客戶關注部岑小姐(職員編號:20033)跟進，岑小姐不單令人感覺到態度認真有禮而且辦事效率快速，每每能在第一時間致電本人通知個案跟進情況，令本人能感受到貴公司認真對待客戶的態度，而且岑小姐在跟進個案時能做到持平及公正，雖不會隨便答應客戶的所有投訴要求，但亦能為本人爭取到令人感合理且滿意的回覆，為貴公司挽回不少分數。因此我致函閣下貴公司，最後希望貴公司客戶服務熱線人員能以岑小姐為榜樣改善服務態度及工作心態，並就此事! 請求貴公司對岑小姐加以表揚。如貴公司有最佳服務員獎，我都希望推薦岑小姐作為得獎者之一。

祝  
業務蒸蒸日上！

客戶 溫先生

賬戶號碼:  
二零零九年十二月六日

致技術人員...

香港寬頻 Comme dation Card	香港寬頻 Comme dation Card
<p>敬請閣下能利用數分鐘時間填寫以下資料，我們將非常感謝您提供的寶貴意見。</p> <p>We value your comments. Please take a moment to tell us about your HKBN experience on service installation and maintenance.</p> <p>* 以下所填之資料，我們將保留處理，且僅供內部參考及公司內部統計之用。 The following information will be kept strictly confidential and for HKBN internal use only.</p> <p>客戶號碼 Account No. 0117 99801</p> <p>工作編號 Job No. 13-May-2010</p> <p>服務日期 Service Date 40636345</p> <p>此次為閣下服務之技術員 Service Technician</p> <p>客戶意見及評語 Customer Comments</p> <p>Excellent and brilliant. They are very specific and professional. They are nice and kind, very polite too.</p> <p><i>[Signature]</i> 13/5/2010</p>	<p>敬請閣下能利用數分鐘時間填寫以下資料，我們將非常感謝您提供的寶貴意見。</p> <p>We value your comments. Please take a moment to tell us about your HKBN experience on service installation and maintenance.</p> <p>* 以下所填之資料，我們將保留處理，且僅供內部參考及公司內部統計之用。 The following information will be kept strictly confidential and for HKBN internal use only.</p> <p>客戶號碼 Account No. 1793531/1245658</p> <p>工作編號 Job No. 31-03-2010</p> <p>服務日期 Service Date 40636345</p> <p>此次為閣下服務之技術員 Service Technician</p> <p>客戶意見及評語 Customer Comments</p> <p>這位技術員十分熱誠盡責，專業水平尚佳，能為客戶解決疑難。 非常滿意他所提供的優質服務。 Thx a lot.</p> <p><i>[Signature]</i> 31/3/10</p>

香港寬頻 Comme dation Card	香港寬頻 Comme dation Card
<p>敬請閣下能利用數分鐘時間填寫以下資料，我們將非常感謝您提供的寶貴意見。</p> <p>We value your comments. Please take a moment to tell us about your HKBN experience on service installation and maintenance.</p> <p>* 以下所填之資料，我們將保留處理，且僅供內部參考及公司內部統計之用。 The following information will be kept strictly confidential and for HKBN internal use only.</p> <p>客戶號碼 Account No. 1692813</p> <p>工作編號 Job No. 09-01-10</p> <p>服務日期 Service Date 40636345</p> <p>此次為閣下服務之技術員 Service Technician</p> <p>客戶意見及評語 Customer Comments</p> <p>你方同事能處理我方需要，期間我不斷麻煩你同事點解要求，由於我方對電腦不懂及不認識方法，你方有耐心地處理及解答，另我方促了方少，十分多謝你方。</p>	<p>敬請閣下能利用數分鐘時間填寫以下資料，我們將非常感謝您提供的寶貴意見。</p> <p>We value your comments. Please take a moment to tell us about your HKBN experience on service installation and maintenance.</p> <p>* 以下所填之資料，我們將保留處理，且僅供內部參考及公司內部統計之用。 The following information will be kept strictly confidential and for HKBN internal use only.</p> <p>客戶號碼 Account No. 1813087</p> <p>工作編號 Job No. 29-Jan-2010</p> <p>服務日期 Service Date 40636345</p> <p>此次為閣下服務之技術員 Service Technician</p> <p>客戶意見及評語 Customer Comments</p> <p>是次貴公司所派出之技術員之工作態度認真及盡責，使本人非常滿意，所以特此寫下該信以示高度表揚該員工。</p> <p><i>[Signature]</i> Kent</p>



敬請閣下能利用數分鐘時間填寫以下資料，我們將非常感謝您提供的寶貴意見。

We value your comments. Please take a moment to tell us about your HKBN experience on service installation and maintenance.

\* 以下所填報之資料，我們將保密處理，且僅供於參考及公司內部統計之用。  
The following information will be kept strictly confidential and for HKBN internal use only.

客戶號碼 Account No. \_\_\_\_\_

工作編號 Job No. \_\_\_\_\_

服務日期 Service Date 22.4.2010

是次為閣下服務之技術員 Service Technician 馮先生 40716117

**客戶意見及評語 Customer Comments**

我對馮先生之工作表現非常滿意，馮先生時間準時，工作態度良好，非常友善，有問必答，做事認真，貴公司能有這個員工，對貴公司的業務幫助很大，一間公司的成功，在於前線工作人員為客戶服務，作為前線公司的形象代表，如有最佳員工選舉，我一定投馮先生一票。

李小姐

22.4.2010

『用心關懷，用行動照顧』

Ref. NOPFS\_200708\_1

致地區服務經理...



康業服務有限公司  
Hong Yip Service Company Ltd.

(前地產地產公司 A Member of Sun Hung Kai Properties)



Date : 16 Aug 2010

Attn: Ms. Coco Cheng – Senior Area Service Manager

Hong Kong Broadband Service Network Ltd.  
12-16/F, Trans Asia Centre, 18 Kin Hong Street,  
Kwai Chung, N.T. Hong Kong

Dear Ms. Cheng,

Thank you for introducing the Hong Kong Broadband network to our estate since year 2008. It's a pleasure to work with people who know the meaning of efficiency and your helpful attitude and attention to detail helped the work move smoothly.

We want you to know how pleased we are with the outstanding service you have given us. The fast speed and stability of your BB100 service help us save much time during working hour.

We sincerely appreciate your responsiveness and the way you conduct business. We have recommended your company to others because of our satisfaction with your service. We look forward to the new technology and service invite by Hong Kong Broadband Network Ltd.

Yours sincerely,



LeSommet Customer Service Office  
Hong Yip Service Company Limited



Our Ref. PMD/VV3/092/2010

2 August 2010

Hong Kong Broadband Network Ltd.  
12-16/F, Trans Asia Centre,  
18 Kin Hong Street,  
Kwai Chung, NT.  
(Attn: Ms Co Co Cheng – Senior Area Services Manager)

Dear Ms Cheng,

**Compliment on the BB100 Fiber Internet Services**

Since the fiber internet services installation completed for over 1.5 years, the internet speed and services in our office have never experienced any interruption or disconnection and we enjoy every moment with this incredible speed and services.

Before and during the installation, your staffs have shown great deal of efficiency, passion and patience for all our queries, we feel delightful with the services provided and thankful that our residents could enjoy your services with the same latitude upon your investment; one of the best internet services providers in our estate. Our appreciation on your services will surely go beyond to our customers in the future.

Should you have any enquiry, please feel free to contact the undersigned at [REDACTED].

Yours faithfully

[REDACTED]  
[REDACTED]

ISS EastPoint Property Management Limited

ISS EastPoint Property Management Limited  
18/F, Warwick House West,  
Tak Ho Place, 979 King's Road  
Quarry Bay, Hong Kong

置軒物業管理有限公司  
香港德輔道中979號  
太古坊利威大廈西翼18樓

Tel: 電話 : +852 2826 9166  
Fax: 傳真 : +852 2869 1441  
Web Site 網址: www.hk.issworld.com

ISS License No. 000001-0-000001

Ref.:UPML/GWT/2010/L0626  
Date : 9<sup>th</sup> August 2010

(By Post & E-mail)

Hong Kong Broadband Service Network Ltd.  
12-16/F, Trans Asia Centre, 18 Kin Hong Street,  
Kwai Chung, N.T. Hong Kong  
**Attn: Ms. Coco Cheng – Senior Area Service Manager**

Dear Ms. Cheng,

Thanks very much for your support towards our company during these four years. Your professional advice and prompt follow up action always make our work smooth and efficient.

Also, I would like to express my compliments to your BB100 service. The speed and stability of BB100 service has far beyond our expectation. We feel happy with the service provided and appreciated that we never received complaint from our resident regarding to HKBN's service. It is really delightful to see the continuous improvement of HKBN not only the speed of internet service, but also the quality of customer service and the faultless performance of your technical team.

I will surely recommend your broadband service to anyone. Should you have any query, please feel free to contact the undersigned at [REDACTED]

Yours sincerely,  
For and on Behalf of  
Urban Property Management Limited



富城物業管理有限公司 Urban Property Management Limited  
康翠園管理處 Greenwood Terrace Management Office : 香港柴灣慈民道14號康翠園7樓中座 Podium Floor, Tower 7, Greenwood Terrace, 14 Tai Man Street, Chai Wan, Hong Kong.  
電話Tel: (852) 2896 0357 傳真Fax: (852) 2558 4019 網址 Website: www.urban.com.hk

富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357 (專線人員管理) (24小時) (852) 2558 4019 (專線服務熱線) 富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357  
富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357 (專線人員管理) (24小時) (852) 2558 4019 (專線服務熱線) 富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357  
富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357 (專線人員管理) (24小時) (852) 2558 4019 (專線服務熱線) 富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357  
Urban Group Service/Service Management : (852) 2896 0357 (專線人員管理) (24小時) (852) 2558 4019 (專線服務熱線) 富城集團「綠島居屋管理」：(852) 2896 0357

致廣州的電話客戶主任...

CTI - ADJUT DISPT  
25 MAY 2012

敬愛的香港寬頻公司

本人梁耀明係貴公司新客戶,先前用PCCW服務,由22-5-2010開始轉用貴公司上網服務,我是一個老人,是個電腦白痴,對電腦認識不多,平時是我兒子用多,這幾天他外遊,在22-5-2010那天我想上網,但無法成功,於是我去電貴公司客務部門詢問,有位叫李莉小姐接聽,她教我如何按鍵,如何插線,經多次教我,經好長時間才能成功,我覺得這位李小姐很有耐性,及很有耐心教我這個老人,我很謝她,我推選她為最佳服務員工。上次來上門裝光纖及盒仔那位員工服務也很好。

本人梁耀明身分證NO: [REDACTED] 很多謝香港寬頻公司,祝生意興隆!

住址: [REDACTED]

25-5-2010

RECEIVED BY MAIL  
25 MAY 2010  
HONG KONG TELECOMUNICATIONS CO., LTD.

From: Online SDU Message Box  
Sent: Monday, June 21, 2010 3:17 PM  
To: [REDACTED]@hkbn.com.hk  
Cc: IT-AD  
Subject: SDU [REDACTED]

SENT: 2010/06/21 15:06

CUS MESSAGE: I would like to thank Ms Lily who provides very remarkable service for me during my enquiry of login problem today. She is very patient and skillful in solving my problem.

20<sup>th</sup> August, 2010

Hong Kong Broadband Network Limited  
Room 1016-1018 Park-in Commercial Centre  
56 Dundas Street  
Yau Ma Tei  
Kowloon

Dear Manager,

Re: Letter of Appreciation

I would like to show my appreciation to the staff (Ms. Funny Fan) for her courteous and professional service as provided to me on the 8<sup>th</sup> August 2010.

During my recent telephone enquiry about some technical matters, Ms. Fan could provide some helpful advice to me so that my internet connections could work again since I had really important needs to access internet on that day, therefore her kind assistance is very much appreciated

Thank you once again for the excellent service as provided by your staff.

Yours Sincerely,

Wong Man Hing

Account Number: [REDACTED]