

即時發佈

香港寬頻「熱誠由心」 至誠客戶關顧精神

(香港，2011 年 2 月 15 日)香港寬頻網絡有限公司(下稱「香港寬頻」，為城市電訊(香港)有限公司之全資附屬公司，香港交易所上市編號：1137，美國納斯達克市場交易代號：CTEL)一向待客以誠，宣佈推出「熱誠由心」客戶關顧活動，透過優越客戶服務之「軟件」優勢，配合香港寬頻的「硬件」優勢 — 上下載等速的 100Mbps 及 1Gbps 光纖寬頻服務 — 為用戶打造無懈可擊之網絡體驗。與傳統以熱線服務客戶的模式不同，香港寬頻超過 50 萬的寬頻用戶獲指定客戶關顧主任專責處理其戶口事宜，享用仿如私人銀行般的貼心服務。

集團堅信，快樂的人才會帶來快樂的客戶；「熱誠由心」客戶關顧活動由此信念出發，內外兼備全方位 360 度以由心而發的熱誠服務打動客戶。對內而言，集團分別於 2011 年 2 月 9 日及 11 日，於香港及廣州舉辦誓師大會，讓全體 3,200 名人才一同參與。

對外宣傳方面，集團將於全港多處主要地點及公共運輸設施設立宣傳版，輔以全新一輯電視廣告，傳達「熱誠由心」信念 (片段連結詳列於下)。

香港寬頻行政總裁楊主光表示：「我們希望將『熱誠由心』的因子於集團上下廣傳，此次活動並非一般的廣告宣傳攻勢，而是集團全體人才由心而發的行動。」楊氏續稱，「要提供打動人心的客戶服務，除了聆聽之外，還需用心、切身處地為客戶設想；透過我們的客戶關顧主任，集團定能與用戶建立長期的互動關係，而非只針對一次性的顧客查詢。」

香港寬頻品牌管理顧問 M&C Saatchi 行政總裁羅鳳菁表示：「服務不僅是前線員工的態度。它必須由上而下，源自集團管理層的願景、承諾及使命感。沒有『心』的服務，不過是一份工作；憑藉充滿熱誠的『心』，人才間可彼此激勵，追求卓越的服務品質。我樂見香港寬頻的管理層具備如此堅定的決心，向客戶提供由心的熱誠服務。」

歡迎登入以下網址欣賞全新一輯電視廣告：

<http://www.hkbn.net/servicewithheart/>

- 完 -

有關城市電訊/香港寬頻

城市電訊(香港)有限公司(香港聯合交易所上市編號：1137；美國納斯達克市場交易代號：CTEL)於1992年創辦，透過其自建的光纖網絡提供綜合電訊服務。城市電訊的全資附屬公司，香港寬頻網絡有限公司現為香港增長速度最快的寬頻服務供應商，為超過1,110,000寬頻、話音及IP-TV客戶提供一系列多元化的創新服務。憑藉最高質素的服務及管理，集團成功地穩佔市場一重要席位並持續增長，更以成功培育3,000 名人才成為集團最強的競爭優勢為榮。有關城市電訊的詳細資料，請瀏覽www.ctigroup.com.hk。

傳媒查詢，敬電：

企業傳訊部

鄭靜雯

Tel: +852 3145 4118

Fax: +852 2199 8372

Email: chengcm@ctihk.com

投資者關顧

陳鳳儀

Tel: +852 3145 6068

Fax: +852 2199 8655

Email: investor_engagement@ctihk.com

附件一：內部人才活動

集團人才於誓師大會中表示對「熱誠由心」的支持



品牌管理顧問M&C Saatchi行政總裁羅鳳菁分享打造品牌之道



集團贈予全體人才的「福袋」



附件二：對外宣傳

設於中環大會堂對出之宣傳板



設於海底隧道九龍入口之宣傳板（模擬圖）



巴士站宣傳板 (模擬圖)



港鐵站內之宣傳板 (模擬圖)

