

# 業務回顧：流動通訊業務

服務以心  
客戶為本



Three.com.hk

## 3 致力透過先進的流動通訊網絡及服務，讓客戶盡享由創新所帶來的各項裨益

3作為香港及澳門的主要營辦商，致力透過先進的流動通訊網絡及以客為本的服務，讓客戶盡享由創新所帶來的各項裨益。

於二〇一五年十二月三十一日，3為香港及澳門約300萬名客戶提供服務，其中約150萬名為後繳客戶。

### 致力提供更佳客戶體驗

3香港於二〇一五年，開展了一項

以升級服務及卓越4G長期演進技術（「4G LTE」）網絡基建為重點之企劃，致力以各種不同的舉措，為客戶帶來全方位的流動體驗。我們的零售及網上服務均以客為本，致力不斷提升服務水平。

3香港已將3iChat網上服務升級，讓現有及潛在客戶查詢服務和最新優惠。我們亦提升了「過料特工」數據轉移服務，讓客戶可更迅速地將舊智能手機的資料轉移至新智能手機。所有3門市均已採用電子銷售點

應用程式，以加快銷售流程及提高效率，從而減少紙張印刷的需求。此外，3香港推出全新易記的四位數字客戶服務熱線1033及銷售熱線1032，方便客戶快速聯絡我們的專業人員。

### 創新產品及服務

3香港憑藉於香港流動通訊市場逾三十年的經驗，致力滿足客戶的需求及提升流動通訊產品和服務的質素。流動性及靈活性是現今流動生活方



3香港及3澳門推出「Making Better」宣傳企劃，推廣「Better at 3」的理念。

數據漫遊日費計劃  
的覆蓋，至今已擴展至超過  
150個地點及210個網絡



3提供以客為本的門市服務。

式的重要元素；因此，我們推出多元化的數據增值組合，以滿足客戶不同的需求。

日益普及的流動商貿，包括購買手機應用程式及遊戲，促使3香港推出帳單支付服務，方便顧客透過不同裝置和作業系統完成購買程序。顧客無須披露信用卡資料，有關費用會清晰顯示於每月流動賬單中。

3香港客戶更全年享有優惠，包括眾多全新旗艦智能手機的推廣優惠、手機體驗工作坊、預訂禮品及特別優惠組合。

### 全面的數據及漫遊組合

3香港與3集團其他業務及環球網絡商合作，為全球數以百萬計的客戶提供獨特及超值的漫遊服務。此合作讓3香港用戶可享具競爭力的漫遊



3跨平台「過料特工」轉移手機資料安全快捷。

服務、非凡的網絡覆蓋及優越的服務質素。

3香港數據漫遊日費計劃的覆蓋，現已擴展至超過150個地點及210個網絡。為滿足不同客戶的需要，3香港推出了一個包括數據漫遊和語音通話功能的亞洲漫遊組合，讓客戶作漫遊通話。3香港亦與領先的即時通訊程式開發商WhatsApp合作，推出升級版「WhatsApp漫遊通行證」，提供話音及訊息傳送功能。

## VoWi-Fi 提升 室內話音質素，並可與 VoLTE 作無間切換

### 持續優化網絡

優質網絡是流動通訊世界的基石，也是3香港專注的重點。目前，3香港為本地唯一擁有900兆赫、1800兆赫、2100兆赫、2300兆赫及2600兆赫頻譜的營辦商。3香港採用載波聚合技術，聚合1800兆赫及2600兆赫的成對頻譜，讓我們得以充分運用寶貴的頻譜資源，就LTE-A的網絡發展進行長遠規劃，以持續提升我們的數據服務。我們正重組部份900兆赫頻譜，以提升4G服務水平，進一步增加室內LTE

網絡覆蓋，提升網絡能力和速度，給客戶帶來更多價值。

另一方面，3香港正持續發展於二〇一二年取得的2300兆赫頻段的TDD頻譜，以加強我們的4G LTE網絡基建。3香港亦於二〇一五年六月推出VoWi-Fi服務，滿足追求更佳話音體驗客戶的需要。VoWi-Fi提升室內話音質素，並可與VoLTE無間切換。

### 澳門

3澳門於二〇一五年，為客戶提供

服務達十五年，並將繼續推出創新的數據服務，以吸引更多高價值的智能手機用戶。我們已於澳門推出一連串具吸引力的國際長途直撥電話、漫遊及數據服務。

3澳門於二〇一五年十二月推出4G LTE網絡服務，覆蓋超過九成戶外地區，包括所有主要酒店、賭場、商業區及其他繁忙地區。3澳門致力提升客戶服務及網絡質素，為應付與日俱增的用戶人數及數據流量鞏固根基。



3香港推出「WhatsApp話音數據組合」。



3澳門於二〇一五年十二月推出4G LTE服務。