

終止服務問卷意見調查
Customer Survey On Service Termination

用戶姓名 Subscriber's Name: _____ 登入名稱 Login name: _____

Q1) 以下哪一個是您決定終止使用 So-net 寬頻服務的主要原因? (只選擇一個答案)

What is the **main** reason for stop using So-net broadband service? (Please tick 1 answer only)

- A ☐ 沒有提供想要的增值服務 Not provide wanted Value Added Service (C04)
- B ☐ 離開香港 Will leave HK (C06)
- C ☐ 沒有提供想要的網站內容 Not provide wanted internet contents (C04)
- D ☐ 搬屋 Home relocation (C14)
- E ☐ 新居不在 So-net 覆蓋範圍 Move to non-coverage area (C07)
- F ☐ 連線不穩定／上網速度慢 Poor network quality (C03)
- G ☐ 服務收費昂貴 Expensive service fee (C02)
- H ☐ 客戶服務差 Poor customer service (C05)
- I ☐ 技術支援不足 Insufficient technical supports (C05)
- J ☐ 其他寬頻供應商有更優惠的服務計劃 Switch broadband ISP with an attractive offer (C01)
- K ☐ 不再需要使用寬頻服務 Broadband service no longer need (C11)
- L ☐ 銷售服務問題 Direct sales issue (C18)
- M ☐ 終止服務條款不合理 Unreasonable termination policy (C16)
- N ☐ 繳費方法太少 Limited payment method (C15)
- O ☐ 舊客戶優惠計劃不夠吸引 Retention offer is not attractive (C17)
- P ☐ 其他 (請註明) Others (Please specify): (C21)

Q2) 當您提出終止服務時，So-net 的服務員有沒有向您推介一些專為舊客戶而設的優惠服務計劃？

Upon your request for service termination, did So-net staff introduce any retention offers to you?

- A ☐ 有 Yes => 請回答 **Q3** Please answer **Q3**
- B ☐ 沒有 No => 請回答 **Q4** Please answer **Q4**

Q3) 有甚麼原因令您不接受我們提出的舊客戶優惠計劃? (可選擇多於一個答案)

What is/ are the reason(s) for not accepting So-net retention offers? (You can tick more than 1 answer)

- A ☐ 優惠服務計劃不夠吸引 Retention offer is not attractive
- B ☐ 贈品不夠吸引 Premium is not attractive
- C ☐ 所提供的服務計劃收費昂貴 Service plan is still expensive
- D ☐ 需要再簽約 Need to sign contract again
- E ☐ 簽約期太長 Contract period is too long
- F ☐ 服務計劃選擇少 Limited range of service plan
- G ☐ 終止使用 So-net 寬頻服務的原因與收費無關，優惠服務計劃不影響我的決定
Service fee is not my reason for terminating So-net service, retention offer does not affect my decision
- H ☐ 已申請其他寬頻供應商的服務 Have already applied the broadband service of another ISP
- I ☐ 其他 (請註明) Others (Please specify): _____

Q4) 終止服務後，您會否繼續使用寬頻服務？

Will you continue to use broadband service after the termination of So-net service?

- A ☐ 會，並已申請了其他寬頻供應商 Yes, I have already applied other ISPs' service
=> 請回答 **Q5** Please answer **Q5**
- B ☐ 會，現正考慮其他寬頻供應商 Yes, I am considering other ISPs' service
=> 請回答 **Q5** Please answer **Q5**
- C ☐ 不會，暫時不需要寬頻服務 No, do not need to use broadband service at present
=> 請回答 **Q7** Please answer **Q7**
- D ☐ 不會，暫時未決定 Still in consideration
=> 請回答 **Q7** Please answer **Q7**

Q5) 您已申請或考慮轉用哪一間寬頻供應商 Which ISP do you choose/ consider?

- A ☐ 網上行 Netvigator B ☐ 和記環球電訊 HGC
C ☐ 香港寬頻 HK Broadband D ☐ 有線寬頻 i-Cable
E ☐ 太平洋網際網絡 Pacific Supernet F ☐ HK Net
G ☐ 名氣佳 iCare H ☐ 一寬頻 One Broadband
I ☐ 其他, 請註明 Others, please specify: _____

Q6) 為甚麼您會轉用上述之寬頻供應商? (可選取多於一個答案)

Why do you choose/consider ISP above-mentioned? (You can choose more than 1 answer)

- A ☐ 服務收費較平 Cheaper service fee
B ☐ 網站內容吸引 More attractive web content
C ☐ 牌子出名 Well-known brand name
D ☐ 口碑好 Better word of mouth
E ☐ 提供免費增值服務 Free VAS
F ☐ 連線穩定 Stable connection
G ☐ 贈品吸引 Attractive Premium
H ☐ 上網速度快 High speed
I ☐ 客戶服務較佳 Better customer service
J ☐ 有足夠技術支援 Better technical supports
K ☐ 替我繳交提前結束合約之罰款予 So-net The ISP will pay the penalty for me
L ☐ 其他, 請註明 Others, please specify: _____

Q7) 請問您對 So-net 於以下各方面有幾滿意？

Are you satisfied with So-net's performance in the following areas?

	滿意 (Satisfied)	一般 (Average)	不滿意 (Not Satisfied)
1. 網絡質素 (包括上載及下載速度和連線之穩定程度) Network quality (include network stability & speed)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 售後服務 (包括熱線和技術支援) After-sales service (including Hotline and technical support)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. So-net 網站內容 So-net web content	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 服務收費 Service fee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q8) 請問您對 So-net 有沒有其他意見？ Any other comments?