

ST 光纖寬頻

問 1 我可以點樣申請「ST 光纖寬頻」？

答 1 你可以到我哋任何 SmarTone 門市或網上登記。

問 2 最快嘅安裝嘅時間係幾時？

答 2 我哋最快可以畀收到你嘅服務申請之後嘅第一個工作天，但需視乎安裝團隊嘅人手而定。

問 3 有邊啲付款方法？

答 3 我哋接受信用卡、銀行戶口自動轉賬同現金付款。如果選用現金付款，須要繳付 HK\$1,200 為「家居光纖 500」及「家居光纖 1000」按金。因應網路資源供應情況，部份家居基本寬頻 100 需使用光纖到戶之技術，在這情況客戶亦需要繳付以上按金。

問 4 呢個服務需要簽約嗎？

答 4 需要，合約期為 30 個月。

問 5 需唔需要安裝費用？

答 5 客戶無需繳付上門安裝費用（少數特定村屋除外），我哋仲會免費為客戶設定其家居嘅 WiFi 裝置及進行室內 WiFi 測試，亦會建議 WiFi 裝置嘅擺放位置，以取得理想 WiFi 覆蓋。

免費 WiFi 服務

問 1 我點先可以用到「ST 光纖寬頻」包括嘅免費 WiFi 服務？

答 1 畀你成功安裝「ST 光纖寬頻」後，你只要畀 WiFi 熱點選擇「Y5ZONE」嘅 SSID，然後輸入用戶名稱同密碼就可以登入免費 WiFi 服務。

問 2 我可以喺邊度查詢 WiFi 熱點位置呢？

答 2 要查詢 WiFi 熱點位置可以 [按此](#) 查詢。「ST 光纖寬頻」提供超過 11,000 個 WiFi 熱點，覆蓋香港人最常到嘅地方，例如購物商場、食肆及連鎖快餐店等。

問3 連接 WiFi 服務嘅作業系統有無最低系統要求？

答3 以下係唔同作業系統嘅最低系統要求：

智能手機及平板電腦

iOS、Android OS 1.5 或以上

Windows Mobile 6.0 或以上、Symbian S60 (第3版) 或以上 / UIQ 3.0 或以上、

Windows

Intel Pentium IV 或以上處理器

1GB 或以上記憶體

IEEE 802.11 b/g/n Wi-Fi 兼容無線網絡配接卡

Microsoft Windows XP, Vista 或 7

Microsoft Internet Explorer 7 或以上 / Firefox 4 或以上

Mac

Mac mini, iMac, Mac Pro 及 MacBook 或以上

Mac OS X 或以上

256MB 主記憶體

Mac AirPort (IEEE 802.11 b/g/n Wi-Fi 兼容無線網絡配接卡)

問4 如果我唔能夠成功登入，應該點做？

答4 請檢查你輸入嘅用戶名稱及密碼是否正確。請注意用戶名稱及密碼係有大小寫之分。

家居電話

問1 我可唔可以獨立申請「家居電話」？

答1 「家居電話」只供「ST光纖寬頻」客戶選擇，所以唔可以獨立申請。

問2 我登記嘅「家居電話」嘅安裝地址係咪一定要同「ST光纖寬頻」嘅安裝地址一樣？

答2 係，「家居電話」嘅安裝地址一定要同「ST光纖寬頻」嘅安裝地址一樣。

問3 各項「家居電話」增值服務有無使用手冊？

答3 你可以[按此](#)  取得各項增值服務嘅使用手冊。

問4 我可唔可以攜原有電話號碼轉台使用「家居電話」？

答4 可以。請到我哋任何一間門市，我哋嘅員工會幫你安排。

問5 一般「家居電話」攜號轉台需要多少時間？

答5 視乎不同營辦商要求，一般需預留最少7個工作天。

問6 **IDD 001** 係點樣收費？

答6 你可以參考以下由「家居電話」以 **IDD 001** 打去主要國家嘅收費。有關致電其他國家嘅 **IDD** 收費，請 [按此](#) 。

主要國家/地區	致電固網電話 (每分鐘收費)	致電流動電話 (每分鐘收費)
中國	HK\$0.23	HK\$0.23
加拿大	HK\$0.23	HK\$0.23
英國	HK\$0.23	HK\$1.86
美國	HK\$0.23	HK\$0.23
澳洲	HK\$0.26	HK\$1.86
台灣	HK\$0.28	HK\$0.88

問7 有無安全措施可以防止其他人盜用「家居電話」嘅 **IDD 001** 服務？

答7 有，你可以透過電話服務熱線啟動 **IDD** 密碼防止盜用 **IDD001**，並請根據以下步驟，使用6位數字密碼啟動密碼功能打 **IDD**。新客戶嘅6位數字密碼會於你嘅服務啟用後提供。

0 0 1 + 國家號碼 + 電話號碼 + 根據話音指示 + 6位數字密碼

網上申請

問1 網上登記接受咩付款方法？

答1 首月月費須以信用卡付款。SmarTone 客戶其後嘅服務月費將會係 SmarTone 賬單，沿用客人本身嘅付款方法收取。非 SmarTone 客戶其後嘅服務月費則會喺同一張信用卡收取。

問 2 我點知網上申請既手續已經完成？

答 2 申請手續完成後，會有確認電郵寄到你登記嘅電郵地址。

其他

問 1 如果我嘅 WiFi 路由器或 HomePlug 需要維修，可以點做？

答 1 請喺「我的賬戶」中下載同列印安裝表格，連同需要維修嘅 WiFi 路由器或 HomePlug 到 [指定嘅服務中心](#)。

問 2 如果自選配件須要維修，我駛唔駛繳付維修費？

答 2 我哋包一年保養。但保養期過後，如果配件需要維修，你就須要支付維修費。

問 3 如果租借設備需要維修，我駛唔駛繳付維修費？

答 3 如果有關錯誤或問題係由網絡或租借設備所導致，將唔會收取費用。

問 4 寬頻設備係唔係歸我所有？

答 4 「家居光纖 500」及「家居光纖 1000」嘅寬頻設備並唔係歸客戶所有。如果你終止服務，你必須喺終止服務後嘅 14 天內，到 SmarTone 門市退還全套「ST 光纖寬頻」設備，包括光纖網絡終端機、變壓器及光纖纖維線。如果你須要我哋上門回收設備，就要繳付上門回收費用 HK\$300。因應網路資源供應情況，部份家居基本寬頻 100 需使用光纖到戶之技術，此情況下客戶必需要退還設備。

如果設備已遺失或損壞，客戶須要按每件已遺失或損壞嘅寬頻設備支付費用。(光纖網絡終端機 HK\$1,500；變壓器 HK\$100；光纖纖維線 HK\$50；或全套光纖寬頻設備 HK\$1,650)

問 5 我想搬遷服務地址，需要等幾耐及搬遷費用係幾多？

答 5 最快可以喺收到你嘅要求後下一個工作天處理搬遷服務，但要視乎安裝團隊嘅人手安排。搬遷服務地址費用為每次 HK\$400。

問 6 如果我需要額外增設、更換設備同上門服務，收費係幾多？

答 6 你可以參考額外增設、更換設備同上門服務嘅收費：

額外增設或/及更換設備

增設牆身插座	每個插座計 - HK\$250
更換光纖網絡終端機	HK\$1,500
更換光纖網絡終端機-變壓器	HK\$100
更換光纖纖維線	HK\$50
更換電話盒	HK\$700
更換電話盒變壓器	HK\$100
更換電話盒接駁線	HK\$50

額外服務

上門檢查服務*	每個服務 - HK\$200
上門檢查及維修服務*	每個服務 - HK\$400
終止服務後要求重新接駁寬頻服務	HK\$680
上門重新接駁寬頻設備	HK\$680
重新安裝接駁線服務	HK\$400
搬遷服務費用(寬頻或寬頻連電話)	HK\$400
更改牆身插座接駁位置服務	每個 - HK\$250
上門回收器材服務	HK\$300
家居電話隨後安裝費	HK\$200
更改電話號碼	HK\$100

* 需上門檢查或維修，將收取相關費用(除非有關錯誤或問題由網絡或租借設備導致)

排解疑難

問 1 點解上網速度會咁慢？

答 1 上網速度通常受多方面嘅因素影響，以下係一啲比較常見嘅影響因素：

- 喺同一時間太多應用程式同時進行。你可以關閉一啲你唔用嘅應用程式。
- 多部電腦或上網設備同時連接到路由器。上網嘅速度會降低，因為有其他電腦或上網設備分配咗資源。
- 差質素嘅電腦硬件或軟件表現。你可以參考電腦系統 [設定](#) 嘅建議。
- 由於較差質素嘅上網路由器同上網設備距離較遠，干擾同物件障礙。你可以將路由器放屋家中心位置，咁就可以改善 WiFi 覆蓋嘅表現。