

常見問題

Q 什麼是「中國高速流動寬頻」？

A 「中國高速流動寬頻」業務是用可適用於移動網絡中，為筆記本電腦 (Notebook) 或坐枱電腦 (Desktop) 提供上網技術。

Q : 您的網絡覆蓋、速度及穩定性方面而言，整體上網絡的表現如何？

A : 中國聯通網絡是現時中國供應商中最快的流動寬頻網絡。瀏覽速度比其他網絡一般可快達 1-2 倍。WCDMA 為國際標準，擁有最成熟的技術、最豐富的終端、最完善的產業鏈支持。

Q : 現時服務可覆蓋幾多個城市？

A : 截至 2009 年 12 月 7 日，我們現時的網絡已覆蓋全國 284 個城市，未來將會覆蓋 500 個城市的發射站。

省份	地市
北京 (Beijing)	北京
天津 (Tianjin)	天津
河北 (Hebei)	石家莊, 唐山, 秦皇島, 邯鄲, 邢臺, 保定, 張家口, 承德, 廊坊, 滄州, 衡水
山西 (Shanxi)	太原, 大同, 陽泉, 朔州, 忻州, 晉中, 呂梁, 長治, 晉城, 臨汾, 運城
內蒙古 (Inner)	呼和浩特, 包頭, 烏海, 赤峰, 呼倫貝爾, 興安盟, 通遼, 錫林郭勒, 烏蘭察布, 鄂爾多斯, 巴彥淖爾, 阿拉善盟
遼寧 (Liaoning)	瀋陽, 大連, 鞍山, 撫順, 本溪, 丹東, 錦州, 營口, 阜新, 遼陽, 鐵嶺, 朝陽, 盤錦, 葫蘆島
吉林 (Jilin)	長春, 吉林, 延邊, 四平, 通化, 白城, 遼源, 松原, 白山
黑龍江 (Heilongjiang)	哈爾濱, 齊齊哈爾, 牡丹江, 佳木斯, 綏化, 大慶, 雞西, 黑河, 伊春, 雙鴨山, 鶴崗, 七台河, 大興安嶺
上海 (Shanghai)	上海
江蘇 (Jiangsu)	南京, 蘇州, 無錫, 常州, 揚州, 鎮江, 南通, 徐州, 泰州, 鹽城, 淮安, 連雲港, 宿遷
浙江 (Zhejiang)	杭州, 溫州, 衢州, 湖州, 嘉興, 紹興, 台州, 麗水, 金華, 舟山, 寧波
安徽 (Anhui)	安慶, 蚌埠, 亳州, 巢湖, 池州, 滁州, 阜陽, 合肥, 淮北, 淮南, 黃山, 六安, 馬鞍山, 宿州, 銅陵, 蕪湖, 宣城
福建 (Fujian)	福州, 廈門, 泉州, 漳州, 寧德, 莆田, 南平, 三明, 龍岩
江西 (Jiangxi)	南昌, 九江, 上饒, 宜春, 贛州
山東 (Shandong)	濟南, 青島, 濰博, 棗莊, 東營, 煙臺, 濰坊, 濟寧, 泰安, 威海, 日照, 萊蕪, 臨沂, 德州, 聊城, 濱州, 菏澤
河南 (Henan)	鄭州, 洛陽, 開封, 新鄉, 許昌, 漯河, 安陽, 商丘, 周口, 駐馬店,

	鶴壁，信陽，南陽，三門峽，濮陽，焦作，平頂山
湖北 (Hubei)	武漢，宜昌，荊州，黃岡，黃石，襄樊，孝感，鄂州，咸寧，十堰，隨州，荊門，恩施，江漢（隸屬武漢市）
湖南 (Hunan)	長沙，株洲，湘潭，衡陽，岳陽，益陽，郴州，常德，婁底，邵陽，吉首，張家界，懷化，永州
廣東 (Guangdong)	廣州，深圳，珠海，汕頭，韶關，河源，梅州，惠州，汕尾，東莞，中山，江門，佛山，陽江，湛江，茂名，肇慶，清遠，潮州，揭陽，雲浮
廣西 (Guangxi)	南寧，柳州，桂林，梧州，玉林，百色，欽州，河池，北海，防城，貴港，賀州，崇左，來賓
海南 (Hainan)	海口，三亞
重慶 (Chongqing)	重慶
四川 (Sichuan)	成都，攀枝花，瀘州，德陽，綿陽，廣元，遂寧，內江，樂山，南充，宜賓，廣安，達州，巴中，雅安，眉山，資陽，自貢，阿壩，涼山，甘孜
貴州 (Guizhou)	貴陽，遵義，畢節，六盤水
雲南 (Yunnan)	大理，紅河，昆明，麗江，曲靖，版納，玉溪
西藏 (Tibet)	拉薩
陝西 (Shaanxi)	西安，咸陽，渭南，寶雞，漢中，延安，榆林，銅川，安康，商洛
甘肅 (Gansu)	蘭州，嘉峪關，酒泉
青海 (Qinghai)	西寧
甯夏 (Ningxia)	銀川
新疆 (Xinjiang)	烏魯木齊，昌吉，阿勒泰，喀什，石河子，伊犁，克拉瑪依，巴音郭楞，阿克蘇

Q : 3G 網絡與 2G 網絡的傳輸速度相差多少？

A : 我們的網絡是 WCDMA 網絡為國際級標準。現時的下載速度可高達 7.2Mbps，相比以往 2.5G 下載速度 384Kbps，一般可快達 18 倍。

Q : 可否取代家用寬頻上網？

A : 可以。我們的網絡可媲美家用寬頻網，現時國內的 DSL 網只能提供 (DSL -512Kbps，1.5/ 2/ 4/ 6Mbps)，還有流動寬頻網絡可解決固網寬頻覆蓋盲點問題，而可享受到真正流動生活體驗。

Q : 我如何知道當月的總瀏覽用量情況？

A : 客戶可登入 www.cmmobile.com.hk 網站內，在“賬戶查詢”版面中輸入個人的電話及密碼，再選“現有計劃及服務查詢”中的“「USB Modem」流動數據及短訊用量查詢”。如客戶更想了解更多，歡迎致電 3112-2333 查詢。

Q : 請問「中國高速流動寬頻」服務有沒有包括話音？

A : 我們的暫時未能提供語音服務。

Q : 您的服務可支援短訊發送 (SMS)嗎？

A : 不支援。

Q : 您們的服務支援國際漫遊嗎? (於 Free Trial 期間不支援漫遊服務)

A : 是可支援的。但在預設環境中不會提供此服務，客戶需個別要求開通。

注：因漫遊情況下所產生的費用會很昂貴的，我們強烈建議客戶需時檢查當時的用量情況及報表。

Q 我怎樣才能確認現在正使用國際漫遊?

A 當您出境漫遊登陸到某一國家或地區運營商的網絡後，我們將向您發送一條有關資費的歡迎短信，明確告訴您在該國或地區撥打電話，收發短信，以及數據流量的收費標準。

Q 為什麼有時在國外使用的 3G 數據上網速度不夠快？

A 首先，您需要確認您已登陸了漫遊地的 3G 網絡（一般來說，如果您手機上的網標顯示了“3G”，或者“H”字樣，即可確認您已登陸）。如果當地沒有的 3G 網絡覆蓋，您仍可以選擇登陸當地的 2G 網絡以使用數據漫遊業務，但是速度會下降。

其次，使用數據的速度很大程度上取決於當地網絡的接收程度，如果當地網絡繁忙，也會在一定程度上影響速度。

技術問題

Q 請問「中國高速流動寬頻」上的訊號燈有什麼用途?

狀態	說明
綠燈亮 	數據卡啓動，或正在搜尋網絡中
藍燈亮 	可搜尋到 WCDMA/ HSDPA/ HSUPA 網絡，可準備連線
藍燈長亮 	已成功連到 WCDMA/ HSDPA/ HSUPA 網絡中
紅燈長亮 	沒有SIM 卡，或不能成功搜尋任何網路

Q 如何斷証我已成功連線?

A 首先，「中國高速流動寬頻」上的顯示燈會告知服務狀態（藍燈長亮 = 已成功連到 WCDMA/ HSDPA/ HSUPA 網絡中，紅燈長亮=沒有 SIM 卡，或不能成功搜尋任何網路），如已成功拿到訊號，需開啓軟件查看服務訊號覆蓋情況（軟件上的訊號如顯示 3G 圖示，表示訊號覆蓋沒有問題）可按“connection”嘗試連接服務。

	系統提示	可能存有的問題	建議
1	連接錯誤	SIM 卡或硬件接觸不良	將 SIM 卡取出後，再次裝回硬件中
2	程式錯誤或硬件損毀	軟件不能成功安裝及卸除	將 SIM 卡取出後，再次裝回硬件中
3	錯誤 619	這個問題發生有可能是網絡本身或 APN 設置問題，亦可能是上網卡程式與其它程式有沖突	檢查 APN 設置 (APN: 3gnet/ uninet) 將上網卡程式再次安裝

Q : 「中國高速流動寬頻」與 WiFi 有什麼分別?

A : 理論上 WiFi 速度最高可達 11Mbps，及要按熱點 50 米範圍內使用，遠離一點或可能會有斷線情況。但「中國高速流動寬頻」的網絡方面，比 Wi-Fi 的網絡覆蓋更多，換句話說無論在任何地方，不論交通上或步行中，也可享受我們的服務。

Q : 使用 USB 無線上網與用 Netbook 上網有何分別?

A : 沒有分別，會因應以下不同情況而有所偏差，區別只視乎您使用的上網月費計劃及電腦的速度 (CPU，記憶體容量，硬碟機)

Q : 為何不能瀏覽一些香港及海外網站 (如: yahoo.com.hk; 香港馬會; facebook; You tube) ?

A : 因這類網站未能通過國內網絡供應商的批准，所以未能瀏覽。網站中會出現“Internet Explorer 無法顯示網頁”的提示。

Q : 是否不能支援下載檔案 (如: 迅雷，BT) 及視頻播放?

A : 正確，暫時未能提供此服務。

Q : 能否支援高解像度的網絡攝錄機 WebCam?

A : 這與網絡無關。視乎網絡攝錄機的兼容性及是否安裝適當軟件

- Q : 如我的硬件損壞了，會否提供保養服務?
- A : 由開台日起計一年內的保養期，保養期間可替客人更換新的硬件（無需手續費）。如合約期為 24 個月但客戶於第 13 期發現硬件出現問題，因過了保養期時限，客戶需自行購買硬件作替補。（硬件價格需參考該產品當時報價而定）
- Q : 為何現時的上網速度不太理想?
- A : 流動數據速度會因應不同的情況下而有所偏差，例如網絡的情況，硬件和軟件及其他網絡情況，如您所在的位置，不同網絡同時進行，信號強度，使用網站，網絡擠塞情況和所使用的裝置。請讓我們知道裝置
- (i) 在哪裡發現了速度不理想
 - (ii) 當時您正使用的是甚麼應用程序。
 - (iii) 您正瀏覽哪一個網站。
 - (iv) 您正使用甚麼應用程序，我們會盡快給您回覆我們的回應。
- Q 什麼是 Sim-lock?
- A : 市場上有些供應商會再其 Dongle 中加入 Sim-lock 技術，客戶必須使用此服務台所提供的 Sim 咭，如客戶使用此台以外的 Sim 咭插入「中國高速流動寬頻」中，都不能成功連線。
- 注：我們的服務沒有使用 Sim-Lock 技術，方便客戶使用。
- Q 如何知道我的 Sim 咭可以用於其他「中國高速流動寬頻」上?
- A : 因市場提供「中國高速流動寬頻」的供應商很多，我們未能全部一併測試。我們建議您可向這產品供應商了解詳情。（我們不建議客戶這樣使用）
- Q 請問在哪裡更改 APN 的設置?
- A : 您可到「設定」的版面內，按「新增」鍵，在常規欄中選取 APN。需自定配置名稱（例如：CM）及輸入*99# 於撥接號碼欄，其後需選擇使用「使用下面 APN 地址」，並輸入(APN: 3gnet/ uninet)，最後按下「儲存」。最後選取新增的配置名稱按“應用”便可使用服務。
- Q : 現有的流動器材 / 手提電話都可顯示其分別(如 :G=GPRS，E=EDGE)，如正使用 3G 又會看到甚麼？
- A : 當正在使用 3G 網絡時，大部分將顯示的 "3"或 "3G"。
- Q : 我如何驗證 Web 瀏覽速度(如 3.6/7.2 Mbps)？
- A : 因速度會因應不同情況下而有所偏差，包括網絡情況、硬件、軟件及其他因素如地點，同時使用不同網站、信號強度，網站瀏覽情況、互聯網的擠塞情況及所使用的裝置，所以也很難真正驗證的。(建議: 可瀏覽到 www.speedtest.net 做速度測試)

其他問題

Q 什麼是 3G？

A 3G 是英文 3rd Generation 的縮寫，意思是第三代移動通信系統。相比第一代模擬移動系統（1G），以及第二代數字移動系統（2G），3G 的網絡具有更強大的系統容量和更靈活的高速率傳輸能力，它的主要特徵就是可以提供移動多媒體業務。

我們的 3G 的技術是全球第三代移動通信的主流技術標準，它能在全球範圍內使用國際漫遊，提供比第二代更大的系統容量，更快的傳輸速率，更好的通信質量。

目前，全球有三種 3G 的標準，即在 WCDMA，CDMA2000 和 TD-SCDMA 技術。從技術和商業應用成熟度來看，中國聯通採用的 WCDMA 的技術是全球最成熟，最先進的第三代技術。

截止到 2009 年 10 月，世界上已有 100 多個國家的 285 多個運營商採用了 WCDMA 的技術建設其 3G 的網絡。而且因為 WCDMA 的技術的後向兼容的特性，對於沒有的 WCDMA 網絡的國家或地區，我們的 3G

可以自動登錄其的 GSM 網絡來推行漫遊服務。

Q:2G 網絡將續漸被淘汰嗎？

A:不會，因新網絡是一個綜合性網絡，能支援 GSM900，GSM1800 及 3G 網絡

Q 3G 國際漫遊有哪些優勢？

A 我們採用 WCDMA 的技術。全球約 4 億的 3G 的用戶中，有 70% 以上的用戶是採用 WCDMA 的。用戶可在全球三百多個國家使用漫遊。

注：2G 的時代，因為日本，韓國，美國，加拿大等地區採用了不同的網絡制式，所以到這些國家漫遊時，需要更換手機，這給您造成了很多不便。而選擇我們的 3G 國際漫遊服務，在無需轉會硬件情況下可輕鬆漫遊。

Q:未來服務可否支援 HSPA 速度？

A:我們的網絡是 WCDMA 制式，未來可演化到 HSPA(3.5G) 階段，下載 14.4Mbps，上載可達 5.76Mbps，將來可購買新硬件升級至 4G。

Q:流動寬頻的傳輸速度 7.2Mbps，是否適用於上載及下載？

A:7.2 Mbps 的意思是指最高下載速度，而上載速度最高為 5.76 Mbps。而流動數據服務速度會因應不同因素下而有所偏差，包括上網的情況、伺服器的速度、位置、網絡表現及所使用的流動裝置話和電腦，硬件或軟件等。

Q:您們的硬件最高可支援多少容量的 Micro-SD 卡？

A:最多可支援 4GB。

Q:我怎樣知道我的電腦是否適用「中國高速流動寬頻」？

A 市面上大部分牌子的 PC 同 Mac 機都可識用。您亦可參考以下 USB Dongle 白基本系統要求：

- Microsoft® Windows® 2000、Windows®XP、Windows Vista™ 或 Windows 7 的電腦或裝有 OS X10.4 或 10.5 或以上的 Mac 機
- 只少 50MB 磁碟空間及 256MB 記憶體
- USB 介面
- 能行使系統管理員權限

Q:為何不能使用本身供應商的電郵設定？

A 如這些供應商的 SMTP server 中設有 Firewall 功能，客戶就不能使用供應商的設置，就需要使用 smtp.wo.com.cn

網絡供應商的 SMTP 協定設定	
網上行 Netvigator	(Home) mail.netvigator.com (Commercial) corpmail.netvigator.com
和記環球電訊寬頻	mail.on-nets.com (School) mail.hgc-school.net
I-Cable	smtp.i-cable.com

So-net 寬頻上網	smtp.so-net.com.hk
香港寬頻 HKBN	smtp3.ctimail3.com
ABCNET	mail.hkabc.net
HKC	smtp.hkcmail.com
數碼通寬頻	smtp.ismart.net
九倉	smtp.newthk.com
ixtech	smtp.ixmail.hkcix.com
Cyber Express Communication Ltd.	smtp.cyberec.com
香港寬頻	smtp.hkbn.net