

## 第三代行動通信業務服務品質規範作業要點條文對照表

條文	說明
一、國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）為提昇第三代行動通信業務服務品質，並保障消費者權益，特訂定本作業要點。	明定本要點立法目的。
二、規範對象：第三代行動通信業務之經營者。	明定本要點實施範圍。
三、 規範項目 （一）客戶服務 • 服務供裝時程 • 行動電話基地臺尖峰時間阻塞率 • 行動電話通話中斷率 • 服務涵蓋率 • 無線上網資料下載速率 上述項目之服務品質指標如附表所列，本會得視需要，增減規範項目及品質指標。 附表 客戶服務品質項目指標	明定本要點規範項目。

服務品質項目	目標值（本要點實施後）		
	第一年	第二年	第三年
服務供裝時程(Service Activation Time For Dealers) (受理或繳費至提供服務，不含 NP)	<=2 小時	<=2 小時	<=2 小時
行動電話基地臺尖峰時間阻塞率(Grade Of Service) （阻塞呼叫數/用戶呼叫數）×100% 尖峰時間以 09:00－11:00 15:00 - 17:00 為原則（非國定例假日）	<= 4%	<= 3%	<= 2%
行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)	<= 3%	<=3%	<= 2%
服務涵蓋率(Service Coverage) 人口涵蓋率	>=70%	>=72.5%	>=75%
院、省、縣轄市（註）轄區內之公有公共建築物 (By Window)【五院辦公大樓、縣市政府及議會辦公大樓、車站（含捷運及鐵路地下車站）、公共市場、大型公園】	>=70%	>=72.5%	>=75%
院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵公路隧道	>=70%	>=72.5%	>=75%
無線上網資料下載速率（註：下載速率以測 100 次之平均值） 3.5G	>=300kbps		
3G WCDMA	>=64kbps		
3G CDMA2000	>=19.2kbps		

註：院、省、縣轄市如附表一

（二）網路性能

網路性能服務品質規範，將按本會已頒「第三代行動通信系統審驗技術規範」之規定予

<p>以審查，以規範行動通信網路業者網路性能。</p> <p>（三）客戶滿意度</p> <p>經營者每半年應辦理一次以上之客戶滿意度調查，於每年六月一日及十二月一日前將調查報告送本會備查。</p> <p>前項調查報告應說明取樣方式、取樣數量、統計模型以及各項結果在一定信心水準下的統計誤差。調查內容應至少包括通訊品質滿意度、帳單正確性滿意度、費率滿意度、客服及門市人員服務品質滿意度、申訴處理滿意度等項目。</p>	
<p>四、 規範方式</p> <p>（一）經營者自評</p> <p>經營者接獲本會通知後，應依附表二格式，填列「第三代行動通信業務經營者系統基本特性一覽表」，並依附表三「第三代行動通信業務服務品質自評報告書」自我評核，且於限期內回報本會。</p> <p>自我評核方式以隨機取樣調查方式進行者，必須一併公告取樣方式、取樣數量、統計模型以及各項結果在一定信心水準下的統計誤差。</p> <p>（二）本會審查</p> <p>本會得視實際情況聘請學者、專家及其他消費者保護團體共同參與審查。</p> <p>（三）客戶權益保障</p> <p>客戶租用第三代行動通信業務，因業者系統或機線設備發生故障，致無法通信，衍生之特別權利義務條款，另由雙方簽訂並經本會核准之定型化書面契約中明定。</p>	<p>明定本要點規範方式。</p>