

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 <ul style="list-style-type: none"> • 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。																																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: center;">服務品質項目</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">目標值（本要點實施後）</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">第一年</th> <th style="text-align: center;">第二年</th> <th style="text-align: center;">第三年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>服務供裝時程(Service Activation Time For Dealers) (受理或繳費至提供服務，不含 NP)</td> <td style="text-align: center;">≤2 小時</td> <td style="text-align: center;">≤2 小時</td> <td style="text-align: center;">≤2 小時</td> </tr> <tr> <td>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）</td> <td style="text-align: center;">≤ 4%</td> <td style="text-align: center;">≤ 3%</td> <td style="text-align: center;">≤ 2%</td> </tr> <tr> <td>行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)</td> <td style="text-align: center;">≤ 3%</td> <td style="text-align: center;">≤3%</td> <td style="text-align: center;">≤ 2%</td> </tr> <tr> <td>服務涵蓋率(Service Coverage) 人口涵蓋率</td> <td style="text-align: center;">≥70%</td> <td style="text-align: center;">≥72.5%</td> <td style="text-align: center;">≥75%</td> </tr> <tr> <td>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】</td> <td style="text-align: center;">≥70%</td> <td style="text-align: center;">≥72.5%</td> <td style="text-align: center;">≥75%</td> </tr> <tr> <td>院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵公路隧道</td> <td style="text-align: center;">≥70%</td> <td style="text-align: center;">≥72.5%</td> <td style="text-align: center;">≥75%</td> </tr> <tr> <td>無線上網資料下載速率（註：下載速率以測 100 次之平均值）</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">≥300kbps</td> </tr> <tr> <td>3.5G</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">≥300kbps</td> </tr> <tr> <td>3G WCDMA</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">≥64kbps</td> </tr> <tr> <td>3G CDMA2000</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">≥19.2kbps</td> </tr> </tbody> </table>	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）	≥300kbps			3.5G	≥300kbps			3G WCDMA	≥64kbps			3G CDMA2000	≥19.2kbps			
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）	≥300kbps																																															
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 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 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。 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 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 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>