

# 行動電話業務服務品質規範作業要點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、<u>國家通訊傳播委員會</u>（以下簡稱本會）為提昇行動電話業務服務品質，並保障消費者權益，特訂定本作業要點。</p>	<p>一、電信總局為提昇行動電話業務服務品質，並保障消費者權益，特訂定本作業要點。</p>	<p>一、國家通訊傳播委員會組織法（以下簡稱本會組織法）第二條規定：「自本會成立之日起，通訊傳播相關法規，包括電信法、廣播電視法、有線廣播電視法及衛星廣播電視法，涉及本會職掌，其職權原屬交通部、行政院新聞局、交通部電信總局者，主管機關均變更為本會。其他法規涉及本會職掌者，亦同。」</p> <p>二、本會已於 95 年 2 月 22 日成立，爰配合修正主管機關為本會。</p>
<p>三、 規範項目</p> <p>（一） 客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務供裝時程</li> <li>• 行動電話基地臺尖峰時間阻塞率</li> <li>• 行動電話通話中斷率</li> <li>• 服務涵蓋率</li> </ul> <p>上述項目之服務品質指標如附表所列，<u>本會</u>得視需要，增減規範項目及品質指標。</p>	<p>三、 規範項目</p> <p>（一） 客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務供裝時程</li> <li>• 行動電話基地臺尖峰時間阻塞率</li> <li>• 行動電話通話中斷率</li> <li>• 服務涵蓋率</li> </ul> <p>上述項目之服務品質指標如附表所列，<u>電信總局</u>得視需要，增減規範項目及品質指標。</p>	<p>同第一點。</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<u>本會</u>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、</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<u>電信總局</u>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、</p>	<p>同第一點。</p>

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。	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>四、 規範方式</p> <p>(一) 經營者自評 經營者接獲<u>本會</u>通知後，應依附表二格式，填列「行動電話業務經營者系統基本特性一覽表」，並依附表三「行動電話業務服務品質自評報告書」自我評核，且於限期內回報<u>本會</u>。 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 <u>本會</u>得視實際情況聘請學者、專家及財團法人中華民國消費者文教基金會社團法人中華民國品質學會等消費者保護團體共同參與審查。</p> <p>(三) 客戶權益保障 客戶租用行動電話業務，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<u>本會</u>核准之定型化書面契約中明定。</p> <p>〔附表一〕</p>	<p>四、 規範方式</p> <p>(一) 經營者自評 經營者接獲電信總局通知後，應依附表二格式，填列「行動電話業務經營者系統基本特性一覽表」，並依附表三「行動電話業務服務品質自評報告書」自我評核，且於限期內回報電信總局。 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) 電信總局審查 電信總局得視實際情況聘請學者、專家及財團法人中華民國消費者文教基金會社團法人中華民國品質學會等消費者保護團體共同參與審查。</p> <p>(三) 客戶權益保障 客戶租用行動電話業務，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，另由雙方簽定並經電信總局核准之定型化書面契約中明定。</p> <p>〔附表一〕</p>	同第一點。
<p>(附表三)</p> <p>如下</p>	<p>(附表三)</p> <p>如下</p>	同第一點。