

附表

客戶服務品質項目指標

業 務	服務品質項目	目標值（本要點實施後）		
		第一年	第二年	第三年
行 電 話	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

附表一

院轄市 —2 個市

臺北市 高雄市

省轄市 —5 個市

基隆市 新竹市 臺中市 嘉義市 台南市

縣轄市 —30 個市

臺北縣：板橋市 三重市 中和市 永和市 新莊市 新店市 土城市 蘆洲市

宜蘭縣：宜蘭市

桃園縣：桃園市 中壢市 平鎮市 八德市

新竹縣：竹北市

苗栗縣：苗栗市

臺中縣：豐原市 大里市 太平市

彰化縣：彰化市

南投縣：南投市

雲林縣：斗六市

嘉義縣：太保市 朴子市

台南縣：新營市 永康市

高雄縣：鳳山市

屏東縣：屏東市

花蓮縣：花蓮市

台東縣：台東市

澎湖縣：馬公市