

附表 客戶服務品質項目指標

業 務	服務品質項目	目標值
行 動 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
	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	<= 2%
	行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)	<= 3%
	服務涵蓋率(Service Coverage) ·人口涵蓋率	>=95%
	·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】	>=85%
	·院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵公路隧道	>=85%
	·無線上網資料下載速率(註：下載速率以測 100 次之平均值) ·2.5G	>=10kbps

註：院、省、縣轄市如附表一

