

附表一

客戶服務品質項目指標

業務	服務品質項目	指標值(註一)			說明
		第一年	第二年	第三年	
市內網路	1. 服務供裝時程(註二)	≤4 天	≤3 天	≤2 天	時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其中服務供裝時程採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	2. 接續完成率(註三)	≥95%	≥96.5%	≥97%	在可以正常使用情形下，排除客戶因素的端對端（end-to-end）正確接通呼叫比例。其中接續完成率採年平均計算。
	3. 每年每百路障礙次數	≤30 次	≤25 次	≤20 次	在一年中每一百電路之年平均障礙次數，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	4. 障礙修復時間	≤2 天	≤1.5 天	≤0.7 天	每次客戶障礙申告確定後到恢復可以正常使用的時間，以工作天計算。其中障礙修復時間採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	5. 障礙修復率	≥96.5%	≥97%	≥97.5%	客戶障礙申告確定後之下一個工作天內完成障礙修復之比例，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	6. 帳務準確率	≥99.85%	≥99.90%	≥99.95%	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
	1. 服務供裝時程(註二)	≤4 天	≤3 天	≤2 天	時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其

長途網路					中服務供裝時程採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	2. 接續完成率(註三)	$\geq 95\%$	$\geq 96.5\%$	$\geq 97\%$	在可以正常使用情形下，排除客戶因素的端對端（end-to-end）正確接通呼叫比例。其中接續完成率採年平均計算。
	3. 每年障礙次數	≤ 0.3 次	≤ 0.25 次	≤ 0.2 次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。其中障礙次數採年平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	4. 障礙修復時間	≤ 2 天	≤ 1.5 天	≤ 0.7 天	每次客戶障礙申告確定後到恢復可以正常使用的時間，以工作天計算。其中障礙修復時間採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	5. 帳務準確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
國際網路	1. 服務供裝時程(註二)	≤ 4 天	≤ 3 天	≤ 2 天	時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其中服務供裝時程採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	2. 每年障礙次數	≤ 0.3 次	≤ 0.25 次	≤ 0.2 次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。其中障礙次數採年平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	3. 障礙修復時間	≤ 2 天	≤ 1.5 天	≤ 0.7 天	每次客戶障礙申告確定後到恢復可以正常使用的時間，以工作天計

					算。其中障礙修復時間採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	4. 帳務準確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
電 路 出 租 （ 數 據 專 線 ）	1. 服務供裝時程				時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其中服務供裝時程採平均計算，並排除專案建設案件及客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	2Mbps(含)以下	≤ 20 日	≤ 15 日	≤ 10 日	
	2Mbps 至 50Mbps (不含)	≤ 25 日	≤ 18 日	≤ 14 日	
	50Mbps(含)以上	≤ 30 日	≤ 20 日	≤ 15 日	
	2. 每年障礙次數				在一年中因障礙而使客戶無法正常使用，且經申告確定的次數。其中障礙次數採年平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	2Mbps(含)以下	≤ 0.3 次	≤ 0.2 次	≤ 0.1 次	
	2Mbps 至 50Mbps(不含)	≤ 0.3 次	≤ 0.2 次	≤ 0.1 次	
	50Mbps(含)以上	≤ 0.3 次	≤ 0.2 次	≤ 0.1 次	
	3. 障礙修復時間	≤ 2 天	≤ 1.5 天	≤ 0.7 天	1. 每次障礙確定後到恢復可以正常使用的時間，以工作天計算。其中障礙修復時間採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。 2. 障礙確定之時間，以業者察覺或接到客戶通知之最先時間為準。但有事實足以證明實際開始阻斷之時間者，依實際開始阻斷之時間為準。

	4. 障礙修復率	$\geq 91\%$	$\geq 92\%$	$\geq 93\%$	客戶障礙申告確定後之下一個工作天內完成障礙修復之比例，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	5. 帳務準確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
電路出租（寬頻上網電路）	1. 服務供裝時程				時程定義：於可供裝區域內，自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其中服務供裝時程採平均計算，並排除專案建設案件及客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	100Mbps(不含)以下	≤ 8 日	≤ 7 日	≤ 5 日	
	100Mbps(含)以上	≤ 9 日	≤ 9 日	≤ 8 日	
	2. 每年每百路障礙次數	≤ 150 次	≤ 120 次	≤ 90 次	在一年中每一百電路之年平均障礙次數，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。
	3. 障礙修復時間	≤ 2 天	≤ 1.5 天	≤ 1 天	<ol style="list-style-type: none"> 每次障礙確定後到恢復可以正常使用的時間，以工作天計算。其中障礙修復時間採平均計算，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。 障礙確定之時間，以業者察覺或接到客戶通知之最先時間為準。但有事實足以證明實際開始阻斷之時間者，依實際開始阻斷之時間為準。
	4. 障礙修復率	$\geq 48\%$	$\geq 49\%$	$\geq 50\%$	客戶障礙申告確定後之下一個工作天內完成障礙修復之比例，並排除客戶、不可抗力等不可歸責於業者之事由。

	5. 廣告速率達成率	廣告速率達成率由經營者定期自評與揭露，本會得不定期辦理量測及公布結果。			1. 計算公式如下： $[\text{資料速率} / \text{廣告速率}] \times 100\%$ ，其中廣告速率係指標稱速率。 2. 其自評量測結果應含以表格方式呈現各種實測網路速率值及相應機率分佈。 3. 資料速率量測範圍為客戶端至測速伺服器，其測速伺服器與客戶端距離不得小於客戶端與最近機房距離。
	6. 帳務準確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$

註一：指標值所訂年度係指經營者取得特許執照後所經期間，逾三年者以第三年之數值為準。

註二：服務供裝完成與否，以服務是否提供至介接責任點〔DP（Demarcation Point）〕來認定。

註三：接續完成率之檢測時段為忙時（busy hour），且其檢測區段為自有網路。