

附表二

資訊揭露項目

	服務品質揭露項目	實施基準
所有業務	1. 多元、免付費客服服務	提供免付費客服專線服務
	2. 報修管道方式種類	提供客戶多項報修管道以利障礙排除
	3. 客訴後書面回覆客戶所需平均時間	經營者於其客服收到客戶書面申訴之次工作日起，十五日內以書面回復客戶
	4. 各項收費明細說明	提供收費明細說明
	5. 繳費後入帳通知	客戶已繳交費用，經營者主動提供收據或通知已入帳
	6. 個人資料保護政策及稽核機制	於官網或公開場所宣告個人資料保護政策及通過相關個資保護稽核機制
	7. 個人資料以外與訂戶有關資料之蒐集、處理、利用目的及保護政策	企業使用訂戶資料時，應對資料使用過程透明化，訂立蒐集、處理、利用之程序，提供保護個人隱私權相關機制。