

## 附件

### 電信服務品質項目及格式

一、適用對象：經國家通訊傳播委員會認定應依電信管理法第十八條規定就其電信服務品質定期自我評鑑之電信事業。

二、電信服務品質項目及格式：如附表之「電信服務品質自我評鑑表」。

三、自我評鑑項目：

(一) 電信服務品質指標項目

1. 電信服務供裝時程。
2. 數據下載速率揭露。
3. 帳務準確率。
4. 接續完成率。
5. 障礙修復。
6. 客服應答與回覆處理結果時限。

(二) 電信服務品質資訊揭露項目

1. 用戶數。
2. 服務(營業)據點。
3. 公開揭露服務條件或終止、暫停契約補償方式。
4. 以確保用戶知悉方式說明服務契約內容。
5. 服務人員訓練。
6. 多元、免費客服專線與多項排除障礙管道。
7. 個人資料保護政策及稽核機制。
8. 使用服務之用戶個人資料之蒐集、儲存、處理、利用目的及保護機制。
9. 帳務服務。
10. 電信服務資費試算。
11. 不得對用戶未申請服務收費。
12. 不得對宣稱免費試用服務收費。
13. 提供免費試用服務。
14. 使用量將屆滿通知。
15. 優惠屆期通知。
16. 災防告警細胞廣播訊息服務。
17. 免費緊急語音通信服務。
18. 國際數據漫遊服務。
19. 電波涵蓋範圍。
20. 其它有關營運計畫書達成項目說明。

(三) 用戶滿意度調查

調查報告應包含以下內容：

1. 調查報告項目：調查項目至少包括通訊品質滿意度、帳單正確性滿意度、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。
2. 調查報告說明：應於用戶滿意度調查報告中說明取樣方式、取樣數量、抽樣基準、統計模型以及各項結果在百分之九十五信心水準下之統計誤差。

(四) 其他經主管機關指定項目

1. 配合政府重大政策，例如防疫、重大災難等情形，進行一定措施。
2. 其他指定與電信服務品質有關項目。

四、自我評鑑方式：

(一) 電信事業實施自我評鑑後，應於附表填載自我評鑑結果。

(二) 電信事業經國家通訊傳播委員會認定當年度起，應於每年十二月三十一日前完成電信服務品質自我評鑑(含滿意度調查)，於次年一月三十一日前在電信事業官網首頁明顯處揭示並設定連結或以其他足以使用戶知悉方式揭露附表之電信服務品質自我評鑑表，並將滿意度調查報告送國家通訊傳播委員會備查。

附表

## 電信服務品質自我評鑑表

自評結果公布日期：民國    年    月    日

| 提供服務(複選) |   |
|----------|---|
| 語音服務     | <input type="checkbox"/> 固定通信服務 <input type="checkbox"/> 行動通信服務 |
| 數據服務     | <input type="checkbox"/> 固定通信服務 <input type="checkbox"/> 行動通信服務 |
| 其他       | <input type="checkbox"/> ：_____                                 |

### (一)電信服務品質指標項目

| 項次 | 電信服務品質項目 | 項 目 內 容                                    | 自 評   | 說 明 |
|----|----------|--|---|-----|
| 1. | 電信服務供裝時程 | 行動通信服務<br>受理申辦至開通服務(不含攜碼及申請電信服務供裝)於二小時內完成。 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |     |
|    |          | 市話服務<br>≤2 天                               | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |     |
|    |          | 寬頻上網<br>100Mbps 以下(不含)≤5 天                 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |     |
|    |          | 寬頻上網<br>100Mbps 以上(含)≤8 天                  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |     |
|    |          | 070 網路電話<br>≤7 天                           | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |     |

說明：  
(1) 電信服務供裝時程定義：自受理或繳費之次日起至提供電信服務，以工作天計算。其中電信服務供裝時程採平均計算，並排除用戶、不可抗力等不可歸責電信事業之事由。  
(2) 電信服務供裝完成與否，以電信服務是否提供至介接責任點(DP, Demarcation Point)來認定。  
(3) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。

|    |          |   |   |  |   |
|----|----------|---|---|--|---|
| 2. | 數據下載速率揭露 | <p>行動通信服務</p> <p>電信事業自評行動通信服務資料平均下載速率，並於門市及網頁上公布。</p> <p>說明：電信事業自評無線上網資料下載速率，係指由電信事業抽樣國家通訊傳播委員會核發執照高速基地臺可正常提供服務之室外地點，電信事業挑選一百個地點之平均下載速率自行揭露。</p>        |   | <input type="checkbox"/> 100Mbps 以上<br><input type="checkbox"/> 25~100Mbps<br><input type="checkbox"/> 25Mbps 以下 | <p>自評之平均下載速率非指電信事業對用戶服務提供之最低速率保證或義務。行動寬頻上網速率會隨地形/氣候/建物遮蔽/使用人數/地點/應用服務類型等因素影響上網品質。</p> |
|    |          | <p>固定通信服務</p> <p>電信事業提供電路出租服務者，應將上網服務時之電腦系統需求建議及每月裝機時實測寬頻上網線路速率(Line Rate)統計值公告於電信事業官網中。</p> <p>說明：線路速率(Line Rate)之量測範圍為從電信事業裝置於用戶之設備至電信事業機房設備間之速率。</p> |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用                      |   |
| 3. | 帳務準確率    | <p>帳務準確率 <math>\geq 99.85\%</math>。</p> <p>說明：「帳務準確率」計算公式如下：<math>[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%</math></p>              |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用                      |   |
| 4. | 接續完成率    | <p>市話服務 <math>\geq 97\%</math></p>  | <p>說明：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用                      |   |
| 5. | 障礙修復     | <p>每年每百路障礙次數</p> <p>市話服務 <math>\leq 20</math> 次</p>   | <p>在一年中每一百電路之年平均障礙次數，並排除用戶、不可抗力等不可歸責於電信事業之事由。</p>   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用                      |   |
|    |          | <p>每年每百路障礙次數</p> <p>寬頻上網 <math>\leq 90</math> 次</p>   |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用                      |   |

|    |               |   |   |   |  |
|----|---------------|---|---|---|--|
|    |               | 障礙修復時間<br>市話服務<br>≤1 天  | 說明：<br>(1) 每次用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，並排除用戶、不可抗力等不可歸責於電信事業之事由。<br>(2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 障礙修復時間<br>寬頻上網<br>≤1 天  |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 障礙修復時間<br>070 網路電話<br>≤3 天  |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 障礙修復率<br>市話服務<br>≥97.5%   | 說明：<br>(1) 用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，並排除用戶、不可抗力等不可歸責於電信事業之事由。<br>(2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。                   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 障礙修復率<br>寬頻上網<br>≥50%   |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 障礙修復率<br>070 網路電話<br>≥95%   |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 行動通訊障礙修復時間≤1 天  | 上年度平均行動通訊障礙修復時間≤1 天。<br>說明：因重大天然災害、電力或電路中斷、人為抗爭、基地臺遭拆除或基地臺設置點屋主無法配合等不可歸責業者之因素，不在此限。                         | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 6. | 客服應答與回覆處理結果時限 | 用戶撥打客服專線接通後至專人應答在三十五秒內達成。<br>說明：起算時間以用戶撥打客服專線接通後，按 0、9、*或其他方式欲接至專人應答時間起算；不包含互動式語音回覆 IVR(Interactive Voice Response)、特殊狀況處理、特殊行銷活動、特殊節日等，例如：重大災害、知名品牌手機開賣、跨年等。 |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|    |               | 收到用戶書面申訴之次工作日起十五日內書面回覆處理結果。   |   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |

## (二) 電信服務品質資訊揭露項目

| 項次 | 電信服務品質項目             | 項目內容   | 自評  | 說明 |
|----|----------------------|--|---|----|
| 1. | 用戶數                  | 於電信事業官網上連結至國家通訊傳播委員會網站公布用戶數。                                 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
| 2. | 服務(營業)據點             | 於電信事業官網揭露服務(營業)據點。<br>說明：服務據點不限門市                            | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
| 3. | 公開揭露服務條件或終止、暫停契約補償方式 | 以明顯公開且易於取得方式，揭露服務條件、電信網路品質與數據流量管理方式及條件等資訊。                   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
|    |                      | 電信事業暫停或終止其全部或一部之營業時，公開揭露解除契約補償措施或保護消費者權益方式。                  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
| 4. | 以確保用戶知悉方式說明服務契約內容    | 業者銷售各種資費方案時，就契約內容應善盡其重點說明與告知。                                | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
|    |                      | 為友善服務環境，對年長者、特殊需求者等，利用不同方式使用戶容易閱讀契約內容並了解重點。                  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
|    |                      | 服務契約標示重點，重點項目係使用期間、流量使用限制等與契約成立有關之重要事項。                      | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
| 5. | 服務人員訓練               | 實施定期教育訓練，且訓練包含為年長者、特殊需求者解說服務內容訓練，例如仔細觀察需求，加強重點說明方式，確保用戶了解內容。 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
| 6. | 多元、免費客服專線與多項排除障礙管道   | 於電信事業官網揭露免費客服專線及多項排除障礙管道，例如：官網、APP。                          | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
|    |                      | 固定通信服務之障礙排除後告知報修用戶。<br>(不包含重大障礙、災害或事故，例如：地震、海纜異常、工程挖損等)。     | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |    |
| 7. | 個人資料保護政策及稽核機制        | 於電信事業官網或公開場所公布個人資料保護政策及建立個資保護稽核機                             | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合                                 |    |

|     |                                |   |   |  |
|-----|--------------------------------|---|---|--|
|     |                                | 制。  | <input type="checkbox"/> 不適用  |  |
| 8.  | 使用服務之用戶個人資料之蒐集、儲存、處理、利用目的及保護機制 | 電信事業利用用戶個人資料時，若屬契約特定目的外之行為，除依法令規定外，應取得用戶同意，用戶得依法取消同意，資料使用過程應透明化，並訂立蒐集、儲存、處理、利用之目的、用途及方法，提供保護個人隱私相關機制。 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 9.  | 帳務服務                           | 帳單載明當月行動數據使用量。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                                | 揭露帳單明細申請方式及收費標準。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                                | 用戶已繳費用，電信事業主動提供收據或通知已入帳。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                                | 帳務紀錄之保存期間自紀錄發生時起至少一年。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                                | 揭露增值服務收費方式。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                                | 可能產生帳單異常情形主動通知用戶。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 10. | 電信服務資費試算                       | 公司網站或應用程式 Apps(Applications)上提供行動通信服務資費試算。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 11. | 不得對用戶未申請服務收費                   | 用戶未申請之服務不得收費。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 12. | 不得對宣稱免費試用服務收費                  | 電信事業宣稱免費試用之服務，試用期間不得收費。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 13. | 提供免費試用服務                       | 用戶申請行動數據通信服務前，提供七日(含)以上試用服務。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 14. | 使用量將屆滿通知                       | 用戶使用行動通信服務非無限上網資  | <input type="checkbox"/> 符合   |  |

|     |                 |  |   |  |
|-----|-----------------|--|---|--|
|     |                 | 費方案，於該週期數據使用量達資費方案用量 70%至 85%間時，得利用簡訊通知或以其他適當方式如 APP 提供用戶查詢。   | <input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用                                |  |
| 15. | 優惠屆期通知          | 用戶使用行動通信服務優惠方案，電信事業於優惠屆期前三個月內以簡訊或帳單主動通知(例如：簽訂租期為二十四個月之契約，僅前十二個月可無限行動上網、附有贈送免費通話分鐘數等)。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 16. | 災防告警細胞廣播訊息服務    | 行動通信服務<br>每月定期測試災防告警訊息服務、每半年細胞廣播控制中心 CBC(Cell Broadcast Center)與災害訊息廣播平臺 CBE(Cell Broadcast Entity)系統異地備援測試及設置災防告警專區網頁供民眾查詢。 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 17. | 免費緊急語音通信服務      | 使用用戶號碼提供語音通信服務之電信事業，應提供免費緊急通信服務。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 18. | 國際數據漫遊服務        | 國際數據漫遊服務預設關閉且經用戶申請方能開通。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                 | 用戶進入國際漫遊模式時，電信事業發送關懷簡訊提醒用戶應注意事項。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
|     |                 | 當用戶出國進入國際漫遊模式，其國際數據漫遊服務費用於計費達新臺幣達到五千元前，至少警示一次，於達新臺幣五千元時，再警示一次。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 19. | 電波涵蓋範圍          | 於門市及網頁公布室外涵蓋範圍資訊。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |
| 20. | 其它有關營運計畫書達成項目說明 | 請業者就營運計畫書中承諾事項說明執行情形。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br><input type="checkbox"/> 不適用 |  |



### (三)用戶滿意度調查

| 項次 | 項 目 內 容   |  |
|----|---|--|
| 1. | 滿意度調查報告<br>調查報告應包含以下內容：<br>(1) 調查報告項目：調查項目至少包括通訊品質滿意度、帳單正確性滿意度、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。<br>(2) 調查報告說明：應於用戶滿意度調查報告中說明取樣方式、取樣數量、抽樣基準、統計模型以及各項結果在百分之九十五信心水準下之統計誤差。 | 滿意度調查報告是否已送國家通訊傳播委員會備查？<br><input type="checkbox"/> 是，日期：_____。<br><input type="checkbox"/> 否。 |

### (四) 其他經主管機關指定項目

| 項次 | 項 目 內 容                       | 依國家通訊傳播委員會指定 |
|----|-------------------------------|--------------|
| 1. | 配合政府重大政策，例如防疫、重大災難等情形，進行一定措施。 |              |
| 2. | 其他指定與電信服務品質有關項目。              |              |

備註：

1. 依電信管理法第 18 條後段規定：「主管機關得定期檢查並公布檢查結果。」。
2. 請於說明欄載明各項佐證資料。