

電信服務品質項目及格式總說明

依據電信管理法第十八條規定：「經主管機關認定之電信事業，應就其電信服務品質，按主管機關公告所訂項目及格式定期自我評鑑，並公布評鑑結果。主管機關得定期檢查並公布檢查結果。」，爰經主管機關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，負有定期揭露電信服務品質之特別義務，本公告係為督促電信事業落實揭露電信服務品質義務，訂定揭露電信服務品質資訊項目及電信事業公布自我評鑑結果之格式。

本公告係參考電信法下「固定通信業務服務品質規範實施要點」、「行動寬頻業務服務品質規範實施要點」之服務品質實施基準內容及滿意度調查報告、自評揭露電信管理法規定業者應負擔之義務，及行政院消費者保護處於一百零八年十月四日召開「高齡消費者使用電信相關服務之消費權益」會議，請國家通訊傳播委員會督促業者營造友善服務環境之決議，擬具「電信服務品質項目及格式」公告。

電信服務品質項目及格式

公告	說明
主旨：公告訂定「電信服務品質項目及格式」，並自中華民國一百十年四月八日起生效。 依據：電信管理法第十八條。 公告事項： 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	一、有鑑於電信管理法以基礎層、營運層及內容應用服務層級管理思維，解構電信法以特許、許可所建構業務別管制架構，改採行為管理模式，本公告以平順移轉方式統整電信法下「固定通信業務服務品質規範實施要點」及「行動寬頻業務服務品質規範實施要點」並依電信管理法架構轉換為服務別訂定本公告。 二、自我評鑑項目係參考電信法下固定通信業務服務品質規範實施要點、行動寬頻業務服務品質規範實施要點，及行政院消費者保護處於一百零八年十月四日召開之「高齡消費者使用電信相關服務之消費權益」會議之決議而訂定。本項目依自評基準不同，分為電信服務品質指標項目、電信服務品質資訊揭露項目、用戶滿意度調查及其他經主管機關指定項目等四個子項目。 （一）電信服務品質指標項目：訂定說明如下： 1. 電信服務供裝時程：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第一款第一目服務供裝時程及行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第一款服務供裝時程而訂定之。 2. 數據下載速率揭露：行動通信服務資料下載速率揭露係參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第九款無線上網資料下載速率揭露而訂定之，並將平均下載速率分為三級距由業者自評；固定通信服務提供上網服務時，實

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	際上網資料傳輸速率因軟體、硬體、所在環境條件及到訪網站連外頻寬而受到影響，國際標準網路品質分類歸屬為盡力而為(Best Effort)模式，因此參考 FCC 及中華電信股份有限公司電路出租業務服務契約(國家通訊傳播委員會一百零七年十二月十二日通傳平臺字第一〇七〇〇六二一三六〇號函核准，自一百零七年十二月二十一日起實施。)第四條之一第三項及第四項而訂定固定通信服務資料下載速率揭露，電信事業應於官網揭露電腦系統需求及每月裝機時實測寬頻上網線路速率(Line Rate)統計值，線路速率量測範圍為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。 3. 帳務準確率：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第一款第九目帳務準確率而訂定之。 4. 接續完成率：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第一款第二目之接續完成率而訂定之。 5. 障礙修復：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第一款第三目長途、國際網路及電路出租之數據專線每年障礙次數第三年指標值、第五款障礙修復時間第三年指標值而訂定之。 6. 客服應答與回覆處理結果
--	--

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。

時限：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第五款客服專人應答時間、第六款客訴後聯繫客戶時限而訂定之。

(二)電信服務品質資訊揭露項目

1. 用戶數：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第二十一款總客戶數揭露而訂定之。
2. 服務(營業)據點：考量電信服務多元化，為使用戶得選擇至門市或服務據點洽詢服務而訂定本項目，電信事業揭露服務據點不限門市，代表事業體對外營運場所(代表處)亦屬之。
3. 公開揭露服務條件或終止、暫停契約補償方式：參考電信管理法第八條、第十條規定而訂定之。
4. 以確保用戶知悉方式說明服務契約內容：依一百零八年十月四日行政院消費者保護處召開研商「高齡消費者使用電信相關服務之消費權益」會議，決議請國家通訊傳播委員會督導電信業者落實專家建議營造友善服務環境，爰訂定本項自評，促使業者落實說明契約內容，以維護消費者權益。
5. 服務人員訓練：為使同一電信事業之各地門市(或服務據點)服務品質趨向均一化，除因應在地需求、特殊需求提供之服務，為避免各地門市電信服務品質落差過大，電信事業應

	對服務人員施予教育訓練，並提供服務人員統一之服務指南。 6. 多元、免費客服專線與多項排除障礙管道：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第二款第一目提供多元、免付費客服服務、第二款第三目客訴後書面回覆客戶所需平均時間，及行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第十一款提供免費客服專線服務、第十二款多元客訴服務管道而訂定。 7. 個人資料保護政策及稽核機制：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第二款第六目、行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第二十三款個人資料保護政策及認證而訂定之。 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：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第二款第七目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而訂定之。 9. 帳務服務：參考固定通信業務服務品質規範實施要點第三點第二款第四目各項收費明細說明、第五款繳費後入帳通知及行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第十四款帳單載明數據使用量、第十五款流量或話務異常通知、
--	---

	第十八款繳費後入帳通知、第十九款各項收費明細及增值服務費用說明而訂定之。 10. 電信服務資費試算：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第二十款語音及行動上網資費試算。 11. 不得對用戶未申請服務收費：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第二十四款不得對客戶未申請的服務收費而訂定之。 12. 不得對宣稱免費試用服務收費：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第二十五款不得對宣稱免費試用的服務收費而訂定之。 13. 提供免費試用服務：參考行動寬頻業務營業規章第十一條第二項規定，訂定本目規定。 14. 使用量將屆滿通知：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第十四款帳單載明數據使用量而訂定之。 15. 優惠屆期通知：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第十款優惠屆期通知而訂定之。 16. 災防告警細胞廣播訊息服務：參考電信法下行動寬頻業務管理規則第五十五條第二項規定、公眾網路設置申請及審查辦法第四條第一項第五款第一目規定而訂定之。
--	---

	17. 免費緊急語音通信服務：電信管理法第十四條規定，使用用戶號碼提供語音服務之電信事業，應提供免費緊急通信服務，訂定揭露電信事業依電信管理法所負有義務。 18. 國際數據漫遊服務：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第四款國際數據漫遊收費警示而訂定之。 19. 電波涵蓋範圍：參考行動寬頻業務服務品質規範實施要點第四點第八款電波涵蓋範圍而訂定之。 20. 其它有關營運計畫書達成項目說明：本項目係新訂定。 (三)參考固定通信業務服務品質規範實施要點第四點及行動寬頻業務服務品質規範實施要點第五點規定，明訂電信事業應每年辦理用戶滿意度調查。 (四)其他經主管機關指定項目：為配合政府重大政策，例如防疫或重大災難而進行之特別措施，重大政策、突發與社會公共利益有關事件，或電信事業舉辦銷售活動，造成短期內大量用戶申辦服務，影響消費者權益等情事，為維護社會公共利益及維護消費者權益，爰此訂定本項目。
--	---

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	☐ 固定通信服務 ☐ 行動通信服務
數據服務	☐ 固定通信服務 ☐ 行動通信服務
其他	☐ ：_____

(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 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		市話服務 ≤2 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		寬頻上網 100Mbps 以下(不含)≤5 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		寬頻上網 100Mbps 以上(含)≤8 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		070 網路電話 ≤7 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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	行動通信服務 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。 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。		☐ 100Mbps 以上 ☐ 25~100Mbps ☐ 25Mbps 以下	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。
		固定通信服務 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。 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。		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
3.	帳務準確率	帳務準確率 $\geq 99.85\%$。 說明：「帳務準確率」計算公式如下：$[(\text{出帳帳單數}-\text{出帳錯誤帳單數})/\text{出帳帳單數}]\times 100\%$		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
4.	接續完成率	市話服務 $\geq 97\%$	說明： (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。 (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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
5.	障礙修復	每年每百路障礙次數 市話服務 ≤ 20 次	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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		每年每百路障礙次數 寬頻上網 ≤ 90 次		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	

		障礙修復時間 市話服務 ≤1 天	說明： (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。 (2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		障礙修復時間 寬頻上網 ≤1 天		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		障礙修復時間 070 網路電話 ≤3 天		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		障礙修復率 市話服務 ≥97.5%	說明： (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。 (2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		障礙修復率 寬頻上網 ≥50%		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		障礙修復率 070 網路電話 ≥95%		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。 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。		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。		☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。 說明：服務據點不限門市	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		固定通信服務之障礙排除後告知報修用戶。 (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)。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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	☐ 符合 ☐ 不符合	

		制。	☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
9.	帳務服務	帳單載明當月行動數據使用量。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		揭露帳單明細申請方式及收費標準。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		帳務紀錄之保存期間自紀錄發生時起至少一年。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		揭露加值服務收費方式。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		可能產生帳單異常情形主動通知用戶。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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	☐ 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。	☐ 不符合 ☐ 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)。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
16.	災防告警細胞廣播訊息服務	行動通信服務 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☐ 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 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。	滿意度調查報告是否已送國家通訊傳播委員會備查？ ☐ 是，日期：_____。 ☐ 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。