

電信服務品質自我評鑑辦理方式說明表

(一)填列日期： 113年12 月31 日

(二)電信事業名稱：台灣智慧光網股份有限公司

(三)電信事業提供服務(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 checked="" type="checkbox"/> 固定通信服務 <input type="checkbox"/> 行動通信服務
其他	<input type="checkbox"/> ：_____

(四)電信服務品質自我評鑑表於官網揭露情形:

說明：應於每年12月31日前完成滿意度調查，並於次年1月31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電信服務品質自我評鑑表。

完成揭露	<input checked="" type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
揭露日期	114年 1月 17日	
連結網址	https://www.taifeifiber.com.tw/file/%E9%9B%BB%E4%BF%A1%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%93%81%E8%B3%AA%E8%87%AA%E6%88%91%E8%A9%95%E9%91%91%E8%A1%A8.pdf	

(五)滿意度調查送本會備查:

說明：應於每年12月31日前完成滿意度調查，並於次年1月31日前送本會備查；前揭備查請一併提供自我評鑑表及公告於官網之網址。另行動通信業者送本會備查之用戶滿意度調查報告須針對行動通信服務「通訊品質滿意度」及「費率滿意度」項目區分4G及5G做調查並呈現。

完成備查作業	<input checked="" type="checkbox"/> 是/發文字號：智專字第1131219002號函	<input type="checkbox"/> 否
--------	---	----------------------------

(六)電信服務品質自我評鑑表項目檢查結果:

註：自我評鑑表勾選「不適用」或「不符合」之項目皆應於說明欄位敘明理由。

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	請抽樣提供全年度總計至少100筆新申租行動寬頻月租型客戶供裝時程，計算平均值。	1. 電信服務供裝時程定義:以受理至提供服務之總時間為原則。 2. 統計期間抽樣資料應分散至各月份，且各月份抽樣筆數不宜差距過大，並請註明「抽樣」的原則或公式及各月份抽樣筆數。 3. 全年度供裝紀錄不足100筆者，以現有資料筆數計算。	
		市話服務 ≤2天	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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	請抽樣提供全年度總計至少100筆客戶供裝時程，計算平均值。	1. 統計期間抽樣資料應分散至各月份，且各月份抽樣筆數不宜差距過大，並請註明「抽樣」的原則或公式及各月份抽樣筆數。 2. 全年度供裝紀錄不足100筆者，以現有資料筆數計算。
		寬頻上網 100Mbps以下(不含)≤5天		<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用		
		寬頻上網 100Mbps以上(含)≤8天		<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用		

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容		自評	應留存之佐證資料	說明
		070 網路電話 ≤7天	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用		

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料	說明
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 <input type="checkbox"/> 25~100Mbps <input type="checkbox"/> 25Mbps以下	<p>請抽樣 100 個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進行自評，並提供各點位置與平均下載速率、下載速率之網頁公布網址及門市公布方式。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 樣本應分散至各直轄市、縣(市)區域，且各直轄市、縣(市)應至少抽樣 2 個樣本，並請註明數據量測日期。 2. 另請於公司官網揭露 100 個抽樣樣本之相關資訊，包括：抽樣地點、量測日期、量測方式、量測實際下載速率、多數能量測到之速率區間及相關量測數據代表意義之說明文字 (建議格式詳本會 112 年 3 月 30 日通傳平臺 決字第 11241006570 號 函)；前揭 100 個抽樣地點請以知名地標或重要建物名稱為主，得搭配該點地址(路、段、街等)同步呈現。

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料	說明
		<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>	<p><input checked="" type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p><input type="checkbox"/>不適用</p>	<p>請提供上網服務時之「電腦系統需求建議」及自有電路「每月裝機時實測寬頻上網線路速率(Line Rate)統計值」於官網公布網址。</p>	
3.	帳務準確率	<p>帳務準確率 ≥ 99.85%。</p> <p>說明：「帳務準確率」計算公式如下：$[(\text{出帳帳單數}-\text{出帳錯誤帳單數})/\text{出帳帳單數}]\times 100\%$</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p><input type="checkbox"/>不適用</p>	<p>請抽樣全年度總計至少 100 筆帳單，並計算帳務準確率。</p>	<p>1. 統計期間抽樣資料應分散至各月份，且各月份抽樣筆數不宜差距過大，並請註明「抽樣」的原則或公式及各月份抽樣筆數。</p> <p>2. 全年度帳務少於 100 筆者，以現有資料筆數計算。</p>

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容		自評	應留存之佐證資料	說明
4.	接續完成率	市話服務 ≥97%	<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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	請提供全年度接續總數量、成功接續完成數量、「忙時」時段、成功接續與非成功接續定義，並計算接續完成比例。	<p>1. 計算公式如下： [忙時平均呼叫成功總數/忙時平均呼叫總數]×100%。</p> <p>2. 忙時定義：視各業者實際營運情況而定(多為上午10~12點)。</p>
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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	請提供計算每年每百路障礙次數之計算方式及相關數據資料。	<p>1. 計算公式如下： [當年度總障礙數/總電路數]×100。</p> <p>2. 相關數據資料包含總計電路數、總計障礙次數等資料。</p>
		每年每百路障礙次數寬頻上網 ≤90次		<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用		
		障礙修復時間市話服務 ≤1天	<p>說明：</p> <p>(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</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	請抽樣提供全年度總計至少100筆障礙修復時間，並計算平均。	<p>1. 障礙修復時間計算:[用戶服務恢復時間-用戶申告確定時間]。</p> <p>2. 平均障礙修復時間計算公式如下： [抽樣案件之障礙修復時間總和/總抽樣數]。</p>
		障礙修復時間寬頻上網 ≤1天		<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用		

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料	說明	
		<p>障礙修復時間 070 網路電話 ≤3天</p>	<p>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。</p>	<p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input checked="" type="checkbox"/>不適用</p>		<p>3. 統計期間抽樣資料應分散至各月份，且各月份抽樣筆數不宜差距過大，並請註明「抽樣」的原則或公式及各月份抽樣筆數。 4. 全年度申告障礙少於100筆者，以現有資料筆數計算。</p>
		<p>障礙修復率市話服務 ≥97.5%</p>	<p>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。</p>	<p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input checked="" type="checkbox"/>不適用</p>	<p>請抽樣提供全年度總計至少100筆之障礙修復紀錄，並計算障礙修復率。</p>	<p>1. 計算公式如下： [抽樣案件用戶申告後於下一個工作天內完成之總數量/總抽樣數]*100%。 2. 統計期間抽樣資料應分散至各月份，且各月份抽樣筆數不宜差距過大，並請註明「抽樣」的原則或公式及各月份抽樣筆數。 3. 全年度申告障礙少於100筆者，以現有資料筆數計算。</p>
	<p>障礙修復率寬頻上網 ≥50%</p>	<p>(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。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input type="checkbox"/>不適用</p>			
	<p>障礙修復率 070 網路電話 ≥95%</p>	<p>(2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。</p>	<p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input checked="" type="checkbox"/>不適用</p>			

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務品質項目	項目內容		自評	應留存之佐證資料	說明
		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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	依照上年度通報本會之行動核網障礙之平均修復時間。	本項之上年度定義為依電信服務品質項目及格式第4點第2項規定「揭露服務品質自我評鑑結果之截止年度的上一年度」。
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	請提供全年度實測總計至少100筆客服專線接通後下達轉接專人指令至專人應答時間,並計算平均。	1. 樣本採實測且應分散至平假日及各時段,並列出撥打日期、時間、等待秒數。 2. 統計期間資料應分散至各月份,且各月份筆數不宜差距過大,並請註明各月份實測筆數。	
		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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	請抽樣提供全年度總計至少100筆用戶書面申訴之回覆時間,並計算平均。	1. 統計期間抽樣資料應分散至各月份,且各月份抽樣筆數不宜差距過大,並請註明「抽樣」的原則或公式及各月份抽樣筆數。 2. 全年度用戶書面申訴少於100筆者,以現有資料筆數計算。	

(七)電信服務品質資訊揭露項目檢查結果

電信事業自我評鑑結果				
項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料
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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	屬資訊揭露項目請逐項敘明揭露之管道: 一、服務契約者標明條目及內容。 二、網站者提供網址。 三、簡訊者請提供該資訊簡訊文字範例。 四、帳單者請提供該資訊帳單文字範例。 五、APP 者請提供APP 名稱。 六、其他方式者請提供相關文字敘述說明或提供圖片佐證。
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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	

電信事業自我評鑑結果				
項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料
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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 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)。	<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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制。	<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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	

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務 品質項目	項目內容	自評	應留存之 佐證資料
			<input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	
		揭露帳單明細申請方式及收費標準。	<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	
		揭露增值服務收費方式。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	
		可能產生帳單異常情形主動通知用戶。	<input checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	

電信事業自我評鑑結果				
項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	應留存之佐證資料
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 checked="" type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" type="checkbox"/> 不適用	

電信事業自我評鑑結果

項次	電信服務 品質項目	項目內容	自評	應留存之 佐證資料
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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	

備註：

一、電信服務品質項目佐證資料抽樣統計筆數以至少 100 筆為標準，少於 100 筆者以現有筆數資料計算，以下情形為例外：

(一) 項目內容已明定筆數者。

(二) 主管機關依電信法公告之「固定通信業務」市場主導者或依電信管理法認定為「固定通信網路語音零售服務市場」及「固定通信網路寬頻零售服務市場」市場顯著地位者之電信事業，因用戶數眾多，為能實際呈現服務品質評鑑結果，其電信服務品質項次 1.「電信服務供裝時程」、項次 5.「障礙修復之障礙修復時間及障礙修復率」之佐證資料標準筆數至少 200 筆，少於 200 筆者以現有資料計算。

二、按本會 111 年 3 月 21 日「電信服務品質自我評鑑結果討論」第 3 次會議決議，請五大行動通信業者自 112 年起送本會備查之用戶滿意度調查報告，針對行動通信服務「通訊品質滿意度」及「費率滿意度」項目區分 4G 及 5G 做調查並呈現，俾利本會了解用戶實際感受。