中華電信股份有限公司

九十六年度不經濟公用電話普及服務執行成果說明

一、年度實施計畫概述

中華電信股份有限公司(以下簡稱本公司)依據電信普及服務管理辦法第六條規定，於95年5月提報不經濟公用電話普及服務實施計畫，並經國家通訊傳播委員會核定公告，負責96年度公用電話普及服務之規劃及服務提供，其服務範圍含括台灣本島、離島及金門、馬祖等區域。

二、執行結果

(一) 普及服務執行成果概述(實施前及實施後之比較)：

1、營運公話機數(不含寬頻多媒體公話機MMP)

96年度公用電話普及服務實施後，營運公話機數為98,060具，比實施前(95年執行成果)109,381具，減少11,321具(-10.35%)。原因說明：

- (1) 鑒於行動電話之高度替代性，除考量偏遠地區實際需求外，對於都會區使用率及營收偏低之公話已予拆機。
- (2) 代管戶要求拆機。(裝機位置因環境變遷，店家歇業、房屋整建及民眾使用話機後亂丟雜物破壞環境等因素，要求拆機。)
- (3) 配合軍事單位營區撤除拆機。
- (4) 裝置密度較高之特定場所，洽各場所負責人溝通後配合改建裝潢等時機拆除公話機。
- (5) 投卡(IC卡)2用公話機汰換老舊之光學及投幣式公話機。

2、不經濟公話機數

本公司依據核定之96年度不經濟公話普及服務實施計畫，經執行後，不經濟公話機數23,367具，較95年度執行成果33,530具，減少10,163具(-30.3%)。

原因說明：

- (1) 依據電信普及服務管理辦法95年12月29日修訂不經濟公用電話普及服務之補助方式；非偏遠地區，每二平方公里補助一具之原則，大幅減少不經濟公話機數。

(2) 為提升公用電話效率化原則，在不影響民眾使用之方便性及服務品質之原則下，不但在裝機密度較高之特定場所內拆除使用率低公話機外，於提報不經濟公用電話作業時主動剔除部份營收較低之話機，96 年度為 17,312 具，比 95 年度 18,920 具，再減少 1,608 具，減少 8.50%。

3、可避免資金成本

全年 1,198 仟元，較 95 年度 4,620 仟元，減少 3,422 仟元；平均每具可避免資金成本由 95 年度 138 元大幅降為 51 元，減少 63.04 %。

原因說明：

雖然 96 年度新裝置投卡 2 用公話機 1,500 具，因設備計改採現時成本計算，且對應之物價指數逐年降低，造成可避免資金成本大幅減少。

4、可避免營運成本

全年 291,315 仟元，較 95 年度 491,513 仟元，減少 200,197 仟元；平均每具可避免營運成本由 95 年度 14,659 元降為 12,467 元，減少 14.95 %。

原因說明：

為提升公話業務經營績效，減少公用電話作業人員，擷節各項營運費用支出，尤其以拆除之話機零組件作維護料，公話維護費用大幅減少，致可避免營運成本持續下降。

5、可避免成本

全年 292,513 仟元，較 95 年度 496,133 仟元，減少 203,619 仟元；平均每具可避免成本由 95 年度 14,797 元降為 12,518 元，減少 15.4 %。

6、棄置營收

全年 77,454 仟元，較 95 年度 122,329 仟元，減少 44,875 仟元；平均每具棄置營收由 95 年度 3,648 元減為 3,315 元，減少 9.15%。

原因說明：

受行動電話業務影響公用電話營收仍繼續大幅衰退。

7、淨成本

全年 215,059 仟元，較 95 年度 373,804 仟元，減少 158,744 仟元；平均每具淨成本由 95 年度 11,148 元降為 9,204 元，減少 17.44%。

原因說明：

雖然平均每具可避免成本減少 15.4%，但平均每具棄置營收亦減少 9.15%，尤其本公司已主動刪減不經濟公話機數，致淨成本同時減少。

上述各項執行成果資料分析明細詳如表一~表三。

(二) 普及服務服務品質執行成果概述

1、普及率

公話機普及率每千人 4.27 具，較 95 年度每千人 4.78 具，減少 0.51 具。係由於公話機裝設數減少所致。

2、接續完成率

接續完成率 99.91%，較 95 年度 99.99%，減少 0.08%。係因 96 年度颱風、豪雨頻繁造成接續完成率略降，仍戮力提昇服務品質，以方便客戶使用。

3、每月每百具話機障礙數

每月每百具話機障礙數為 4.16 具，較 95 年度 4.17 具，降低 0.01 具。雖因老舊話機比率較高，惟採購部份維護零組件勉力更換零組件以及新增投卡 2 用公話機，全區仍能減少話機障礙數。

4、每具話機障礙修復時間

每具話機障礙修復時間為 0.14 天，較 95 年度 0.96 天，減少 0.82 天。係因：

- (1) 老舊光學公用電話機除南沙、東沙島保留 22 具外已全面終止服務
- (2) 加強公用電話維護人員訓練。
- (3) 障礙派工直接透過主機發送呼叫，以大哥大簡訊通報方式，通知責任區負責同仁立即處理，並作追蹤。

5、如何確保不經濟公話機數及資料之正確性

- (1) 不經濟公話機資料已納入「公用電話管理系統 (IPAS)」和「普及服務資訊系統 (USIS)」管制；有關 96 年度普及服務基金申請的相關文件內容(含服

務品質、可避免營運成本、可避免資金成本、棄置營收等4種資料)均由系統製作完成。

- (2) 嚴加篩選不經濟公話機，經嚴格篩選集會場所提報之不經濟公用電話機，再由普及服務小組主管覆核後，列入檔案加以管制。

三、績效與對社會之影響

- (一) 目前行動電話相當普及，導致公用電話營收逐日下滑，而企業經營皆以營利為首要考量；電信業者為降低經營成本，勢必要拆除不經濟公用電話，造成公用電話普及率及服務品質驟降，影響民眾使用通訊設備權益。有鑑於此，乃有電信普及服務基金之設置，以補助業者之營運損失，使公用電話服務品質及普及率得以維持一定水準，而且全體國民可以按合理價格，不分城鄉，公平享有一定品質之電信服務，可見不經濟公用電話普及服務之實施，對電信業者及民眾，確有其實質意義及效益。
- (二) 本公司為落實政府實施普及服務、照顧偏遠地區及弱勢族群同胞之德政及美意，對偏遠地區公用電話建設一向不遺餘力。截至96年12月底止偏遠地區共裝設公用電話5,397具，其中不經濟話機2,894具，不經濟話機數比例53.62%（詳如表四）；為提昇服務品質已於偏遠地區換裝投卡2用公話機74具，以方便客戶依據個人通訊需求選擇投幣式或IC卡式之功能。此外為減少城鄉數位落差，滿足偏遠鄉鎮民眾上網需求，雖然多媒體公話機並未能納入公用電話普及服務申請補助，但本公司仍秉持為民服務之理念，視偏遠地區當地民眾需要，裝設寬頻多媒體公話機23具，不但提供高山駐軍人員網際網路需求同時提升偏遠地區民眾知識水平及充實精神生活，對社會有協助穩定之作用。

四、結論及改進措施

公用電話因有其使用上之便捷性與即時性，故和民眾生活息息相關，尤其在特定場所（例如：國中、小學、醫院、診所、軍事單位及集會場所等地點），因行動電話使用的限制，公用電話更是不可或缺的基本通信工具。

本年度賡續辦理之改進措施如下：

- (一) 加強對不經濟公話機之控管及稽核

- 1、不經濟公話機之資料續由各營運處普及服務公話小組設專人管理，若因特殊原因需拆機者須經主管審核，並加註原因，每月定期填報資料報分公司核備。
- 2、由普及服務公話小組成員組成查核小組，不定期加強稽核不經濟公話機之通信品質、話機清潔及資料正確性。

(二) 縮短公話話機障礙修復時間，提昇服務滿意度

- 1、加強公用電話維護人員訓練。
- 2、障礙派工直接透過主機發送呼叫，以大哥大簡訊通報方式通知責任區負責同仁立即處理，並作追蹤，以期能在最短之時間內修復故障之話機，以提升服務品質。

(三) 加強公話話機維護，減少障礙申告

- 1、全面汰換老舊之光學卡式公用電話機。
- 2、加強話機維護之巡修，減少障礙申告數。

(四) 調整不經濟公話機裝設位置，以提高棄置營收。

- 1、為關懷兒童及青少年使用公用電話「報平安」之便利性暨提昇服務品質，派員拜訪各國民中小學會勘公用電話配置需求，學區週邊亦考量相關條件設置符合兒童使用之投幣式公用電話。
- 2、為因應國家通訊傳播委員會 95 年 12 月 29 日發布「電信普及服務管理辦法」修正施行令，非偏遠地區暨非特定場所不經濟公用電話提報原則調整為 2 平方公里提報 1 具之辦法，本公司將配合投卡兩用公話機交貨進度，加速調整各地區公話配置數量，讓國人能依個人通信需求，自由選擇使用 IC 公話卡或硬幣達到其通信目的，無論公話機數量或營運成本均可大幅減少且可同時提昇服務品質。

(五) 擷節各項營運費用支出，降低公話營運成本。

- (六) 為提昇公話服務品質，逐步以較優質的投卡兩用公話機，汰換老舊之光卡及投幣式話機，並建置最現代化之寬頻多媒體公用電話機，以提供社會大眾多元化的服務選擇。

五、檢附 95 年度不經濟公話普及服務補助申請相關文件

表一

96年度不經濟公話普及服務淨成本彙計表

單位：千元

行政區域	96年度		95年度	96年度			95年度			棄置收入		淨成本	
	96年12月 公話具數	不經濟公用 電話具數	不經濟公用 電話具數	可避免營 運成本	可避免資 金成本	可避免成 本合計	可避免營 運成本	可避免資 金成本	可避免成 本合計	96年度	95年度	96年度	95年度
基隆市	1,612	420	570	5,787	28	5,815	8,760	102	8,862	1,152	1,588	4,663	7,274
台北市	14,011	2,093	3,320	25,990	114	26,104	44,391	445	44,836	6,826	10,774	19,278	34,062
台北縣	12,547	2,693	3,885	36,079	160	36,239	55,271	540	55,811	9,305	13,900	26,934	41,911
桃園縣	8,267	1,707	2,554	19,862	87	19,949	32,386	316	32,702	6,062	9,528	13,887	23,174
新竹市	1,646	265	302	3,159	16	3,175	3,930	42	3,972	716	720	2,459	3,252
新竹縣	1,734	522	530	6,223	31	6,254	6,901	73	6,974	1,340	1,259	4,914	5,715
苗栗縣	1,964	854	1,029	11,083	46	11,129	15,527	144	15,671	3,266	3,427	7,863	12,244
台中市	5,588	765	1,464	9,648	41	9,689	21,115	205	21,320	2,059	4,558	7,630	16,762
台中縣	6,178	1,505	2,110	13,595	64	13,659	27,421	272	27,693	4,094	7,814	9,565	19,879
南投縣	2,267	1,148	1,440	13,687	56	13,743	22,423	219	22,642	4,136	6,404	9,607	16,238
彰化縣	3,676	1,392	2,297	13,198	61	13,259	31,574	301	31,875	4,144	7,904	9,115	23,971
雲林縣	2,656	772	1,215	9,242	33	9,275	18,225	217	18,442	1,564	3,328	7,711	15,114
嘉義市	1,466	194	424	2,463	9	2,472	6,588	56	6,644	721	2,141	1,751	4,503
嘉義縣	2,324	915	976	11,616	44	11,660	15,160	129	15,289	3,408	4,475	8,252	10,814
台南市	3,011	384	917	4,478	16	4,494	12,948	115	13,063	1,428	3,553	3,066	9,510
台南縣	5,089	1,552	2,227	18,098	65	18,163	31,445	278	31,723	4,978	7,789	13,185	23,934
高雄市	6,861	1,032	1,557	15,212	57	15,269	24,930	212	25,142	3,495	6,309	11,774	18,833
高雄縣	4,803	1,304	1,748	17,615	64	17,679	29,852	244	30,096	5,670	8,871	12,009	21,225
屏東縣	3,184	825	1,084	11,095	43	11,138	16,977	151	17,128	3,388	4,768	7,750	12,360
宜蘭縣	2,537	661	723	9,399	36	9,435	11,579	96	11,675	1,537	1,639	7,898	10,036
花蓮縣	3,039	1,010	1,436	14,866	53	14,919	23,732	194	23,926	3,771	5,866	11,148	18,060
台東縣	1,446	536	798	6,269	27	6,296	11,607	105	11,712	1,963	3,307	4,333	8,405
澎湖縣	831	360	371	5,058	20	5,078	7,228	65	7,293	887	781	4,191	6,512
金門縣	817	313	399	4,621	16	4,637	7,394	61	7,455	1,066	1,066	3,571	6,389
連江縣	506	145	154	2,972	11	2,983	4,149	38	4,187	478	560	2,505	3,627
合計	98,060	23,367	33,530	291,315	1,198	292,513	491,513	4,620	496,133	77,454	122,329	215,059	373,804

表二

96 年度不經濟公話普及服務淨成本彙計表

單位：元

行政區域	96 年 12 月公用電話具數	經濟公用電話具數	不經濟公用電話具數	不經濟比例	可避免營運成本	可避免資金成本	成本合計	棄置收入	淨成本	具平均可避免營運成本	具平均可避免資金成本	具平均可避免成本合計	具平均棄置收入	具平均淨成本
基隆市	1,612	1,192	420	26.05%	5,786,760	28,140	5,814,900	1,151,652	4,663,248	13,778	67	13,845	2,742	11,103
台北市	14,011	11,918	2,093	14.94%	25,989,800	113,600	26,103,400	6,825,712	19,277,688	12,417	54	12,472	3,261	9,211
台北縣	12,547	9,854	2,693	21.46%	36,079,083	159,821	36,238,904	9,304,890	26,934,014	13,397	59	13,457	3,455	10,001
桃園縣	8,267	6,560	1,707	20.65%	19,862,358	87,039	19,949,397	6,062,369	13,887,028	11,636	51	11,687	3,551	8,135
新竹市	1,646	1,381	265	16.10%	3,159,065	15,635	3,174,700	715,424	2,459,276	11,921	59	11,980	2,700	9,280
新竹縣	1,734	1,212	522	30.10%	6,222,762	30,798	6,253,560	1,339,924	4,913,636	11,921	59	11,980	2,567	9,413
苗栗縣	1,964	1,110	854	43.48%	11,083,686	45,666	11,129,352	3,265,976	7,863,376	12,979	53	13,032	3,824	9,208
台中市	5,588	4,823	765	13.69%	9,648,180	41,310	9,689,490	2,059,162	7,630,328	12,612	54	12,666	2,692	9,974
台中縣	6,178	4,673	1,505	24.36%	13,595,012	64,170	13,659,182	4,093,958	9,565,224	9,033	43	9,076	2,720	6,356
南投縣	2,267	1,119	1,148	50.64%	13,686,722	56,182	13,742,904	4,135,514	9,607,390	11,922	49	11,971	3,602	8,369
彰化縣	3,676	2,284	1,392	37.87%	13,197,912	61,368	13,259,280	4,143,745	9,115,535	9,481	44	9,525	2,977	6,549
雲林縣	2,656	1,884	772	29.07%	9,242,384	33,196	9,275,580	1,564,121	7,711,459	11,972	43	12,015	2,026	9,989
嘉義市	1,466	1,272	194	13.23%	2,462,830	9,312	2,472,142	721,461	1,750,681	12,695	48	12,743	3,719	9,024
嘉義縣	2,324	1,409	915	39.37%	11,615,925	43,920	11,659,845	3,408,280	8,251,565	12,695	48	12,743	3,725	9,018
台南市	3,011	2,627	384	12.75%	4,477,824	16,128	4,493,952	1,428,490	3,065,462	11,661	42	11,703	3,720	7,983
台南縣	5,089	3,537	1,552	30.50%	18,097,872	65,184	18,163,056	4,978,408	13,184,648	11,661	42	11,703	3,208	8,495
高雄市	6,861	5,829	1,032	15.04%	15,211,990	56,586	15,268,576	3,494,572	11,774,004	14,740	55	14,795	3,386	11,409
高雄縣	4,803	3,499	1,304	27.15%	17,614,506	64,118	17,678,624	5,670,028	12,008,596	13,508	49	13,557	4,348	9,209
屏東縣	3,184	2,359	825	25.91%	11,094,600	42,900	11,137,500	3,387,366	7,750,134	13,448	52	13,500	4,106	9,394
宜蘭縣	2,537	1,876	661	26.05%	9,398,759	36,355	9,435,114	1,537,289	7,897,825	14,219	55	14,274	2,326	11,948
花蓮縣	3,039	2,029	1,010	33.23%	14,866,350	52,442	14,918,792	3,770,828	11,147,964	14,719	52	14,771	3,733	11,038
台東縣	1,446	910	536	37.07%	6,268,520	27,336	6,295,856	1,963,306	4,332,550	11,695	51	11,746	3,663	8,083
澎湖縣	831	471	360	43.32%	5,058,360	20,160	5,078,520	886,988	4,191,532	14,051	56	14,107	2,464	11,643
金門縣	817	504	313	38.31%	4,621,445	15,963	4,637,408	1,066,463	3,570,945	14,765	51	14,816	3,407	11,409
連江縣	506	361	145	28.66%	2,972,790	10,585	2,983,375	478,396	2,504,979	20,502	73	20,575	3,299	17,276
合計	98,060	74,693	23,367	23.83%	291,315,495	1,197,914	292,513,409	77,454,322	215,059,087	12,467	51	12,518	3,315	9,204

表三

96 年度特定場所不經濟公用電話彙計表（執行成果）

單位：元

行政區域	公用電話總具數	不經濟公用電話具數	不經濟公用電話具數	095年不經濟公用電話具數	特定場所提報不經濟公用電話統計												其他	
					小計+b+c+d+e)		a. 醫院		b. 國民小學		c. 集會場所		d. 議會		e. 山區			
					總具數	不經濟話機數	總具數	不經濟話機數	總具數	不經濟話機數	總具數	不經濟話機數	總具數	不經濟話機數	總具數	不經濟話機數	總具數	不經濟話機數
基隆市	1,612	1,192	420	570	724	356	108	41	123	94	492	221	1	0	0	0	888	64
台北市	14,011	11,918	2,093	3,320	5,624	1,961	1,420	297	845	489	3,295	1,134	28	10	36	31	8,387	132
台北縣	12,547	9,854	2,693	3,885	4,660	2,276	594	160	1,182	721	2,686	1,258	5	3	193	134	7,887	417
桃園縣	8,267	6,560	1,707	2,554	3,350	1,287	646	137	651	412	1,996	694	0	0	57	44	4,917	420
新竹市	1,646	1,381	265	302	564	218	109	19	118	76	337	123	0	0	0	0	1,082	47
新竹縣	1,734	1,212	522	530	822	295	100	32	151	115	518	114	1	1	52	33	912	227
苗栗縣	1,964	1,110	854	1,029	835	478	145	55	232	205	424	191	1	1	33	26	1,129	376
台中市	5,588	4,823	765	1,464	1,996	683	627	104	473	236	896	343	0	0	0	0	3,592	82
台中縣	6,178	4,673	1,505	2,110	2,617	1,063	392	102	641	398	1,482	495	3	1	99	67	3,561	442
南投縣	2,267	1,119	1,148	1,440	1,035	701	126	47	280	226	435	294	2	2	192	132	1,232	447
彰化縣	3,676	2,284	1,392	2,297	1,579	977	376	124	469	381	724	464	1	1	9	7	2,097	415
雲林縣	2,656	1,884	772	1,215	1,001	436	170	35	362	168	447	218	2	0	20	15	1,655	336
嘉義市	1,466	1,272	194	424	480	164	180	31	113	58	186	74	1	1	0	0	986	30
嘉義縣	2,324	1,409	915	976	1,014	429	171	28	194	139	503	160	0	0	146	102	1,310	486
台南市	3,011	2,627	384	917	837	298	220	44	233	127	380	125	4	2	0	0	2,174	86
台南縣	5,089	3,537	1,552	2,227	2,289	984	267	69	439	292	1,440	511	1	1	142	111	2,800	568
高雄市	6,861	5,829	1,032	1,557	2,674	962	600	176	470	298	1,604	488	0	0	0	0	4,187	70
高雄縣	4,803	3,499	1,304	1,748	2,496	934	349	52	409	255	1,448	419	3	1	287	207	2,307	370
屏東縣	3,184	2,359	825	1,084	1,425	677	236	38	297	228	694	269	0	0	198	142	1,759	148
宜蘭縣	2,537	1,876	661	723	1,205	397	148	22	220	100	753	226	7	4	77	45	1,332	264
花蓮縣	3,039	2,029	1,010	1,436	1,343	660	282	87	251	163	721	359	1	1	88	50	1,696	350
台東縣	1,446	910	536	798	832	417	102	42	120	79	377	151	1	0	232	145	614	119
澎湖縣	831	471	360	371	588	287	40	17	51	41	497	229	0	0	0	0	243	73
金門縣	817	504	313	399	597	228	24	4	27	25	545	199	1	0	0	0	220	85
連江縣	506	361	145	154	473	144	22	6	6	3	378	120	0	0	67	15	33	1
合計	98,060	74,693	23,367	33,530	41,060	17,312	7,454	1,769	8,357	5,329	23,258	8,879	63	29	1,928	1,306	57,000	6,055

表四

96 年度偏遠地區公話機數

偏遠地區定義：人口密度低於平均人口 1/5 之偏遠鄉鎮及距離縣市政府所在地 7.5 公里以上之離島地區

97.3.27

縣市別	鄉鎮別	96/12 營運話機數	不經濟話機數	縣市別	鄉鎮別	96/12 營運話機數	不經濟話機數	縣市別	鄉鎮別	96/12 營運話機數	不經濟話機數
台北縣	坪林鄉	33	22	南投縣	信義鄉	61	39	屏東縣	春日鄉	12	2
	石碇鄉	74	49		仁愛鄉	135	94		獅子鄉	17	16
	烏來鄉	37	22		中寮鄉	45	39		滿州鄉	42	31
	平溪鄉	32	25		小計	241	172		三地門鄉	20	14
	雙溪鄉	49	41	台中縣	和平鄉	122	73		牡丹鄉	23	21
	小計	225	159		仁愛鄉	11	7		泰武鄉	11	8
桃園縣	復興鄉	85	75	花蓮	秀林鄉	8	6		來義鄉	14	8
	小計	85	75		小計	141	86		瑪家鄉	17	12
新竹縣	五峰鄉	24	14	嘉義縣	阿里山鄉	70	41		霧臺鄉	7	7
	尖石鄉	28	19		大埔鄉	14	13		琉球鄉	36	23
	小計	52	33		番路鄉	56	31		小計	199	142
花蓮縣	萬榮鄉	24	11		小計	140	85	台南縣	龍崎鄉	17	13
	豐濱鄉	63	53	澎湖縣	西嶼鄉	57	34		楠西鄉	68	45
	卓溪鄉	27	19		湖西鄉	139	73		左鎮鄉	32	30
	富里鄉	79	54		馬公市	536	199		南化鄉	46	39
	壽豐鄉	252	140		白沙鄉	67	38		小計	163	127
	鳳林鎮	107	61		七美鄉	15	11	高雄市	東沙	17	4
	光復鄉	107	44		望安鄉	20	13		南沙	5	1
	秀林鄉	136	58		小計	834	368		小計	22	5
	瑞穗鄉	95	64	金門縣	烏坵鄉	31	0	台東縣	東河鄉	69	46
	玉里	233	119		金湖鎮	320	122		延平鄉	8	6
	小計	1,123	623		金沙鎮	123	73		卑南鄉	146	55
宜蘭縣	南澳鄉	35	18		烈嶼鄉	111	67		大武鄉	27	12
	大同鄉	65	45		小計	585	262		蘭嶼鄉	11	5
	小計	100	63						長濱鄉	38	20
連江縣	南竿鄉	212	68						海端鄉	34	21
	北竿鄉	94	41						鹿野鄉	56	25
	東引鄉	132	11						達仁鄉	11	4
	莒光鄉	77	25						金鋒鄉	6	2
	小計	515	145						成功鎮	98	45
苗栗縣	獅潭鄉	19	16						池上鄉	39	22
	泰安鄉	35	23						關山鎮	71	32
	南庄鄉	75	48	不經濟比例					太麻里鄉	50	23
	小計	129	87						綠島鄉	22	15
									小計	686	333
北分		2,100	1,098	52.29%				高雄縣	田寮鄉	38	29
南分		3,297	1,796	54.47%					桃源鄉	28	22
合計		5,397	2,894	53.62%					茂林鄉	16	13
									六龜鄉	113	87
									甲仙鄉	48	35
									三民鄉	16	10
									杉林鄉	27	20
									小計	286	216
								南分合計		3,297	1,796