

中華電信股份有限公司

九十六年度不經濟地區電話暨數據通信接取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，於九十五年五月提報不經濟地區電話普及服務實施計畫並經核定公告，負責九十六年度不經濟地區電信普及服務之規劃及服務之提供，其服務範圍含括台灣本島之偏遠地區、離島及金門、馬祖等區域。本公司依據九十六年度不經濟地區電話普及服務實施計畫，於所核定之十七個縣市、七十九個偏遠鄉鎮從事電信網路建設、維護及提供基本通信服務。國家通訊傳播委員會依據電信普及服務管理辦法第十七條，指定本公司九十六年度於特定村里提供數據通信接取普及服務。

依據95年12月29日修正之電信普及服務管理辦法，不經濟地區普及服務區分為不經濟地區電話普及服務及不經濟地區數據通信接取普及服務。經執行後至九十六年十二月底，十七個縣市七十九個鄉鎮，不經濟電話服務交換局共計190個，其實際市話客戶數共有212,464戶；不經濟數據通信接取服務交換局共計66個，其實際數據通信客戶數共有11,655戶。

九十六年度不經濟地區普及服務之各項成本，係依據國家通訊傳播委員會97年3月25日核定本公司之「電信普及服務會計作業程序手冊」計算，九十六年度不經濟地區電話普及服務之可避免成本為1,169,421仟元，扣除棄置營收528,140仟元後，淨成本為641,281仟元。九十六年度不經濟地區數據通信接取普及服務，包含國家通訊傳播委員會指定本公司於43村里提供數據通信接取普及服務之可避免成本為163,237仟元，扣除棄置營收99,273仟元後，淨成本為63,964仟元。

二、執行結果

(一) 普及服務執行成果概述

1、不經濟地區電話普及服務

(1) 普及率

九十六年度本公司提報之各縣市偏遠地區不經濟電話普及服務，由於受自然及人文、經濟環境等因素影響，各縣市轄屬偏遠地區之電話普及率互有消長，增減幅度在±2%間，僅新竹縣升降幅度較大，原因如下列說明，96年度實施前

後各縣市偏遠地區電話普及服務之普及率如表一：

表一、偏遠地區各縣市電話普及率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	85.07	86.44	嘉義縣	61.11	59.63
桃園縣	63.13	62.20	台南縣	66.14	67.78
新竹縣	60.41	57.80	高雄縣	52.23	54.38
宜蘭縣	90.95	91.39	屏東縣	51.63	52.34
花蓮縣	86.18	85.55	台東縣	64.91	62.99
連江縣	98.50	97.90	澎湖縣	71.18	72.70
苗栗縣	55.76	55.16	金門縣	45.80	46.61
台中縣	79.37	81.81	高雄市	100.00	100.00
南投縣	67.88	67.18	平均	70.60	70.70

註：96年度風災破害山區環境，使原本生活條件嚴苛之當地居民皆移往平地，致市話之用戶數較95年度減少約3%，故造成普及率降低。

(2) 服務供裝時程

九十六年度颱風、豪雨頻繁，計有帕布、梧提、聖帕、韋帕、科羅莎等肆虐，且又受到颱風後之連續豪雨影響，造成道路坍塌、橋樑受損，連帶亦使電信纜線損害、流失；由於道路、橋樑修護費時，致使部分縣市對客戶市話申裝及修護受到延誤，影響偏遠地區市話用戶之供裝時程，惟本公司仍戮力克服困難，儘速完成客戶之要求，確保客戶權益。各縣市轄屬偏遠地區電話平均服務供裝時程如表二：

表二、偏遠地區各縣市電話服務供裝時程

單位：天

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	4.30	3.75	嘉義縣	5.49	5.31
桃園縣	3.89	5.99	台南縣	2.50	2.11
新竹縣	4.89	4.91	高雄縣	3.51	3.90
宜蘭縣	4.57	4.17	屏東縣	2.99	3.07
花蓮縣	2.24	2.19	台東縣	3.88	2.87
連江縣	2.50	2.05	澎湖縣	1.90	1.83
苗栗縣	4.33	4.49	金門縣	2.62	1.86
台中縣	5.68	4.64	高雄市	---	---

南投縣	4.48	3.73	平均	3.74	3.55
-----	------	------	----	------	------

※註：高雄市所屬東沙、南沙，96年度內無新申裝客戶。

(3) 接續完成率

為維持固定交換網路之高接續完成率，並持續改善提高客戶服務品質，本公司以自動撥接測試設備，於全區各市話交換局對市話及長話網路執行全天候撥接監測，取得各營運處轄屬各交換局接續完成率資訊。九十六年度不經濟地區電話普及服務各縣市實施前後之接續完成率均符合『固定通信業務服務品質規範』指標值「 $\geq 95.6\%$ 」如表三：

表三、偏遠地區各縣市電話接續完成率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	99.99	100.00	嘉義縣	100.00	100.00
桃園縣	99.99	100.00	台南縣	100.00	100.00
新竹縣	100.00	100.00	高雄縣	99.97	99.99
宜蘭縣	100.00	100.00	屏東縣	99.99	99.93
花蓮縣	99.97	100.00	台東縣	100.00	100.00
連江縣	99.99	100.00	澎湖縣	99.93	100.00
苗栗縣	100.00	100.00	金門縣	99.95	99.93
台中縣	100.00	100.00	高雄市	100.00	100.00
南投縣	100.00	99.99	平均	99.99	99.99

(4) 每年障礙次數

本公司為提升偏遠地區客戶服務品質，九十六年度除持續加強受損線路之整修及巡勘維護等措施外，並加強汰換老舊電纜，改善局端及用戶設備。九十六年度偏遠地區每支電話每年之平均障礙次數仍維持在0.19次，符合一般地區每年平均 ≤ 1 次之規範標準，各縣市偏遠地區每客戶之平均障礙次數如表四：

表四、偏遠地區每支電話每年平均障礙次數

單位：次

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	0.20	0.21	嘉義縣	0.20	0.23
桃園縣	0.14	0.29	台南縣	0.17	0.19
新竹縣	0.23	0.07	高雄縣	0.24	0.28

宜蘭縣	0.20	0.20	屏東縣	0.22	0.22
花蓮縣	0.15	0.18	台東縣	0.21	0.22
連江縣	0.17	0.17	澎湖縣	0.14	0.13
苗栗縣	0.24	0.19	金門縣	0.16	0.12
台中縣	0.26	0.16	高雄市	0.78	0.60
南投縣	0.21	0.13	平均	0.23	0.21

(5) 障礙修復時間：

本公司各營運處為縮短客戶申告障礙之修復時間，採取責任區之障礙查修方式，配合與客戶先行約定障礙維修時間，並藉由自動派工及催修資訊系統，派遣適當查修人員前往查修，縮短人車行程及障礙修復時間，九十六年度雖有頻繁之颱風及連續豪雨影響，惟在本公司同仁努力下，平均障礙修復時間仍有 0.2 天之品質，符合一般地區障礙修復時間 ≤ 2 天之規範標準，各縣市偏遠地區之平均障礙修復時間如表五：

表五、偏遠地區每支電話每年平均障礙修復時間

單位：天

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	0.38	0.40	嘉義縣	0.15	0.18
桃園縣	0.49	0.73	台南縣	0.21	0.21
新竹縣	0.38	0.39	高雄縣	0.17	0.18
宜蘭縣	0.13	0.23	屏東縣	0.14	0.15
花蓮縣	0.12	0.21	台東縣	0.20	0.14
連江縣	0.07	0.08	澎湖縣	0.14	0.14
苗栗縣	0.18	0.15	金門縣	0.15	0.12
台中縣	0.31	0.40	高雄市	0.10	0.10
南投縣	0.19	0.22	平均	0.21	0.24

註：表中所列平均障礙修復時間已扣除例假非上班及行程時間。

(6) 出帳正確率

本公司非常重視客戶權益，對帳務系統之穩定性、正確性及安全性要求均甚嚴謹，因此九十六年度之市話出帳正確率接近 100%，並均符合 $\geq 99.95\%$ 之規範標準。各縣市之市話

出帳正確率如表六：

表六、普及服務偏遠地區各縣市之市話出帳正確率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	100.00	100.00	嘉義縣	100.00	100.00
桃園縣	100.00	100.00	台南縣	100.00	100.00
新竹縣	100.00	100.00	高雄縣	99.999	100.00
宜蘭縣	100.00	100.00	屏東縣	100.00	100.00
花蓮縣	100.00	99.999	台東縣	100.00	100.00
連江縣	100.00	100.00	澎湖縣	100.00	100.00
苗栗縣	100.00	100.00	金門縣	100.00	100.00
台中縣	100.00	100.00	高雄市	100.00	100.00
南投縣	100.00	100.00	平均	100.00	100.00

(7) 不經濟交換局市話交換機及市話用戶線使用率：

九十六年度各縣市偏遠地區不經濟交換局市話交換機及市話用戶線之使用率仍然受下列因素之影響：

- 由於新市話客戶之供裝需求或配合地方建設等需要，本公司可能有部分交換局需配合設計佈設新的供線路由，及擴增供線路由之市話用戶線設備量。
- 部分地區因線路分割損失，致使市話用戶線之使用率降低。
- 預計部分交換局近期之客戶數將會有成長，需預為擴建，以縮短供裝時程及提高服務品質。
- 為提高服務品質，部分交換局需進行設備之增建或升版工程。

(a) 九十六年度普及服務偏遠地區市話交換機之設備使用率如表七

表七、九十六年度偏遠地區市話交換機設備使用率

單位：%

縣市別	95 年度	96 年度	縣市別	95 年度	96 年度
台北縣	85.16	84.30	嘉義縣	56.91	56.73

桃園縣	77.76	76.65	台南縣	71.58	70.66
新竹縣	57.15	58.01	高雄縣	64.63	63.75
宜蘭縣	63.03	63.09	屏東縣	67.53	66.67
花蓮縣	67.65	66.58	台東縣	75.86	73.53
連江縣	75.23	73.24	澎湖縣	87.86	86.91
苗栗縣	76.84	74.62	金門縣	79.17	77.81
台中縣	67.99	67.34	高雄市	87.50	87.50
南投縣	71.24	70.12	平均	71.21	70.05

說明：1. 山區居民生活困難，部分偏遠山區（如梨山、屏東好茶村、新竹縣尖石鄉等）因地處偏僻，天然災害頻仍，環境生活相當不便，當地原住民普遍到外地工作謀生、人口外移，常造成電話之退租、移機或欠費拆機情形，（且行動電話普及、方便，亦為電話減少之原因之一）致使市話交換機設備使用率降低。

2. 離島地區因經濟條件較差，人口外移本島工作謀生。又因政府落實精兵政策，致駐軍人員降低（如連江縣），造成經營駐軍生意住戶之需求降低，此均常造成電話之退租，致使市話交換機設備使用率降低。

(b)九十六年度普及服務偏遠地區市話交換機之市話用戶線使用率如表八：

表八、九十六年度偏遠地區市話用戶線使用率

單位：%

縣市別	95 年度	96 年度	縣市別	95 年度	96 年度
台北縣	49.22	49.01	嘉義縣	50.89	52.55
桃園縣	46.09	46.55	台南縣	48.42	48.49
新竹縣	35.51	36.23	高雄縣	47.26	46.34
宜蘭縣	45.89	45.69	屏東縣	45.70	41.65
花蓮縣	51.41	50.93	台東縣	36.06	33.24
連江縣	34.85	37.90	澎湖縣	48.09	47.77
苗栗縣	58.11	52.44	金門縣	55.05	51.63
台中縣	49.78	47.92	高雄市	24.50	24.50
南投縣	47.48	47.27	平均	45.73	44.45

說明：1. 山區居民生活困難，部分偏遠山區（如梨山、屏東好茶村、新竹縣尖石鄉等）因地處偏僻，天然災害頻仍，環境生活相當不便，當地原住民普遍到外地工作謀生、人口外移，常造成電話之退租、移機或欠費拆機情形，（且行動電話普及、方便，

- 亦為電話減少之原因之一)致使市話交換機設備使用率降低。
2. 離島地區因經濟條件較差，人口外移本島工作謀生。又政府落實精兵政策，致駐軍人員降低（如連江縣），造成經營駐軍生意住戶之需求降低，此均常造成電話之退租，致使市話用戶線使用率降低。

2、不經濟地區數據通信接取普及服務

(1) 普及率

各縣市偏遠鄉鎮，因地處偏遠，受自然、人文、經濟環境等因素影響，人口稀少，經濟不發展，惟本公司仍將致力於普及率之提昇或維持，預估實施前後各縣市偏遠地區數據寬頻服務之普及率如表九：

表九、偏遠地區各縣市數據寬頻服務普及率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	22.05	22.84
桃園縣	---	---	台南縣	19.30	20.86
新竹縣	12.65	15.60	高雄縣	22.29	23.01
宜蘭縣	54.30	54.87	屏東縣	40.33	43.42
花蓮縣	27.25	27.75	台東縣	23.63	24.55
連江縣	93.88	96.60	澎湖縣	18.28	22.76
苗栗縣	14.86	16.05	金門縣	21.11	20.92
台中縣	29.03	33.08	高雄市	---	---
南投縣	26.09	31.25	平均	30.36	32.40

註：1.依據管理辦法規定，普及率應為該偏遠鄉鎮擁有數據通信之戶數佔該地區總戶數計之。但本公司現有數據通信用戶資料並無該資料，需先請全區整理客戶資料規格並經相關系統另行撰寫程式抽取資料，目前客戶資料尚在整理中，故數據通信接取普及率之計算以服務該偏遠鄉鎮交換局之數據通信用戶數佔該地區

總戶數計之。

2. 高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

3. 台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

(2) 服務供裝時程

九十六年度受頻繁之颱風及連續豪雨影響，造成道路坍塌、橋樑受損，連帶亦使電信纜線損害、流失；由於道路、橋樑修護費時交通不便，致使部分縣市對客戶市話申裝及修護受到延誤，影響偏遠地區市話用戶之寬頻供裝時程，惟本公司仍戮力克服困難，儘速完成客戶之要求，確保客戶權益。各縣市轄屬偏遠地區寬頻平均服務供裝時程均符合一般地區『固定通信業務服務品質規範』指標值「 ≤ 14 天」如表十：

表十、偏遠地區各縣市數據寬頻服務供裝時程

單位：天

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	5.33	4.97
桃園縣	---	---	台南縣	2.43	2.27
新竹縣	4.98	4.40	高雄縣	3.62	3.84
宜蘭縣	3.47	3.63	屏東縣	2.63	3.20
花蓮縣	2.27	2.17	台東縣	3.72	2.68
連江縣	2.58	1.97	澎湖縣	1.90	1.91
苗栗縣	4.12	4.15	金門縣	2.75	1.71
台中縣	5.04	4.79	高雄市	---	---
南投縣	3.34	3.58	平均	3.44	3.23

註：1. 高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

2. 台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

(3) 連線成功率

本公司為充分改善數據寬頻網路之 ADSL 連線成功率，於全區 DSLAM 機房裝置自動撥接測試設備，對數據寬頻網路持續執行全天候撥接測試，俾便進行必要維修改善，以提高客戶服務品質，九十六年度不經濟地區各縣市實施後之 ADSL 連線成功率如表十一。

表十一、各縣市偏遠地區 ADSL 連線成功率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	95.60	100.00
桃園縣	---	---	台南縣	95.60	100.00
新竹縣	95.60	99.99	高雄縣	95.60	100.00
宜蘭縣	95.60	100.00	屏東縣	95.60	100.00
花蓮縣	95.60	100.00	台東縣	95.60	100.00
連江縣	95.60	100.00	澎湖縣	95.60	100.00
苗栗縣	95.60	100.00	金門縣	95.60	100.00
台中縣	95.60	100.00	高雄市	---	---
南投縣	95.60	100.00	平均	95.60	100.00

註：1. 高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

2. 台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

(4) 每年障礙次數

本公司為提高偏遠地區客戶服務品質，九十六年度除持續致力於線路之重點整修及巡勘維護，並增建寬頻設備及改善用戶設備，各縣市偏遠地區數據寬頻服務，每客戶之年平均障礙次數符合一般地區每年平均 ≤ 1 次之規範標準如表十二：

表十二、偏遠地區每客戶每年平均障礙次數

單位：次

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	0.25	0.36
桃園縣	---	---	台南縣	0.31	0.31
新竹縣	0.59	0.20	高雄縣	0.44	0.56
宜蘭縣	0.35	0.53	屏東縣	0.47	0.51
花蓮縣	0.34	0.39	台東縣	0.38	0.47
連江縣	0.22	0.30	澎湖縣	0.20	0.25
苗栗縣	0.45	0.45	金門縣	0.32	0.25
台中縣	0.67	0.24	高雄市	---	---

南投縣	0.48	0.11	平均	0.39	0.35
-----	------	------	----	------	------

註：1.高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

2.台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

(5) 障礙修復時間：

本公司各營運處為縮短客戶申告障礙之修復時間，均已採取責任區障礙查修制度，配合客戶約修時間，彈性調整同仁工作時段，並建置自動派工催修系統，派遣適當查修人員前往查修，大幅減少人車往返行程，縮短障礙修復時間。九十六年度各縣市偏遠地區寬頻客戶之障礙申告案件，其平均障礙修復時間符合一般地區每年平均 ≤ 1 天之規範標準如表十三。

表十三、偏遠地區寬頻客戶之障礙申告案件平均修復時間

單位：天

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	0.18	0.21
桃園縣	---	---	台南縣	0.18	0.17
新竹縣	0.26	0.33	高雄縣	0.17	0.19
宜蘭縣	0.11	0.18	屏東縣	0.13	0.13
花蓮縣	0.10	0.15	台東縣	0.18	0.16
連江縣	0.06	0.06	澎湖縣	0.13	0.13
苗栗縣	0.20	0.14	金門縣	0.13	0.12
台中縣	0.29	0.31	高雄市	---	---
南投縣	0.17	0.17	平均	0.16	0.18

註：1.表中所列平均障礙修復時間已扣除例假非上班及行程時間。

2.高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

3.台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

(6) 封包來回延遲時間及封包遺失率

本公司為充分改善「封包來回延遲時間 (ms)」及「封包遺失率 (%)」之網路品質，於各機房佈建 ADSL 自動撥接測試設備，對 ADSL 網路持續執行全天候測試，隨時監控網路品質，俾便進行必要維修改善，以提高客戶服務品質。九十六年度各縣市偏遠地區之 ADSL 寬頻服務其封包來回平均延遲時間如表九，封包平均遺失率如表十四。

表十四、偏遠地區 ADSL 寬頻服務之封包來回平均延遲時間

單位：ms(毫秒)

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	54.53	54.33
桃園縣	---	---	台南縣	55.97	57.16
新竹縣	51.79	50.52	高雄縣	49.38	49.25
宜蘭縣	52.83	52.03	屏東縣	49.07	49.09
花蓮縣	57.43	56.63	台東縣	45.57	47.04
連江縣	46.76	46.72	澎湖縣	52.01	49.09
苗栗縣	52.32	50.57	金門縣	42.62	43.03
台中縣	47.22	43.05	高雄市	---	---
南投縣	47.37	45.00	平均	50.35	49.54

註：1.高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

2.台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

表十五、偏遠地區 ADSL 寬頻服務之封包平均遺失率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	0.001	0.000
桃園縣	---	---	台南縣	0.000	0.000
新竹縣	0.004	0.002	高雄縣	0.001	0.001
宜蘭縣	0.007	0.004	屏東縣	0.000	0.002
花蓮縣	0.002	0.002	台東縣	0.001	0.000
連江縣	0.003	0.005	澎湖縣	0.000	0.000
苗栗縣	0.000	0.000	金門縣	0.000	0.000
台中縣	0.000	0.000	高雄市	---	---
南投縣	0.000	0.001	平均	0.001	0.001

註：1.高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

2.台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

(7) 出帳正確率

本公司非常重視客戶權益，對帳務系統之穩定性、正確性及安全性要求均甚嚴謹，因此九十六年度之數據出帳正確率接近 100%，並均符合 $\geq 99.95\%$ 之規範標準。各縣市之數據出帳正確率如表十六：

表十六、普及服務偏遠地區各縣市之數據出帳正確率

單位：%

縣市別	實施前	實施後	縣市別	實施前	實施後
台北縣	---	---	嘉義縣	100.00	100.00
桃園縣	---	---	台南縣	99.999	100.00
新竹縣	100.00	100.00	高雄縣	100.00	100.00
宜蘭縣	100.00	100.00	屏東縣	99.998	100.00
花蓮縣	100.00	99.999	台東縣	100.00	100.00
連江縣	100.00	100.00	澎湖縣	100.00	100.00
苗栗縣	100.00	100.00	金門縣	100.00	100.00
台中縣	100.00	100.00	高雄市	---	---
南投縣	100.00	100.000	平均	100.00	100.00

註：1.高雄市所轄東沙、南沙尚無寬頻網路。

2.台北縣、桃園縣經計算後，淨成本皆為負數，故本年度不提報。

4、偏遠地區投資

為維持對偏遠地區客戶之服務品質，本公司九十六年度持續對偏遠地區作必要之投資合計 402,736 仟元，包括市話交換機之門號建設與交換機升版及市話用戶線線路之增建與汰換等。九十六年度各縣市偏遠地區之投資情形如表十七。

表十七、九十六年度偏遠地區各縣市投資情形

單位：仟元

縣市別	投資情形	縣市別	投資情形
台北縣	9,952	嘉義縣	18,186
連江縣	9,867	台南縣	9,926
宜蘭縣	4,784	高雄縣	47,532
花蓮縣	69,319	屏東縣	56,293
桃園縣	2,039	台東縣	66,881
新竹縣	17,014	澎湖縣	17,941
苗栗縣	15,209	金門縣	19,068
台中縣	14,601	高雄市	0
南投縣	24,124	合計	402,736

3、收費標準

本公司對偏遠地區市內電話服務之收費標準則依經主管機關核定或備查之各項資費標準計費。九十六年度各縣市偏遠地區之市內電話基本費收費標準如表十八。

表十八、九十六年度偏遠地區市內電話收費標準

縣市別	收費標準	縣市別	收費標準
台北縣	第二級	嘉義縣	第二級
連江縣	第一級	台南縣	第二級
宜蘭縣	第一級	高雄縣	第二級
花蓮縣	第一級	屏東縣	第二級
桃園縣	第二級	台東縣	第一級
新竹縣	第二級	澎湖縣	第一級
苗栗縣	第一級	金門縣	第一級
台中縣	第二級	高雄市	第二級
南投縣	第一級		

說明：第一級市內電話基本月租費 50 元，第二級市內電話基本月租費 70 元。

5、不經濟地區收取界外工料費之收取情形

為使偏遠地區客戶能與都會區客戶一樣享有便捷的通信服務品質，落實政府照顧偏遠地區民眾，縮短城鄉差距，及加速推動國家 e 化政策，本公司已配合擴大基本營業區域之涵蓋範圍，除少數申裝案例外，均已不再收取界外工料費。

近年因行動電話普及，客戶申裝地址如屬界外地區需支付界外工料費者，一般均以申裝行動電話替代使用，九十六年度本公司對不經濟地區客戶收取界外工料費者亦僅 33 件，共 706,478 元，如表十九。

表十九、九十六年度界外工料費收取情形

單位：元

縣市	花蓮縣	台中縣	南投縣	嘉義縣	合計
申裝件數	4	2	13	14	33
界外工料費	12,400	10,600	626,478	57,000	706,478

(二) 不經濟交換局與客戶數

- 九十六年度執行普及服務後，偏遠地區之不經濟電話服務交換局計有 190 個交換局，其電話用戶數共計 212,464 戶，詳如表二十。

表二十、九十六年度不經濟電話服務交換局與客戶數

縣市別	客戶數	交換	不經濟交換局
-----	-----	----	--------

		局數	
台北縣	7,260	4	石碇、格頭、坪林、烏來
桃園縣	2,152	2	復興、華陵
新竹縣	2,459	11	尖石、秀巒、泰崗、新光、石磊、五峰、竹林、桃山、雲山、田埔、玉峰
宜蘭縣	7,276	13	澳花、東澳、金洋、南澳、玉蘭、清水、南山、英士、土場、樂水、太平、寒溪、三星
花蓮縣	43,805	29	長橋、奇美、靜浦、志學、崇德、富里、豐濱、鳳林、富源、和平、新社、瑞穗、光復、古風、林榮、米棧、壽豐、水璉、東竹、大富、天祥、東里、文蘭、鹽寮、月眉、長良、高寮、三民、玉里
連江縣	4,951	4	南竿、北竿、莒光、東引
苗栗縣	6,058	4	泰安、南庄、象鼻、獅潭
台中縣	6,474	7	環山、和平、中坑、谷關、梨山、達觀、武陵
南投縣	18,146	17	中寮、爽文、親愛、精英、法治、麒麟、南豐、新生、發祥、霧社、信義、羅娜、民和、上安、同富、碧綠、翠巒
嘉義縣	7,351	8	阿里山、達邦、新美、番路、公田、大湖村、大埔、永興
台南縣	10,062	9	龍崎、龍船、楠西、密枝、左鎮、岡林、南化、北寮、關山
高雄縣	16,310	14	崇德、田寮、甲仙、小林、新發、新威、六龜、寶來、樟山、南桃源、茂林、三民、杉林、集來
屏東縣	15,661	18	七佳、九棚、嘉祿、長樂、楓港、滿州、內文、牡丹、石門、士文、草埔、筏灣、來義、琉球、德文、霧台、舊武潭、三地門
台東縣	37,427	31	豐田、都蘭、隆昌、鹿野、延平、鸞山、初鹿、瑞源、達仁、蘭嶼、金峰、大武、寧埔、長濱、樟原、泰源、東河、海端、霧鹿、利稻、知本、綠島、成功、信義、忠孝、池上、逸園山莊、多良、金崙、電光、富岡
澎湖縣	14,953	13	將軍澳、七美、吉貝、花嶼、虎井、湖西、西嶼、烏嶼、澎南、白沙、東吉、東坪、望安
金門縣	12,095	4	金湖、金沙、烈嶼、烏坵
高雄市	24	2	東沙、南沙
合計	212,464	190	

2、九十六年度執行普及服務後，偏遠地區之不經濟數據通信接取服務交換局計有 66 個交換局，其數據通信用戶數共計 11,655 戶，詳如表二十一。

表二十一、九十六年度不經濟數據通信接取服務交換局與客戶數

縣市別	客戶數	交換局數	不經濟交換局
台北縣	0	0	
桃園縣	0	0	
新竹縣	52	5	泰崗、石磊、竹林、田埔、司馬庫斯
宜蘭縣	339	6	澳花、東澳、南山、英士、樂水、太平
花蓮縣	2,659	10	崇德、古風、米棧、壽豐、東竹、大富、天祥、文蘭、月眉、長良
連江縣	1,623	3	南竿、莒光、東引
苗栗縣	379	2	象鼻、獅潭
台中縣	593	5	環山、中坑、谷關、達觀、武陵
南投縣	1,379	8	精英、法治、發祥、霧社、信義、上安、碧綠、翠巒
嘉義縣	532	5	新美、公田、大湖村、大埔、永興
台南縣	137	4	龍船、密枝、岡林、關山
高雄縣	290	1	寶來
屏東縣	44	3	內文、士文、德文
台東縣	396	5	鸞山、泰源、逸園山莊、金崙、電光
澎湖縣	304	6	將軍澳、花嶼、烏嶼、東吉、東坪、望安
金門縣	2,928	3	金湖、烈嶼、烏坵
高雄市	0	0	
合計	11,655	66	

(三) 電話服務及普及服務淨成本

依據 95 年 12 月 29 日修正之電信普及服務管理辦法，不經濟地區普及服務區分為不經濟地區電話普及服務及不經濟地區數據通信接取普及服務。九十六年度不經濟地區普及服務之各項成本，係依據國家通訊傳播委員會 97 年 3 月 25 日核定本公司之「電信普及服務會計作業程序手冊」計算。

九十六年度執行提供電話普及服務後，計有偏遠地區 190 個不經濟交換局，可避免資金成本 190,708 仟元，可避免營運成本 978,713 仟元，扣除棄置營收 528,140 仟元後，其淨成本為 641,281 仟元。

九十六年度執行提供數據通信接取普及服務後，計有偏

遠地區 66 個不經濟交換局，可避免資金成本 25,219 仟元，可避免營運成本 138,018 仟元，扣除棄置營收 99,273 仟元後，其淨成本為 63,964 仟元。

三、績效與對社會之影響

- (一) 電信服務是人民生活不可或缺之必需品，但電信業者為維護公司及股東權益，將以追求公司利潤最大化為經營目標，對於偏遠地區之電信建設顯然意願不高。本公司為配合政府照顧偏遠（含離島）地區民眾基本通信之權益，擔負提供電信普及服務之責任，使偏遠地區能同享優質化的通信服務品質，讓偏遠地區對外的溝通更加便捷、順暢，賡續執行九十六年度之普及服務工作。
- (二) 隨著經濟發展與環境變遷，偏遠鄉鎮人口大量外移至都會區，造成城鄉區域發展的不均衡，因此電信建設是縮小城鄉差距最經濟、最快速、最有效的方法之一。在 e 化社會裏，電話網路已經不只是提供語音服務而已，它已經變成民眾日常獲取資訊最重要的管道。藉由本公司對偏遠地區提供電話及數據通信接取普及服務，使偏遠地區民眾均可與都會區一樣，以合理價格享有 e 化社會所帶來的便利與快速。
- (三) 由於台灣的地理位置位於颱風及多雨地帶，每逢颱風來襲，偏遠山區必定受創，九十六年度歷經帕布、梧提、聖帕、韋伯、科羅莎等颱風肆虐，且又受到颱風後之連續豪雨影響，致偏遠山區電信設施受損嚴重，惟本於政府照顧偏遠地區民眾之政策，本公司不惜成本，全力派員及時搶救，均在短期間內恢復前述地區通信，上述種種在在展現政府照顧民眾之美意與關懷，對提升政府形象及照護弱勢族群，極具正面積極意義。
- (四) 本公司受指定為普及服務提供業者，為善盡社會責任，服務偏遠地區用戶，96 年度配合 NCC 推動村村有寬頻政策，縮短城鄉數位落差，創造偏鄉數位機會，共建設 43 個村寬頻網路；由於台灣地區天災頻仍，山區地形險惡，工程建設、維運不易本公司逐步克服偏遠地區通信建設困境，在儘量不破壞大自然生態的環保前提下，採用最先進有線及無線寬頻網路技術，同時提供市話及寬頻上網服務，前述村村有寬頻工程全部均已完工提供服務。

(五) 電信普及服務對社會之具體影響：

- 1、『村村有寬頻』以網路代替馬路，可解決偏遠地區通訊問題，並縮短城鄉數位落差、提升國家整體競爭力及落實政府照顧弱勢族群之政策。
- 2、普及服務可創造附加價值，促進偏遠區域經濟、文化、教育及社會福利等各層面之多元發展(如遠距教學、偏遠地區農業及休閒觀光產業發展、緊急救難及醫療照顧作業等)。
- 3、普及服務機制由於能滿足偏遠區域實質通信需求，提升偏遠區域社會生活品質，減少政府其他社會外部成本。

四、結論及改進措施

政府為照顧偏遠(含離島)地區民眾，讓對外的溝通更加便捷、順暢，而實施電信普及服務，使全區同享優質化的通信服務品質，並責由中華電信公司配合執行九十六年度之普及服務工作。本公司配合政府普及服務政策，藉由積極維護不經濟地區的網路設備，提昇服務品質，以落實普及服務之基本精神。

本公司為加強服務偏遠地區民眾，提升通信品質，加強下列改進措施：

- (一) 為縮短城鄉數位落差，建設村村有寬頻網路，本公司除逐步克服偏遠地區的通信建設困境，以最先進之「改良式無線市話及寬頻上網解決方案」提供偏遠地區通信服務外，更整合無線通信、光世代及優質網管，配合研發偏遠地區網路維運系統，提供一次到位之「市話及寬頻上網服務」。
- (二) 由於偏遠鄉鎮人口作息習性與都會地區不同，為提高客戶之裝修服務品質，本公司普遍實施採取責任區制度及與客戶約定到府裝機或查修之服務，縮短客戶等待裝修時間，頗獲客戶好評。
- (三) 「快速服務」為新世紀企業競爭優勢之一，本公司為提升作業效率，加速客戶服務速度，建置各項作業資訊系統，其作業範圍均可涵蓋各偏遠地區，有助於服務品質之不斷提升。
- (四) 於偏遠地區規劃建設或汰換線路、機械傳輸設備、寬頻接取設備並加強區域遠端用戶設備。
- (五) 加強網路管理監控及巡修以預防維護為目標，並擴大頻寬及提升上網速率，使偏遠地區各類電信業務之通訊更能暢通無礙。符合當地住民需求。

- (六) 以光纖環路方式及架設數位微波設備，構成雙路由雙設備和增設分散式直流(SMR)及蓄電池設備，減少意外事件造成通訊阻斷。並建設多重路由，維護網路安全與穩定。
- (七) 完成桃園縣復興鄉交換機平等接取暨新機能提升。
- (八) 建置司馬庫斯、玉峰(含宇老)、五峰、桃山及雲山等部落寬頻網路。
- (九) 改善大、小金門傳輸頻寬不足問題，增設其區間展頻微波設備並推動用戶光纖迴路；另台、金間通信除既有台金海纜及衛星備援系統外，增設金門太武山對台中小雪山數位微波系統建設，確保台、金通信之暢通，提供全方位穩定且優質電信服務。
- (十) 金門縣、澎湖縣二外島持續進行各交換局擴建寬頻網路設備、傳輸設備、光纜及管線地下化工程，提昇外島電信服務品質績效。
- (十一) 強化馬祖地區對外通信的電路品質，96年度先後完成台灣淡水到馬祖東引及大園到南竿共三次海底電纜的搶修，維護馬祖地區對外通信的正常運作。
- (十二) 馬祖地區配合地方政府建設觀光島計畫，要求全面地下化，改以管道電纜方式供線。並配合連江縣立醫院完成FTTB醫療專線建設，提升遠距醫療服務品質。

本公司在面臨民營業者的競爭壓力下，擔負提供電信普及服務之任務，雖然普及服務補助款仍不敷提供服務的成本，仍盡全力投入資金與人力，克服天災與山區多變地形，執行各項維運改善措施，確保服務品質的提昇，並致力於各項服務成本的降低，以提供物美價廉的電信產品。

九十六年度對偏遠地區普及服務品質之執行成果均已達到預期目標，未來仍將繼續配合政府政策，廣續提供符合客戶需求的各項優質電信服務。

五、檢附按縣市別提出之九十六年度不經濟地區普及服務補助申請相關文件如後附。