固定通信業務服務品質規範

一、為確保固定通信業務客戶服務品質及網路性能服務品質，以健全國家資訊基本設施，俾保障廣大消費者權益，並加強執行固定通信業務管理規則第五十四條規定，特訂定本規範。

二、本規範適用對象為固定通信業務之經營者。

三、固定通信業務服務品質分為客戶服務品質及網路性能服務品質。

四、客戶服務品質

(一) 規範項目及指標：

1. 服務供裝時程
2. 接續完成率
3. 每年障礙次數
4. 障礙修復時間
5. 出帳正確率
6. 客戶滿意度
7. 每年每百路障礙次數
8. 障礙修復率
9. 廣告速率達成率

上述服務品質指標如附表所列，主管機關國家通訊傳播委員會並得視實際需要，增修之。

(二) 評核方式，分下列兩階段進行：

1. 經營者自評

經營者接獲主管機關通知後，依附表(客戶滿意度除外)所規定服務品質指標自我評核，且於限期內回報主管機關。

自我評核方式以隨機取樣調查方式進行者，必須一併公告取樣方式、取樣數量、統計模型以及各項結果在一定信心水準下的統計誤差。

2. 主管機關辦理複評

主管機關就經營者自評及客戶滿意度委外評比之結果進行複評，並得視實際需要聘請學者、專家及財團法人中華民國消費者文教基金會、社團法人中華民國品質學會等消費者保護團體共同參與複評

五、網路性能服務品質

網路性能服務品質之項目、指標及評核方式，依主管機關所定各項電信機線設備之技術審驗規範作業要點規定辦理。

客戶服務品質項目指標

業務	服務品質項目	指標值			說明
		第一年	第二年	第三年	
市內網路	服務供裝時程(註一)	≤4天	≤3天	≤2天	時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。 其中服務供裝時程採平均計算，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	接續完成率(註二)	≥95%	≥96.5%	≥97%	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。
	每年每百路障礙次數	≤30次	≤25次	≤20次	在一年中每一百電路之年平均障礙次數，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	障礙修復時間	≤2天	≤1.5天	≤0.7天	每次客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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	障礙修復率	≥96.5%	≥97%	≥97.5%	客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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	出帳正確率	≥99.85%	≥99.90%	≥99.95%	計算公式如下： [(出帳帳單數-出帳錯誤帳單數)/出帳帳單數]×100%
長途網路	服務供裝時程(註一)	≤4天	≤3天	≤2天	時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。 其中服務供裝時程採平均計算，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。

	接續完成率(註二)	≥95%	≥96.5%	≥97%	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。
	每年障礙次數	≤0.3次	≤0.25次	≤0.2次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。其中障礙次數採年平均計算，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	障礙修復時間	≤2天	≤1.5天	≤0.7天	每次客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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	出帳正確率	≥99.85%	≥99.90%	≥99.95%	計算公式如下： [(出帳帳單數-出帳錯誤帳單數)/出帳帳單數]×100%
國際網路	服務供裝時程(註一)	≤4天	≤3天	≤2天	時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。 其中服務供裝時程採平均計算，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	每年障礙次數	≤0.3次	≤0.25次	≤0.2次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。 其中障礙次數採年平均計算，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	障礙修復時間	≤2天	≤1.5天	≤0.7天	每次客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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	出帳正確率	≥99.85%	≥99.90%	≥99.95%	計算公式如下： [(出帳帳單數-出帳錯誤帳單數)/出帳帳單數]×100%
業務	服務品質項目	指標值			說明
		第一年	第二年	第三年	

電 路 出 租 (數 據 專 線)	服務供裝時程				時程定義：自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其中服務供裝時程採平均計算，並排除專案建設案件及客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	64K(含)以下	≤7日	≤6日	≤5日	
	128K至2M(含)	≤20日	≤15日	≤12日	
	2M至50M(不含)	≤25日	≤18日	≤14日	
	50M(含)以上	≤30日	≤20日	≤15日	
	每年障礙次數				在一年中因障礙而使客戶無法正常使用，且經申告確定的次數。 其中障礙次數採年平均計算，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	64K(含)以下	≤0.3次	≤0.2次	≤0.1次	
	128K至2M(含)	≤0.3次	≤0.2次	≤0.1次	
	2M至50M(不含)	≤0.3次	≤0.2次	≤0.1次	
	50M(含)以上	≤0.3次	≤0.2次	≤0.1次	
障礙修復時間	≤2天	≤1.5天	≤0.7天	1. 每次障礙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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。 2. 障礙確定之時間，以業者察覺或接到客戶通知之最先時間為準。但有事實足以證明實際開始阻斷之時間者，依實際開始阻斷之時間為準。	
障礙修復率	≥91%	≥92%	≥93%	客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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。	
出帳正確率	≥99.85%	≥99.90%	≥99.95%	計算公式如下： [(出帳帳單數-出帳錯誤帳單數)/出帳帳單數]×100%	
電 路 出 租 (寬 頻)	服務供裝時程				時程定義：於可供裝區域內，自受理或繳費之次日起至提供服務，以工作天計算。其中服務供裝時程採平均計算，並排除專案建設案件及客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	100M(不含)以下	≤8日	≤7日	≤6日	
	100M(含)以上	≤9日	≤9日	≤8日	

上網電路)	每年每百路障礙次數	≤150 次	≤120 次	≤90 次	在一年中每一百電路之年平均障礙次數，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	障礙修復時間	≤2 天	≤1.5 天	≤1 天	1. 每次障礙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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。 2. 障礙確定之時間，以業者察覺或接到客戶通知之最先時間為準。但有事實足以證明實際開始阻斷之時間者，依實際開始阻斷之時間為準。
	障礙修復率	≥48%	≥49%	≥50%	客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，並排除客戶、不可抗力等非可歸責業者之因素。
	出帳正確率	≥99.85%	≥99.90%	≥99.95%	計算公式如下： [(出帳帳單數-出帳錯誤帳單數)/出帳帳單數]×100%
	廣告速率達成率	其廣告速率達成率由經營者定期自評，本會得不定期辦理量測及公布結果			1. 計算公式如下： [資料速率/廣告速率]×100%，其中廣告速率係指標稱速率。 2. 其自評量測結果應含以表格方式呈現各種實測網路速率值及相應機率分佈。 3. 資料速率量測範圍為客戶端至測速伺服器，其測速伺服器與客戶端距離不得小於客戶端與最近機房距離。
客戶滿意度	評 比				委由消費者保護相關團體評比
	評比指標由消費者保護相關團體訂定之				

註一：

1. 服務供裝完成與否，以服務是否提供至介接責任點〔DP(Demarcation Point)〕來認定。

2·服務供裝時程指標值不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。

註二：

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。