

固定通信業務服務品質規範第一點、第四點及第四點附表修正草案總說明

現行「固定通信業務服務品質規範」之服務品質項目僅限於傳統話務及市網專線等範圍，未包含民眾日益關切之寬頻上網服務品質，為落實消費者權益保護機制，確保固定通信業務客戶服務品質及網路性能服務品質，爰修正「固定通信業務服務品質規範」第一點、第四點及第四點附表，予以增列服務品質項目，並調整部分服務品質項目指標值以提升整體電信服務水準，其修正要點如次：

- 一、增訂為執行固定通信業務管理規則五十四條第一項規定亦為本規範立法目的，以提示業者重視加強服務品質。(修正規定第一點)
- 二、修正服務品質項目及指標值，以提升整體電信服務水準。(修正規定第四點及第四點附表)
- 三、增列第四點附表之電路出租業務各項寬頻上網電路相關服務品質項目、指標值及說明。(修正規定第四點附表)

固定通信業務服務品質規範第一點、第四點及第

四點附表修正草案對照表

修正規定	現行規定	說明
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， <u>並加強執行固定通信業務管理規則第 54 條規定，特訂定本規範。</u>	一、為確保 <u>開放後之</u> 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， <u>特訂定本規範。</u>	增訂為執行固定通信業務管理規則五十四條第一項規定亦為本規範立法目的，以提示業者重視加強服務品質，並酌作文字修正。
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．<u>出帳正確率</u> 6．<u>客戶滿意度</u> 7．<u>每年每百路障礙次數</u> 8．<u>障礙修復率</u> 9．<u>廣告速率達成率</u> 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。	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．<u>專線申裝移日程</u> 6．出帳正確率 7．客戶滿意度 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。	一、為求服務品質項目名稱一致以避免造成混淆，爰刪除現行規定第一款第五目<u>專線申裝移日程</u>服務品質項目，統一以<u>服務供裝時程</u>予以規範。現行規定第一款第六目及第七目依序調整為第五目及第六目。 二、為健全本服務品質規範項目及指標，並鑑於寬頻上網服務已然成為固定通信重要業務項目，爰增列修正規定第一款第七目至第九目每年每百路障礙次數、障礙修復率、廣告速率達成率等服務品質項目。

第四點附表客戶服務品質項目指標修正說明

一、 市內網路業務

(一) 服務品質項目

為更深入評估電信服務水準，宜從多個評估面向檢視，爰增列附表之市內網路業務每年每百路障礙次數、障礙修復率等服務品質項目；另因每年每百路障礙次數與每年障礙次數服務品質項目內容相近，並考量每年每百路障礙次數服務品質項目係 ITU(International Telecommunication Union)電信評鑑指標之一，遂保留每年每百路障礙次數服務品質項目，刪除附表之市內網路業務每年障礙次數服務品質項目。

(二) 指標值

基於本會所辦歷次服務品質評鑑結果均遠優於本規範原指標值，顯示其各服務品質指標值尚有提升空間，爰參考以往之評鑑數據，修正提升附表之服務品質項目指標值，以符實務。

(三) 說明欄

為明確定義服務品質項目，避免衍生爭議，爰參據本會已核相關營業規章及服務契約等用詞，修正附表之服務品質項目說明文字以敘明指標值的定義。

二、 長途網路業務

(一) 服務品質項目：未異動

(二) 指標值

基於本會所辦歷次服務品質評鑑結果均遠優於本規範原

指標值，顯示其各服務品質指標值尚有提升空間，爰參考以往之評鑑數據，修正提升附表之服務品質項目指標值，以符實務。

（三）說明

為明確定義服務品質項目，避免衍生爭議，爰參據本會已核相關營業規章及服務契約等用詞，修正附表之服務品質項目說明文字以敘明指標值的定義。

三、 國際網路業務

（一）服務品質項目：未異動

（二）指標值

基於本會所辦歷次服務品質評鑑結果均遠優於本規範原指標值，顯示其各服務品質指標值尚有提升空間，爰參考以往之評鑑數據，修正提升附表之服務品質項目指標值，以符實務。

（三）說明欄

為明確定義服務品質項目，避免衍生爭議，爰參據本會已核相關營業規章及服務契約等用詞，修正附表之服務品質項目說明文字以敘明指標值的定義。

四、 電路出租業務

鑑於寬頻上網服務已然成為固定通信重要業務項目，為健全本服務品質規範項目及指標，落實評量電信服務水準，爰將相關服務品質項目予以納入，然為區別原電路出租與新增寬頻上網相關服務品質項目，爰將電路出租業務項下分為數據專線及寬頻上網電路兩種。

(一) 電路出租(數據專線)：

係原電路出租業務，相關服務品質項目、指標值及說明欄修正如下：

1. 服務品質項目

(1) 因服務供裝時程與專線申裝移日程服務品質項目內容雷同，為求服務品質項目名稱一致以避免造成混淆，修正附表之電路出租業務專線申裝移日程服務品質項目名稱為服務供裝時程。

(2) 另基於原障礙修復時間品質項目未全面呈現業者障礙維護之績效，爰增列附表之障礙修復率服務品質項目，以落實評量業者服務水準。

2. 指標值

基於本會所辦歷次服務品質評鑑結果均遠優於本規範原指標值，顯示其各服務品質指標值尚有提升空間，爰參考以往之評鑑數據，修正提升附表之服務品質項目指標值，以符實務。

3. 說明欄

為明確定義服務品質項目，避免衍生爭議，爰參據本會已核相關營業規章及服務契約等用詞，修正附表之服務品質項目說明文字以敘明指標值的定義。

(二) 電路出租(寬頻上網電路)

鑑於寬頻上網服務已然成為固定通信重要業務項目，爰

增列本項目，相關服務品質項目、指標值及說明如下：

1. 服務品質項目：

- (1) 參考其他業務服務品質項目及國際寬頻網路速率量測案例，增列服務供裝時程、每年每百路障礙次數、障礙修復時間、障礙修復率、出帳正確率、廣告速率達成率等 6 項。
- (2) 關於服務供裝時程服務品質項目，考量服務供裝時程受限於不同網路供裝技術影響及供裝技術繁多，加之全光化供裝為未來趨勢，遂以全光纖供裝技術可達之 100M 速率做為服務供裝時程之速率級距分野，並分為 100M 以上及以下兩個速率級距。
- (3) 關於廣告速率達成率服務品質項目，係參考國外網路速率量測指標，並由經營者定期自評，本會得不定期辦理量測及公佈結果。

2. 指標值

參考國內各電信業者相關實際統計資料訂定指標值。

3. 說明欄

參考本規範其他業務服務品質項目說明新增。

附表(修正規定)

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)	≤ <u>4</u> 天	≤ <u>3</u> 天	≤ <u>2</u> 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)	≥ <u>95%</u>	≥ <u>96.5%</u>	≥ <u>97%</u>	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	≤ <u>30</u> 次	≤ <u>25</u> 次	≤ <u>20</u> 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	≤ <u>2</u> 天	≤ <u>1.5</u> 天	≤ <u>0.7</u> 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	≥ <u>96.5%</u>	≥ <u>97%</u>	≥ <u>97.5%</u>	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	≥ <u>99.85%</u>	≥ <u>99.90%</u>	≥ <u>99.95%</u>	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)	≤ <u>4</u> 天	≤ <u>3</u> 天	≤ <u>2</u> 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)	≥ <u>95%</u>	≥ <u>96.5%</u>	≥ <u>97%</u>	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	≤ <u>0.3</u> 次	≤ <u>0.25</u> 次	≤ <u>0.2</u> 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	≤ <u>2</u> 天	≤ <u>1.5</u> 天	≤ <u>0.7</u> 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	≥ <u>99.85%</u>	≥ <u>99.90%</u>	≥ <u>99.95%</u>	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)	≤ <u>4</u> 天	≤ <u>3</u> 天	≤ <u>2</u> 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	≤ <u>0.3</u> 次	≤ <u>0.25</u> 次	≤ <u>0.2</u> 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。 <u>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。</u>
	出帳正確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
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)	<u>服務供裝時程</u>				<u>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。</u>
	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	<u>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。</u>
	每年障礙次數				
	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. <u>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。</u> 2. <u>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。</u>
	障礙修復率	$\geq 91\%$	$\geq 92\%$	$\geq 93\%$	<u>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。</u>
	出帳正確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
電 路 出 租 (寬 頻 上 網 電 路	服務供裝時程				時程定義：於可供裝區域
	100M(不含)以下	≤ 8 日	≤ 7 日	≤ 6 日	內，自受理或繳費之次日起
	100M(含)以上	≤ 9 日	≤ 9 日	≤ 8 日	至提供服務，以工作天計
	每年每百路障礙次數	≤ 150 次	≤ 120 次	≤ 90 次	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。

)	障礙修復時間	≤ 2 天	≤ 1.5 天	≤ 1 天	1. <u>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。</u> 2. <u>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。</u>
	障礙修復率	$\geq 48\%$	$\geq 49\%$	$\geq 50\%$	<u>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。</u>
	出帳正確率	$\geq 99.85\%$	$\geq 99.90\%$	$\geq 99.95\%$	計算公式如下： $[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$
	廣告速率達成率	<u>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</u>			1. <u>計算公式如下：</u> $[\text{資料速率} / \text{廣告速率}] \times 100\%$，其中廣告速率係指標稱速率。 2. <u>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。</u> 3. <u>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。</u>
	客戶滿意度	評 比 評比指標由消費者保護相關團體訂定之			委由消費者保護相關團體評比

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。

附表(現行規定)

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)	≤6 天	≤5 天	≤4 天	時程定義：自受理或繳費至提供服務。
	接續完成率(註二)	≥94.6%	≥94.6%	≥95.6%	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。
	每年障礙次數	≤3 次	≤2 次	≤1 次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。
	障礙修復時間	≤3 天	≤3 天	≤2 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。
	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)	≤6 天	≤5 天	≤4 天	時程定義：自受理或繳費至提供服務。
	接續完成率(註二)	≥94.6%	≥94.6%	≥95.6%	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。
	每年障礙次數	≤3 次	≤2 次	≤1 次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。
	障礙修復時間	≤2 天	≤2 天	≤1 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。
	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	服務供裝時程(註一)	≤6 天	≤5 天	≤4 天	時程定義：自受理或繳費至提供服務

網路	每年障礙次數	≤3 次	≤2 次	≤1 次	在一年中因障礙而使客戶無法正常使用的次數。
	障礙修復時間	≤2 天	≤2 天	≤1 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。
	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	專線申裝移日程				日程定義：自受理或繳費至提供服務，以工作日計算。
	64K(含)以下	≤16 日	≤16 日	≤14 日	
	128K 至 2M(含)	≤30 日	≤30 日	≤21 日	
	2M 至 50M(不含)	≤55 日	≤55 日	≤49 日	
	50M(含)以上	≤100 日	≤100 日	≤90 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。
	64K(含)以下	≤3 次	≤2 次	≤1 次	
	128K 至 2M(含)	≤3 次	≤2 次	≤1 次	
	2M 至 50M(不含)	≤3 次	≤2 次	≤1 次	
	50M(含)以上	≤3 次	≤2 次	≤1 次	
	障礙修復時間	≤2 天	≤2 天	≤1 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。
	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%
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。