

第三代行動通信業務服務品質規範作業要點總說明

為促使第三代行動通信業務經營者能更有效、更迅速地提供消費者更多、更快、更優質的電信服務及多媒體服務應用，並落實電信服務品質監理，依據「第三代行動通信業務管理規則」第 72 條規定，訂定「第三代行動通信業務服務品質規範作業要點」，以作為督導 3G 電信業者提昇服務品質之依據。其重點分述如下：

- 一、立法目的。（第一點）
- 二、規範對象。（第二點）
- 三、規範項目。（第三點）
- 四、規範方式。（第四點）

第三代行動通信業務服務品質規範作業要點條文對照表

條文	說明																																			
一、國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）為提昇第三代行動通信業務服務品質，並保障消費者權益，特訂定本作業要點。	明定本要點立法目的。																																			
二、規範對象：第三代行動通信業務之經營者。	明定本要點實施範圍。																																			
三、 規範項目 （一） 客戶服務 <ul style="list-style-type: none"> • 服務供裝時程 • 行動電話基地臺尖峰時間阻塞率 • 行動電話通話中斷率 • 服務涵蓋率 • 無線上網資料下載速率 上述項目之服務品質指標如附表所列，本會得視需要，增減規範項目及品質指標。 附表 客戶服務品質項目指標	明定本要點規範項目。																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 45%;">服務品質項目</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">目標值（本要點實施後）</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%;">第一年</th> <th style="width: 15%;">第二年</th> <th style="width: 25%;">第三年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>服務供裝時程(Service Activation Time For Dealers) (受理或繳費至提供服務，不含NP)</td> <td style="text-align: center;">≤2 小時</td> <td style="text-align: center;">≤2 小時</td> <td style="text-align: center;">≤2 小時</td> </tr> <tr> <td>行動電話基地臺尖峰時間阻塞率(Grade Of Service) (阻塞呼叫數/用戶呼叫數)×100 % 尖峰時間以 09:00 – 11:00 15:00 - 17:00 為原則（非國定例假日）</td> <td style="text-align: center;">≤ 4%</td> <td style="text-align: center;">≤ 3%</td> <td style="text-align: center;">≤ 2%</td> </tr> <tr> <td>行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)</td> <td style="text-align: center;">≤ 3%</td> <td style="text-align: center;">≤3%</td> <td style="text-align: center;">≤ 2%</td> </tr> <tr> <td>服務涵蓋率(Service Coverage) 人口涵蓋率</td> <td style="text-align: center;">≥70%</td> <td style="text-align: center;">≥72.5%</td> <td style="text-align: center;">≥75%</td> </tr> <tr> <td>院、省、縣轄市（註）轄區內之公有公共建築物 (By Window)【五院辦公大樓、縣市政府及議會辦公大樓、車站（含捷運及鐵路地下車站）、公共市場、大型公園】</td> <td style="text-align: center;">≥70%</td> <td style="text-align: center;">≥72.5%</td> <td style="text-align: center;">≥75%</td> </tr> <tr> <td>院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵公路隧道</td> <td style="text-align: center;">≥70%</td> <td style="text-align: center;">≥72.5%</td> <td style="text-align: center;">≥75%</td> </tr> <tr> <td>無線上網資料下載速率（註：下載速率</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">≥300kbps</td> </tr> </tbody> </table>	服務品質項目	目標值（本要點實施後）			第一年	第二年	第三年	服務供裝時程(Service Activation Time For Dealers) (受理或繳費至提供服務，不含NP)	≤2 小時	≤2 小時	≤2 小時	行動電話基地臺尖峰時間阻塞率(Grade Of Service) (阻塞呼叫數/用戶呼叫數)×100 % 尖峰時間以 09:00 – 11:00 15:00 - 17:00 為原則（非國定例假日）	≤ 4%	≤ 3%	≤ 2%	行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)	≤ 3%	≤3%	≤ 2%	服務涵蓋率(Service Coverage) 人口涵蓋率	≥70%	≥72.5%	≥75%	院、省、縣轄市（註）轄區內之公有公共建築物 (By Window)【五院辦公大樓、縣市政府及議會辦公大樓、車站（含捷運及鐵路地下車站）、公共市場、大型公園】	≥70%	≥72.5%	≥75%	院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵公路隧道	≥70%	≥72.5%	≥75%	無線上網資料下載速率（註：下載速率	≥300kbps			
服務品質項目		目標值（本要點實施後）																																		
	第一年	第二年	第三年																																	
服務供裝時程(Service Activation Time For Dealers) (受理或繳費至提供服務，不含NP)	≤2 小時	≤2 小時	≤2 小時																																	
行動電話基地臺尖峰時間阻塞率(Grade Of Service) (阻塞呼叫數/用戶呼叫數)×100 % 尖峰時間以 09:00 – 11:00 15:00 - 17:00 為原則（非國定例假日）	≤ 4%	≤ 3%	≤ 2%																																	
行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)	≤ 3%	≤3%	≤ 2%																																	
服務涵蓋率(Service Coverage) 人口涵蓋率	≥70%	≥72.5%	≥75%																																	
院、省、縣轄市（註）轄區內之公有公共建築物 (By Window)【五院辦公大樓、縣市政府及議會辦公大樓、車站（含捷運及鐵路地下車站）、公共市場、大型公園】	≥70%	≥72.5%	≥75%																																	
院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵公路隧道	≥70%	≥72.5%	≥75%																																	
無線上網資料下載速率（註：下載速率	≥300kbps																																			

以測 100 次之平均值)	
·3.5G	
·3G WCDMA	>=64kbps
·3G CDMA2000	>=19.2kbps

註：院、省、縣轄市如附表一

(二) 網路性能

網路性能服務品質規範，將按本會已頒「第三代行動通信系統審驗技術規範」之規定予以審查，以規範行動通信網路業者網路性能。

(三) 客戶滿意度

經營者每半年應辦理一次以上之客戶滿意度調查，於每年六月一日及十二月一日前將調查報告送本會備查。

前項調查報告應說明取樣方式、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。調查內容應至少包括通訊品質滿意度、帳單正確性滿意度、費率滿意度、客服及門市人員服務品質滿意度、申訴處理滿意度等項目。

四、 規範方式

(一) 經營者自評

經營者接獲本會通知後，應依附表二格式，填列「第三代行動通信業務經營者系統基本特性一覽表」，並依附表三「第三代行動通信業務服務品質自評報告書」自我評核，且於限期內回報本會。

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。

(二) 本會審查

本會得視實際情況聘請學者、專家及其他消費者保護團體共同參與審查。

(三) 客戶權益保障

客戶租用第三代行動通信業務，因業者系統或機線設備發生故障，致無法通信，衍生之特別權利義務條款，另由雙方簽訂並經本會核准之定型化書面契約中明定。

明定本要點規範方式。

<p>〔附表一〕</p> <p>院轄市-2個市 臺北市、高雄市</p> <p>省轄市-5個市 基隆市、新竹市、臺中市、嘉義市、台南市</p> <p>縣轄市-30個市 臺北縣：板橋市、三重市、中和市、永和市、新莊市 新店市、土城市、蘆洲市 宜蘭縣：宜蘭市 桃園縣：桃園市、中壢市、平鎮市、八德市 新竹縣：竹北市 苗栗縣：苗栗市 臺中縣：豐原市、大里市、太平市 彰化縣：彰化市 南投縣：南投市 雲林縣：斗六市 嘉義縣：太保市、朴子市 台南縣：新營市、永康市 高雄縣：鳳山市 屏東縣：屏東市 花蓮縣：花蓮市 台東縣：台東市 澎湖縣：馬公市</p>	
<p>〔附表二〕</p> <p>第三代行動通信業務經營者系統基本特性一覽表</p> <p>經營者名稱：</p> <p>使用頻段：</p> <p>營業區域：</p>	
<p>〔附表三〕</p> <p>第三代行動通信業務服務品質自評報告書</p> <p>經營者名稱：</p> <p>使用頻段：</p> <p>營業區域：</p> <p>自評期間：自 年 月 日 至 自 年 月 日（由本會指定）</p>	

