

行動通信業務服務品質規範作業要點修正總說明

因應 85 年行動通信業務服務開放至今，適時檢討相關條文，以確保通信服務品質，並保障消費者權益，爰修正要點名稱、相關規定及附表。其修正重點分述如下：

- 一、配合行動通信業務管理規則第 2 條第 4 款規定，爰修正要點名稱為「行動通信業務服務品質規範作業要點」。
- 二、配合要點名稱，酌作文字修正。（修正條文第一點、第二點）
- 三、因應行動通信業務服務提供現況，調整附表：客戶服務品質項目之目標值。（修正條文第三點）

行動通信業務服務品質規範作業要點修正草案條文對照表

修正規定	現行規定	說明																																				
一、國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）為提昇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。	一、國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）為提昇行行動電話業務服務品質，並保障消費者權益，特訂定本作業要點。	配合行動通信業務管理規則第 2 條第 4 款規定，酌作文字修正。																																				
二、規範對象：行動通信業務之經營者。	二、規範對象：全區及單區行動電話業務之經營者。	同第一點。																																				
三、規範項目 （一）客戶服務 • 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 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。	三、規範項目 （一）客戶服務 • 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 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。	本點未修正，爰修正附表：客戶服務品質項目之目標值，刪除現行之第一年及第二年目標值，以符合行動通信業務服務提供現況。																																				
<table><tr><th>服務品質項目</th><th>目標值</th></tr><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><=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</td><td><= 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><= 3%</td></tr><tr><td>服務涵蓋率(Service Coverage) • 人口涵蓋率</td><td>>=95%</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>>=85%</td></tr><tr><td>• 院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵路隧道</td><td>>=85%</td></tr></table> 註：院、省、縣轄市如附表一	服務品質項目		目標值	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	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	<= 2%	行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)	<= 3%	服務涵蓋率(Service Coverage) • 人口涵蓋率	>=95%	• 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】	>=85%	• 院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵路隧道	>=85%	<table><tr><th rowspan="2">服務品質項目</th><th colspan="3">目標值</th></tr><tr><th>第一年</th><th>第二年</th><th>第三年</th></tr><tr><td>服務供裝時程(Service Activation Time For Dealers) (受理或繳費至提供服務)</td><td><=8 小時</td><td><=6 小時</td><td><=4 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</td><td><= 4%</td><td><= 3%</td><td><= 2%</td></tr><tr><td>行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥陸上電話)</td><td><= 7%</td><td><= 5%</td><td><= 3%</td></tr><tr><td>服務涵蓋率(Service Coverage) • 人口涵蓋率</td><td>>=75%</td><td>>=85%</td><td>>=95%</td></tr></table>	服務品質項目	目標值			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)	<=8 小時	<=6 小時	<=4 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	<= 4%	<= 3%	<= 2%	行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥陸上電話)	<= 7%	<= 5%	<= 3%	服務涵蓋率(Service Coverage) • 人口涵蓋率	>=75%	>=85%
服務品質項目	目標值																																					
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																																					
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	<= 2%																																					
行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥固網電話)	<= 3%																																					
服務涵蓋率(Service Coverage) • 人口涵蓋率	>=95%																																					
• 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】	>=85%																																					
• 院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵路隧道	>=85%																																					
服務品質項目	目標值																																					
	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)	<=8 小時	<=6 小時	<=4 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	<= 4%	<= 3%	<= 2%																																			
行動電話通話中斷率(Dropped Call Rate) (行動電話撥陸上電話)	<= 7%	<= 5%	<= 3%																																			
服務涵蓋率(Service Coverage) • 人口涵蓋率	>=75%	>=85%	>=95%																																			
（二）網路性能 網路性能服務品質規範，將按電信總局已頒「行動通																																						

信業務技術審驗作業要點」及「行動電話業務系統技術審驗規範」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。

• 院、省、縣轄市（註）轄區內之公有公共建築物 (By Window)〔五院及國民大會辦公大樓、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%	>=80%	>=85%
• 院、省、縣轄市轄區內之捷運及鐵路隧道	>=70%	>=80%	>=85%

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，將按電信總局已頒「行動通信業務技術審驗作業要點」及「行動電話業務系統技術審驗規範」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。