

行動寬頻業務服務品質規範實施要點

- 一、國家通訊傳播委員會（以下簡稱本會）為提升行動寬頻業務服務品質，促使行動寬頻業務經營者落實揭露相關服務項目及條件等相關資訊，使消費者得以選擇適合之行動寬頻業務經營者，爰依據行動寬頻業務管理規則第七十二條第一項規定訂定本要點。
- 二、本要點適用對象為行動寬頻業務經營者（以下簡稱經營者）。
- 三、為提升經營者之行動寬頻業務服務品質，本會得要求採取揭露服務品質、定期辦理客戶滿意度調查、自我評核及其與客戶間權利義務關係之規範等措施。
- 四、定期揭露服務品質之項目如下：
 - （一）服務供裝時程。
 - （二）提供行動上網免費試用。
 - （三）行動上網使用量到量通知。
 - （四）國際數據漫遊收費警示。
 - （五）客服專人應答時間。
 - （六）客訴後聯繫客戶時限。
 - （七）帳務準確率。
 - （八）電波涵蓋範圍揭露。
 - （九）無線上網資料下載速率揭露。
 - （十）優惠屆期通知。
 - （十一）提供免費客服專線服務。
 - （十二）多元客訴服務管道。
 - （十三）客訴件數及類型。
 - （十四）帳單載明數據使用量。
 - （十五）流量或話務異常通知。
 - （十六）國際數據漫遊服務。
 - （十七）國際漫遊關懷簡訊。
 - （十八）繳費後入帳通知。
 - （十九）各項收費明細及加值服務費用說明。
 - （二十）語音及行動上網資費試算。
 - （二十一）總客戶數揭露。
 - （二十二）災防告警細胞廣播訊息服務。
 - （二十三）個人資料保護政策及認證。
 - （二十四）不得對客戶未申請的服務收費。
 - （二十五）不得對宣稱免費試用的服務收費。前項各項服務品質揭露項目之實施基準，詳如附件。

- 五、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。

六、經營者應依本要點第四點規定之相關服務品質揭露項目進行自我評核，藉以瞭解使用者於使用行動寬頻服務時之需求及滿意度，作為改善服務之參考依據。

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之統計誤差。

本會得視實際需要，聘請學者、專家及其他消費者保護團體對於前項經營者之自我評核進行評鑑，並公告評鑑報告。

七、客戶租用行動寬頻業務，因經營者系統或電信機線設備發生故障，致無法通信或連網時，其權利義務關係依本會核准之定型化契約辦理。

附件

服務品質揭露項目	實施基準
(一)服務供裝時程	門市受理申辦至開通服務（不含攜碼）於二小時內完成。
(二)提供行動上網免費試用	客戶申請行動上網服務前，提供七日(含)以上之試用服務。
(三)行動上網使用量到量通知	客戶使用非無限上網方案，於數據使用量達資費方案用量70%至85%間時，主動利用簡訊或其他適當方式通知客戶。
(四)國際數據漫遊收費警示	當客戶於每次出國進入國際漫遊模式時，其國際數據漫遊服務費用，於開始計費至達新臺幣五千元前，至少警示一

服務品質揭露項目	實施基準
	次，於達新臺幣五千元時，再警示一次。
(五)客服專人應答時間	客戶撥打客服專線接通後，欲接至專人應答之時間在三十五秒以內達成。(起算時間以客戶撥打客服專線接通後，按0、9或*欲接至專人應答之時間起算；不含互動式語音回覆IVR(Interactive Voice Response)且不包含特殊狀況處理、特殊行銷活動、特殊節日等，例如：重大災害，iPhone開賣與跨年等)
(六)客訴後聯繫客戶時限	經營者於其客服收到客戶書面申訴之次工作日起十五日內以書面回覆客戶。
(七)帳務準確率	帳務準確率達到99.85%(詳註1)。
(八)電波涵蓋範圍揭露	於門市及網頁上公布室外涵蓋範圍資訊。
(九)無線上網資料下載速率揭露	於門市及網頁上公布經營者自評無線上網資料下載速率達2Mbps(詳註2)。
(十)優惠屆期通知	客戶使用優惠方案(例如：簽訂租期為二十四個月之契約，僅前十二個月可無限行動上網、附有贈送免費通話分鐘數等)，經營者於屆期前三個月內以簡訊及帳單主動通知。
(十一)提供免費客服專線服務	提供免付費客服專線服務。
(十二)多元客訴服務管道	明確標示所提供之客訴管道及使用方式。
(十三)客訴件數及類型	於官網連結至本會通訊消費申訴監理報告公布每月、每季及每年之客訴總件數。
(十四)帳單載明數據使用量	帳單載明當月數據使用量。
(十五)流量或話務異常通知	針對可能產生帳單異常之情形主動通知客戶。
(十六)國際數據漫遊服務	國際數據漫遊服務預設為關閉且經客戶申請方能開通。
(十七)國際漫遊關懷簡訊	客戶進入國際漫遊模式，經營者發送關懷簡訊提醒客戶應注意事項。
(十八)繳費後入帳通知	客戶已繳交費用，經營者主動提供收據或通知已入帳。
(十九)各項收費明細及增值服務費用說明	提供收費明細說明及增值服務收費說明，例如：LTE語音呼叫VoLTE (Voice over LTE)服務如何收費、通信明細表

服務品質揭露項目	實施基準
	說明等。
(二十)語音及行動上網資費試算	於公司網站或應用程式 Apps (Applications)上提供語音及行動上網資費試算。
(二十一)總客戶數揭露	於官網上連結至本會網站公布總客戶數。
(二十二)災防告警細胞廣播訊息服務	每月定期測試災防告警訊息服務、每半年細胞廣播控制中心 CBC(Cell Broadcast Center)與災害訊息廣播平臺 CBE(Cell Broadcast Entity)系統異地備援測試及設置災防告警專區網頁供民眾查詢。
(二十三)個人資料保護政策及認證	於官網或公開場所宣告個人資料保護政策及通過相關個資保護認證。
(二十四)不得對客戶未申請的服務收費	對客戶未申請之服務，不得收費。
(二十五)不得對宣稱免費試用的服務收費	經營者宣稱免費試用之服務，於試用期間不得收費。

備註：

註1：「帳務準確率」計算公式如下：
$$\frac{[(\text{出帳帳單數}-\text{出帳錯誤帳單數})/\text{出帳帳單數}]\times 100\%}{}$$

註2：經營者自評無線上網資料下載速率，係指由經營者抽樣本會核發執照高速基地臺可正常提供服務之室外地點，經營者自評其中隨機挑選一百個地點之下載速率達 2Mbps 以上，前述可正常提供服務之條件，由經營者自行揭露。