

中華電信股份有限公司
電信服務品質自我評鑑表

自評結果公布日期：民國 110年 12月 24日

(一)電信服務品質指標項目

品質項目	實施基準		自我評核
1.電信服務供裝時程	行動通信服務 受理申辦至開通服務（不含攜碼及申請電信服務供裝）於二小時內完成。		符合規定
	市話服務 ≤2天	說明： (1) 電信服務供裝時程定義：自受理或繳費之次日起至提供電信服務，以工作天計算。其中電信服務供裝時程採平均計算，並排除用戶、不可抗力等不可歸責電信事業之事由。 (2) 電信服務供裝完成與否，以電信服務是否提供至介接責任點（DP, Demarcation Point）來認定。 (3) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。	符合規定
	寬頻上網 100Mbps 以下(不含) ≤5天		符合規定
	寬頻上網 100Mbps以上 (含)≤8天		符合規定
	070網路電話 ≤7天		不適用 本公司未提供070網路電話
2.數據下載速率揭露	行動通信服務 電信事業自評行動通信服務資料平均下載速率，並於門市及網頁上公布。 說明：電信事業自評無線上網資料下載速率，係指由電信事業抽樣國家通訊傳播委員會核發執照高速基地臺可正常提供服務之室外地點，電信事業挑選一百個地點之平均下載速率自行揭露。		自評之平均下載速率非指電信事業對用戶服務提供之最低速率保證或義務。行動寬頻上網速率會隨地形/氣候/建物遮蔽/使用人數/地點/應用服務類型等因素影響上網品質。 平均下載速率 25~100Mbps
	固定通信服務 電信事業提供電路出租服務者，應將上網服務時之電腦系統需求建議及每月裝機時實測寬頻上網線路速率(Line Rate)統計值公告於電信事業官網中。 說明：線路速率(Line Rate)之量測範圍為從電信事業裝置於用戶之設備至電信事業機房設備間之速率。		符合規定
3.帳務準確率	帳務準確率 ≥ 99.85%。 說明：「帳務準確率」計算公式如下：[(出帳帳單數-出帳錯誤帳單數)/出帳帳單數]×100%		符合規定
4.接續完成率	市話服務 ≥97%	說明： (1) 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。	符合規定

品質項目	實施基準		自我評核
		(2) 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。	
5.障礙修復	每年每百路障礙次數 市話服務 ≤20 次	在一年中每一百電路之年平均障礙次數，並排除用戶、不可抗力等不可歸責於電信事業之事由。	符合規定
	每年每百路障礙次數 寬頻上網 ≤90 次		符合規定
	障礙修復時間 市話服務 ≤1 天	說明： (1) 每次用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，並排除用戶、不可抗力等不可歸責於電信事業之事由。 (2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。	符合規定
	障礙修復時間 寬頻上網 ≤1 天		符合規定
	障礙修復時間 070 網路電話 ≤3 天		不適用 本公司未提供070網路電話
	障礙修復率 市話服務 ≥97.5%	說明： (1) 用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，並排除用戶、不可抗力等不可歸責於電信事業之事由。 (2) 不適用於經主管機關公告為不經濟之地區。	符合規定
	障礙修復率 寬頻上網 ≥50%		符合規定
	障礙修復率 070 網路電話 ≥95%		不適用 本公司未提供070網路電話
行動通訊障礙修復時間≤1 天	上年度平均行動通訊障礙修復時間≤1 天。 說明：因重大天然災害、電力或電路中斷、人為抗爭、基地臺遭拆除或基地臺設置點屋主無法配合等不可歸責業者之因素，不在此限。	符合規定	
6. 客服應答與回覆處理結果時限	用戶撥打客服專線接通後至專人應答在三十五秒內達成。 說明：起算時間以用戶撥打客服專線接通後，按 0、9、*或其他方式欲接至專人應答時間起算；不包含互動式語音回覆 IVR(Interactive Voice Response)、特殊狀況處理、特殊行銷活動、特殊節日等，例如：重大災害、知名品牌手機開賣、跨年等。		符合規定
	收到用戶書面申訴之次工作日起十五日內書面回覆處理結果。		符合規定

(二) 電信服務品質資訊揭露項目

品質項目	實施基準	自我評核
1.用戶數	於電信事業官網上連結至國家通訊傳播委員會網站公布用戶數。	符合規定
2.服務(營業)據點	於電信事業官網揭露服務(營業)據點。 說明：服務據點不限門市	符合規定
3. 公開揭露服務條件或終止、暫停契約補償方式	以明顯公開且易於取得方式，揭露服務條件、電信網路品質與數據流量管理方式及條件等資訊。	符合規定
	電信事業暫停或終止其全部或一部之營業時，公開揭露解除契約補償措施或保護消費者權益方式。	符合規定
4. 以確保用戶知悉方式說明服務契約內容	業者銷售各種資費方案時，就契約內容應善盡其重點說明與告知。	符合規定
	為友善服務環境，對年長者、特殊需求者等，利用不同方式使用用戶容易閱讀契約內容並了解重點。	符合規定
	服務契約標示重點，重點項目係使用期間、流量使用限制等與契約成立有關之重要事項。	符合規定
5.服務人員訓練	實施定期教育訓練，且訓練包含為年長者、特殊需求者解說服務內容訓練，例如仔細觀察需求，加強重點說明方式，確保用戶了解內容。	符合規定
6. 多元、免費客服專線與多項排除障礙管道	於電信事業官網揭露免費客服專線及多項排除障礙管道，例如：官網、APP。	符合規定
	固定通信服務之障礙排除後告知報修用戶。(不包含重大障礙、災害或事故，例如：地震、海纜異常、工程挖損等)。	符合規定
7. 個人資料保護政策及稽核機制	於電信事業官網或公開場所公布個人資料保護政策及建立個資保護稽核機制。	符合規定
8. 使用服務之用戶個人資料之蒐集、儲存、處理、利用目的及保護機制	電信事業利用用戶個人資料時，若屬契約特定目的外之行為，除依法令規定外，應取得用戶同意，用戶得依法取消同意，資料使用過程應透明化，並訂立蒐集、儲存、處理、利用之目的、用途及方法，提供保護個人隱私相關機制。	符合規定
9.帳務服務	帳單載明當月行動數據使用量。	符合規定
	揭露帳單明細申請方式及收費標準。	符合規定
	用戶已繳費用，電信事業主動提供收據或通知已入帳。	符合規定
	帳務紀錄之保存期間自紀錄發生時起至少一年。	符合規定
	揭露加值服務收費方式。	符合規定
	可能產生帳單異常情形主動通知用戶。	符合規定
10.電信服務資費試算	公司網站或應用程式Apps(Applications)上提供行動通信服務資費試算。	符合規定
11.不得對用戶未申請服務收費	用戶未申請之服務不得收費。	符合規定
12.不得對宣稱免費試用服務收費	電信事業宣稱免費試用之服務，試用期間不得收費。	符合規定
13.提供免費試用服務	用戶申請行動數據通信服務前，提供七日(含)以上試用服務。	符合規定

品質項目	實施基準	自我評核
14.使用量將屆滿通知	用戶使用行動通信服務非無限上網資費方案，於該週期數據使用量達資費方案用量 70%至 85%間時，得利用簡訊通知或以其他適當方式如 APP 提供用戶查詢。	符合規定
15.優惠屆期通知	用戶使用行動通信服務優惠方案，電信事業於優惠屆期前三個月內以簡訊或帳單主動通知(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)。	符合規定
16.災防告警細胞廣播訊息服務	行動通信服務 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。	符合規定
17.免費緊急語音通信服務	使用用戶號碼提供語音通信服務之電信事業，應提供免費緊急通信服務。	符合規定
18.國際數據漫遊服務	國際數據漫遊服務預設關閉且經用戶申請方能開通。	符合規定
	用戶進入國際漫遊模式時，電信事業發送關懷簡訊提醒用戶應注意事項。	符合規定
	當用戶出國進入國際漫遊模式，其國際數據漫遊服務費用於計費達新臺幣達 到五千元前，至少警示一次，於達新臺幣五千元時，再警示一次。	符合規定
19.電波涵蓋範圍	於門市及網頁公布室外涵蓋範圍資訊。	符合規定
20.其它有關營運計畫書達成項目說明	請業者就營運計畫書中承諾事項說明執行情形。	符合規定