

附表

電信服務品質自我評鑑表

自評結果公布日期：民國112年12月28日

提供服務(複選)	
語音服務	☐ 固定通信服務 ☐ 行動通信服務
數據服務	☐ 固定通信服務 ☐ 行動通信服務
其他	☒ ：電信增值服務、其他(衛星固定通信服務)

(一)電信服務品質指標項目

項次	電信服務品質項目	項 目 內 容	自 評	說 明
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		市話服務 ≤2天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		寬頻上網 100Mbps 以(含) ≤5 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		寬頻上網 100Mbps 以上(含) ≤8 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		070 網路電話 ≤7 天	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	

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。		☐ 100Mbps以上 ☐ 25~100Mbps ☐ 25Mbps 以下	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。
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
3.	帳務準確率	帳務準確率 $\geq 99.85\%$。 說明：「帳務準確率」計算公式如下：$[(\text{出帳帳單數} - \text{出帳錯誤帳單數}) / \text{出帳帳單數}] \times 100\%$		☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
4.	接續完成率	市話服務 $\geq 97\%$	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。 (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。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		每年每百路障礙次數 寬頻上網≤ 90 次		☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	

		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		障礙修復時間 寬頻上網≤1 天		☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		障礙修復時間 070 網路電話≤3 天		☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		障礙修復率 寬頻上網≥50%		☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		障礙修復率 070 網路電話≥95%		☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	

(二) 電信服務品質資訊揭露項目

項次	電信服務品質項目	項目內容	自評	說明
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		為友善服務環境，對年長者、特殊需求者等，利用不同方式使用戶容易閱讀契約內容並了解重點。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☐ 不適用	

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 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
9.	帳務服務	帳單載明當月行動數據使用量。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		揭露帳單明細申請方式及收費標準。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		用戶已繳費用，電信事業主動提供收據或通知已入帳。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		帳務紀錄之保存期間自紀錄發生時起至少一年。	☒ 符合 ☐ 不符合 ☐ 不適用	
		揭露加值服務收費方式。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		可能產生帳單異常情形主動通知用戶。	☐ 符合 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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	

			☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
		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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☒ 不適用	
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 ☐ 不符合 ☐ 不適用	C頻段衛星上鏈可靠度 99.96% Ku頻段衛星上鏈可靠度 99.7%

(三) 用戶滿意度調查

項次	項目內容	
1.	滿意度調查報告 調查報告應包含以下內容： (1) 調查報告項目：調查項目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。 (2) 調查報告說明：應於用戶滿意度調查報告中說明取樣方式、取樣數量、抽樣基準、統計模型以及各項結果在百分之九十五信心水準下之統計誤差。	滿意度調查報告是否已送國家通訊傳播委員會備查？ ☒ 是，日期：<u>112年12月28日</u>。 ☐ 否。

(四) 其他經主管機關指定項目

項次	項目內容	
1.	配合政府重大政策，例如防疫、重大災難等情形，進行一定措施。	依國家通訊傳播委員會指定
2.	其他指定與電信服務品質有關項目。	

備註：

1. 依電信管理法第 18 條後段規定：「主管機關得定期檢查並公布檢查結果。」。
2. 請於說明欄載明各項佐證資料。

台亞衛星通訊股份有限公司

112年度用戶滿意度調查報告



中 華 民 國 1 1 2 年

壹、目的

為瞭解客戶對本公司服務品質並作為提升及改善本公司服務之參考，辦理服務滿意度問卷調查。

貳、調查設計

本問卷主要分為通訊品質滿意度、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和申訴處理滿意度五大項目，各項目調查內容分列如下：

一、通訊品質滿意度

1. 本公司提供的傳輸服務品質符合合約約定。
2. 本公司提供的服務品質符合 貴公司預期。
3. 整體而言，對於本公司提供的服務感到滿意。

二、帳單正確性滿意度

1. 本公司依合約約定按時提供帳單且帳單內容正確無誤。
2. 本公司主動提供收據或通知 貴公司繳款已入帳。
3. 整體而言，對於本公司提供的帳單正確性感到滿意。

三、費率滿意度

1. 本公司對於各項費率皆由人員善盡重點說明及告知。
2. 整體而言，對於本公司提供的費率感到合理且滿意。

四、客服及門市人員服務品質滿意度

1. 本公司提供多種管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務。
2. 整體而言，對於本公司的客服效率感到滿意。

五、申訴處理滿意度

1. 本公司服務人員擁有服務熱忱且具備專業知識在 貴公司遇到問題時耐心回覆問題，快速排除障礙。
2. 本公司提供多種申訴管道(網路、電話)能即時能快速排除障礙，符合 貴公司要求，值得信賴。
3. 整體而言，對於本公司的申訴滿意處理感到滿意。

參、調查方式

一、調查對象：本公司客戶。

二、抽樣方法：隨機抽取本公司 23 位法人客戶為本次調查對象。

三、調查方式：問卷以電子郵件方式發送，客戶以無記名方式填寫問卷後回傳。

肆、統計結果分析

一、樣本分析

問卷發放數為 23 份，回收後之有效問卷數量為 12 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為正負 10%。問卷回收率為 52.17%

問卷發放數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
23	12	52.17%	95%	10%

二、調查結果

各調查項目結果如下表：

調查項目	調查內容	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
通訊品質滿意度	本公司提供的傳輸服務品質符合合約約定。	50%	25%	25%	0%	0%
	本公司提供的服務品質符合貴公司預期。	75%	25%	0%	0%	0%
	整體而言，對於本公司提供的服務感到滿意。	100%	0%	0%	0%	0%
帳單正確性滿意度	本公司依合約約定按時提供帳單且帳單內容正確無誤。	100%	0%	0%	0%	0%
	本公司主動提供收據或通知貴公司繳款已入帳。	75%	0%	25%	0%	0%
	整體而言，對於本公司提供的帳單正確性感到滿意。	100%	0%	0%	0%	0%
費率滿意度	本公司對於各項費率皆由人員善盡重點說明及告知。	50%	0%	50%	0%	0%
	整體而言，對於本公司提供的費率感到合理且滿意。	50%	25%	25%	0%	0%

客服及門市人員服務品質滿意度	本公司提供多種管道(網路、傳真或電話)能夠即時且有效提供服務。	50%	50%	0%	0%	0%
	整體而言，對於本公司的客服效率感到滿意。	50%	50%	0%	0%	0%
申訴處理滿意度	本公司服務人員擁有服務熱忱且具備專業知識在 貴公司遇到問題時耐心回覆問題，快速排除障礙。	75%	25%	0%	0%	0%
	本公司提供多種申訴管道(網路、電話)能即時能快速排除障礙，符合 貴公司要求，值得信賴。	75%	25%	0%	0%	0%
	整體而言，對於 本公司的申訴滿意處理感到滿意。	75%	25%	0%	0%	0%

伍、結論

本次調查有效樣本僅 23 份，在 95%的信心水準下抽樣誤差為 10%。然各項調查仍顯示客戶對本公司之服務品質整體而言滿意，各項構面中，特別以「通訊品質」及「帳單正確」為最。

本公司未來仍將秉持以客為尊，針對不足處持續改進及重視客戶聲音，以符客戶對本公司之服務品質期望。

TAS