

台灣固網股份有限公司

114 年度不經濟地區數據通信接取普及服務申請書暨實施成果統計

一、年度實施計畫概述：

台灣固網股份有限公司(以下簡稱本公司)依據數位發展部核准之 114 年度不經濟地區數據通信接取普及服務實施計畫，於嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰等 5 村里(鄰)，提供數據通信接取服務。經執行後至 114 年 12 月底，5 村里(鄰)實際數據通信接取用戶數共 18 戶，114 年度提供普及服務實際投入之可避免成本 1,512,400 元，扣除棄置營收 267,442 元後，總淨成本為 1,244,958 元

二、普及服務實施成果：

(一)普及率及各項服務品質執行成效：

1.普及率：

為提升服務普及率，本公司積極開發在地潛在需求場域，並推出專屬寬頻上網優惠方案，受區域人口異動影響，114 年底寬頻用戶數微幅變動為 18 戶，未來將持續深耕當地市場，優化推廣策略以穩固用戶基礎。114 年度本公司提供不經濟地區數據通信接取普及服務地區之寬頻普及率如附表一：

表一：普及服務實施地區寬頻服務普及率

縣市別	鄉鎮別	村里別	實際住戶數	寬頻戶數	普及率%
嘉義縣	阿里山鄉	十字村	128	5	3.91%
		山美村	191	4	2.10%
		茶山村	148	7	4.73%
南投縣	仁愛鄉	精英村 5 鄰	263	1	0.38%
新竹縣	尖石鄉	義興村 2 鄰	286	1	0.35%

2.網路建設時程：

嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰等 5 村里(鄰)，位處偏遠山區且地形高度落差大，且易受颱風、大雨等天然災害等影響，本公司仍戮力克服困難全力趕工，分別於 96 年 8 月底、97 年 8 月底完成嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村 3 村及其網路擴建，98 年 8 月底完成南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及 99 年 6 月底完成新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰之寬頻網路建設，均較原預定時程提早 3 個月完成建設，使當地居民儘早享有寬頻網路之便利。

本公司並依指示分別於 102 年度完成了阿里山鄉山美村、茶山村光纖上網 12M/3M 的升速建設、103 年度完成了阿里山鄉十字村光纖上網 12M/3M 的升速建設、105 年完成阿里山鄉山美村光纖上網 100M/20M 的升速建設、106 年度完成了阿里山鄉茶山村光纖上網需求地點 12M/3M 的升速建設、108 年度完成了阿里山鄉茶山村 1 鄰光纖上網需求地點 12M/3M 的升速建設。

3.每年障礙次數：

本公司為加強照顧偏遠地區客戶使用權益，除於施工時即加強施工品質外，並強化平日之巡勘維護，如遇有線路損壞時，均即時處理，並隨時偵測及排除局端及用戶設備異常狀況。

114 年度本公司提供寬頻普及服務之嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰平均障礙次數如表二：

表二：普及服務實施地區寬頻網路每戶每年平均障礙次數

單位：次/戶

縣市別	鄉鎮別	村里別	111 年	112 年	113 年	114 年
嘉義縣	阿里山鄉	十字村	0	0	1.00	0.66
		山美村	1.10	0.10	0.50	1.00
		茶山村	0.33	1.11	0.63	0.50
南投縣	仁愛鄉	精英村 5 鄰	0	2.00	2.00	3.00
新竹縣	尖石鄉	義興村 2 鄰	2.00	2.00	2.00	4.00
平均障礙數 ^(註)			0.50	0.29	1.12	0.48

註：平均障礙數指寬頻網路每年障礙次數加總除以寬頻用戶數加總。

4. 障礙平均修復時間：

本公司為縮短客戶申告障礙之修復時間，採取責任區之障礙查修方式，配合與客戶先行約定障礙維修時間，派遣適當查修人員前往查修，縮短人車行程及障礙修復時間。114 年度本公司提供寬頻普及服務之嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰平均障礙修復時間如表三：

表三：普及服務實施地區寬頻線路每年平均障礙修復時間

單位：天/次

縣市別	鄉鎮別	村里別	111 年	112 年	113 年	114 年
嘉義縣	阿里山鄉	十字村	0	0	0.18	0.2
		山美村	1.1	0.23	0.17	0.17
		茶山村	0.8	0.23	0.15	0.2
南投縣	仁愛鄉	精英村 5 鄰	0	2.21	0.60	4.04*
新竹縣	尖石鄉	義興村 2 鄰	1	0.04	0.17	0.17

註：以該村里年度總障礙修復時數/總障礙次數。

* 南投仁愛鄉 114 年 7 月因丹娜絲颱風及豪雨導致道路坍方無法進入，固網服務搶修受阻，因此修復障礙天數較長。

5.出帳正確率：

本公司非常重視客戶權益，對帳務系統之穩定性、正確性及安全性要求嚴謹，整體出帳正確率均達 100%，符合 $\geq 99.95\%$ 之規範標準。114 年度本公司提供寬頻普及服務之嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰出帳正確率如表四：

表四：普及服務實施地區出帳正確率

單位：%

縣市別	鄉鎮別	村里別	111 年	112 年	113 年	114 年
嘉義縣	阿里山鄉	十字村	100	100	100	100
		山美村	100	100	100	100
		茶山村	100	100	100	100
南投縣	仁愛鄉	精英村 5 鄰	100	100	100	100
新竹縣	尖石鄉	義興村 2 鄰	100	100	100	100

說明：計算方式以該村里年度(總出帳數-錯帳數)/總出帳數 x 100%。

6.普及服務實施地區收費標準：

本公司對提供寬頻普及服務地區寬頻網路電路及寬頻上網服務之收費標準與一般區域相同，均依本公司網站公告之各項資費標準計費。114 年度本公司提供寬頻普及服務之嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰寬頻電路及上網服務月租費收費標準如表五。

表五：普及服務實施地區寬頻網路服務收費標準

單位：元/月

縣市別	鄉鎮別	村里別	2M/64K		4M/128K		12M/3M		100M/40M	
			電路費	上網費	電路費	上網費	電路費	上網費	電路費	上網費
嘉義縣	阿里山鄉	十字村	160	299	345	399	490	499	700	760
		山美村	160	299	345	399	490	499	700	760
		茶山村	160	299	345	399	490	499	700	760
南投縣	仁愛鄉	精英村 5 鄰	160	299	345	399	490	499		
新竹縣	尖石鄉	義興村 2 鄰	160	299	345	399	490	499		

註：寬頻網路服務牌價如上表所提供，各速率優惠方案詳情，依本公司網站最新公告。

7.不經濟地區收取界外工料費情形：

為使偏遠地區客戶能與都會區客戶一樣享有便捷的通信服務品質，落實政府照顧偏遠地區民眾，縮短城鄉差距，及加速推動國家數位化政策，本公司對於提供數據通信接取普及服務之地區，於 114 年度均未收取界外工料費。

(二)、績效與對社會之影響：

配合政府照顧偏遠地區民眾寬頻接取之權益，使偏遠地區能同享優質化的寬頻通信服務品質，讓偏遠地區對外的溝通更加便捷、順暢，本公司自 96 年起陸續提供嘉義縣阿里山鄉山美村、十字村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰等地之不經濟地區數據通信接取普及服務。

隨著經濟發展與環境變遷，偏遠鄉鎮人口大量外移至都會區，造成城鄉區域發展的不均衡，寬頻服務是縮小城鄉差距最經濟、最快速、最有效的方法之一。在數位化社會裡，電信網路已經不只是提供語音服務而已，它已經變成民眾日常獲取資訊最重要的管道。藉由本公司對偏遠地區提供數據通信接取普及服務，使偏遠地區民眾均可與都會區一樣，以合理價格

享有數位化社會所帶來的快速與便利。

本公司受指定為寬頻普及服務提供者，為服務偏遠地區用戶，善盡社會責任，除不惜成本投資建設各項電信設施，使偏遠地區民眾能享有高品質的通信服務，亦能提供數位機會，縮短城鄉數位落差。其績效與對社會之影響：

1. 促進偏遠地區農業經濟、觀光旅遊及農產品產銷之發展，不僅可創造經濟商機，且可改善其生活品質。
2. 可提供偏遠地區醫療、教育、居家安全、意外緊急搶救防護的服務需求。
3. 可提供偏遠地區原住民部落高速教育網路。

三、不經濟地區數據通信接取之普及服務淨成本及要求補助金額：

本公司 114 年度執行不經濟地區數據通信接取之普及服務計有嘉義縣阿里山鄉十字村、山美村、茶山村、南投縣仁愛鄉精英村 5 鄰及新竹縣尖石鄉義興村 2 鄰等 5 村里(鄰)，總計投入之可避免資金成本 36,156 元，可避免營運成本 1,476,244 元，扣除棄置營收 267,442 元後，要求補助金額即普及服務淨成本為 1,244,958 元。

四、結論及改進措施：

政府為照顧偏遠地區民眾，讓對外的溝通更加便捷、順暢，而實施電信普及服務，使偏遠地區同享優質化的通信服務品質。本公司配合政府普及服務政策，藉由積極維護不經濟地區的網路設備，提昇服務品質，以落實普及服務「全體國民可按照合理價格公平享有一定品質的電信服務」之基本精神。

114 年度對偏遠地區電話普及服務品質之執行成果已達到預期目標，本公司為持續加強服務偏遠地區民眾，提升通信品質，未來仍將繼續配合政府政策，廣續提供符合客戶需求的各項優質電信服務：

- (一) 由於偏遠鄉鎮人口作息習性與都會地區不同，為提高客戶之裝修服務品質，本公司普遍實施採取責任區制度及與客戶約定到府裝機或查修之服務，縮短客戶等待裝修時間。
- (二) 提昇對於網路之監控功能、局端間中繼電路之備援路由功能，使普及服務實施後皆具備一定之服務品質。
- (三) 持續規劃優惠回饋方案，並透過偏鄉當地各村、里辦公處、教會之公告，協助偏鄉地區民眾申辦寬頻上網方案，另優惠訊息會透過客服致電詢問推廣，以提振申辦意願。

五、檢附經會計查核簽證之 114 年度各項普及服務淨成本如附件。