**附件9、****服務品質評量表**(評鑑用) **填表日期: 年 月 日**

| **評量項目** | **級距** | **說明** | **表格分數(70%)** | **綜合相關數據及廠商答詢給分E(30%)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 光纖網路障礙次數 (權重30%) | 甲方所屬學校或機關使用乙方之光纖網路時，因故「光纖網路連續中斷」超過5分鐘以上視為一次障礙，本期平均障礙次數 次。 |
| □很滿意80分＜A≦100分 | 根據甲方所屬學校及機關所得2個月之總障礙次數除以510得每1條光纖線路平均障礙次數 | 0≦平均障礙次數≦1 | A= 分(只能填整數) |  |
| □普通60分＜A≦80分 | 1<平均障礙次數≦3 |
| □不滿意 0分≦A≦60分 | 3<平均障礙次數 |
| 光纖網路斷線次數 (權重40%) | 甲方所屬學校或機關使用乙方之光纖網路時，因故「光纖網路連續中斷」超過1分鐘以上視為一次斷線，本期平均斷線次數 次。 |
| □很滿意80分＜B≦100分 | 根據甲方所屬學校及機關所得2個月之總斷線次數除以510得每1條光纖線路平均斷線次數 | 0≦平均斷線次數≦2 | B= 分(只能填整數) |  |
| □普通 60分＜B≦80分 | 2<平均斷線次數≦4 |
| □不滿意 0分≦B≦60分 | 4<平均斷線次數 |
| 光纖網路服務**可用率**(權重20%) | 總斷線時間數除以總時間得「**可用率**」，本期可用率為 。 |
| □很滿意80分＜C≦100分 | 根據甲方所屬學校及機關每1條光纖線路2個月之總斷線時間(分鐘)數除以2個月之總時間(分鐘)數得「**可用率**」 | 99.99%≦**可用率**≦100% | C= 分(只能填整數) |  |
| □普通60分＜C≦80分 | 99.9%≦**可用率**<99.99% |
| □不滿意 0分≦C≦60分 | **可用率**<99.9% |
| 服務態度及專業能力(權重10%) |  |
| □很滿意80分＜D≦100分 | 乙方之相關維修人員表現穩定、服務態度良好且具備完整專業能力，完全掌握維修進度及服務狀況，並提出更好的解決問題方案，使維修工作更順利。 | D= 分 |  |
| □普通60分＜D≦80分 | 乙方之相關維修人員尚能了解維修進度及服務狀況，能即時反應遇到的問題，並設法解決。 |
| □不滿意 0分≦D≦60分 | 乙方之相關維修人員不太了解維修進度及服務狀況，且專業知識不足，遇到問題只能反應，提不出好的解決方案。 |
| **評分合計=(A\*30%+B\*40%+C\*20%+D\*10%)\*70%+E\*30%****委員簽名:**  | **總分為 分** |

備註:1.甲方表示臺北市政府教育局。

 2.乙方表示台灣智慧光網股份有限公司(簡稱台智光)

 3.台智光光纖網路斷線超過1分鐘開始列入評鑑(可用率)之紀錄

 4.台智光光纖網路斷線超過5分鐘開始列入評鑑(障礙次數)之紀錄

 5.評鑑合格分數為80分(含)。