

# 行政院及所屬各機關(構)辦理主管室內空間 提供民眾無線上網服務作業規定

行政院研考會 100年11月01日訂定  
100年12月23日修正  
101年06月19日修正  
國家發展委員會 103年07月14日修正  
109年06月04日修正

## 一、適用機關

行政院及所屬各級機關、公立學校、醫事機構、研究機構及公營事業機構(以下簡稱各機關(構))。

## 二、實施場域

以各機關(構)對外開放之室內公共區域為主,其他公共區域由機關(構)視需要自行決定納入。

## 三、經費

各機關(構)之無線上網服務熱點,由各機關(構)自行規劃及建置並編列及支付所需費用,或由各部會統籌規劃及建置。

## 四、無線上網服務建置

### (一)熱點場域環境佈建

#### 1. 無線上網連線技術及環境

- (1) 建置無線連網環境應本諸技術中立原則辦理。
- (2) 統一以 iTaiwan 為無線上網服務識別名稱(SSID)。
- (3) iTaiwan 無線連網環境應與公務機關使用之「政府網際服務網」(GSN) 環境實體隔離。
- (4) 每人上網頻寬容量為 1Mbps 以上。
- (5) 各機關(構)應依熱點訊號可及範圍、場域空間大小及使用人數等進行評估,部署適當之熱點位置、數量及提供同時多人上網所必要之網路頻寬,以確保無線上網品質。

(6)各機關(構)所設置之熱點應依該熱點所在室內公共區域對外開放服務時間，提供民眾無線上網服務。

## 2. 識別圖樣張貼

(1)各機關(構)設置熱點之地點應配合張貼 iTaiwan 識別圖樣，以利民眾識別。

(2)識別圖樣應至少張貼 1 張於洽公場所入口處，另至少 1 張張貼於室內無線訊號較佳處。

### (二)現場服務人員設置

配合各機關(構)熱點對外開放時間，應指定現場服務人員，協助民眾排除簡易使用問題及引導民眾至無線訊號較佳處使用。

## 五、(刪除)

## 六、無線上網服務維運管理

### (一)服務品質管理

1. 各機關(構)應隨時掌握及確保無線上網服務之可用性，每日進行至少一次熱點可用性檢測作業。如發現服務異常，應主動立即查修，並以適當方式公告現場用戶服務狀況。
2. 各機關(構)應定期評估服務效益，調整上網頻寬及熱點數量，持續精進無線上網服務品質。
3. 各機關(構)內部員工除業務需要經權責人員核准外，不得私自占用本服務，以免影響頻寬可用量及增加機關(構)資訊安全風險。

### (二)客戶服務

各機關(構)應指派專人或客服窗口受理民眾現場諮詢及障礙通告，並將該專人或客服窗口之聯絡資訊提供 iTaiwan 客服中心。

### (三)資安事件追查

各機關(構)應依法配合主管機關進行資安及犯罪偵查作業，並依法提供相關資料。

#### (四)熱點異動申請作業

各機關(構)所主管之熱點如有新增、移除(含暫停服務達一個月以上)或修正相關資訊(熱點名稱、熱點地址、客服窗口、機關聯絡人)等資料異動，應於異動前二週至 iTaiwan 網站(網址 <https://itaiwan.gov.tw>)下載並填具「iTaiwan 無線上網服務熱點異動申請書」後，洽國家發展委員會指定之窗口辦理資料異動及更新作業，提供最新及正確的熱點資訊供民眾查詢利用。

#### (五)iTaiwan 網站資訊異動通報作業

各機關(構)如有臨時性暫停本服務或異動熱點資訊(熱點名稱、熱點地址)之情形，應主動通報 iTaiwan 客服中心(電話 0800-081-051)，以利即時更新 iTaiwan 網站(網址 <https://itaiwan.gov.tw>)資訊，並依前款熱點異動申請作業規定提送「iTaiwan 無線上網服務熱點異動申請書」。

#### (六)收費方式

對民眾免收費用。

### 七、服務績效評估

(一)各機關(構)應定期檢視各上網熱點使用情形，維持熱點的高可用率，並依據熱點頻寬使用率、熱點訊號可及範圍，機動調整熱點對外連線頻寬、熱點設置位置及數量，以確保服務品質。

(二)各機關(構)應配合主管機關需要，提供服務效益相關數據資料，以利研析及精進本服務整體永續營運作為。