

修正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^{第六點}

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，洽數位發展部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。