

&黃招斌與中華電信光世代網路客服人員通話記錄錄音存證譯文&
錄音（10分45秒）光碟譯文：

「現在是102年1月18日中午12時09分我在測試跟中華電信的光世代客服人員遠端測試IP異常的情形，我現在撥0800-080-412 嘟…嘟…（接通中…）中華電信客戶服務中心您好！（接通後…中華電信的等候中…語音廣告…）快按6由專人為您服務，（1分38秒~48秒）有敘明：「**本公司為確保客服人員服務品質及維護雙方權益，將就貴客戶與客服人員通話內容進行錄音**」，若不同意建議您攜帶證件至門市或是利用網路客服中心辦理相關業務，謝謝！

請稍候；將為您轉接客服人員，嘟…嘟…中華電信您好！敝姓張；代號是7723很高興為您服務，張先生是嗎？您好！我姓「黃」那個我是Y093752；Y093752那請問您的營運處代號是多少？「甚麼代號」「營運處代號」，營運處的代號；那帳單上面都會有寫，「營運處啊！」對！「是我們公司統編嗎？」；哦！不是，沒關係您可以提供公司統編我幫您看一下，「不是我現在HN的那個；光世代月租費帳號是Y093752啊！」，之前我說它前面還會有個營運處代號；你必須提供給我才會查的到，「那我給你統編28944682」28944682嘛？「對！」好這邊線上稍等一下喔！請問您說您貴姓，「我姓黃」，那請您線上稍等一下喔！「您是詹先生是嘛？」；弓長張；對，「張先生嘛！」「好」，對，（2分20秒~34秒；線上等候查詢中…）我那個Y093752那個是不夠囉！對；不夠；它前面還會有個營運處代號，就是它會有個其他甚麼營運處代號；我才能查的到資料；我的營運處代號是幾號？營運處代號我這邊可以幫你看一下；你稍等一下資料還在跑，「謝謝！」喔！不會，我這邊有調到資料；這邊跟你核對一下，請問你申請公司大名叫甚麼？

「天眼日報國際事業股份有限公司」；謝謝提供；公司的裝機地址在那一邊，「桃園縣平鎮市工業南路53巷30弄60號1樓」，謝謝提供；你的營運處代號我先提供給您；你的營運處代號34；「34」對；你必須提供34Y093752這樣子我們才能調到網路資料喔！「ok；了解；了解」，你需要查詢什麼樣的業務呢？黃先生，「我現在是不是固定6個IP」你要查詢這6個IP是多少是不是？「我知道多少我知道，這我是要確定這6個IP；」好，我這邊查看到的話目前是6個IP沒有錯，那我的月租費是不是每個月基本費\$1712，月租費的部分比較抱歉；黃先生這邊就比較看不到了，「喔！這樣」；我們這邊屬於確認動態的單位呢，如果是要費用的單位呢！就要轉接業務單位為你說明了，「好！那沒關係」，我現在要6個IP使用情形調到明細表嗎？你要看那一個有在使用是不是，對看那一個在使用；6個IP的使用量有多少？

（4分2秒）（本段未譯省略）（5分32秒）

另外；我這邊（網路）無法顯示；可以幫我測試嗎？無法顯示網頁嗎？我幫你確認這邊的訊號狀況；你稍等一下；你是任何一個IP都不行嗎？突然間斷掉了，沒關係；我幫你測試一下這邊訊號供應狀況，請稍等一下喔！目前測試正常；你都有透過分享器設備嗎？「分享器；有」！有；是不是，分享器跟數據機的電

源幫我關掉，我重新送訊號，測試看看可以嗎？方便關掉跟我說一下，「關掉了」，好；請您稍等一下喔！（等候時間：6分22秒~47秒）訊號已經從機房重新送過去了，麻煩你把設備器電源打開來，打開以後大約要40秒~一分鐘，請稍等一下喔！現在紅燈綠燈全都在跑；對對；他會從抓訊號；請稍等一下，「還有請問一下又」；好；「我們那個就是固定IP就可裝6台電腦設置網站嘛！對不對」，對，沒有錯，然後我現在就是…哦…一定要用你們的機子（指中華電信所提供的數據機），可不可以不要裝妳們的，因為你們的不夠我作(用)，我自己買的可不可以，你如果要自己買的話你可能要透過它（指中華電信所提供的數據機）外接出來，哦！也是要透過你們的數據機（指中華電信所提供的數據機），對，這邊都要經過我們的數據機這邊，再外接其他的數據機或是分享器，這個(Hub=集線器)的部分喔！哦！等於你們的一定要裝（指中華電信所提供的數據機）就對了；對；我們的設備真的一定要裝，不能說你們的不裝；我們直接自己買6port、20port、30port不行這樣子喔！哦！對；除非你是；外接出來的也是可以；哦！一定要經過你們的那個（指中華電信所提供的數據機）就對了，對！對！對！OK！OK！現在可以了嗎？我看它訊號還沒抓到；稍等一下喔！「好」（測試中：8分8秒~18秒）；如果等一下訊號都沒抓到的話；這個我們就需要派人師父到現場去；「沒有；我現在是裝我自己的；你們的我還沒有裝這樣可以嗎？」你說怎麼樣？我現在是裝我自己；自己買的；這樣可以嗎？你現在是裝你們自己買的；這樣訊號就會抓不到；要提供我們的設備才可以呀！哦！這樣好；好你等一下喔！好！現在紅燈綠燈也在跑了；現在是接我們的設備沒有錯吧！對！對！現在是接到你們的設備了，好；我看一下；現在剛開機嘛！開機10秒鐘以上了；好；這邊我們先稍等一下；（測試中：9分8秒~26秒）哦！訊號還沒抓到喔！稍等一下！有！現在已經差不多…；綠燈嘛！中華電信黑盒子（指中華電信所提供的數據機）有；看訊號已經回復正常了喔！你這邊可以試看看一下；目前可不可以上網，這樣子；速率都正常了嗎？我這邊看到速率其他上網速率都正常；沒有問題，等於說一定要裝你門那一台（指中華電信所提供的數據機）就對了啦！對！對！沒有錯，所以我們裝自己買的怎麼好多不行，對！對！就是要透過我們數據機，數據機在外接出來得設備才可以喔！不是說喔！我聽工程人員講說；我們自己買好一點會更好；不是這樣子喔！分享器的部分是可以，可是就數據機部分要經過我們的設備才可以呀！哦！喔！數據機一定要經過你們的才可以，對；對對對！哦！你們那一台設備（指中華電信所提供的數據機）一定裝就對了，對！沒有錯，不是說我們自己買的數據機就可以用喔！是是的，是嗎？對，沒有錯，跟你回答過了，所以一定要用你門的數據機嘛！對對對，ok了解，謝謝！謝謝！再見，再見！再見，再見！（10分45秒）。

註解說明：

數據機>（指中華電信所提供的數據機）