

## 常見問題

### Q. 「中央行政機關室內公共區域提供免費無線上網」何時啟用?其服務範圍及服務對象為何?

#### iTaiwan 客服服務範圍

##### 【一般使用者】

1. 登入異常處理  
例如:查詢登入失敗、無跳出登入畫面等
2. 頁面操作教學
3. 查詢熱點位置
4. 查詢熱點使用狀況(僅限中華電信電路)

##### 【機關人員】

1. 查測熱點使用狀況僅限使用中華電信電路，其他電路商需自洽其電路供應商
2. 協助熱點報修僅限使用中華電信電路，其他電路商需自洽其電路供應商報修
3. 協助查詢熱點代碼(須核對資料)
4. 熱點申請業務:申請、異動、刪除熱點相關業務說明

其他關於電路申請流程,費用等請機關洽詢各自電路供應商

### Q. 「中央行政機關室內公共區域提供免費無線上網」的相關資訊，可以在何處查詢，遇到問題，可以向誰詢問?

本服務之服務名稱(SSID)為「iTaiwan」，稱作「愛臺灣」英文並含 intelligent Taiwan (智慧臺灣)及 internet Taiwan (臺灣全面上網)之意，相關資訊可隨時至服務網站(<https://itaiwan.gov.tw>)查詢，遇到問題可撥打 24 小時免費客服專線 0800-081-051，直接讓客服中心為您處理。

### Q. 使用 iTaiwan 服務會要付通信費用嗎?

目前民眾使用 iTaiwan 服務並不需要付費，但請特別注意您所持有之上網設備(如智慧型手機)是否預設開啟自動網路連線功能，如您的上網設備預設為自動開啟連網，將可能因離開 iTaiwan 訊號範圍，您的上網設備自動連上如 3G 等商業性上網服務而造成支付商業性服務費用，建議您使用前先關閉相關自動網路連線功能。

### Q. 目前 iTaiwan 免費無線上網服務提供之頻寬為何?

本項服務係採共享頻寬方式，依使用者人數多寡而不同，原則希望使用者 8M 之使用頻寬，主要為提供民眾無線上網基本資訊服務，滿足民眾於外出活動或洽公時之臨時性上網需求，方便民眾得空時可上網收發電子郵件、瀏覽網頁等基本及經常使用的服務品質，至於民眾下載大量影音、檔案之需求，則可自行取用商用服務，本案仍以基本上網服務為主，此和其他國家作法亦為一致。

## Q. 無線上網的電磁波會不會很強?會不會影響人體健康?

透過 WiFi AP 才可以享受無線寬頻上網的樂趣，但電磁波議題每每成為大家關注的焦點。環保署依據國際非游離輻射防護委員會（ICNIRP）公布的低功率射頻規範，建議電磁波量測數值應小於 1 毫瓦/平方公分(1,000 微瓦/平方公分或 10,000,000 微瓦/平方公尺)。國家通訊傳播委員會曾於 97 年 6 月量測 WiFi AP 的電磁波數值，測試結果為 0.000000379 微瓦/平方公分，遠遠低於環保署公布的建議值。臺北市環保局也曾邀集廠商檢測 AP 設置點的電磁波數值，據環保局人員指出，若以標準值 1,000 微瓦/平方公分來看，檢測最高值為距離發射器最近的定點，數值為 2.08 微瓦/平方公分，同樣遠低於標準值。依據世界衛生組織（WHO）於 95 年 5 月發表「電磁波與公共健康：基地臺與無線網路科技」報告指出，至今仍沒有可靠的科學證據顯示，無線網路產生的微弱射頻訊號會對健康造成負面影響。

## Q. 要如何找到 iTaiwan 上網熱點?

整體而言，除可於本網站點選「熱點查詢」功能，使用地圖式查詢、條件查詢及全國熱點分布圖等方式來找到上網熱點外，因個別上網熱點為室內公共區域，民眾可注意如洽公區域入口處貼有標識，即表示該處室內提供有 iTaiwan 無線上網服務，進入室內即請於貼有標識處進行無線上網(應為無線訊號較佳處)。

## Q. 上網熱點每日開放時段為何?

(一)本服務之各上網熱點基於以提供室內服務為主，考量電源供應、現場服務等因素，以該公共區域開放時間為上網熱點服務時間。

(二)目前各熱點開放時間除火車站及高速公路休息區為全天 24 小時外，其餘熱點皆依各熱點對外開放服務時間，提供 iTaiwan 服務。

## Q. iTaiwan 熱點網路訊號可及範圍為何?

iTaiwan 熱點是採用 WiFi 之無線連網技術，一般而言，各熱點是以所設無線基地台(AP)為中心方圓 20 公尺內為無線網路訊號較佳之範圍，且會因室內屏障產生訊號衰減，建議民眾至 iTaiwan 熱點上網時，請至貼有標識處附近上網(應為無線訊號較佳處)；另本服務主要於室內公共空間提供服務，如於室外場所偵測到 iTaiwan 服務訊號時，應先行確認是否為 iTaiwan 所提供之服務，以確保使用安全。

## Q. 目前民眾使用 iTaiwan 免費無線上網服務有無連線時間上之限制?

為促進公眾資源之有效合理運用及讓更多有上網需求之民眾皆能享有本項便民服務，iTaiwan 無線上網服務設有以下連線使用時間限制:

- 您如登入本服務後，逾 15 分鐘閒置未使用時，或連續使用 4 小時後，系統將會主動終止連線並自動登出，以避免長時間占用公共上網頻寬，影響其他使用者權益。
- 若您於系統自動登出後仍有上網需求，可再行重新登入使用。

## Q. 「中央行政機關室內公共區域提供免費無線上網」客服中心?其服務範圍及服務對象為何?

**iTaiwan 客服服務範圍**

【一般使用者】

1. 登入異常處理  
例如:查詢登入失敗、無跳出登入畫面等
2. 頁面操作教學
3. 查詢熱點位置
4. 查詢熱點使用狀況(僅限中華電信電路)

**【機關人員】**

1. 查測熱點使用狀況僅限使用中華電信電路，其他電路商需自洽其電路供應商
2. 協助熱點報修僅限使用中華電信電路，其他電路商需自洽其電路供應商報修
3. 協助查詢熱點代碼(須核對資料)
4. 熱點申請業務:申請、異動、刪除熱點相關業務說明

其他關於電路申請流程,費用等請機關洽詢各自電路供應商

## **Q. 如何申請介接 iTaiwan 無線上網單一認證服務**

機關申請及異動方式，請參考 <https://gsn.nat.gov.tw/GSNArticle/Contents?articleId=167>