觀測期間:至113年4月15日

客訴觀測

客訴觀測

- **觀測期間：台台併：自112年12月1日至113年6月30日；遠亞併：自112年12月15日至113年6月30日**
- **觀測項目及數據：（目前統計為12/1-4/15）**

	台灣大哥大(A)	12/1台台併(B)（因台台併所生客訴）		台台併客訴占比(B/A)%	遠傳電信(C)	12/15遠亞併(D)（因遠亞併所生客訴）		遠亞併客訴占比(D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
112年12月	435	219		50%	167	61		37%
		1	218			1	60	
113年1月	316	140		44%	289	163		56%
		1	139			9	154	
113年2月	221	100		45%	189	92		49%
		1	99			5	87	
113年3月	211	68		32%	190	102		54%
		0	68			4	98	
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)台灣大哥大用戶-(B2)原有台灣之星用戶；(C)遠傳電信(行動)客訴總數《原用戶+亞太(行動)用戶》；(D)因遠亞併所生(行動)客訴-(D1)遠傳用戶-(D2)原亞太(行動)用戶 2、原亞太電信之固網客訴，因客訴數量較少，另以電信消費爭議處理中心每月公告爭議處理報告書。							

客訴觀測

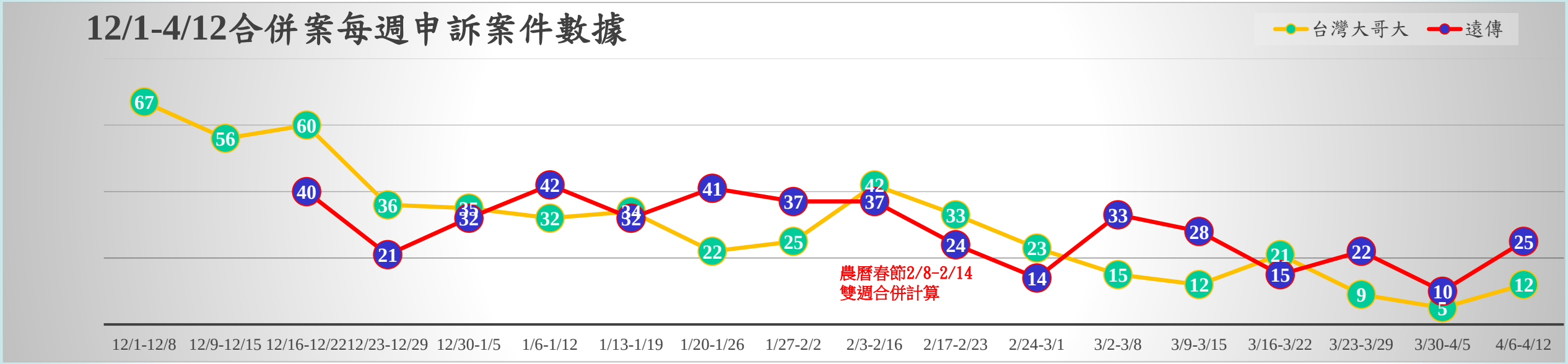
- **觀測期間：台台併：自112年12月1日至113年6月30日；遠亞併：自112年12月15日至113年6月30日**
- **觀測項目及數據：（目前統計為12/1-4/15）**

	台灣大哥大(A)	12/1台台併(B)（因台台併所生客訴）		台台併客訴占比(B/A)%	遠傳電信(C)	12/15遠亞併(D)（因遠亞併所生客訴）		遠亞併客訴占比(D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
113年4月	110	17		15%	100	42		42%
		0	17			2	40	
合計	1293	544		42%	934	460		49%
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)台灣大哥大用戶-(B2)原有台灣之星用戶；(C)遠傳電信(行動)客訴總數《原用戶+亞太(行動)用戶》；(D)因遠亞併所生(行動)客訴-(D1)遠傳用戶-(D2)原亞太(行動)用戶 2、原亞太電信之固網客訴，因客訴數量較少，另以電信消費爭議處理中心每月公告爭議處理報告書。							

客訴觀測

◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/4/12)

	台灣大哥大 (A)	台台併(B)		台台併客訴占比 (D/C)%	遠傳電信 (C)	遠亞併(D)		遠亞併客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
113.3.30~ 113.4.5	30	5		17%	23	10		43%
		0	5			0	10	
113.4.6~ 113.4.12	62	12		19%	58	25		43%
		0	12			2	23	



客訴觀測

◆ 112年12月至113年6月台台併及遠亞併申訴案件(目前統計為12/1-4/15)

	台灣大哥大A	12/1台台併B		台台併客訴占比 (B/A) %	遠傳電信C	12/15遠亞併D		遠亞併客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
補貼款	16	0	3	19%	16	0	0	0%
通訊連線品質	880	3	449	51%	706	19	371	55%
申裝/異動/續約	160	0	42	26%	79	1	38	49%
停話/斷話	15	0	0		13	0	1	8%
資費	18	0	3	17%	20	0	4	20%
國際漫遊	27	0	7	26%	6	0	1	17%
簡訊	10	0	3	30%	3	0	1	33%
客服服務	52	0	25	48%	23	0	6	26%
退租	23	0	0		11	0	2	18%
計費問題	30	0	4	13%	19	0	6	32%
限速吃到飽	9	0	2	22%	0	0	0	0%
預付卡	21	0	2	10%	18	0	7	39%
催費	19	0	1	5%	19	1	2	16%
個資問題	5	0	0		0	0	0	0%
號碼可攜(NP)	8	0	0		1	0	0	0%
總計	1293	3	541	42%	934	21	439	49%
百分比	100%				100%			