



觀測期間：至113年3月25日

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12/1-3/25）

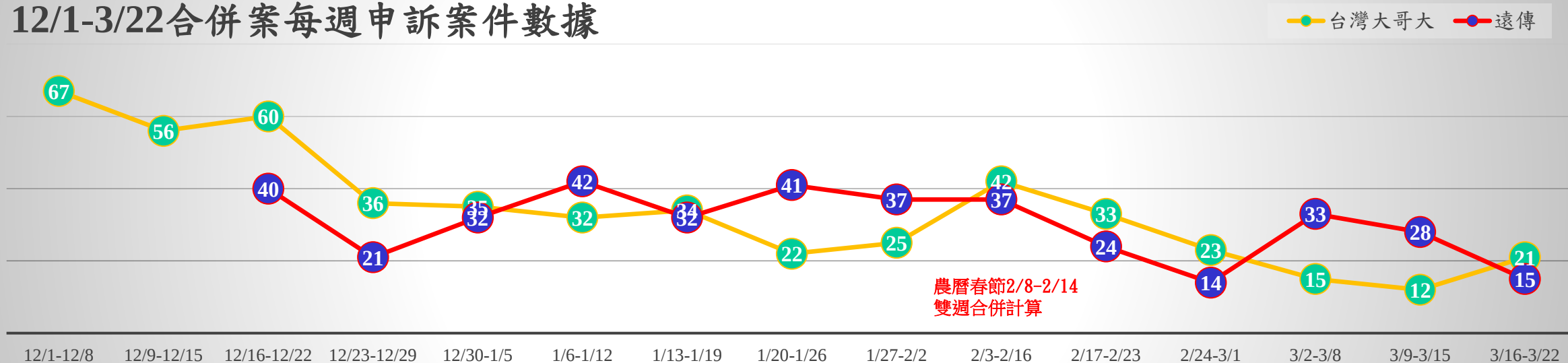
2、原亞太電信之固網客訴，因客訴數量較少，另以電信消費爭議處理中心每月公告爭議處理報告書。

客訴觀測

◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/3/22)

	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	
113.3.9 ~ 113.3.15	39	12		31%	50	28		56%
		0	12			2	26	
113.3.16 ~ 113.3.22	56	21		38%	38	15		39%
		0	21			1	14	

12/1-3/22合併案每週申訴案件數據





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12/1-3/25)

	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	14	0	3	21%	13	0	0	0%
通訊連線品質	773	3	426	56%	601	17	318	56%
申裝/異動/續約	151	0	42	28%	75	1	37	51%
停話/斷話	14	0	0		12	0	1	8%
資費	14	0	2	14%	18	0	4	22%
國際漫遊	25	0	6	24%	4	0	1	25%
簡訊	9	0	3	33%	2	0	1	50%
客服服務	47	0	25	53%	22	0	6	27%
退租	22	0	0		10	0	2	20%
計費問題	26	0	4	15%	15	0	5	33%
限速吃到飽	9	0	2	22%	0	0	0	0%
預付卡	19	0	2	11%	16	0	7	44%
催費	19	0	1	5%	15	1	1	13%
個資問題	5	0	0		0	0	0	0%
號碼可攜(NP)	6	0	0		1	0	0	0%
總計	1153	3	516	45%	804	19	383	50%
百分比	100%				100%			