



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12/1-2/19）

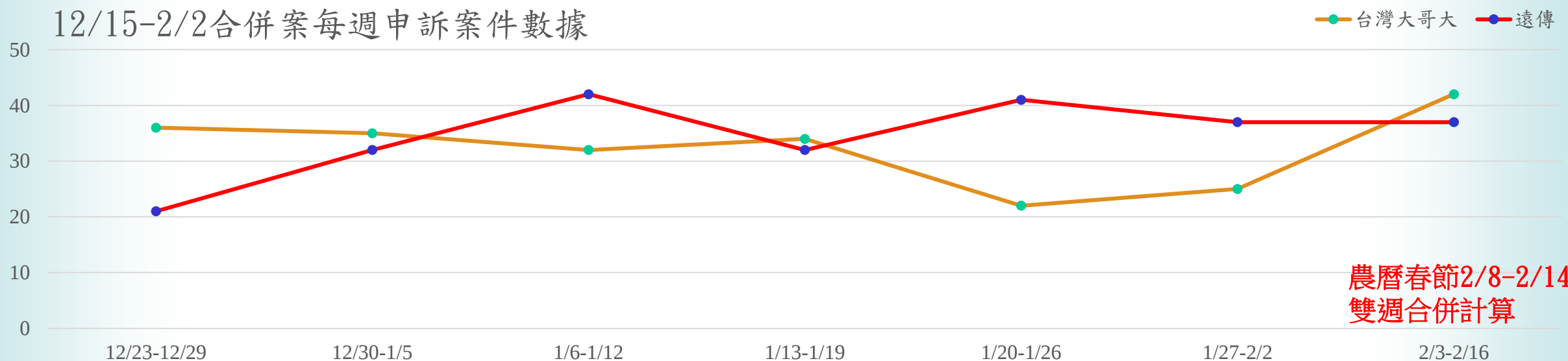
	台灣大哥大 (A)	12/1台台併(B) (因台台併所生客訴)		台台併 客訴占比 (B/A) %	遠傳電信 (C)	12/15遠亞併(D) (因遠亞併所生客訴)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
112年12月	435	219		50%	167	61		37%
		1	218			1	60	
113年1月	316	140		44%	289	163		56%
		1	139			9	154	
113年2月	125	63		50%	125	64		51%
		1	62			2	62	
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)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112/12/15-113/2/16)

	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	
113.1.27~ 113.2.2	66	25		38%	62	37		60%
		1	24			1	36	
113.2.3~ 113.2.16	67	42		63%	76	37		49%
		1	41			1	36	





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12/1-2/19)

	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	9	0	2	22%	10	0	0	
通訊連線品質	583	3	344	60%	420	12	221	55%
申裝/異動/續約	121	0	34	28%	67	0	35	52%
停話/斷話	9	0	0		9	0	0	
資費	9	0	2	22%	14	0	3	21%
國際漫遊	18	0	4	22%	2	0	1	50%
簡訊	7	0	1	14%	2	0	1	50%
客服服務	40	0	25	63%	21	0	6	29%
退租	15	0	0		5	0	1	20%
計費問題	17	0	2	12%	12	0	4	33%
限速吃到飽	7	0	2	29%	0	0	0	
預付卡	15	0	2	13%	10	0	4	40%
催費	15	0	1	7%	8	0	0	
個資問題	5	0	0		0	0	0	
號碼可攜(NP)	6	0	0		1	0	0	
總計	876	3	419	48%	581	12	276	50%
百分比	100%				100%			