



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12/1-1/29）

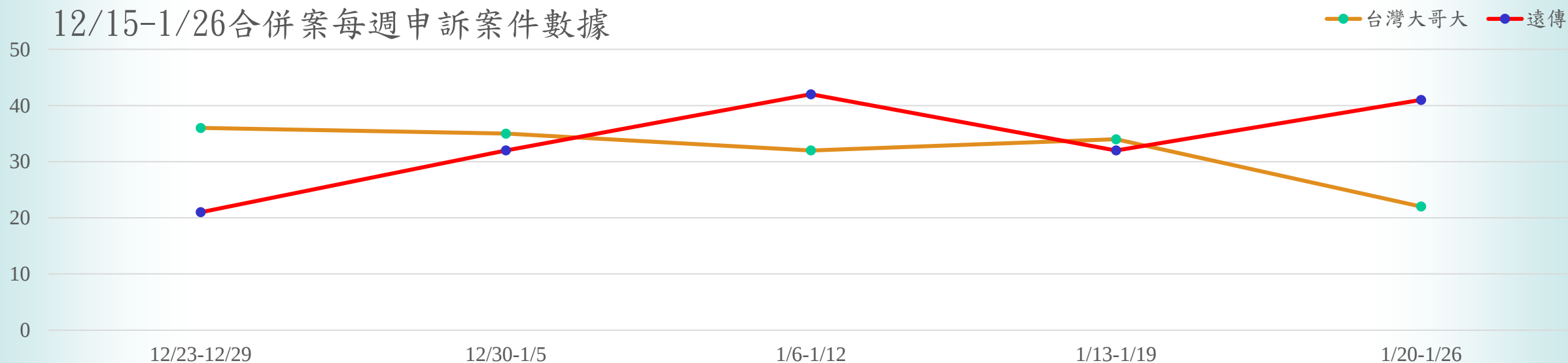
	台灣大哥大 (A)	12/1台台併(B) (因台台併所生客訴)		台台併 客訴占比 (B/A) %	遠傳電信 (C)	12/15遠亞併(D) (因遠亞併所生客訴)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
112年12月	435	219		50%	167	61		37%
		1	218			1	60	
113年1月	297	133		45%	269	152		57%
		1	132			9	143	
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)台灣大哥大用戶-(B2)原有台灣之星用戶；(C)遠傳電信(行動)客訴總數《原用戶+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112/12/15-113/1/26)

	台灣大哥大 (A)	台台併(B)		台台併 客訴占比 (B/A) %	遠傳電信 (C)	遠亞併(D)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
113.1.13~ 113.1.19	66	34		52%	49	32		65%
		0	34			2	30	
113.1.20~ 113.1.26	56	22		39%	54	41		76%
		0	22			5	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12/1-1/29)

	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	8	0	2	25%	6	0	0	
通訊連線品質	487	2	284	59%	305	10	152	53%
申裝/異動/續約	105	0	30	29%	58	0	35	60%
停話/斷話	6	0	0		6	0	0	
資費	7	0	2	29%	13	0	2	15%
國際漫遊	14	0	3	21%	2	0	1	50%
簡訊	6	0	1	17%	2	0	1	50%
客服服務	38	0	25	66%	19	0	6	32%
退租	11	0	0		4	0	1	25%
計費問題	14	0	2	14%	4	0	1	25%
限速吃到飽	4	0	1	25%	0	0	0	
預付卡	11	0	0		10	0	4	40%
催費	11	0	0		6	0	0	
個資問題	5	0	0		0	0	0	
號碼可攜(NP)	5	0	0		1	0	0	
總計	732	2	350	48%	436	10	203	49%
百分比	100%				100%			