



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12/1-1/22）

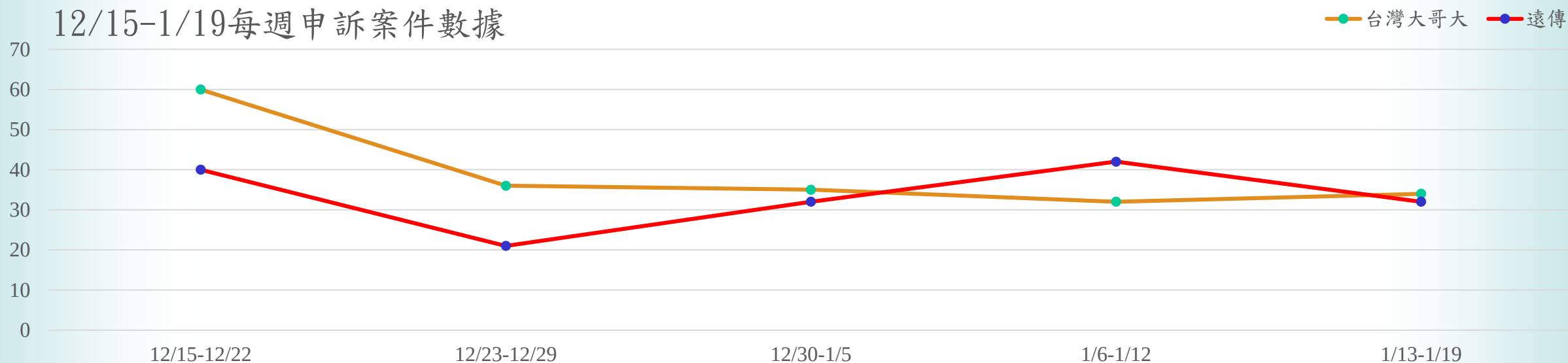
	台灣大哥大 (A)	12/1台台併(B) (因台台併所生客訴)		台台併 客訴占比 (B/A) %	遠傳電信 (C)	12/15遠亞併(D) (因遠亞併所生客訴)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
112年12月	435	219		50%	167	61		37%
		1	218			1	60	
113年1月	235	111		47%	219	115		53%
		0	111			6	109	
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)台灣大哥大用戶-(B2)原有台灣之星用戶；(C)遠傳電信(行動)客訴總數《原用戶+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112/12/15-113/1/19)

	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	
113.1.6~ 113.1.12	78	32		41%	87	42		48%
		0	32			2	40	
113.1.13~ 113.1.19	66	34		52%	49	32		65%
		0	34			2	30	

12/15-1/19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12/1-1/22)

	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	449	1	269	60%	259	7	120	49%
申裝/異動/續約	96	0	27	28%	56	0	34	61%
停話/斷話	5	0	0		6	0	0	
資費	5	0	1	20%	11	0	2	18%
國際漫遊	12	0	3	25%	2	0	1	50%
簡訊	4	0	1	25%	2	0	1	50%
客服服務	36	0	24	67%	18	0	6	33%
退租	11	0	0		3	0	1	33%
計費問題	12	0	2	17%	6	0	1	17%
限速吃到飽	2	0	0		0	0	0	
預付卡	10	0	0		9	0	3	33%
催費	10	0	0		7	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	670	1	329	49%	386	7	169	46%
百分比	100%				100%			