



觀測期間：至113年4月1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12/1-4/1）

	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。							



- ◆ **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12/1-4/1）

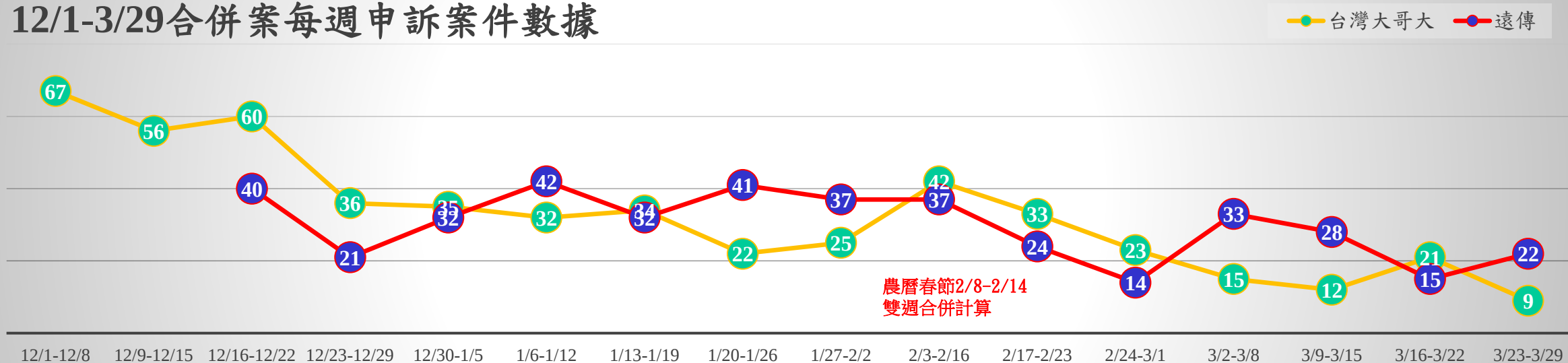
	台灣大哥大 (A)	12/1台台併(B) (因台台併所生客訴)		台台併 客訴占比 (B/A)%	遠傳電信 (C)	12/15遠亞併(D) (因遠亞併所生客訴)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
113年4月	11	0		0%	13	4		31%
		0	0			0	4	
合計	1194	527		45%	847	422		50%
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)台灣大哥大用戶-(B2)原有台灣之星用戶；(C)遠傳電信(行動)客訴總數《原用戶+亞太(行動)用戶》；(D)因遠亞併所生(行動)客訴-(D1)遠傳用戶-(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112/12/1-113/3/29)

	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. 16 ~ 113. 3. 22	56	21		38%	38	15		39%
		0	21			1	14	
113. 3. 23~ 113. 3. 29	41	9		22%	43	22		50%
		0	9			0	22	

12/1-3/29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12/1-4/1)

	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%	14	0	0	0%
通訊連線品質	806	3	433	54%	636	17	336	56%
申裝/異動/續約	154	0	42	27%	75	1	37	51%
停話/斷話	15	0	0		12	0	1	8%
資費	14	0	2	14%	19	0	4	21%
國際漫遊	27	0	7	26%	4	0	1	25%
簡訊	9	0	3	33%	2	0	1	50%
客服服務	47	0	25	53%	23	0	6	26%
退租	22	0	0		10	0	2	20%
計費問題	26	0	4	15%	16	0	6	38%
限速吃到飽	9	0	2	22%	0	0	0	0%
預付卡	19	0	2	11%	17	0	7	41%
催費	19	0	1	5%	18	1	2	17%
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	1194	3	524	44%	847	19	403	50%
百分比	100%				100%			