



客訴觀測



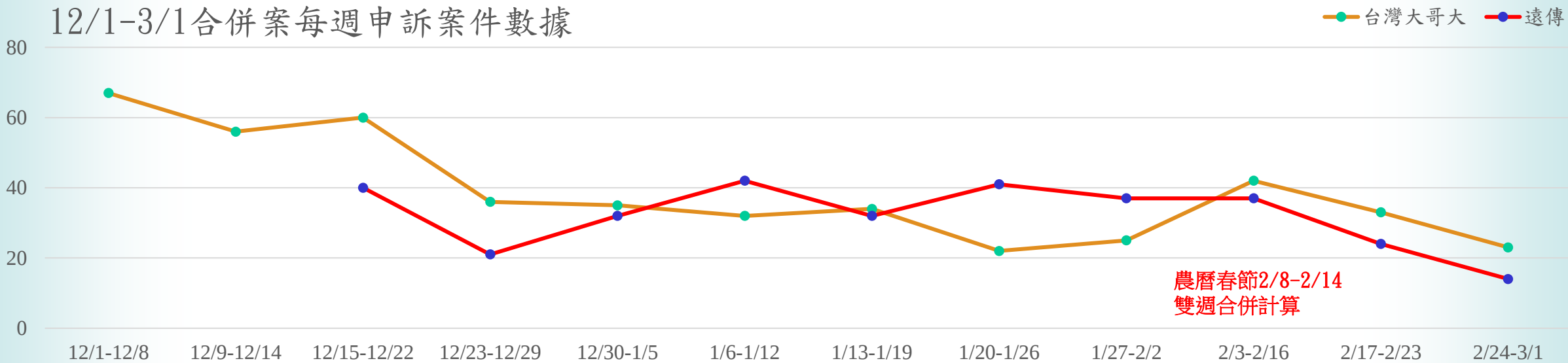
- ◆ 觀測期間：台台併：自112年12月1日至113年6月30日；遠亞併：自112年12月15日至113年6月30日
- ◆ 觀測項目及數據：（目前統計為12/1-3/4）

	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	32	15		47%	24	13		54%
		0	15			0	13	
合計	1004	474		47%	669	329		49%
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112/12/1-113/3/1)

	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. 2. 17~ 113. 2. 23	81	33		41%	58	24		41%
		0	33			2	22	
113. 2. 24~ 113. 3. 1	58	23		40%	28	14		50%
		0	23			1	13	





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12/1-3/4)

	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	12	0	3	25%	11	0	0	0%
通訊連線品質	672	3	387	58%	493	15	256	55%
申裝/異動/續約	135	0	38	28%	71	0	36	51%
停話/斷話	11	0	0		9	0	0	0%
資費	10	0	2	20%	15	0	3	20%
國際漫遊	21	0	5	24%	3	0	1	33%
簡訊	8	0	2	25%	2	0	1	50%
客服服務	43	0	25	58%	21	0	6	29%
退租	18	0	0		7	0	1	14%
計費問題	21	0	4	19%	12	0	4	33%
限速吃到飽	7	0	2	29%	0	0	0	0%
預付卡	17	0	2	12%	14	0	6	43%
催費	18	0	1	6%	10	0	0	0%
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	1004	3	471	47%	669	15	314	49%
百分比	100%				100%			