



觀測期間：至113年3月11日

---

# 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12/1-3/11)

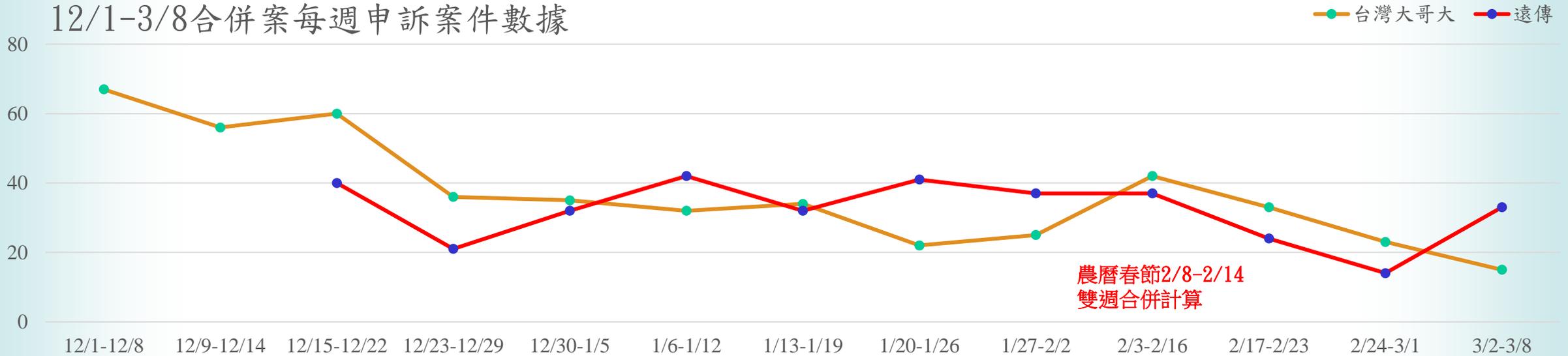
	台灣大哥大 (A)	12/1台台併(B) (因台台併所生客訴)		台台併 客訴占比 (B/A)%	遠傳電信 (C)	12/15遠亞併(D) (因遠亞併所生客訴)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
112年12月	435	219		50%	167	61		37%
		1	218			1	60	
113年1月	316	140		44%	289	163		56%
		1	139			9	154	
113年2月	221	100		45%	189	92		49%
		1	99			5	87	
113年3月	79	30		38%	74	46		62%
		0	30			1	45	
合計	1051	489		47%	718	362		50%
說明	<p>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。</p> <p>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。</p>							

# 客訴觀測

## ◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/3/8)

	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	
113.2.24~ 113.3.1	58	23		40%	28	14		50%
		0	23			1	13	
113.3.2 ~ 113.3.8	56	15		27%	53	33		62%
		0	15			1	32	

12/1-3/8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12/1-3/11)

	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	705	3	400	57%	532	15	284	56%
申裝/異動/續約	141	0	40	28%	73	1	37	52%
停話/斷話	12	0	0		11	0	1	9%
資費	11	0	2	18%	17	0	4	24%
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	45	0	25	56%	22	0	6	27%
退租	18	0	0		8	0	1	13%
計費問題	24	0	4	17%	12	0	4	33%
限速吃到飽	8	0	2	25%	0	0	0	0%
預付卡	17	0	2	12%	14	0	6	43%
催費	18	0	1	6%	12	0	1	8%
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	1051	3	486	47%	718	16	346	50%
百分比	100%				100%			