

Home+ 中嘉寬頻

**112年度
中嘉和網用戶滿意度調查報告**

2023/1/10

研究設計

調查背景	中嘉和網為NCC認定之負擔特定義務之電信事業，每年須完成電信服務品質自我評鑑，故進行中嘉和網企業用戶滿意度調查		
調查對象	中嘉和網企業用戶		
抽樣設計	所有中嘉和網企業用戶共118名 (抽樣方式為普查，因此未有95%抽樣統計誤差之情形)		
完成樣本		111年度	112年度
	客戶名單數(N)	102	118
	完成份數	77	98
	完成率	75%	83%
備註：111年度調查方式先以電話訪問，不便接受電訪客戶配合改以寄發線上問卷。112年度調整為先寄發線上問卷，後續再輔以電訪回收問卷			
調查時程	網路問卷：2023/11/29~2023/12/18 電訪調查：2023/12/11~2023/12/18 (詢問自112年1月起使用經驗)		

名單調查方式及接觸紀錄

名單調查方式

	數量	百分比
名單數量	118	100%
電訪完成	50	42%
網卷完成	48	41%
未成功樣本	20	17%

名單接觸情形

註1：第一階段以E-mail寄發線上網路問卷，第二階段針對未回填客戶電話訪問或再次寄發網路問卷回填

第一階段網卷	數量	百分比
名單總數	118	100%
成功樣本	42	36%
未回填	76	64%



第二階段電訪	數量	百分比
未回填(第一階段)	76	100%
電話訪問	50	66%
網卷回填	6	8%
拒訪	7	9%
無人接聽	4	5%
再次寄發未回填	9	12%

名單成功率

	數量	百分比
名單數量	118	100%
成功樣本	98	83%

註2：為避免過度打擾用戶，除客戶表示約定訪問時間外，電訪最多接觸2次。

滿意度指標調查內容

網路品質

- 請問您對於中嘉和網所提供的上網服務及電路服務，網路品質的滿意度？
1分代表非常不滿意，5分代表非常滿意，1~5分您會給幾分？

申訴處理

(有向網管中心反映用戶)

- 請問您對於中嘉和網網管中心對於您所申訴事項處理的滿意度，1~5分您會給幾分？

網管中心整體服務品質
(知道網管中心用戶)

- 請問您對於中嘉和網的24小時網管中心整體服務品質滿意度，1~5分您會給幾分？

帳單正確性

- 請問您對於中嘉和網帳單內容正確性的滿意度，1~5分您會給幾分？

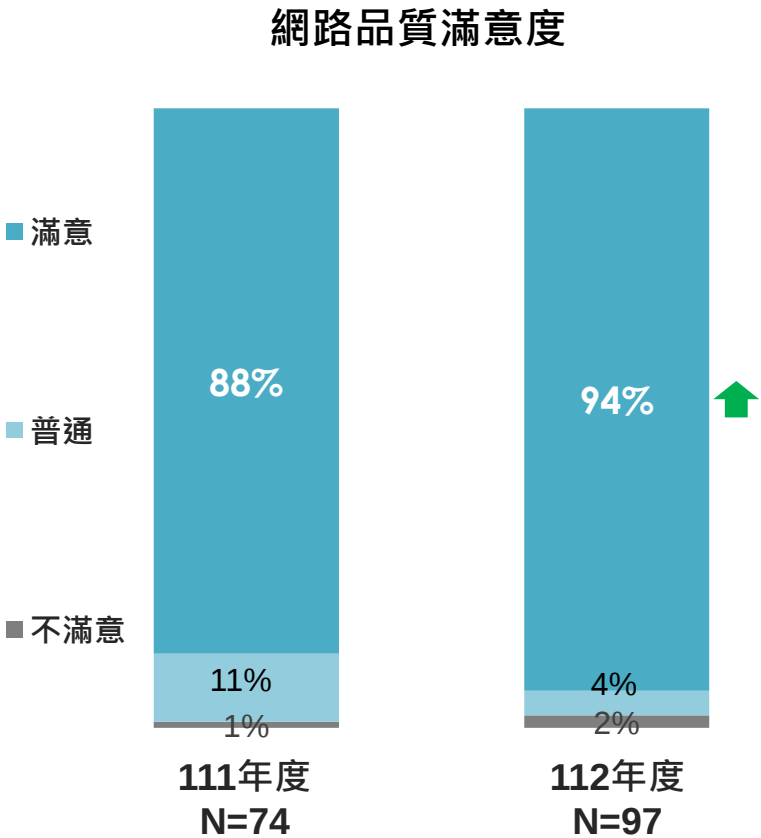
規格與價格(費率)

- 請問您對現行中嘉和網提供的規格與價格的滿意度，1~5分您會給幾分？

各項滿意度指標調查結果

網路品質滿意度

- 中嘉和網用戶對於網路品質滿意度較去年增加(88%→94%)，超過9成

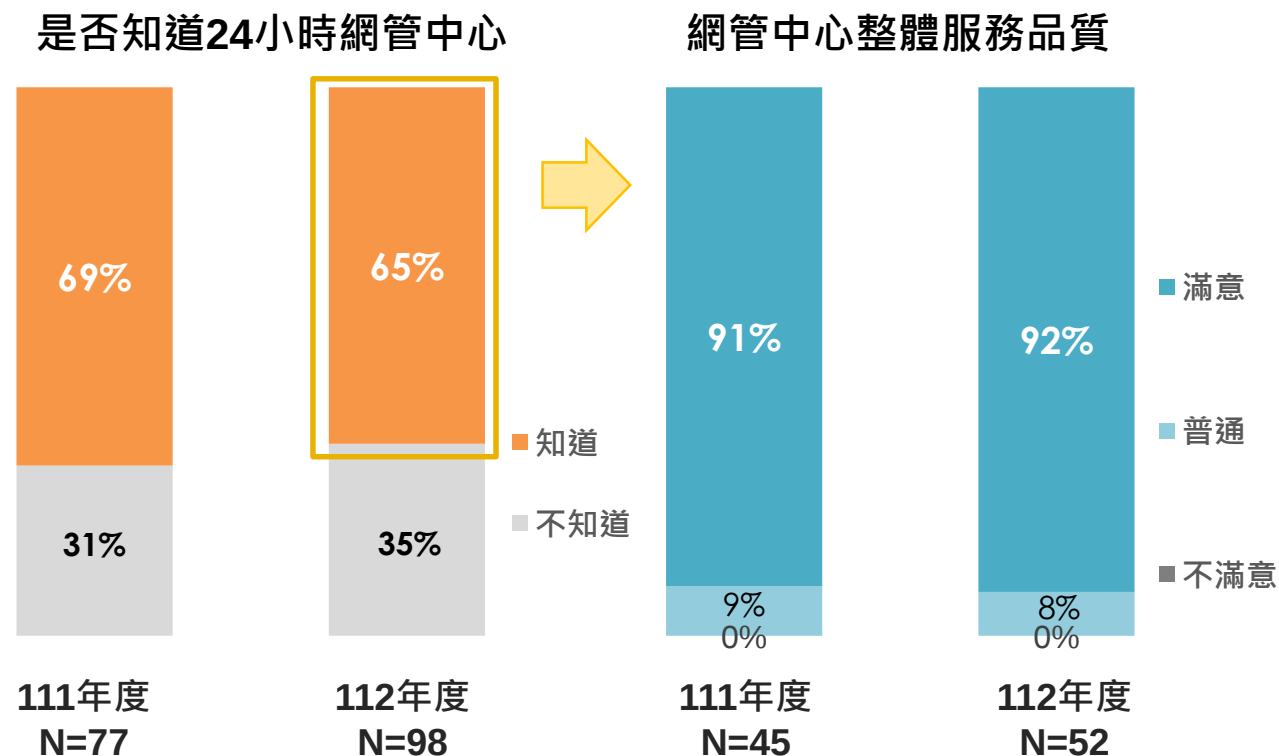


註：排除無法回答用戶

Q1.網路品質滿意度	總計	98
	5分	60%
	4分	33%
	3分	4%
	2分	1%
	1分	1%
	不知道/無法回答	1%
Q1.網路品質滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	97
	滿意(4+5分)	94%
	普通(3分)	4%
	不滿意(2+1分)	2%

網管中心整體服務品質滿意度

- 整體中嘉和網用戶65%知道24小時網管中心的服務，對於網管中心整體服務品質滿意度仍維持超過9成滿意度，8%表示普通，未有用戶表示不滿意



註：排除無法回答用戶

Base：知道有網管中心用戶
註：排除無法回答用戶

Q2. 請問您知道中嘉和網有24小時的網管中心嗎?	總計	98
	知道	65%
	不知道	35%
Q5. 網管中心整體服務品質滿意度	總計	64
	5分	56%
	4分	19%
	3分	6%
	不知道/無法回答	19%
Q5. 網管中心整體服務品質滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	52
	滿意(4+5分)	92%
	普通(3分)	8%

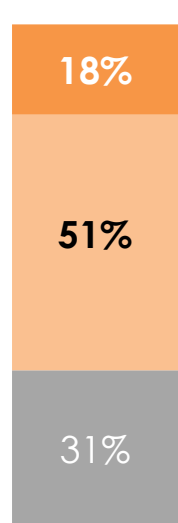
Q2. 請問您知道中嘉和網有24小時的網管中心嗎? 主要為網路或障礙類相關問題的處理管道
Q5. 請問您對於中嘉和網的24小時網管中心整體服務品質滿意度，1~5分您會給幾分? 7

申訴處理滿意度

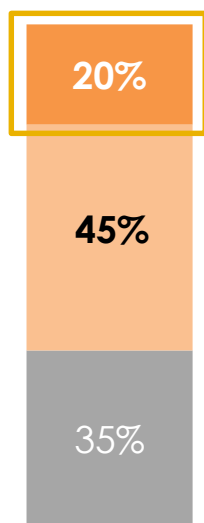
- 2成中嘉和網用戶有向24小時網管中心反映網路或障礙類相關問題，對於申訴處理的滿意度為90%，較去年小幅增加(樣本較小僅供參考)，未有用戶表示不滿意
- (中嘉和網僅有網管中心為客戶反映網路或障礙類問題管道，故未有客服及門市滿意度)

24小時網管中心反映情形

- 知道網管中心且有反映網路或障礙類
- 知道網管中心未反映網路或障礙類
- 不知道有網管中心

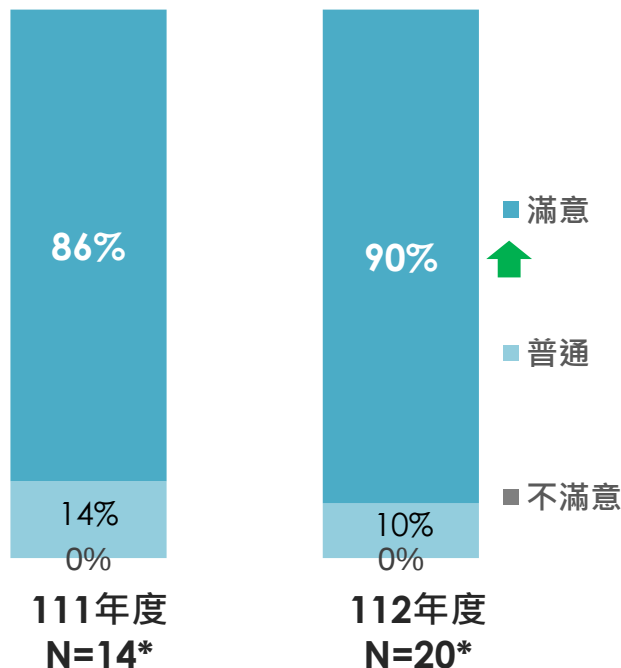


111年度
N=77



112年度
N=98

申訴處理滿意度



Base：知道網管中心且有反映網路或障礙類相關問題
樣本數<30，僅供參考
註：排除無法回答用戶

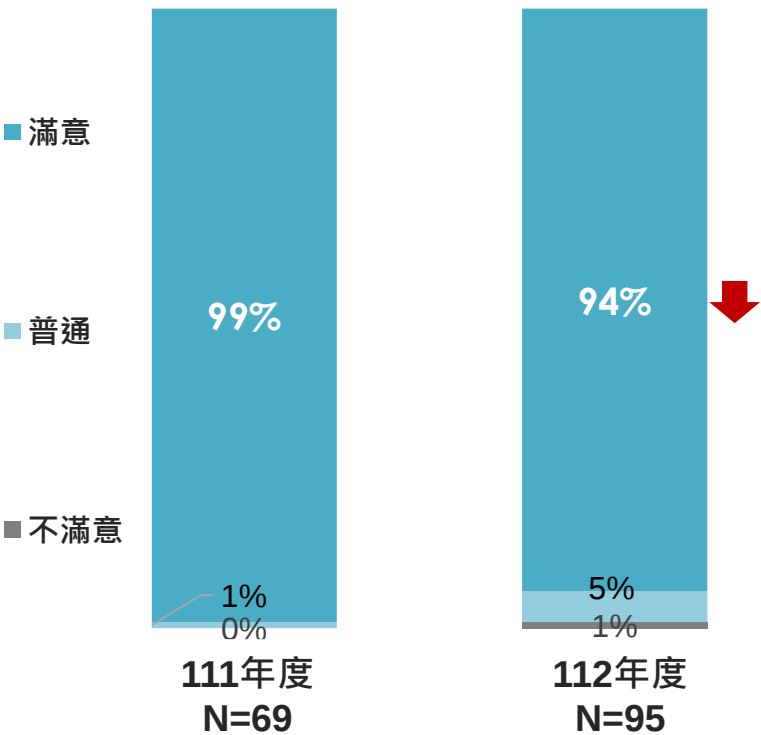
Q2. 請問您知道中嘉和網有24小時的網管中心嗎?	總計	98
	知道	65%
	不知道	35%
Q3. 請問您從今年1月到現在，有曾經向中嘉和網24小時網管中心反映網路或障礙類相關問題嗎?	總計	64
	有	31%
	沒有	69%
Q4. 網管中心申訴事項處理滿意度	總計	20*
	5分	65%
	4分	25%
	3分	10%
Q4. 網管中心申訴事項處理滿意度 (排除未回答)	總計	20*
	滿意(4+5分)	90%
	普通(3分)	10%

Q2. 請問您知道中嘉和網有24小時的網管中心嗎? 主要為網路或障礙類相關問題的處理管道
Q3. 請問您從今年1月到現在，有曾經向中嘉和網24小時網管中心反映網路或障礙類相關問題嗎?
Q4. 請問您對於中嘉和網網管中心對於您所申訴事項處理的滿意度，1~5分您會給幾分?

帳單正確性滿意度

- 帳單內容正確性滿意度較去年度小幅下滑(99%→94%)，不過仍維持在較高的滿意度
- 其中一筆不滿意原因主要在於客戶期望『電路費』及『網路費』費用分別能寫得更詳細

帳單正確性

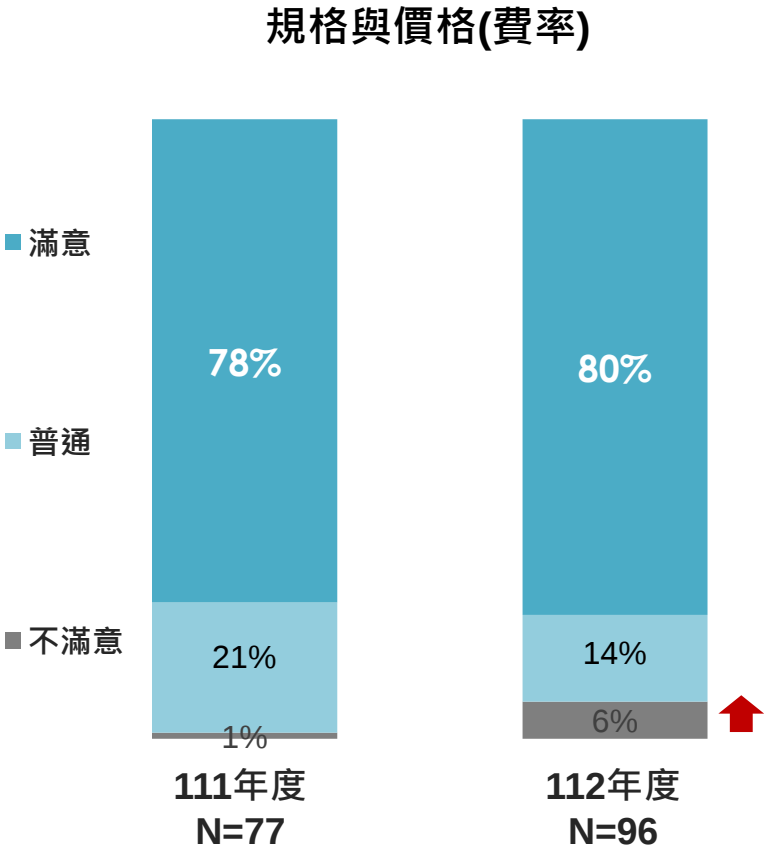


註：排除無法回答用戶

Q6.帳單內容正確性滿意度	總計	98
	5分	78%
	4分	13%
	3分	5%
	1分	1%
	不知道/無法回答	3%
Q6.帳單內容正確性滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	95
	滿意(4+5分)	94%
	普通(3分)	5%
	不滿意(2+1分)	1%

規格與價格(費率)滿意度

- 規格與價格的滿意度為80%持平，不滿意度6%，較前期小幅增加

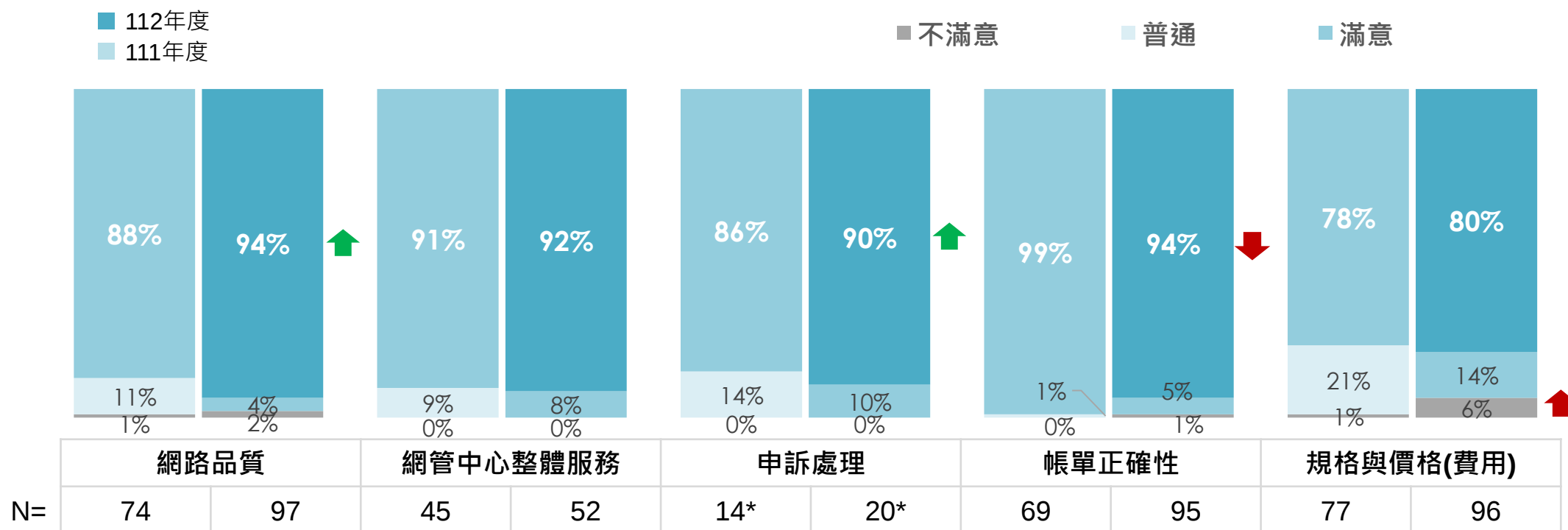


註：排除無法回答用戶

Q7.規格與價格的滿意度	總計	98
	5分	49%
	4分	30%
	3分	13%
	2分	4%
	1分	2%
	不知道/無法回答	2%
Q7.規格與價格的滿意度 (排除未回答)	總計	96
	滿意(4+5分)	80%
	普通(3分)	14%
	不滿意(2+1分)	6%

結論

- 網路品質及網管中心整體服務表現進步，滿意度增加，較少用戶有反映過網路或障礙類問題，未有用戶表示不滿意
- 帳單內容正確性滿意度減少，仍維持9成以上滿意度，其中不滿意原因為客戶期望『電路費』及『網路費』費用分別能寫得更詳細
- 規格與價格費用合理，滿意度8成持平，用戶表示不滿意小幅增加



僅2成用戶有反映網路或障礙類相關問題，樣本數較少，僅供參考

Home+ 中嘉寬頻

THANK YOU