

Home+ 中嘉寬頻

113年度  
中嘉和網用戶滿意度調查報告

2024/1/6

## 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94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	113年度	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。自112年度調整為先寄發線上問卷，再輔以電訪回收問卷
	客戶名單數(N)	102	118	94	
	完成份數	77	98	82	
	完成率	75%	83%	87%	
調查時程	網路問卷：2024/11/18~2024/12/9 電訪調查：2024/12/2~2024/12/9 (詢問自113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	94	100%
電訪完成	39	41%
網卷完成	43	46%
未成功樣本	12	13%

### 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	94	100%
成功樣本	32	34%
未回填	62	66%



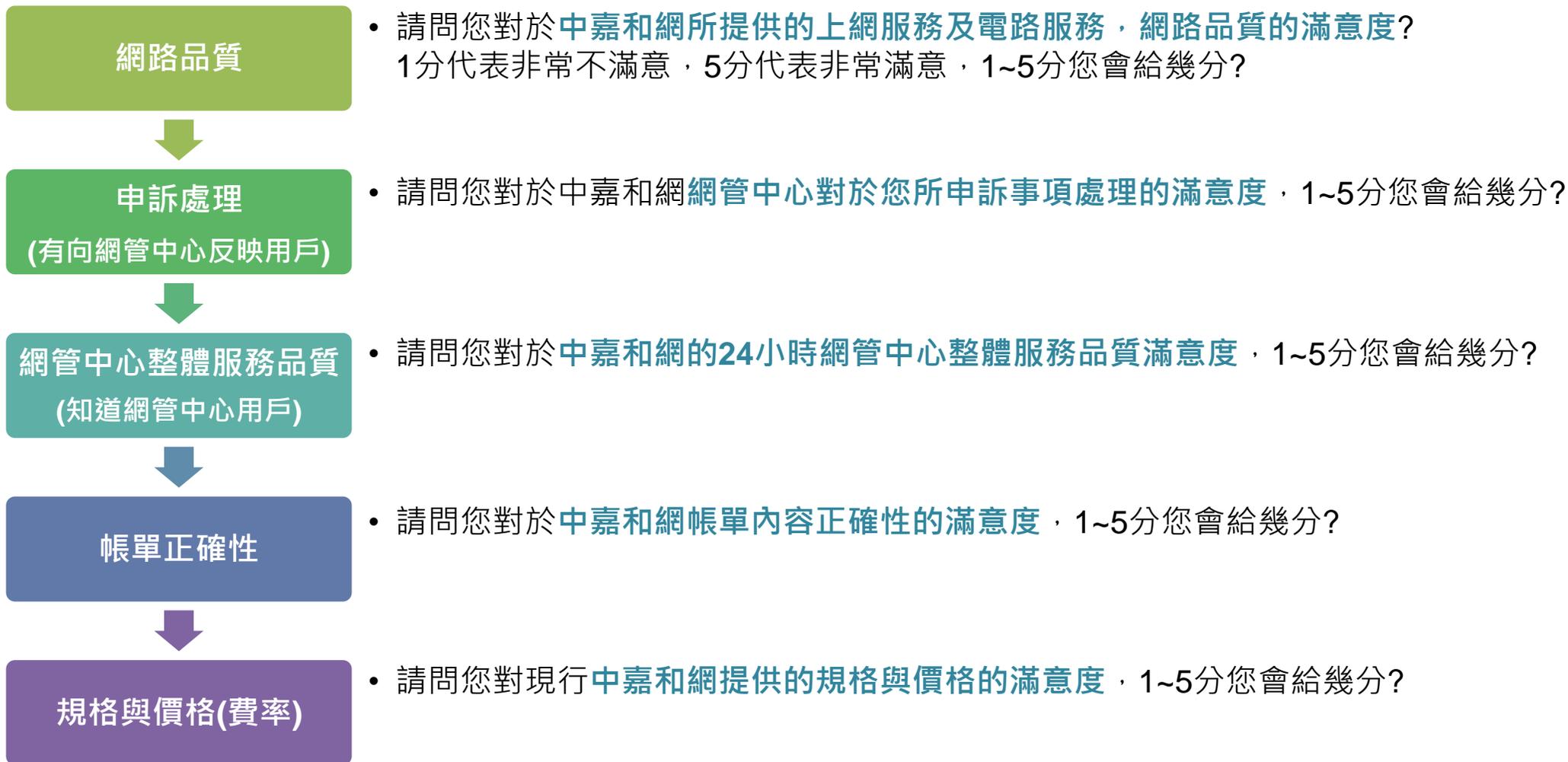
第二階段電訪	數量	百分比
未回填(第一階段)	62	100%
電話訪問	39	63%
網卷回填	11	18%
拒訪	3	5%
無人接聽	6	10%
再次寄發未回填	3	5%

### 名單成功率

	數量	百分比
名單數量	94	100%
成功樣本	82	87%

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



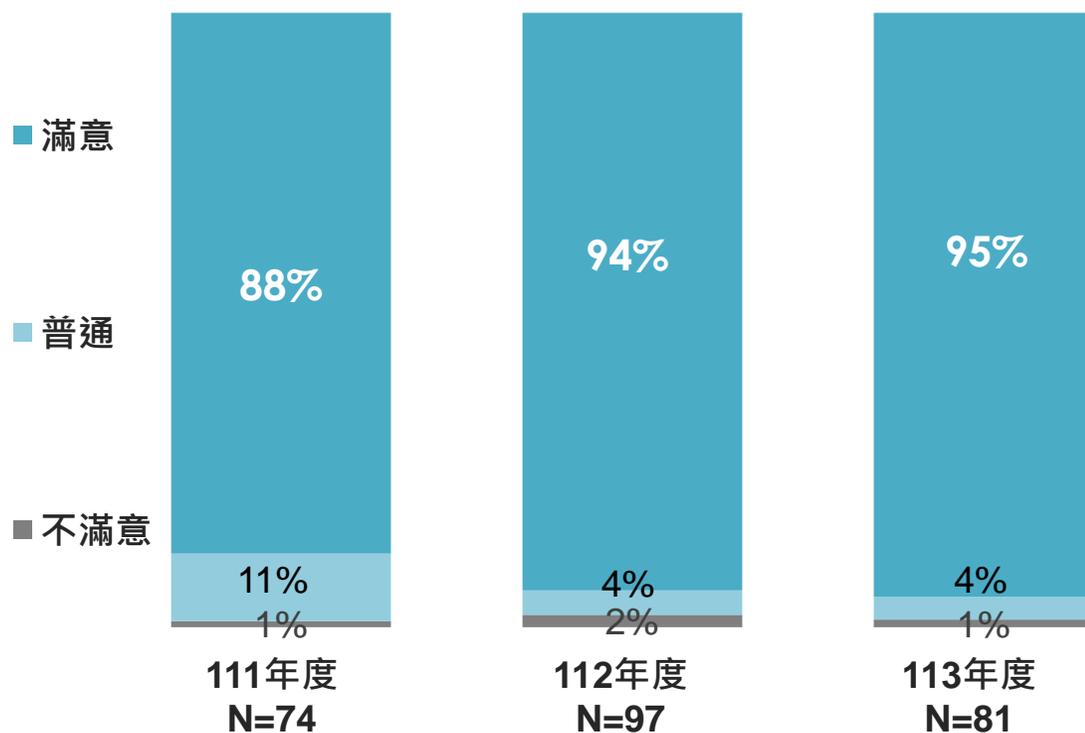
# 各項滿意度指標調查結果



## 網路品質滿意度

- 113年度中嘉和網用戶對於網路品質滿意度維持與去年一樣的高滿意度水準，達95%

網路品質滿意度



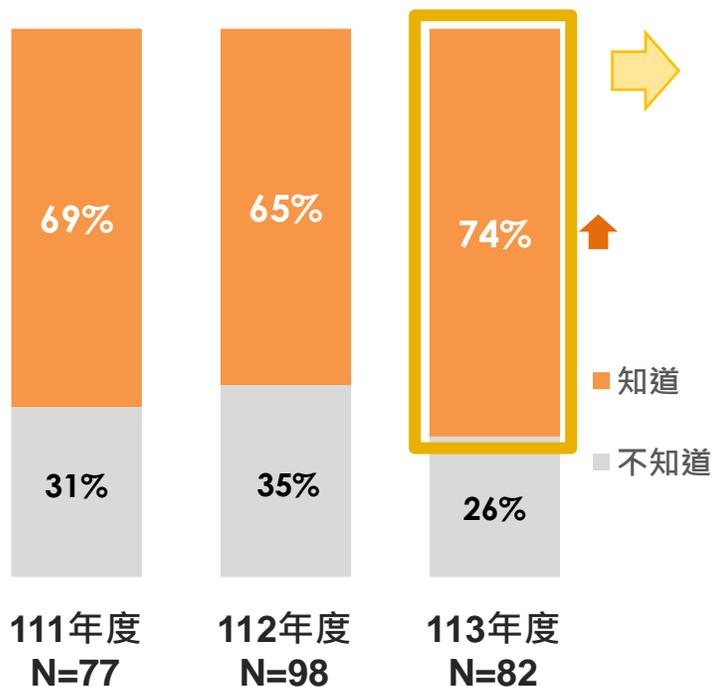
註：排除不知道/無法回答用戶

Q1.網路品質滿意度	總計	82
	5分	70%
	4分	24%
	3分	4%
	2分	1%
	1分	0%
	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	81
	滿意(4+5分)	95%
	普通(3分)	4%
	不滿意(2+1分)	1%

# 網管中心整體服務品質滿意度

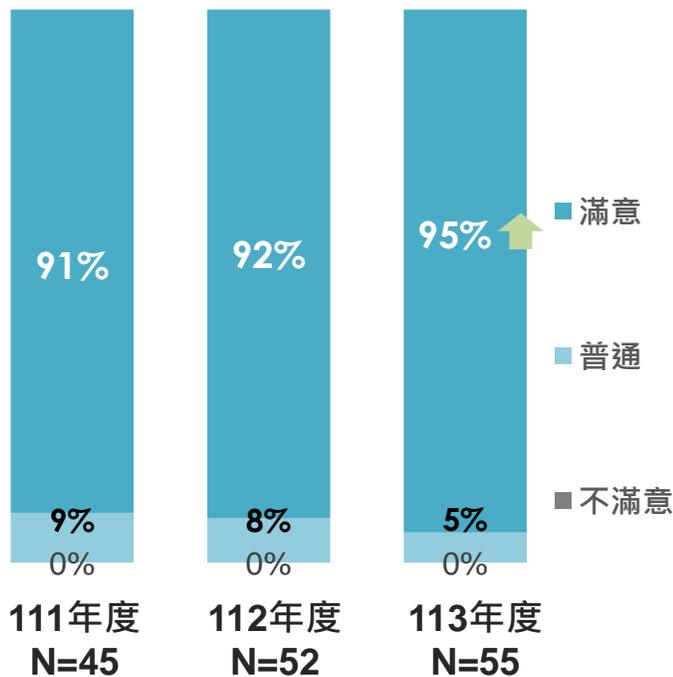
- 113年度中嘉和網用戶對於24小時網管中心服務的知曉比例增加，為74%
- 對於網管中心整體服務品質滿意度小幅增加達95%，5%表示普通，未有用戶表示不滿意

是否知道24小時網管中心



註：排除無法回答用戶

網管中心整體服務品質



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	82
知道	74%
不知道	26%

Q5. 網管中心整體服務品質滿意度

總計	61
5分	66%
4分	20%
3分	5%
不知道/無法回答	10%

Q5. 網管中心整體服務品質滿意度 (排除無法回答用戶)

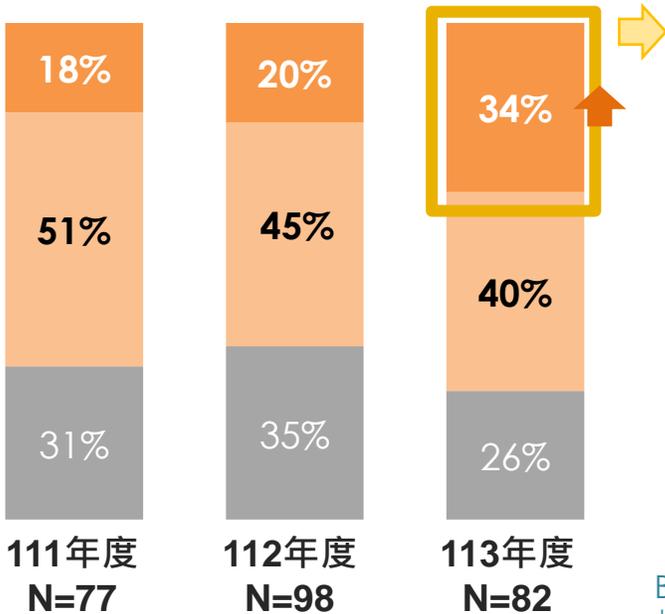
總計	55
滿意(4+5分)	95%
普通(3分)	5%

# 申訴處理滿意度

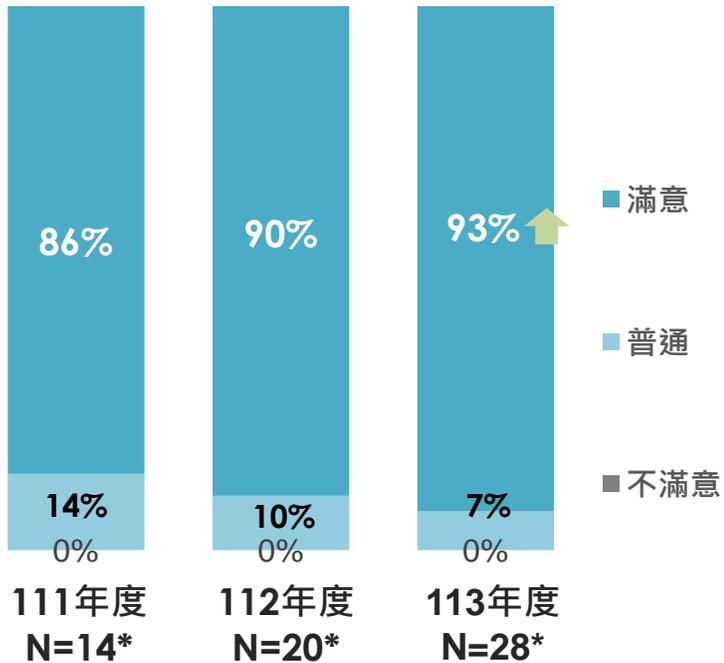
- 113年度中嘉和網用戶有向24小時網管中心反映網路或障礙類相關問題比例增加，超過3成，對於申訴處理的滿意度為93%，較去年小幅增加(樣本較小僅供參考)，未有用戶表示不滿意
- (中嘉和網僅有網管中心為客戶反映網路或障礙類問題管道，故未有客服及門市滿意度)

## 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



## 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	82
	知道	74%
	不知道	26%

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	61
	有	46%
	沒有	54%

Q4.網管中心申訴事項處理滿意度	總計	28*
	5分	75%
	4分	18%
	3分	7%

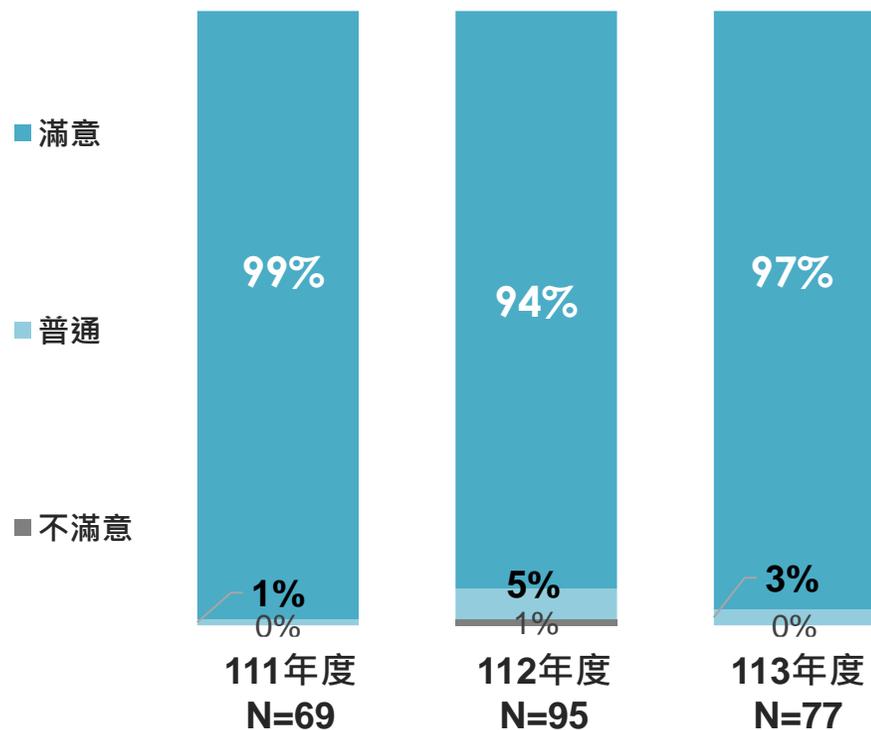
Q4.網管中心申訴事項處理滿意度 (排除未回答)	總計	28*
	滿意(4+5分)	93%
	普通(3分)	7%

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

- 113年度中嘉和網用戶對於帳單內容正確性滿意度回升至97%，3%表示普通，未有用戶表示不正確

帳單正確性



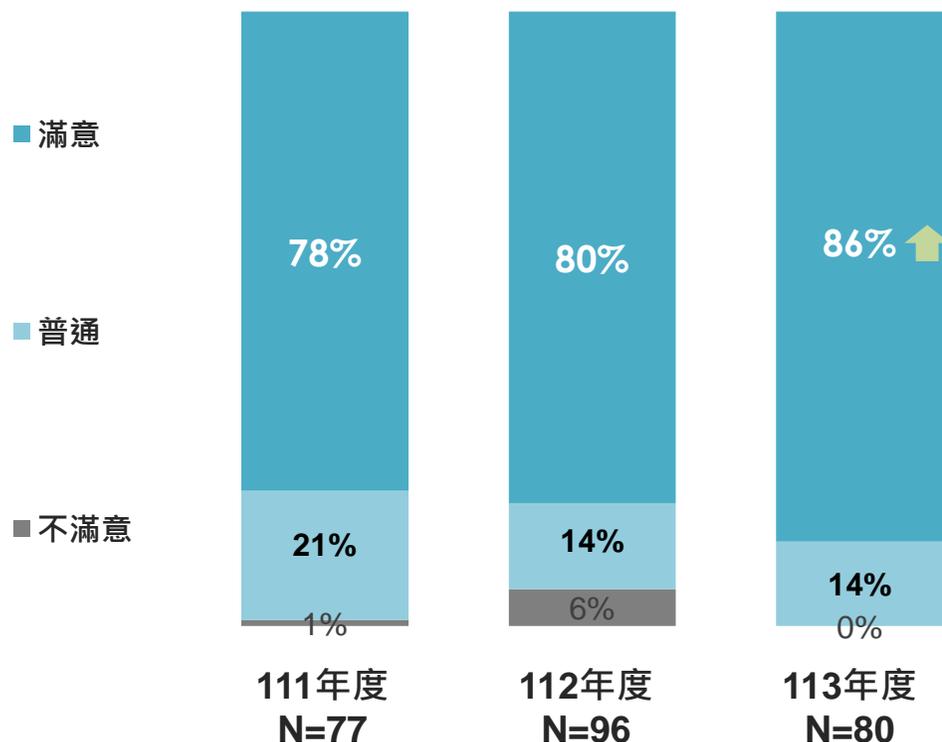
註：排除無法回答用戶

Q6.帳單內容正確性滿意度	總計	82
	5分	78%
	4分	13%
	3分	2%
	1分	0%
	不知道/無法回答	6%
Q6.帳單內容正確性滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	77
	滿意(4+5分)	91%
	普通(3分)	2%
	不滿意(2+1分)	6%

## 規格與價格(費率)滿意度

- 113年度中嘉和網規格與價格的滿意度增加至86%，主要是不滿意度減少，未有用戶表示不滿意

規格與價格(費率)



註：排除無法回答用戶

Q7.規格與價格的滿意度	總計	82
	5分	57%
	4分	27%
	3分	13%
	2分	0%
	1分	0%
	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	80
	滿意(4+5分)	86%
	普通(3分)	14%
	不滿意(2+1分)	0%

## 結論

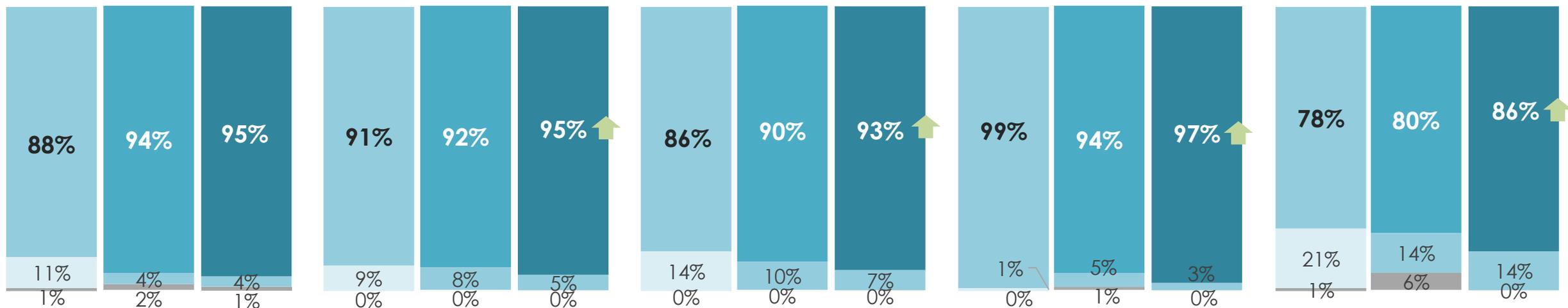
- 113年度中嘉和網用戶在多項滿意度指標皆較前期增加或回升
- 網路品質滿意度維持**95%**高水平，本次有向網管中心反映網路或障礙類問題比例增加，不過對於網管中心整體及申訴處理滿意度皆小幅增加，未有用戶表示不滿意
- 帳單內容正確性滿意度回升至**97%**，未有用戶表示帳單內容不正確
- 規格與價格費用合理，滿意度增加至**86%**，不滿意度減少，未有用戶表示不滿意

■ 111年度 ■ 112年度 ■ 113年度

■ 不滿意

■ 普通

■ 滿意



	網路品質			網管中心整體服務			申訴處理			帳單內容正確性			規格與價格(費用)		
N=	74	97	81	45	52	55	14*	20*	28*	69	95	77	77	96	80

\*樣本數較少，僅供參考

Home+ 中嘉寬頻

**Thank You**