

Home+ 中嘉寬頻

114年度 中嘉和網用戶滿意度調查報告

2026/01/12

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	中嘉和網企業用戶抽樣共83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	114年度
	客戶名單數(N)	102	118	94	83
	完成份數	77	98	82	67
	完成率	75%	83%	87%	81%
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年度起調整為先寄發線上問卷再輔以電訪回收問卷					
調查時程	網路問卷：2025/11/11~2025/12/8 電訪調查：2025/11/25~2025/12/8 (詢問自114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	83	100%
電訪完成	33	40%
網卷完成	34	41%
未成功樣本	16	19%

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	83	100%
成功樣本	26	31%
未回填	57	69%



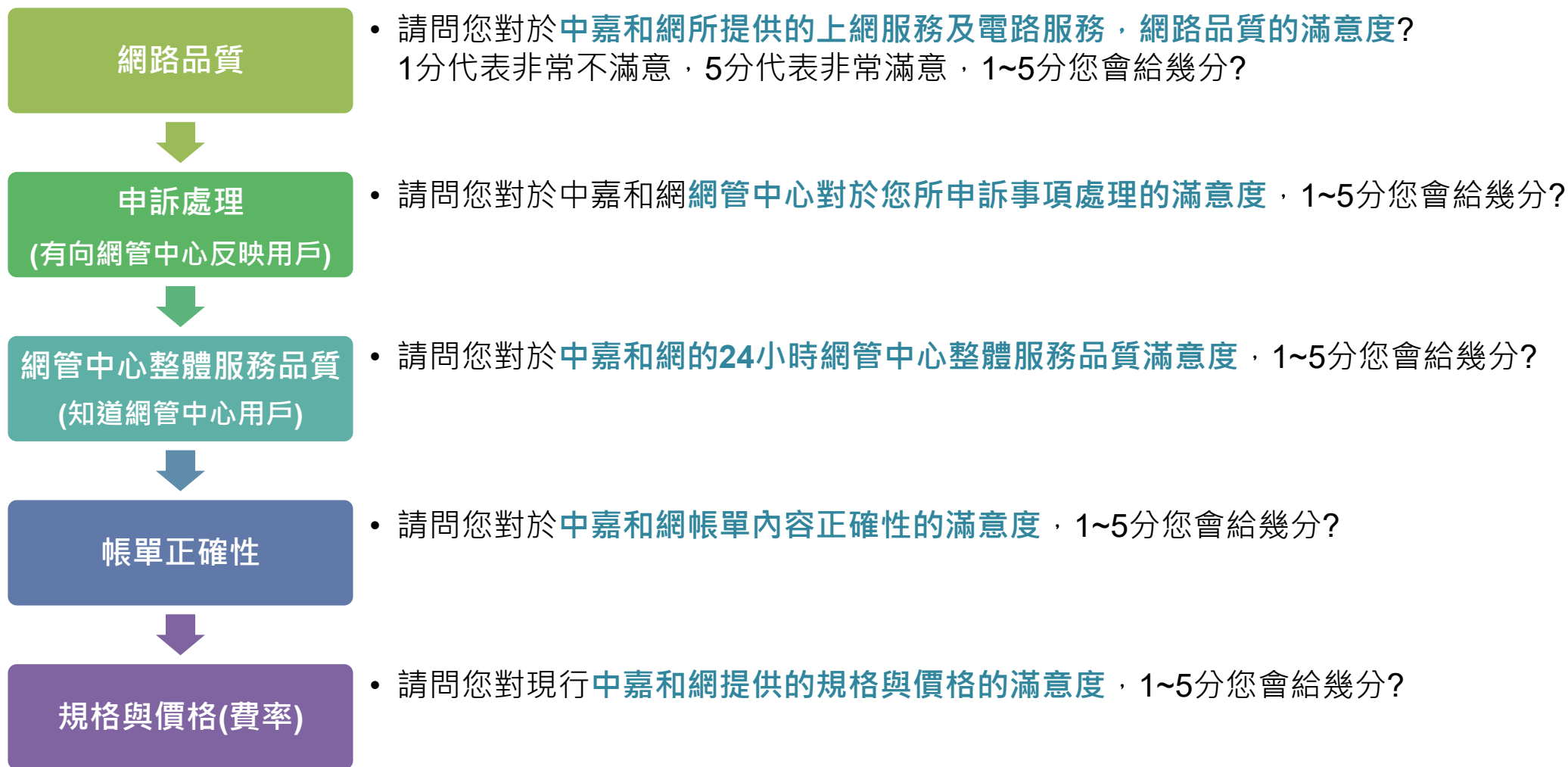
第二階段電訪	數量	百分比
未回填(第一階段)	57	100%
電話訪問	33	58%
網卷回填	8	14%
拒訪	5	9%
無人接聽	1	2%
再次寄發未回填	10	18%

名單成功率

	數量	百分比
名單數量	83	100%
成功樣本	67	81%

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

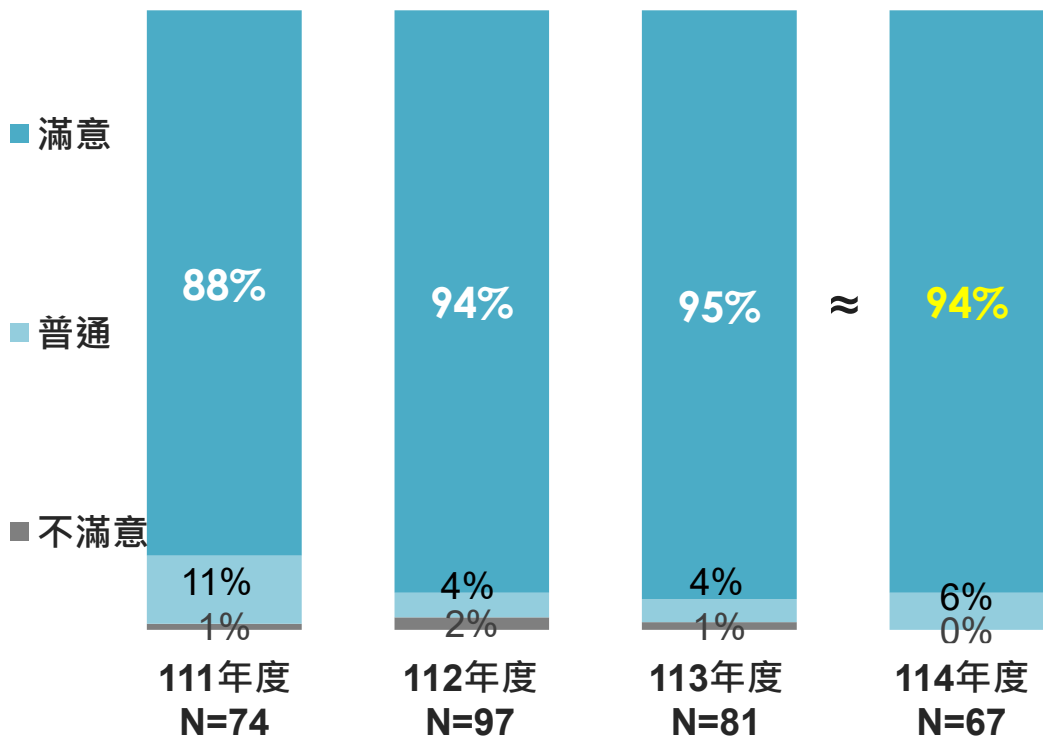


各項滿意度指標調查結果

網路品質滿意度

- 114年度中嘉和網用戶對於網路品質滿意度與近三年滿意度水準相近，達**94%**
- 此外，今年度無表達不滿意之用戶，且給予滿分5分之比例達**75%**

網路品質滿意度

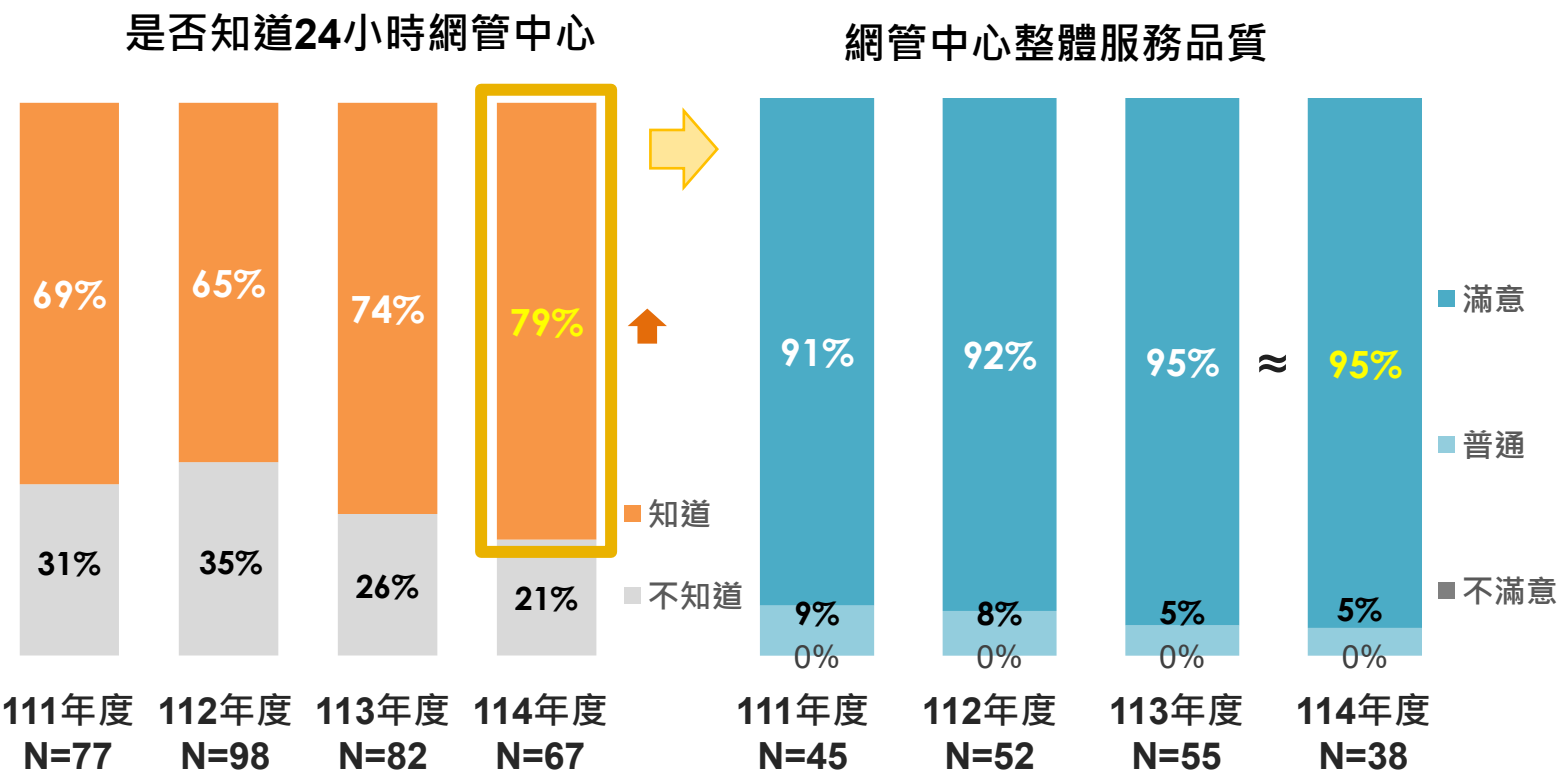


註：排除不知道/無法回答用戶

Q1.網路品質滿意度	總計	67
	5分	75%
	4分	19%
	3分	6%
	不知道/無法回答	0%
Q1.網路品質滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	67
	滿意(4+5分)	94%
	普通(3分)	6%
	不滿意(2+1分)	0%

網管中心整體服務品質滿意度

- 114年度中嘉和網用戶對於24小時網管中心的知曉率為79%，相較去年度有小幅上升
- 網管中心整體服務品質滿意度與去年持平，滿意比率95%，5%表示普通，無不滿意之用戶



註：排除無法回答用戶

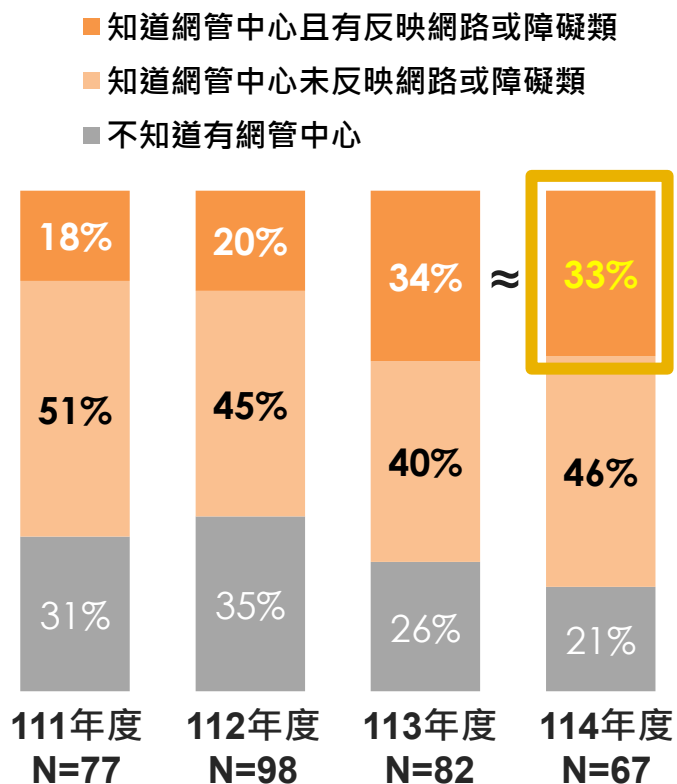
Base：知道有網管中心用戶
註：排除無法回答用戶

Q2. 請問您知道中嘉和網有24小時的網管中心嗎?	總計	67
	知道	79%
	不知道	21%
Q5.網管中心整體服務品質滿意度	總計	53
	5分	47%
	4分	21%
	3分	4%
	不知道/無法回答	28%
Q5.網管中心整體服務品質滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	38
	滿意(4+5分)	95%
	普通(3分)	5%

申訴處理滿意度

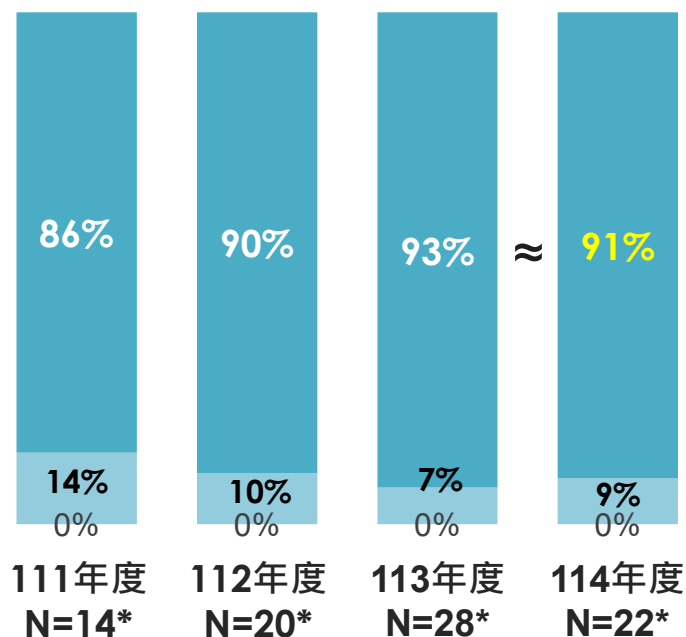
- 114年度有進線24小時網管中心的中嘉和網用戶比例與去年近乎持平(33%)
- 申訴處理滿意度維持9成以上滿意度之水準(樣本較小僅供參考)，且未有用戶表示不滿意
- (中嘉和網僅有網管中心為客戶反映網路或障礙類問題管道，故未有客服及門市滿意度)

24小時網管中心反映情形



申訴處理滿意度

■ 不滿意 ■ 普通 ■ 滿意



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	67
	知道	79%
	不知道	21%

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	53
	有	42%
	沒有	58%

Q4. 網管中心申訴事項處理滿意度	總計	22
	5分	68%
	4分	23%
	3分	9%

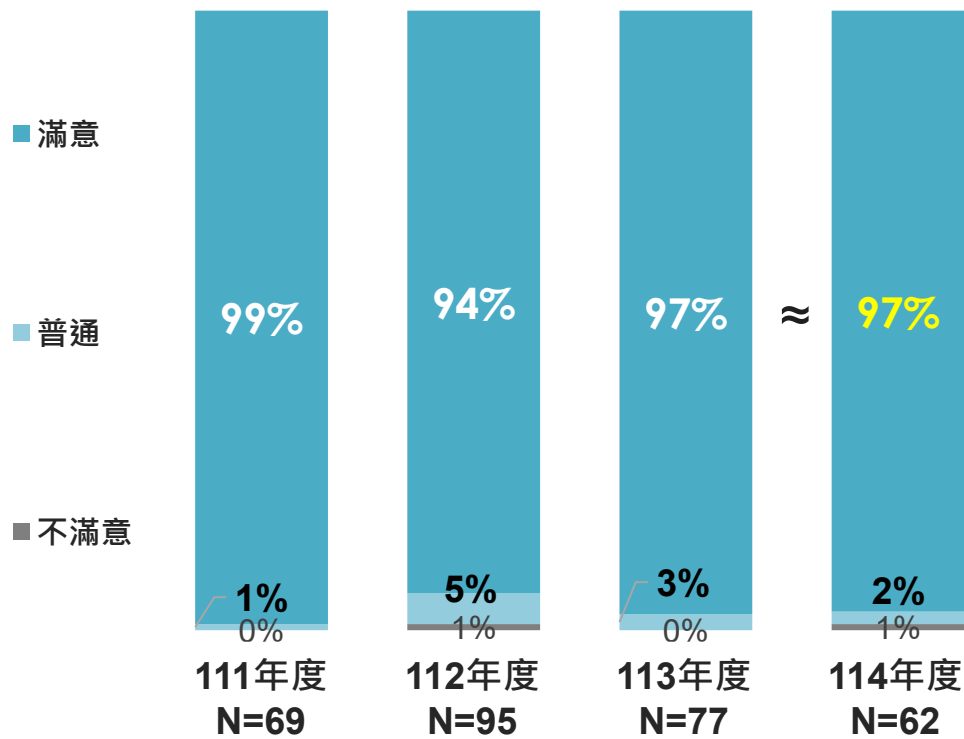
Q4. 網管中心申訴事項處理滿意度 (排除未回答)	總計	22
	滿意(4+5分)	91%
	普通(3分)	9%

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

- 114年度中嘉和網用戶對於帳單正確性之滿意程度與去年持平
- 此外，今年度給予滿分5分之比例達85%，且不滿意之比例僅1%（註：後經本公司與該等客戶溝通後，確定係客戶誤解帳單內容所致）

帳單正確性



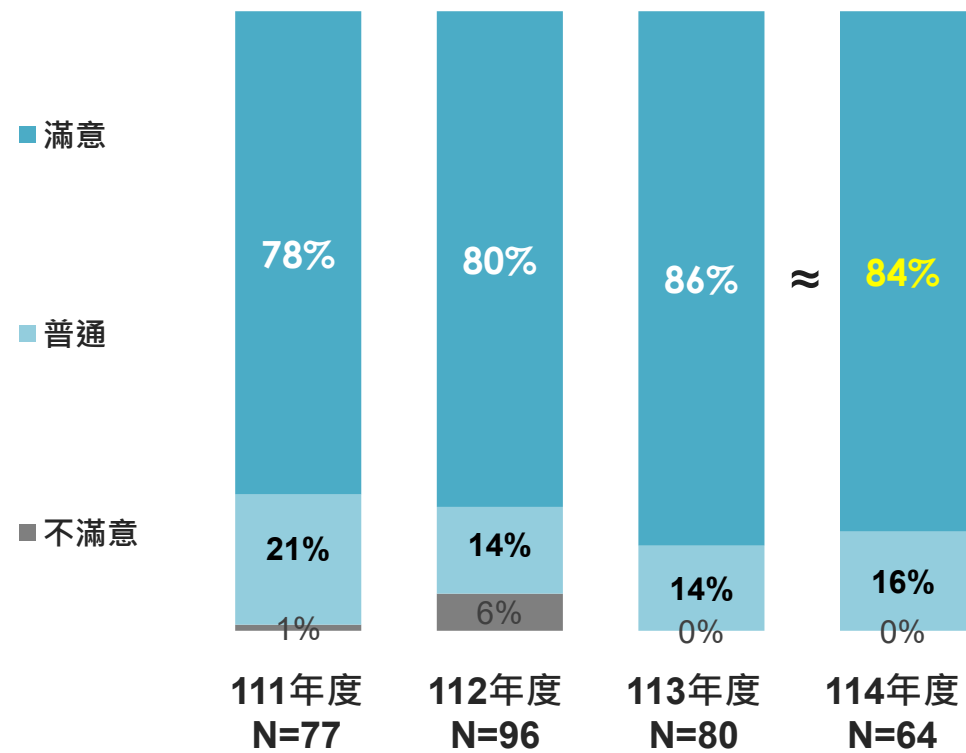
註：排除無法回答用戶

Q6.帳單內容正確性滿意度	總計	67
	5分	85%
	4分	4%
	3分	1%
	1分	1%
	不知道/無法回答	7%
Q6.帳單內容正確性滿意度 (排除無法回答用戶)	總計	62
	滿意(4+5分)	97%
	普通(3分)	2%
	不滿意(2+1分)	1%

規格與價格(費率)滿意度

- 在規格與價格(費率)部分，114年度中嘉和網用戶之滿意程度與去年滿意度相近(84%)
- 而就不滿意比率來說，與去年相同，同樣無不滿意之用戶

規格與價格(費率)



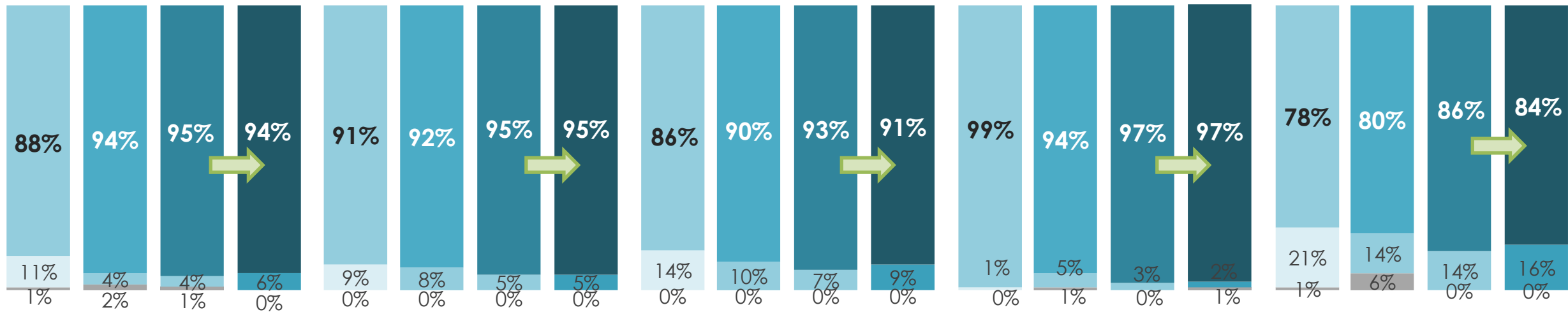
註：排除無法回答用戶

Q7.規格與價格的滿意度	總計	67
	5分	51%
	4分	30%
	3分	15%
	不知道/無法回答	4%
Q7.規格與價格的滿意度 (排除未回答)	總計	64
	滿意(4+5分)	84%
	普通(3分)	16%
	不滿意(2+1分)	0%

結論

- 整體而言114年度中嘉和網用戶在各項滿意度指標皆相較前期持平，且幾乎未有不滿意客戶
- 在網路品質滿意度以及帳單正確性滿意度兩項給予滿分5分比例分別達75%與85%
- 網管中心知曉度方面有逐年提升的趨勢，並於今年達到接近八成用戶已知曉(79%)
- 規格與價格(費用)項目較前期近乎持平，僅增加普通評價之用戶，未有不滿意之情形

111年度 112年度 113年度 114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	67	45	52	55	38	14*	20*	28*	22*	69	95	77	62	77	96	80	64

*樣本數較少，僅供參考

Home+ 中嘉寬頻

Thank You