

114 年度用戶滿意度調查問卷

您好，遠通電收為提升高速公路收費服務品質，委託德明科大進行 114 年用戶滿意度調查，可以耽誤您幾分鐘嗎？

(不願意受訪)謝謝，造成您困擾，請見諒

(願意受訪)謝謝，本問卷內容純屬意見調查，不會收集個人資料，請您放心。
感謝您協助。

附註:遠通客服電話:02-7716-1998

【第一部分：用路人行為與基本資料】

1. 請問您最近一年有使用過高速公路嗎？

☐有、☐沒有(結束訪問)

2. 請問您車輛現在有貼 eTag 嗎？

☐有 →eTag 用戶

☐沒有 →請問您是預約用戶嗎？ 是→視同 eTag 用戶
不是→非 eTag 用戶

3. 請問您平均一週有幾天會使用高速公路？ (不提示，單選)

☐每週 4 天以上、☐一週 1~3 天、☐一月不到 4 天、☐很少使用

4. 請問您的年齡？

☐未滿 25 歲、☐25~29 歲、☐30~34 歲、☐35~39 歲、☐40~44 歲、
☐45~49 歲、☐50~54 歲、☐55~59 歲、☐60~64 歲、☐65 歲以上

5. 請問您的居住縣市為

☐基隆市、☐台北市、☐新北市、☐桃園市、☐新竹縣市
☐苗栗縣、☐台中市、☐南投縣、☐彰化縣
☐雲林縣、☐嘉義縣市、☐台南市、☐高雄市、☐屏東縣
☐宜蘭縣、☐花蓮縣、☐台東縣

6. 請問您的性別？

☐男性、☐女性、☐其他____、☐拒答

【第二部分：ETC 各項服務滿意度評價】

A 大題：eTag 用戶

(一) 申辦服務

1. 請問您是最近一年申辦 eTag 嗎？

☐是

☐否(結束申辦服務問題)

2. 請問您在哪裡申辦？ (單選，不提示)

☐車廠

☐汽車百貨

☐遠通服務中心(直營/高速公路服務區)

☐汽車代檢場

☐遠通服務中心(加盟/市區)

☐其他_____

3. 請問您滿意 eTag 申辦服務嗎？ (提示六個選項)

☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意 (回答這三項，續問 3-1)

☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意 (回答這三項，續問 3-2)

☐無意見

3-1 請問您滿意的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐申辦手續簡單(申辦簡單)

☐申辦管道多(地點方便)

☐申辦時間短/申辦快速(申辦方便)

☐其他_____

☐服務人員態度好

回答「方便、簡單」要追問細節

3-2 請問您不滿意的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐申辦手續複雜(申辦麻煩)

☐申辦管道少(地點不方便)

☐申辦費時/申辦速度慢(申辦不方便)

☐其他_____

便)

回答「不方便、麻煩」要追問細節

☐服務人員態度差

(二) 儲值服務

1. 請問您最近一年有儲值 eTag 帳戶嗎？

☐有

☐無 (結束儲值服務問題)

2. 請問您最常在哪裡儲值？ (單選，不提示)

☐超商

☐遠傳電信門市

☐銀行自動儲值

☐愛買

☐遠通電收 ETC APP/網站/
客服

☐新東陽服務區門市

☐遠通服務中心(直營/高速公路服務區)

☐行動支付(Taiwan Pay連結全國繳費網)

☐其他_____

☐遠通服務中心(加盟/市區)

3. 請問您滿意儲值服務嗎？（提示六個選項）

☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意（回答這三項，續問 3-1）

☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意（回答這三項，續問 3-2）

☐無意見

3-1 請問您滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐儲值地點多(地點方便)

☐儲值方式多

☐儲值作業時間短

☐立即知道餘額

☐儲值操作流程簡單(儲值簡單)

☐其他_____

回答「方便、簡單」要追問細節

3-2 請問您不滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐儲值地點少(地點不方便)

☐儲值方式少

☐儲值作業時間長

☐未告知餘額

☐儲值操作流程麻煩(儲值麻煩)

☐其他_____

回答「不方便、麻煩」要追問細節

（三） 查詢服務

1. 請問您最近一年有查詢過餘額或高速公路通行費嗎？

☐有

☐無（結束查詢服務問題）

2. 請問您最常在哪裡查詢？（單選，不提示）

☐遠通電收 ETC APP

☐遠通服務中心(直營/高速公路服務區)

☐超商多媒體事務機 (如ibon)

☐遠通服務中心(加盟/市區)

☐遠通網站

☐客服語音

☐其他_____

3. 請問您滿意查詢服務嗎？（提示六個選項）

☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意（回答這三項，續問 3-1）

☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意（回答這三項，續問 3-2）

☐無意見

3-1 請問您滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐查詢地點多(地點方便)

☐查詢方式多

☐查詢作業時間短

☐明細清楚

☐查詢操作流程簡單(查詢簡單)

☐其他_____

回答「方便、簡單」要追問細節

3-2 請問您不滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐查詢地點少(地點不方便)

☐查詢方式少

☐ 查詢作業時間長	☐ 明細不清楚
☐ 查詢操作流程複雜(查詢麻煩)	☐ 其他____

回答「不方便、麻煩」要追問細節

(四) 繳費服務

1. 請問您最近一年有補繳高速公路通行費嗎？

- ☐有
☐無 (結束繳費服務問題)

2. 請問您最常在哪裡繳費？ (單選，不提示)

☐ 超商多媒體事務機 (如ibon)	☐ 遠通服務中心(直營/高速公路服務區)
☐ 遠通電收 ETC APP信用卡繳費	☐ 遠通服務中心(加盟/市區)
☐ 遠通網站信用卡繳費	☐ 遠傳電信門市
☐ 遠通客服信用卡繳費	☐ 郵局
	☐ 其他____

3. 請問您滿意繳費服務嗎？ (提示六個選項)

- ☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意 (回答這三項，續問 3-1)
☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意 (回答這三項，續問 3-2)
☐無意見

3-1 請問您滿意的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐ 繳費地點多(地點方便)	☐ 繳費方式多
☐ 繳費作業時間短	☐ 繳費明細清楚
☐ 繳費操作流程簡單(繳費簡單)	☐ 其他____

回答「方便、簡單」要追問細節

3-2 請問您不滿意的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐ 繳費地點少(地點不方便)	☐ 繳費方式少
☐ 繳費作業時間長	☐ 繳費明細不清楚
☐ 繳費操作流程複雜(繳費麻煩)	☐ 其他____
☐ 繳費需要手續費	

回答「不方便、麻煩」要追問細節

(五) 客服中心服務

1. 請問您知道遠通客服電話嗎？(遠通客服電話 02-7716-1998)

- ☐知道
☐不知道

2. 請問您知道遠通電收有提供 24 小時 Line 智能客服嗎？

- ☐知道

☐不知道

3. 請問您最近一年有使用電話或 Line 聯絡過遠通客服嗎？

☐有

☐無 (結束電話客服中心問題)

4. 請問聯絡客服的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐辦理異動相關問題

☐詢問申辦eTag相關問題

☐詢問扣款相關問題

☐申辦自動儲值/智慧停車

☐查詢餘額/通行費

☐遠通電收 ETC APP相關問題

☐eTag感應相關問題

☐其他_____

5. 請問您滿意遠通客服嗎？ (提示六個選項)

☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意 (回答這三項，續問 5-1)

☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意 (回答這三項，續問 5-2)

☐無意見

5-1 請問您滿意的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐很快接通

☐Line很快回覆問題

☐客服人員解決問題速度快

☐Line說明很詳細

☐客服人員服務態度親切

☐Line回答可解決問題

☐客服人員很專業

☐其他_____

☐客服人員主動服務

5-2 請問您不滿意的原因？ (複選，不提示，要追問)

☐等待接通時間過長→追問5-3

☐Line很慢回覆問題

☐客服人員解決問題速度慢

☐Line說明不詳細

☐客服人員服務態度冷漠

☐Line回答無法解決問題

☐客服人員不專業

☐其他_____

☐客服人員不主動服務

☐問題未解決

依 5-2 回答狀況，追問 5-3

5-3 請問您最後有撥通嗎？

☐有

☐無/不撥了

(六) ETC 服務整體滿意度

1. 綜合上述各項 ETC 服務，請問您對整體 ETC 服務滿意嗎？ (提示六個選項)

☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意、

☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意

☐無意見

【第二部分：ETC 各項服務滿意度評價】

B 大題：非 eTag 用戶

(一) 申辦意願

1. 請問您車輛的年份？

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| ☐ 未滿5年 | ☐ 10年以上 |
| ☐ 5年以上未滿10年 | ☐ 其他_____ |

2. 請問您車輛為什麼沒申辦 eTag? (複選，不提示，要追問)

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 很少使用高速公路 | ☐ 申辦手續太複雜 |
| ☐ 沒時間去裝/懶得裝 | ☐ eTag不美觀(外觀或位置)/破壞汽車外觀 |
| ☐ 剛換新車 | ☐ 申辦eTag需要費用 |
| | ☐ 其他_____ |

3. 請問您什麼情況下願意申辦 eTag? (複選，不提示，要追問)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ☐ 都不願意申辦 | ☐ eTag免費申辦 |
| ☐ 常使用高速公路 | ☐ 換新車 |
| ☐ 申辦更簡便 | ☐ 有空就去裝 |
| ☐ eTag用戶享有更多通行折扣 | ☐ 其他_____ |

(二) 查詢服務

1. 請問您最近一年有查詢過高速公路通行費嗎？

- ☐有
- ☐無 (結束查詢服務問題)

2. 請問您最常在哪裡查詢? (單選，不提示)

- | | |
|---|---|
| ☐ 遠通電收 ETC APP | ☐ 遠通服務中心(直營/高速公路服務區) |
| ☐ 超商多媒體事務機 (如ibon) | ☐ 遠通服務中心(加盟/市區) |
| ☐ 遠通網站 | ☐ 客服語音 |
| | ☐ 其他_____ |

3. 請問您滿意查詢服務嗎? (提示六個選項)

- ☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意 (回答這三項，續問 3-1)
- ☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意 (回答這三項，續問 3-2)
- ☐無意見

3-1 請問您滿意的原因? (複選，不提示，要追問)

☐ 查詢地點多(地點方便)	☐ 查詢方式多
☐ 查詢作業時間短	☐ 明細清楚
☐ 查詢操作流程簡單(查詢簡單)	☐ 其他____
回答「方便、簡單」要追問細節	

3-2 請問您不滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐ 查詢地點少(地點不方便)	☐ 查詢方式少
☐ 查詢作業時間長	☐ 明細不清楚
☐ 查詢操作流程複雜(查詢麻煩)	☐ 其他____
回答「不方便、麻煩」要追問細節	

(三) 繳費服務

1. 請問您最近一年有補繳高速公路通行費嗎？

- ☐有
☐無 (結束繳費服務問題)

2. 請問您最常在哪裡繳費？（單選，不提示）

☐ 超商多媒體事務機 (如ibon)	☐ 遠通服務中心(直營/高速公路服務區)
☐ 遠通電收ETC APP信用卡繳費	☐ 遠通服務中心(加盟/市區)
☐ 遠通網站信用卡繳費	☐ 遠傳電信門市
☐ 遠通客服信用卡繳費	☐ 郵局
	☐ 其他____

3. 請問您滿意繳費服務嗎？（提示六個選項）

- ☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意 (回答這三項，續問 3-1)
☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意 (回答這三項，續問 3-2)
☐無意見

3-1 請問您滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐ 繳費地點多(地點方便)	☐ 繳費方式多
☐ 繳費作業時間短	☐ 繳費明細清楚
☐ 繳費操作流程簡單(繳費簡單)	☐ 其他____
回答「方便、簡單」要追問細節	

3-2 請問您不滿意的原因？（複選，不提示，要追問）

☐ 繳費地點少(地點不方便)	☐ 繳費方式少
☐ 繳費作業時間長	☐ 繳費明細不清楚
☐ 繳費操作流程複雜(繳費麻煩)	☐ 其他____
☐ 繳費需要手續費	
回答「不方便、麻煩」要追問細節	

(四) 電話客服中心服務

1. 請問您知道遠通客服電話嗎? (遠通客服電話 02-7716-1998)

- ☐知道
☐不知道

2. 請問您知道遠通電收有提供 24 小時 Line 智能客服嗎?

- ☐知道
☐不知道

3. 請問您最近一年有使用電話或 Line 聯絡過遠通客服嗎?

- ☐有
☐無 (結束電話客服中心問題)

4. 請問聯絡客服的原因? (複選, 不提示, 要追問)

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ☐ 辦理異動相關問題 | ☐ 詢問申辦eTag相關問題 |
| ☐ 查詢通行費 | ☐ 遠通電收ETC APP相關問題 |
| ☐ 其他_____ | |

5. 請問您滿意遠通客服嗎? (提示六個選項)

- ☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意 (回答這三項, 續問 5-1)
☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意 (回答這三項, 續問 5-2)
☐無意見

5-1 請問您滿意的原因? (複選, 不提示, 要追問)

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 很快接通 | ☐ Line很快回覆問題 |
| ☐ 客服人員解決問題速度快 | ☐ Line說明很詳細 |
| ☐ 客服人員服務態度親切 | ☐ Line回答可解決問題 |
| ☐ 客服人員很專業 | ☐ 其他_____ |
| ☐ 客服人員主動服務 | |

5-2 請問您不滿意的原因? (複選, 不提示, 要追問)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ 等待接通時間過長→追問5-3 | ☐ Line很慢回覆問題 |
| ☐ 客服人員解決問題速度慢 | ☐ Line說明不詳細 |
| ☐ 客服人員服務態度冷漠 | ☐ Line回答無法解決問題 |
| ☐ 客服人員不專業 | ☐ 其他_____ |
| ☐ 客服人員不主動服務 | |
| ☐ 問題未解決 | |

依 5-2 回答狀況, 追問 5-3

5-3 請問您最後有撥通嗎?

- ☐有
☐無/不撥了

(五) ETC 服務整體滿意度

1. 綜合上述各項 ETC 服務，請問您對整體 ETC 服務滿意嗎？（提示六個選項）

- ☐很滿意、☐滿意、☐稍微滿意、
☐稍微不滿意、☐不滿意、☐很不滿意
☐無意見