

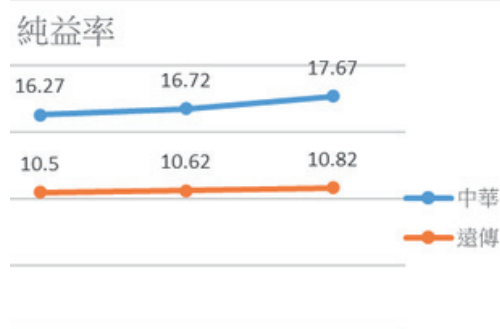


中華電信

萬「中」無一，「華」開新世代中華

— 中華電信財務比率分析及消費者滿意度調查

本研究探討有關於中華電信的**營運狀況、營業績效、財務狀況、消費者滿意度**；接著針對研究結果提供給業者、消費者做投資的參考。以文獻分析出相關的財務比率，並蒐集近幾年的財務報表與同業(遠傳)的資料去做對比。最後再以問卷調查消費者對於中華電信的相關滿意度。

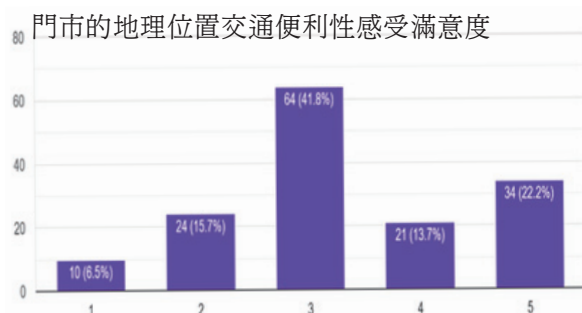


相關財務比率圖



根據文獻探討及問卷調查列出以下幾點建議

- 網路品質，可在較不穩定性的地方再做提升，讓都市和偏鄉都能擁有相同的網路品質。
- 人事成本，因為人數眾多導致成本高；應該要在人數上做適當分配，如輔導業績較低、貢獻較少的員工。
- 客服人員的素質方面，可在態度及專業度方面多加強訓練並改善。
- 地理位置方面，可與鄰近停車場合作，解決消費者停車問題。
- 門市動線指標、及規劃部分，則可把文字和圖加大、顏色區別，讓路線淺顯易懂。
- 可延長營業時間，再依業務量安排服務人員值班，以滿足消費者需求。
- 門市空間舒適度可以調整座椅及溫度，及增添綠植，增加舒適度。



相關消費者滿意度圖

公司簡介

規模最大、用戶最多、發展物聯網及人工智慧、推動國際化、社會責任

經營理念

提高營運狀況、產品規模擴大、獲得經濟利益、享受人生

公司願景

守核心、攻企客、衝新興、轉體質、廣結盟