



104年度ETC服務滿意度調查 (摘要)

調查單位：循證民調有限公司

委託單位：交通部台灣區國道高速公路局

中華民國105年3月

摘要

本調查專案於民國 104 年 12 月 25 日至 29 日執行，以臺灣本島地區 19 個縣市一般住戶為調查範圍。受訪對象為年滿 18 歲以上居住調查範圍內，且 104 年度曾開車上高速公路之用路人。

本次調查採取電話訪問調查法，有效樣本數合計為 1,091 筆，在 95%的信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.96\%$

本次調查結果摘要如下：

一、 旅運特性與繳費方式

1. 有 86.96%使用 eTag 方式繳交高速公路通行費，未申辦 eTag 也未預約繳費，以未申裝及未預約方式繳交通行費的民眾有 12.05%，只有 0.99%民眾以申請成為預約用戶方式繳交通行費。
2. 有 43.02%平均每週至少上高速公路一次，另外有 33.24%的用路人 1 個月內上高速公路約 1~3 次，有 23.74%的用路人平均一個月上高速公路的次數不到 1 次。
3. 有 43.22%用路人主要行駛路線是國道 1 號中山高速公路，其次為國道 3 號福爾摩沙高速公路 (28.63%)，另行駛國道 1 號與國道 3 號之用路人占 13.59%。用路人行駛路程以 20~49 公里比例最高，有 30.08%，其次為 50~99 公里的 23.62%。
4. 用路人主要目的是工作通勤的有 31.16%，休閒旅遊的有 29.45%，探親訪友的有 28.56%，商務洽公者有 9.67%。

二、 各項服務經驗與滿意度

(一) eTag 申裝與異動

1. 安裝 eTag 的原因

對安裝 eTag 的 949 位受訪者詢問申裝 eTag 的原因，其中有 22.90%受訪者表示因為「方便：儲值方式省去分次繳費程序」，

19.92%表示是「響應政府政策」，而「以為政府強制規定」車輛要安裝 eTag 的有 17.39%，13.57%覺得因為「大家都有裝」所以跟著裝，10.18%只覺得 eTag 方便，但說不出具體理由。

2. 申裝異動便利服務知曉度

對於「車輛未來要買賣過戶，打電話到遠通客服中心就可以完成 eTag 異動手續，eTag 可以繼續使用不需要撕下來」這項便利服務的資訊，有 26.01%的 eTag 用戶表示知道此事，有 73.99%不知道。

(二) 儲值服務

1. eTag 用戶及預約用戶儲值方式

有 65.14%受訪者是透過超商或其他通路進行儲值，其中「前往超商及其他通路現金儲值」占 50.53%，「使用超商多媒體機」占 14.61%。26.94%的受訪者是以金融機關銀行帳號或信用卡來儲值，其中以信用卡自動儲值方式比例最高，有 19.12%。

2. 儲值滿意度

883 位具儲值經驗的受訪者對於通行費帳戶儲值服務，有 88.18%表示滿意，7.47%表示不滿意，不滿意原因為提供儲值服務的據點太少（24.31%）。在超商或其他通路現金儲值的用戶滿意度有 90.11%，高於透過金融機構轉帳或刷卡的 83.50%。

(三) 查詢服務

1. 查詢通行費的管道

受訪的國道用路人透過遠通公司各項服務管道與方式的有 24.42%，其中有 13.81%是在遠通網站上查詢，6.44%是透過簡訊或手機直撥簡碼方式。手機 APP 使用者也占了 24.43%，使用超商多媒體事務機查詢的則為 17.49%。但仍有 29.44%受訪者未曾查詢過通行費或帳戶餘額。

2. 查詢通行費滿意度

724 位具查詢經驗的受訪者對於通行費查詢服務，有 85.67%表示滿意，9.27%表示不滿意，有 40.91%認為「查詢流程複雜」，

27.22%指出「帳目明細資訊不即時/有時差」。

(四) 補繳服務

1. 補繳經驗

對於通行費欠費補繳經驗，有 23.15%受訪的國道用路人曾有補繳欠費過，76.85%受訪者則沒有這種經驗。eTag 用戶只有 20.99%有過欠費補繳經驗，預約用戶有 42.31%有過欠費補繳經驗，其他未預約繳費的用路人有過欠費補繳經驗的比例則為 37.14%。

2. 補繳方式

有通行費欠費補繳經驗的用路人補繳的方式，其中有 72.09%是到超商繳費，對於補繳服務有 75.03%表示滿意，24.97%表示不滿意。針對 59 位對補繳服務表示不滿的受訪者詢問不滿意的原因，主要有 19 位(31.49%)不滿要收「掛號作業處理費每筆 50 元」，17 位(29.16%)指出是因為「某些便利商店要服務費 5 元」。

(五) 客服服務

有 8.96%的國道用路人曾經有過與遠通公司客服中心往來的經驗，對於客服中心服務有 82.57%表示滿意，17.44%表示不滿意。最主要不滿意的原因是客服電話「等待接通時間過長」，比例占了 52.74%。

(六) 整體滿意度

1. 整體滿意度

對於目前國道電子收費服務的整體狀況，有 80.30%的受訪者表示滿意，15.19%表示不滿意。eTag 用戶對於目前國道電子收費服務狀況滿意度最高，有 84.32%，而預約用戶滿意度為 68.22%，未申裝及未預約繳費的用路人滿意度只有 52.32%。

2. 建議修先改善服務項目

對於遠通公司應該最需要優先改善的服務項目，有 90 位

(8.29%) 認為應該「主動告知對帳資訊」而非需用路人自行查詢，另外有 77 位(7.01%)表示應「提升 eTag 扣款準確度」，有 73 位(6.71%)受訪者建議遠通公司「增加服務據點」。

三、 建議

- (一) 強化創新或加值服務之推廣與宣傳。
- (二) 檢討各行政流程並持續儲值服務之高滿意度。