

骨幹傳輸評鑑制度對服務品質與顧客滿意度之相關研究—以某電信公司為例

賀力行, 林榮膺

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

在現今網路科技被普遍且大量運用的時代，使得網路最核心的「骨幹傳輸」之不可中斷性、高可靠度及低障礙率被極為嚴苛的要求著。研究發現國內某電信公司每年辦理的「骨幹傳輸」評鑑，對於提升該公司服務品質與顧客滿意度呈正相關性，故建議該公司透過此一制度之實務經驗，作出適當的決策，能以最小化成本、最快速反應時間，獲得最大的績效成果。

關鍵字：Voice and Internet Data Service, Backbone Transmission