

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年一月分析報告內容簡介　3

三、台視閱聽人意見處理程序說明　4

四、台視服務專線、網站意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明　6

台視一百零五年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年一月閱聽人意見處理情形　11

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹　17

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，台視不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能,陸續推動下列作法:

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外，同時於各節目結束時以字幕告知。

二、分析報告內容簡介

閱聽人電話來源分成二大部分，分別是：

（一）0800 免付費閱聽人服務電話；總機來電

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 OA 網站觀眾意見箱專區，針對每則意見內容進行分類指派作業，再由各部門主責同仁於三個工作天內回覆。

台視一百零五年一月閱聽人意見報告的內容如下：

◎閱聽人意見處理程序。

◎閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計圖表。

◎一百零五年一月閱聽人意見處理情形。

◎觀眾意見箱、公佈欄管理介紹說明。

三、閱聽人意見處理程序說明

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見來源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間八時，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、時間、地點、姓名、反映事項及初步處理情形，除列印送呈主管檢視外並將意見輸入「台視 OA」內部網站之員工作業系統以供存查。輸入「台視 OA」員工作業系統之閱聽人意見，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以後續處理追蹤表轉請涉及部門主管說明處理情形。此外，客服人員亦請各部門負責處理閱聽人意見之同仁，每日上網回覆待參考或待處理之閱聽人意見，每筆資料均清楚標示未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）由總值日主管所接獲之閱聽人電話意見，均可直接參閱總值日公文夾中各節目之基本資料，即時回答閱聽人問題，針對閱聽人批評建言也能在第一時間聆聽回應以即時掌握相關訊息，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽後的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做進一步研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國一百零五年一月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，分析記錄其意見所涉及的主要節目、意見的內容性質等項目。

本項記錄「閱聽人來電」以及「觀眾意見箱」是由客服同仁完成，總值日部份是由值班主管登記，詢問相關部門作答，並由客服同仁分析類目後登錄於電腦。

統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零五年一月一日至一月三十一日

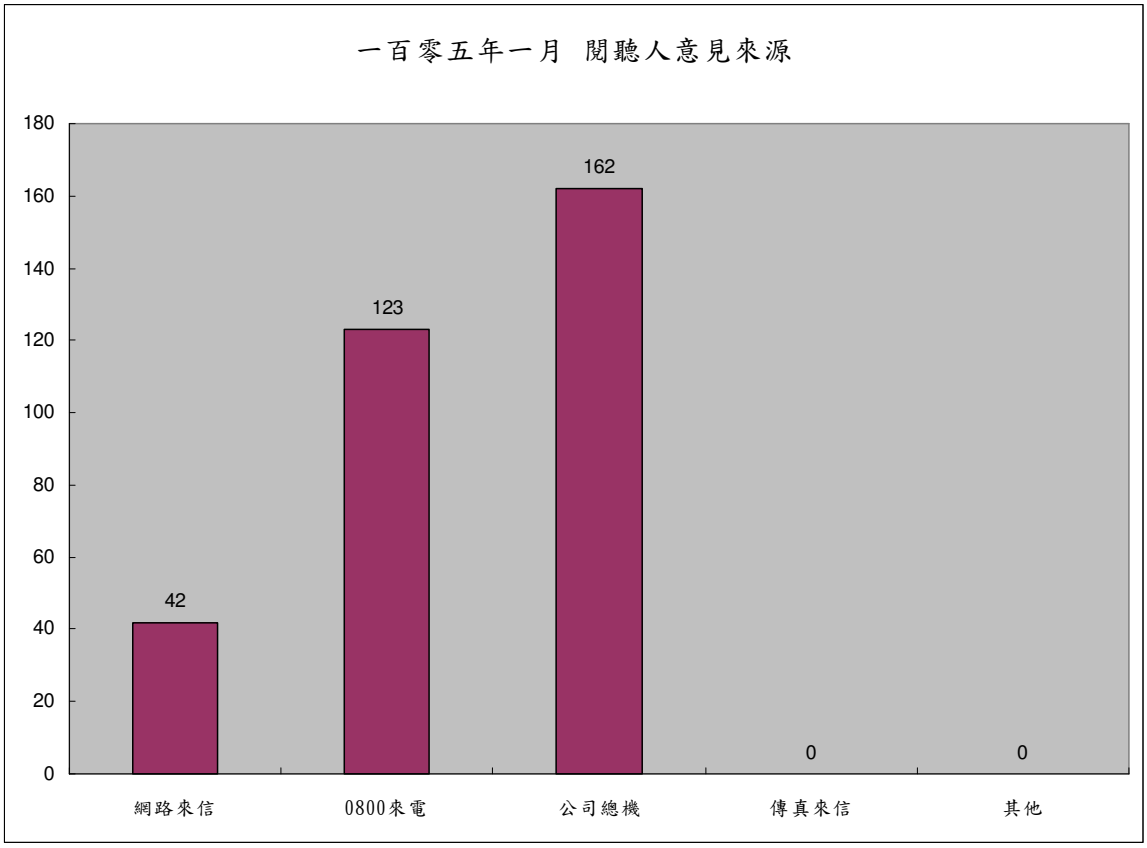
閱聽人意見總件數 327 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	台視國際台
	298	8	13	8	0

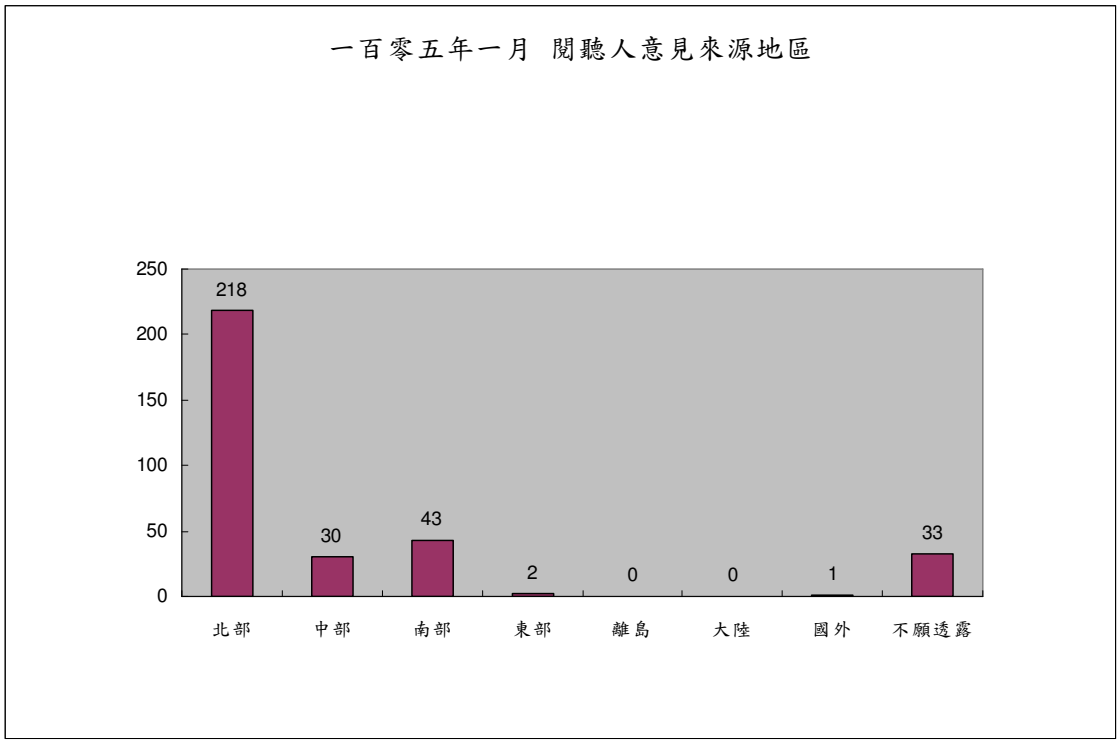
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	42	123	162	0	0



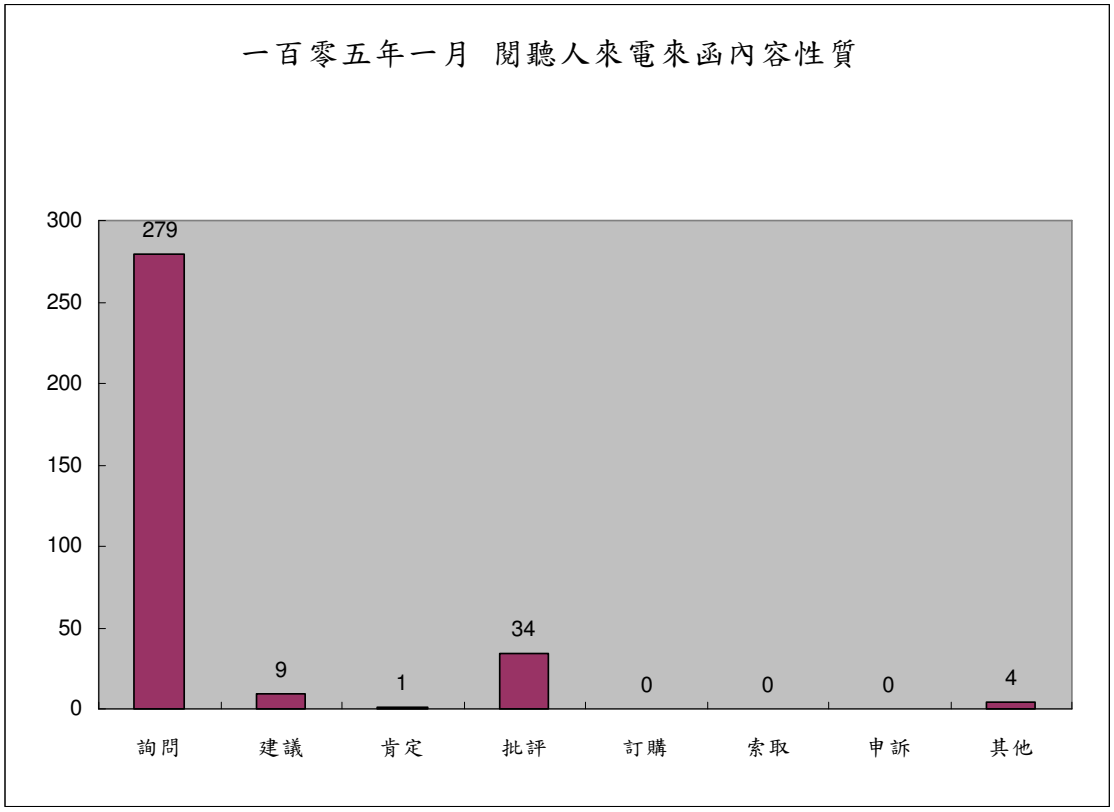
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	218	30	43	2	0	0	1	33



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	279	9	1	34	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	285	0	0	0	0

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	2016 超級巨星 紅白藝能大賞	79	第六名	美食好簡單	14
第二名	Super Star 我要當歌手	44	第七名	總統候選人電視政見發表會	9
第三名	消費情報讚	23	第八名	選戰最前線	6
第四名	尋找台灣感動力	19	第九名	天若有情	5
第五名	維也納新年音樂會	18		愛上哥們	5



五、台視公司一百零五年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

139540-1 主題 請回電告知《親愛的，我愛上別人了》男主角排隊的蛋糕店地點。

內容 請回電告知《親愛的，我愛上別人了》男主角排隊的蛋糕店地點。謝小姐不確定集數，只知道有這一幕。

回覆 您好，「親愛的，我愛上別人了」的蛋糕店名為《格蕾朵甜點莊園》，地址：台中市南屯區大業路398號，再次感謝您的來電！

張貼者 謝小姐 張貼日期 2016/1/12 下午 04:55:00 地區 台北市

【綜藝】

139340-1 主題 詢問1/3《Super Star我要當歌手》為何沒有播出。

內容 詢問1/3《Super Star我要當歌手》為何沒有播出。(說明已停播將推出新型態節目感謝支持。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/4 上午 08:30:00 地區 高雄市

【特別節目】

139361-1 主題 詢問網路是否可收看《2016維也納新年音樂會》。

內容 詢問網路是否可收看《2016維也納新年音樂會》。(總值日員：楊秋蘭-回覆並未授權網路播出權。)

張貼者 賈小姐 張貼日期 2016/1/1 下午 06:08:00 地區 不願透露

139526-1 主題 2016超級巨星紅白藝能大賞收看問題

內容 請問若家裡臺視主頻不能看，2/7除夕當天還可以有哪些頻道或方式可以收看直播?

回覆 1/13E-mail 至貴 收視戶 您亦可透過網路-台灣大哥大 My Video 線上免費直播同步收看台視除夕特別節目:2016 超級巨星紅白藝能大賞
張貼者 李依靜 張貼日期 2016/1/11 下午 01:22:00 地區 南投縣

139615-1 主題 詢問 1/24《第１１屆ＫＫＢＯＸ風雲榜》是否有畢書盡會演出。
內容 詢問 1/24《第１１屆ＫＫＢＯＸ風雲榜》是否有畢書盡會演出。(告知以ＫＫＢＯＸ官方公布為準，閱聽人表示不知道ＫＫＢＯＸ是什麼。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/19 上午 11:10:00 地區 台北市

139676-1 主題 詢問《第 88 屆奧斯卡頒獎典禮》播出日期。
內容 詢問《第 88 屆奧斯卡頒獎典禮》播出日期。(告知 2/29。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/25 下午 05:05:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
139608-1 主題 節目內容有錯
內容 1/16 晚間播放的發現科學節目　內容有誤 兩本書頁頁相疊而無法拉開 不是大氣壓力的關係　應是摩擦力才對 用保鮮膜折斷筷子是保鮮膜是桌面的靜電力相吸 以及槓桿原理所造成 以上
回覆 本專題經國科會科學專家審核過，並且已跟受訪老師再行確認內容無誤，若有進一步問題，歡迎再來電洽詢，或者留下電話由專人回電解答
張貼者 楊晏彰 張貼日期 2016/1/19 上午 09:11:00 地區 彰化縣

139611-1 主題 詢問 1/19 報導『頂樓住戶漏水不理會 管委會判賠 15

萬』報紙來源。
內容 詢問1/19早上新聞報導『頂樓住戶漏水不理會 管委會判賠15萬』報紙來源。(告知自由時報。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/19 上午 10:08:00 地區 台北市

139674-1 主題 詢問新聞報導『半數洗碗精 含致癌甲醛』品牌。
內容 詢問新聞報導『半數洗碗精 含致癌甲醛』品牌。(查詢後告知報導事件未提及品牌，告知發表單位台灣大學環境衛生研究所。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/25 下午 02:53:00 地區 不願透露

139710-1 主題 詢問新聞台1/29《早安最前線》報導『馬來西亞市集美食 台灣原汁原味重現』店家資訊。
內容 詢問新聞台1/29《早安最前線》報導『馬來西亞市集美食 台灣原汁原味重現』店家資訊。(告知電話02-27316086。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/1/29 上午 10:03:00 地區 桃園市

【專題】
139352-1 主題 詢問尋找台灣感動力有機紅茶聯絡電話。
內容 詢問尋找台灣感動力有機紅茶聯絡電話。(查詢後已回覆正祐紅茶電話0933578718)
張貼者 施小姐 張貼日期 2016/1/3 上午 09:30:00 地區 不願透露

139461-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『百年芋粿』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『百年芋粿』店家資訊。(提供店家電話02-29928796。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/7 下午 02:45:00 地區 台中市

139518-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》製作甘納豆的店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》製作甘納豆的店家資訊。(查詢台視官網後已告知松記食品 02-29927333。)
張貼者 何小姐 張貼日期 2016/1/10 下午 01:02:00 地區 台北市

139571-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『製香』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『製香』店家資訊。(告知電話 0977163411。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/15 下午 04:55:00 地區 苗栗縣

139601-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》製作臘肉朱先生電話。
內容 詢問《尋找台灣感動力》製作臘肉朱先生電話。(客服已於 1/18 提供店家電話 02-87325426。)
張貼者 唐先生 張貼日期 2016/1/17 下午 08:20:00 地區 台北市

139648-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『川味臘肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『川味臘肉』店家資訊。(告知電話 03-5318839。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/1/22 上午 11:13:00 地區 嘉義縣市

139702-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『川味臘肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『川味臘肉』店家資訊。(告知電話 03-5318839。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/1/28 上午 10:38:00 地區 嘉義縣市

工程收視類

139622-1 主題 無線電視收看問題
內容 台視的訊號微弱，時常下雨天就無法收看，一般時候也易有雜訊
回覆 一、回電李佳潔，得知家住台中市北屯區，為三樓獨棟住宅，接

收天線放在一樓窗台附近，數位信號收視不佳。 二、告知請其換裝數位室外專屬天線，即可改善收視品質。
張貼者 李佳潔 張貼日期 2016/1/19 下午 05:51:00 地區 台中市

觀眾服務
139315-1 主題 紅白藝能大賞
內容 如何取得紅白藝能大賞的票？
回覆 「2016 超級巨星紅白藝能大賞」的門票取得方式均以官網公告為準，截至目前官網從未公告您所提之索票方式。官網網址：
www.ttv.com.tw/drama15/RedWhite/default.asp
張貼者 盧怡璇 張貼日期 2016/1/1 上午 11:01:00 地區 桃園市

139382-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞 喝纖Q紅豆水》非本人領獎。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞 喝纖Q紅豆水 抽紅白門票》非本人可否不帶得獎人身分證明正本領獎。(說明活動辦法一直都有載明需正本。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/4 下午 03:14:00 地區 屏東縣

139398-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》台視一樓可否索票。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》台視一樓可否索票。(說明台視無索票。並告知當天現場補位方式。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/1/4 下午 07:34:00 地區 台北市

139416-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》索票地點。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》索票地點。(告知無索票贈票活動皆已結束。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/1/5 下午 05:25:00 地區 台北市

139458-1 主題 來電登記《2016 超級巨星紅白藝能大賞》門票。
內容 來電登記《2016 超級巨星紅白藝能大賞》入場門票。(告知沒有登記事項，說明贈票活動都已結束，可參考補位辦法。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/1/7 下午 05:23:00 地區 台北市

139472-1 主題 詢問是否販售《維也納新年音樂會》CD。
內容 詢問是否販售《維也納新年音樂會》CD。(說明非台視可以販售建議洽詢唱片行。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/1/8 上午 10:02:00 地區 台北市

139490-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》有無售票。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》有無售票。(說明無售票。並告知 1/9 補位方式。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/1/8 下午 05:46:00 地區 台中市

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中



http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 433 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 而您所提供的寶貴建議，都將針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。 （三）對於主管核示閱聽人意見記錄表後指示必須由相關部門進一步研議或處理的意見，則以『後續處理追蹤表』轉請涉及部門主管說明處理情形。