

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年二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

台視一百零五年二月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年二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。

台視一百零五年二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。

◎一百零五年二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二月，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: 一百零五年二月一日至二月二十九日

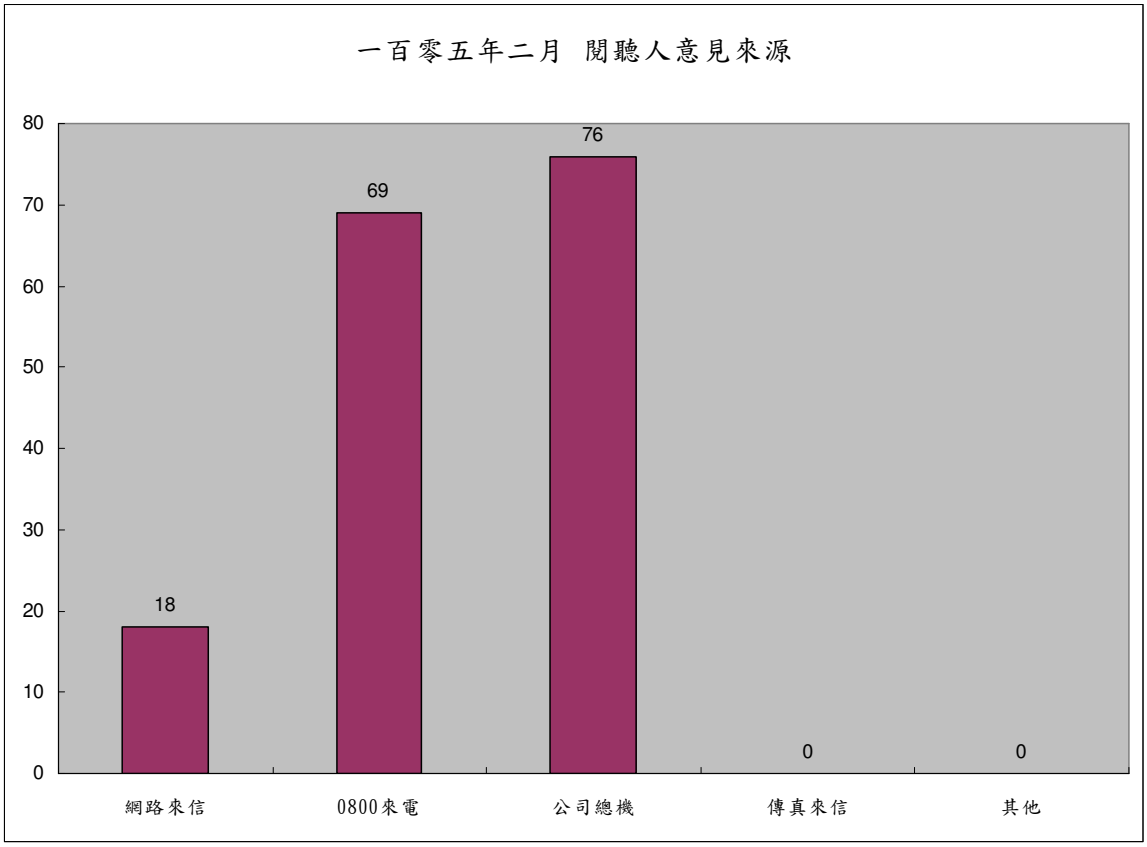
閱聽人意見總件數 163 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	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
	148	4	7	4	0

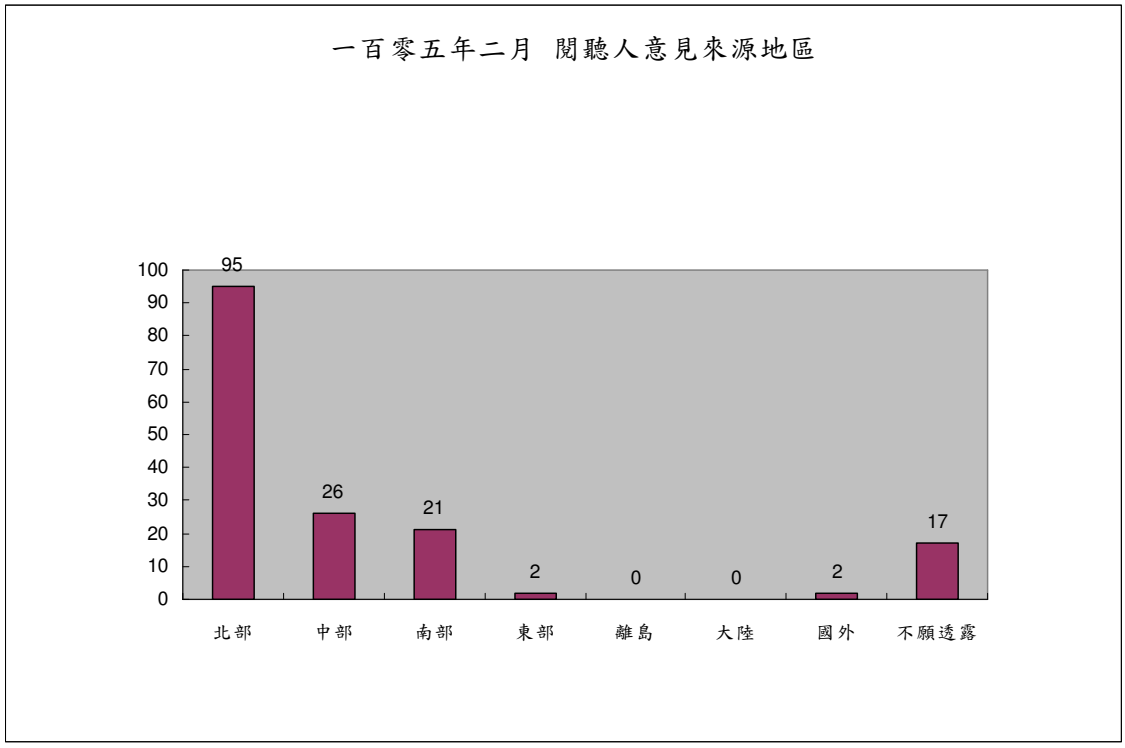
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	18	69	76	0	0



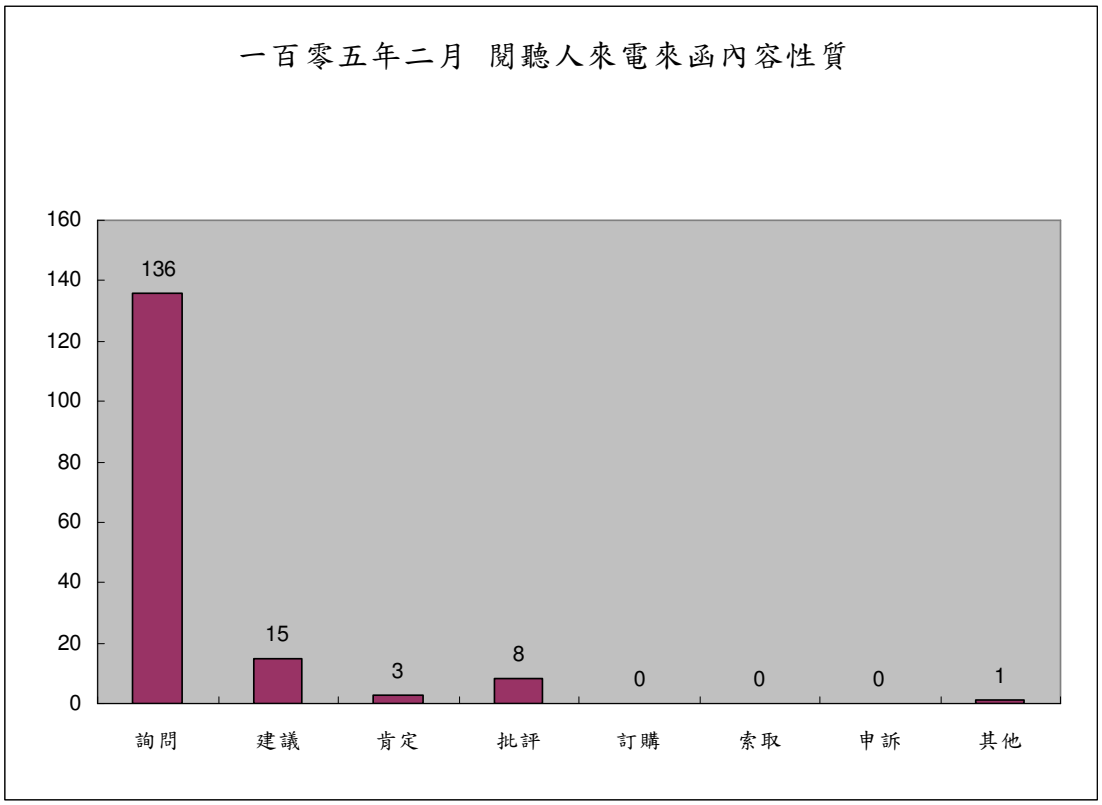
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	95	26	21	2	0	0	2	17



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	136	15	3	8	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	145	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	消費情報讚	13	第五名	春梅	5
第二名	尋找台灣感動力	9		超級巨星 紅白藝能大賞	5
	愛上哥們	9		奧斯卡頒獎典禮	5
第四名	美食好簡單	8	第六名	午安您好	4
第五名	女王的密室 3	5		晚間新聞	4





五、台視公司一百零五年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

139812-1 主題 詢問愛上哥們重播時間。

內容 詢問愛上哥們重播時間。(總值日員-回覆今晚 23：45 及明天下午 13：00 皆有重播。)

張貼者 張小姐 張貼日期 2016/2/13 下午 08:53:00 地區 台中市

139882-1 主題 請回電告知《愛上哥們》出現的關聖帝君廟宇地點。

內容 請回電告知《愛上哥們》出現的關聖帝君廟宇地點。

回覆 您好，感謝您收看台視「愛上哥們」，您所詢問的拍攝地點為「桃園威天宮」，地址：桃園市龜山區大坑路三段 150 巷 6 弄 1 號

張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/2/18 下午 01:49:00 地區 台北市

139915-1 主題 詢問《愛上哥們》飾演杜子楓的藝人名。

內容 詢問《愛上哥們》飾演杜子楓的藝人名。(告知陳楚河。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/22 下午 03:12:00 地區 台北市

【綜藝】

139807-1 主題 詢問女王的密室 3 是否有播出。

內容 詢問女王的密室 3 是否有播出。(總值日員-回覆今晚停播改播航海王。)

張貼者 張先生 張貼日期 2016/2/13 下午 06:03:00 地區 台北市

【特別節目】

139771-1 主題 詢問《2016 維也納新年音樂會》過年是否重播。

內容 詢問《2016 維也納新年音樂會》過年是否重播。(提供綜合台 2/12 播出時間。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/4 下午 03:36:00 地區 高雄市

139823-1 主題 詢問葛萊美播出時間。
內容 詢問葛萊美播出時間。(總值日員-已告知 2/16 早上 9:00 播出。)
張貼者 王先生 張貼日期 2016/2/9 下午 07:50:00 地區 台北市

139842-1 主題 詢問《第 58 屆葛萊美頒獎典禮》網路播出位置。
內容 詢問《第 58 屆葛萊美頒獎典禮》網路播出位置。(說明台視是提供主頻道直播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/16 上午 09:42:00 地區 高雄市

新聞專題節目類
【新聞類】
139743-1 主題 請回電告知 2/1《早安台灣台語新聞》報導『「大哥牌」洗潔精』購買方式。
內容 請回電告知 2/1《早安台灣台語新聞》報導『「大哥牌」洗潔精 純天然無污染熱賣』購買方式。
回覆 已回電告知 岩灣技能訓練所 089224711
張貼者 王小姐 張貼日期 2016/2/1 上午 10:17:00 地區 不願透露

139783-1 主題 詢問 2/5《午安您好》報導『費時一個月手工臘肉超夯 老店忙翻天』店家。
內容 詢問 2/5《午安您好》報導『費時一個月手工臘肉超夯 老店忙翻天』店家資訊。(已提供店家電話 05-2283883。)
張貼者 周小姐 張貼日期 2016/2/5 下午 05:57:00 地區 嘉義縣市

139847-1 主題 詢問2/16《早安您好》報導『鐵板土司』店家資訊。
內容 詢問2/16《早安您好》報導『鐵板土司』店家資訊。(提供店家電話02-27715736。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2016/2/16 上午 11:54:00 地區 新竹縣市

139861-1 主題 請回電告知2/10報導『哈爾濱姊妹嫁來台灣 想家賣起家鄉菜』店家資訊。
內容 請回電告知2/10報導『哈爾濱姊妹嫁來台灣 想家賣起家鄉菜 遵循家鄉古法醃漬酸菜 天然酸脆好滋味 東北姊妹好手藝! 撫慰同鄉思鄉之情』店家資訊。
回覆 已回電台北市中山區長春路106號 電話：02 2523 8880
張貼者 周先生 張貼日期 2016/2/17 上午 10:47:00 地區 新北市

139876-1 主題 美麗花海等不到遊客 休閒農場另類受災
內容 美麗花海等不到遊客 休閒農場另類受災 想詢問妳們這個新聞是介紹哪個農場呢？
回覆 妳好新聞畫面內容介紹的農場為南元農場以及江南度假村。 南元農場:06-6990726 江南度假村:06-6233888
張貼者 陳稚瑛 張貼日期 2016/2/18 上午 11:31:00 地區 台南市

139885-1 主題 詢問2/5報導『費時一個月手工臘肉超夯 老店忙翻天』店家資訊。
內容 詢問2/5報導『費時一個月手工臘肉超夯 老店忙翻天』店家資訊。(告知電話05-2283883。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/18 下午 03:52:00 地區 台南市

139940-1 主題 請回電告知2/24《午安您好》報導『南投泰國料理』店家資訊。
內容 請回電告知2/24《午安您好》報導『南投泰國料理』店家資訊。

回覆 告知地址南投市復興路667號 049 220-8282 謝謝
張貼者 周小姐 張貼日期 2016/2/24 下午 12:38:00 地區 台南市

139960-1 主題 請回電告知2/25《晚間新聞》報導『新北市蟹吃到飽自助餐廳』地址。
內容 請回電告知2/25《晚間新聞》報導『新北市蟹吃到飽自助餐廳』地址。
回覆 已經電話告知，當日晚間新聞並未播出相關報導。
張貼者 歐小姐 張貼日期 2016/2/26 下午 03:23:00 地區 台北市

139966-1 主題 關於新聞內容
內容 2/28午間新聞有介紹嘉義詹豐全梅園. 能跟您索取地址嗎?
回覆 請電（05）2501466 梅山瑞里李子園阿蓮 嘉義縣瑞里村科子林觀光果園
張貼者 林宛璇 張貼日期 2016/2/28 下午 01:05:00 地區 彰化縣

139984-1 主題 詢問2/27-2/28新聞報導高雄旗魚丸店家資訊。
內容 詢問2/27-2/28看到新聞報導高雄旗魚丸店家資訊。
回覆 已回電告知觀眾,相關新聞和節目並無報導旗魚丸
張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/2/28 下午 03:30:00 地區 基隆市

【專題】
139753-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『生菜女王』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『生菜女王』店家資訊。(告知電話049-2902206。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/2 下午 02:27:00 地區 桃園市

139836-1 主題 請回電告知《台灣名人堂》許金川診所位置。

內容 請回電告知《台灣名人堂》受訪人許金川的診所位置。
回覆 已回覆好心肝門診中心電話：(02)2370-0827
張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/2/15 下午 03:59:00 地區 台北市

工程收視類

139749-1 主題 反映只有 HD 台視主頻道無服務。奇美。
內容 反映只有 HD 台視主頻道無服務。可看到其它 HD 等 19 個頻道。奇美電視機（有 HD)。(提供奇美禾聯客服電話。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/2 上午 10:53:00 地區 台中市

139778-1 主題 反映看不到台視主頻道。(無 HD)。
內容 反映看不到台視主頻道。無線機上盒收視戶（無 HD)。(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/5 下午 03:53:00 地區 台北市

139828-1 主題 反映看不到台視頻道。
內容 反映看不到台視頻道。(總值日員-已轉工程部 237 請值班人員回電。22:30 回電劉先生確認工程回電，因 21:45 台電停電造成。)
張貼者 劉先生 張貼日期 2016/2/11 下午 09:55:00 地區 宜蘭縣

139906-1 主題 反映只有 HD 台視主頻道無服務。禾聯。
內容 反映只有 HD 台視主頻道無服務。可看到其它 HD 等 19 個頻道。禾聯電視機（有 HD)。(提供禾聯客服電話。登錄 OA 工程部。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/22 上午 10:19:00 地區 台北市

139923-1 主題 我無法收視台視 HD 電視
內容 請問，貴公司現在改為 HD 畫質播出，而我們舊型數位電視要如何收視「台視 HD 」節目？

回覆 隨即得知其住家皆為舊款數位電視機，僅能收看標準電視節目，已建議另購數位電視機上盒即可收看完整 20 個節目。
張貼者 陸中傑 張貼日期 2016/2/22 下午 08:34:00 地區 台東縣

139935-1 主題 反映只有 HD 台視主頻道無服務。奇美（有 HD)。
內容 反映只有 HD 台視主頻道無服務。可看到其它 HD 等 19 個頻道。奇美電視機（有 HD)。(提供奇美客服電話。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/24 上午 10:35:00 地區 台中市

觀眾服務
139745-1 主題 詢問 2/1 聯合報《愛上哥們》「噓！星聞」收看頻道。
內容 詢問 2/1 聯合報刊登《愛上哥們》2 月 1 日至 6 日「噓！星聞」播出影片收看頻道。(告知為臉書「噓！星聞」專頁非一般電視台節目。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/2/1 下午 02:16:00 地區 新北市

139933-1 主題 詢問 2/21《假日 360 行向前衝》報導『絲瓜水』店家資訊。
內容 詢問 2/21《假日 360 行向前衝》報導『絲瓜水』店家資訊。(提供嘉義中埔農會電話 05-2532201 轉 803。)
張貼者 江小姐 張貼日期 2016/2/23 下午 07:26:00 地區 台北市

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。