

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年三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

台視一百零五年三月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年三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　16

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。

台視一百零五年三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。

◎一百零五年三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三月，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: 一百零五年三月一日至三月三十一日

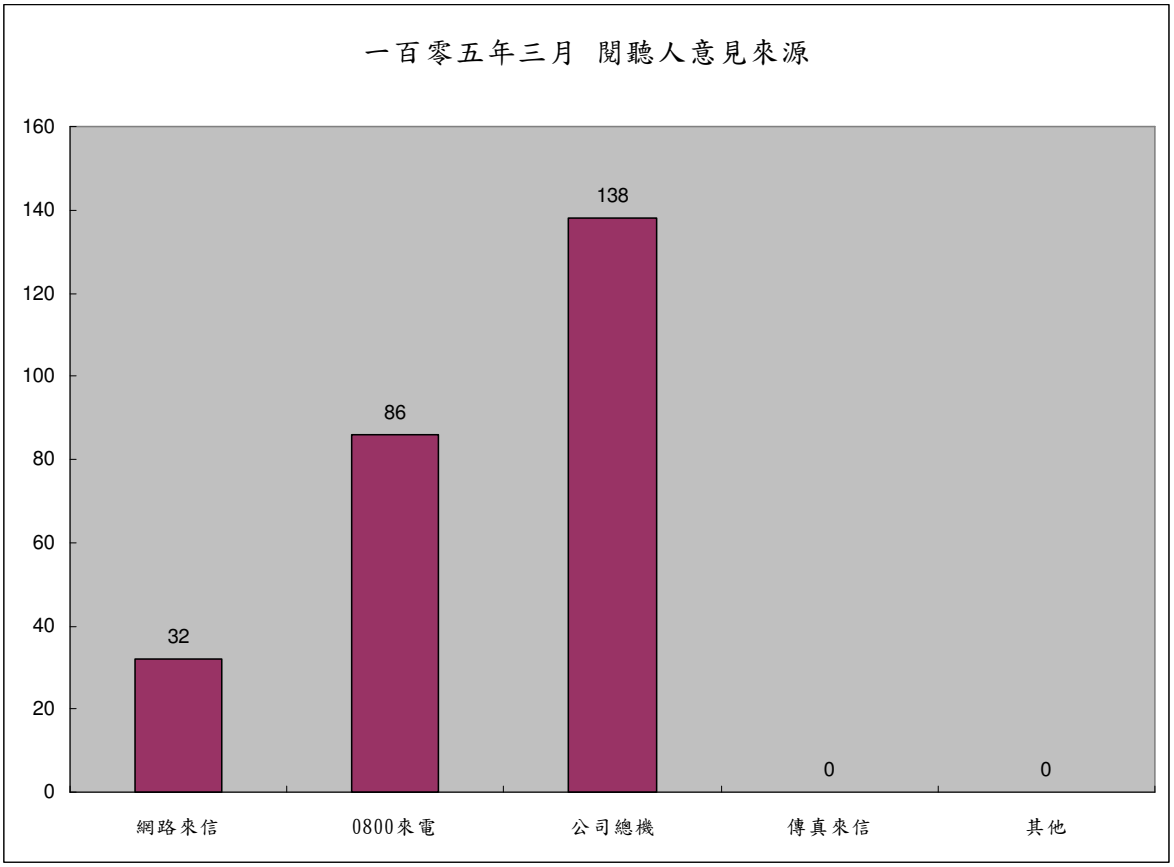
閱聽人意見總件數 256 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	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
	230	4	16	6	0

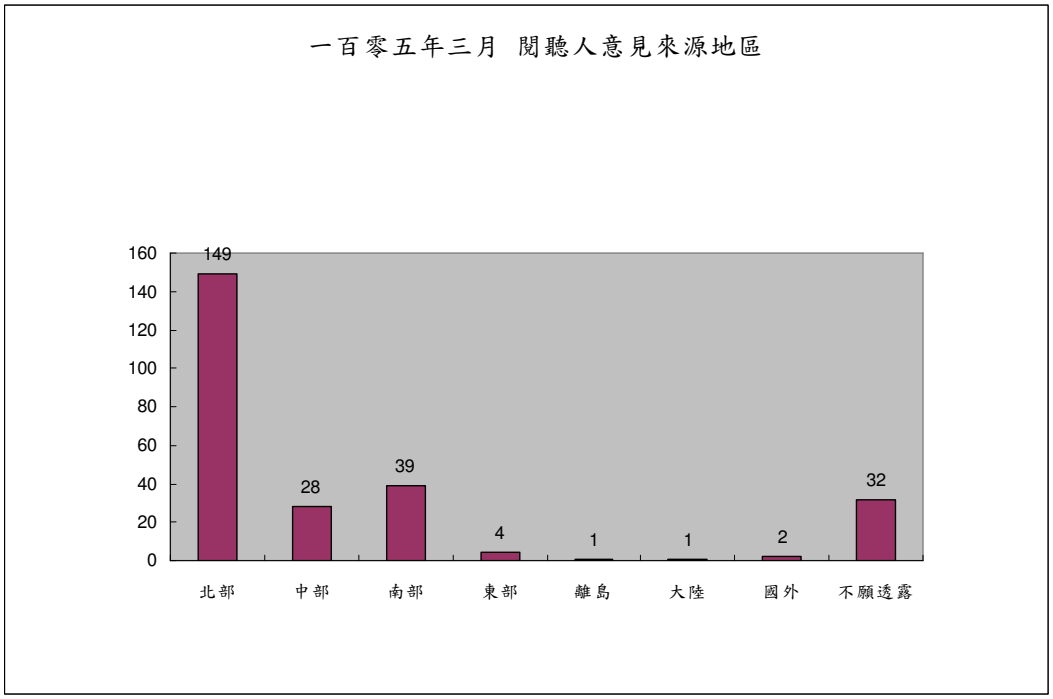
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	32	86	138	0	0



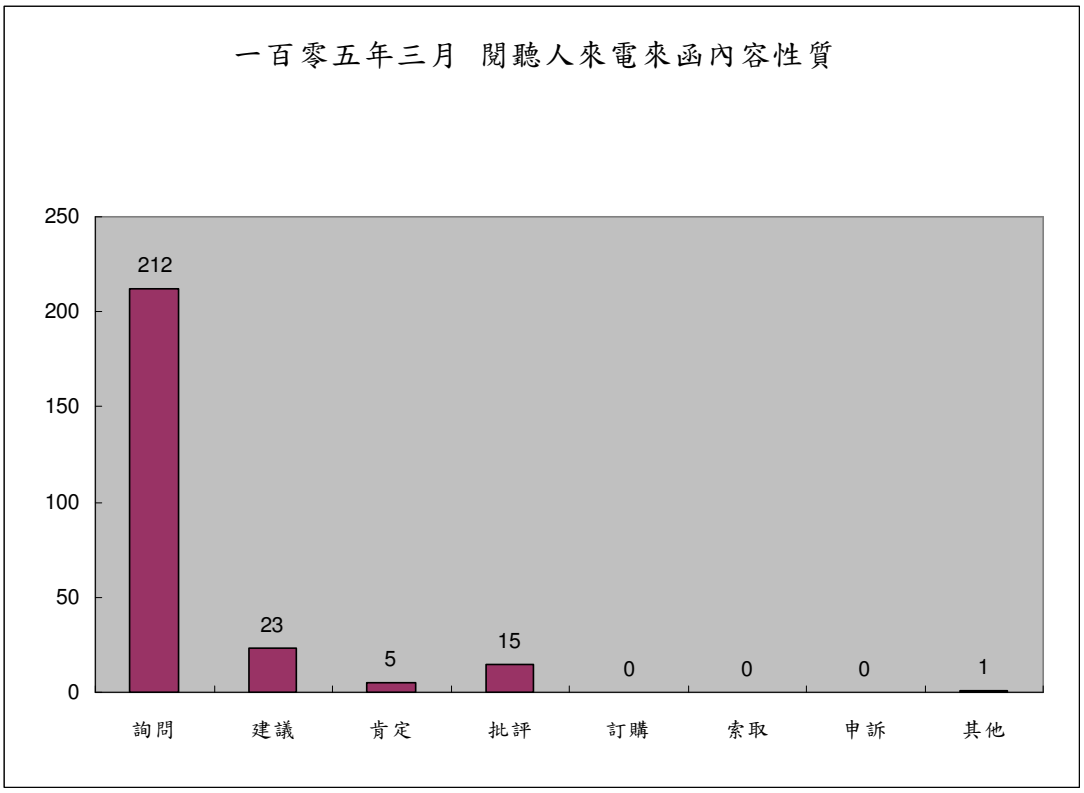
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	149	28	39	4	1	1	2	32



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	212	23	5	15	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	224	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	54	第六名	尋找台灣感動力	9
第二名	美食好簡單	19	第七名	後菜鳥的燦爛時代	6
第三名	加油！美玲	16		晚間新聞	6
第四名	愛上哥們	14	第八名	360 行向前衝	5
第五名	春梅	11		美食按個讚	5





五、台視公司一百零五年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

139993-1 主題 希望《春梅》可以再次重播。

內容 希望《春梅》可以再次重播。觀眾表示《春梅》實在太精采拍的真的很好，希望可以常常重播。(已轉節目部參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/3/1 下午 03:08:00 地區 台南市

139996-1 主題 肯定《春梅》全劇。

內容 肯定《春梅》全劇製作拍攝精彩，希望台視能製作更多教化人心引人向上的好戲。(已轉節目部參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/3/1 下午 04:34:00 地區 台北市

140199-1 主題 詢問《我和我的17歲》何時會播出。

內容 詢問《我和我的17歲》何時會播出。(告知4/9起週六晚間10點播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/3/21 下午 06:07:00 地區 高雄市

【社教】

140047-1 主題 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。

內容 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。(告知已出版3冊可洽書局洽詢。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/3/7 上午 08:30:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

140064-1 主題 詢問3/6新聞報導『不油不膩滷肉飯 飄香奪兩屆北市冠軍』店家資訊。
內容 詢問3/6新聞報導『不油不膩滷肉飯 飄香奪兩屆北市冠軍』店家資訊。(已告知電話02-23579678。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2016/3/7 下午 01:16:00 地區 桃園市

140077-1 主題 請回電告知3/9《早安您好台視新聞》報導港式餐廳資訊。
內容 請回電告知3/9《早安您好台視新聞》報導港式餐廳資訊。(ENPS採訪內容無資訊。登錄OA請新聞部回覆。)
回覆 告知地址台北市信義區忠孝東路五段68號B1F
張貼者 鄧小姐 張貼日期 2016/3/9 上午 11:00:00 地區 台北市

140097-1 主題 詢問3/10『室內光也能充!新太陽能電池 2小時充飽』購買電話。
內容 詢問3/10新聞報導『室內光也能充!新太陽能電池 2小時充飽』購買電話。(告知為中央大學發表研發新聞請自洽中央大學。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/3/11 上午 11:22:00 地區 新北市

140136-1 主題 詢問3/8新聞報導『七年級女生拒當草莓族 24歲創歐陸料理為國爭光。』餐廳資訊。
內容 詢問3/8新聞報導『七年級女生拒當草莓族 24歲創歐陸料理為國爭光。』餐廳資訊。(經查詢提供餐廳電話02-27771488。)
張貼者 黃小姐 張貼日期 2016/3/15 下午 12:12:00 地區 不願透露

140154-1 主題 請回電告知3/17報導『逢甲商圈業者出奇招 法國名菜上餐台』店家資訊。
內容 請回電告知3/17新聞報導『逢甲商圈業者出奇招 法國名菜上餐台』店家資訊。(ENPS採訪內容無資訊。登錄OA請新聞部自行回電給

劉先生。）

回覆 星饗道國際自助餐 地址： 407 台中市西屯區福星北路 18 號 電話：04 2706 1618

張貼者 劉先生 張貼日期 2016/3/17 下午 03:42:00 地區 台北市

【專題】

140124-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『神農養雞』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『神農養雞』店家資訊。(告知電話 037-432955。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/3/14 下午 02:29:00 地區 雲林縣

140262-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『劉山東牛肉麵』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『劉山東牛肉麵』店家資訊。(告知電話 02-23113581。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/3/24 下午 05:19:00 地區 桃園市

140308-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『肉羹麵』店家。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『肉羹麵』店家。(提供店家電話 02-25994803。)

張貼者 楊小姐 張貼日期 2016/3/28 下午 02:25:00 地區 桃園市

140350-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『大塊肉羹』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『大塊肉羹』店家資訊。(提供店家電話 02-25994803。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/3/31 下午 01:52:00 地區 桃園市

工程收視類

140013-1 主題 台視的無線信號太差了。

內容 在嘉義，除台視以外，其他無線電視台的信號都很好。只有台視的信號很差，一直停格，甚至全無信號。 不論天氣氣候好壞，信號都很差。

回覆 經聯絡觀眾家位於南二高蘭潭隧道下方，有小山阻擋，為收視盲區，信號不佳。該戶為 4 樓透天厝，自數位開播以來就在頂樓安裝指向型天線，電纜線於各樓層有分線箱做轉接(3F 有加強波器)，只有一樓有一台 LCD 電視(其他樓層無電視機)，近半年來台視信號不佳，其餘各台正常。已告知處理方法(調整天線角度，電纜勿分接)，及留站台電話提供諮詢。

張貼者 陳嘉銘 張貼日期 2016/3/2 下午 07:10:00 地區 嘉義縣市

140051-1 主題 反映新購 SONY 電視機無法收看台視所有頻道。

內容 反映家中新購 SONY 電視機無法收看台視所有頻道。(總值日員：王盛泰-上班時間請工程部回覆。)

回覆 一、回電得知其問題出在碟形接收天線款式不對，已告知改用舊款既有板型大通接收天線即可了解癥結所在。 二、若仍有疑問歡迎來電反映。

張貼者 李先生 張貼日期 2016/3/5 上午 11:30:00 地區 基隆市

140129-1 主題 嘉義市各家無線，只有台視之各頻道，下雨就無法收?。

內容 逢雨就不能看，嘉義市只有台視之頻道如是而已。?是貴公司發射台的原因。煩請改善 ，謝?

回覆 一、連絡後得知其家住嘉義市中正路為 3 樓透天厝使用魚骨天線置於屋頂陽台。 二、研判該區場測數位信號良好，已告知調整接收天線方向即可改善，但該戶認定為發射站問題，不願調整天線 也拒絕到府檢修。

張貼者 彭文樹 張貼日期 2016/3/14 下午 10:32:00 地區 嘉義縣市

140201-1 主題 反映高雄小港地區財經台收視不佳。
內容 反映高雄小港地區財經台收視不佳。(登錄 OA 工程部回覆。)
回覆 該住戶位於小港大林浦附近，住五樓公寓一樓，天線架設於一樓，台視信號偶爾有停格現象，已告知該區屬高場強區，請調整天線位置應可改善，若還有問題可連絡站台將派員協助處理。
張貼者 林先生 張貼日期 2016/3/22 上午 09:15:00 地區 高雄市

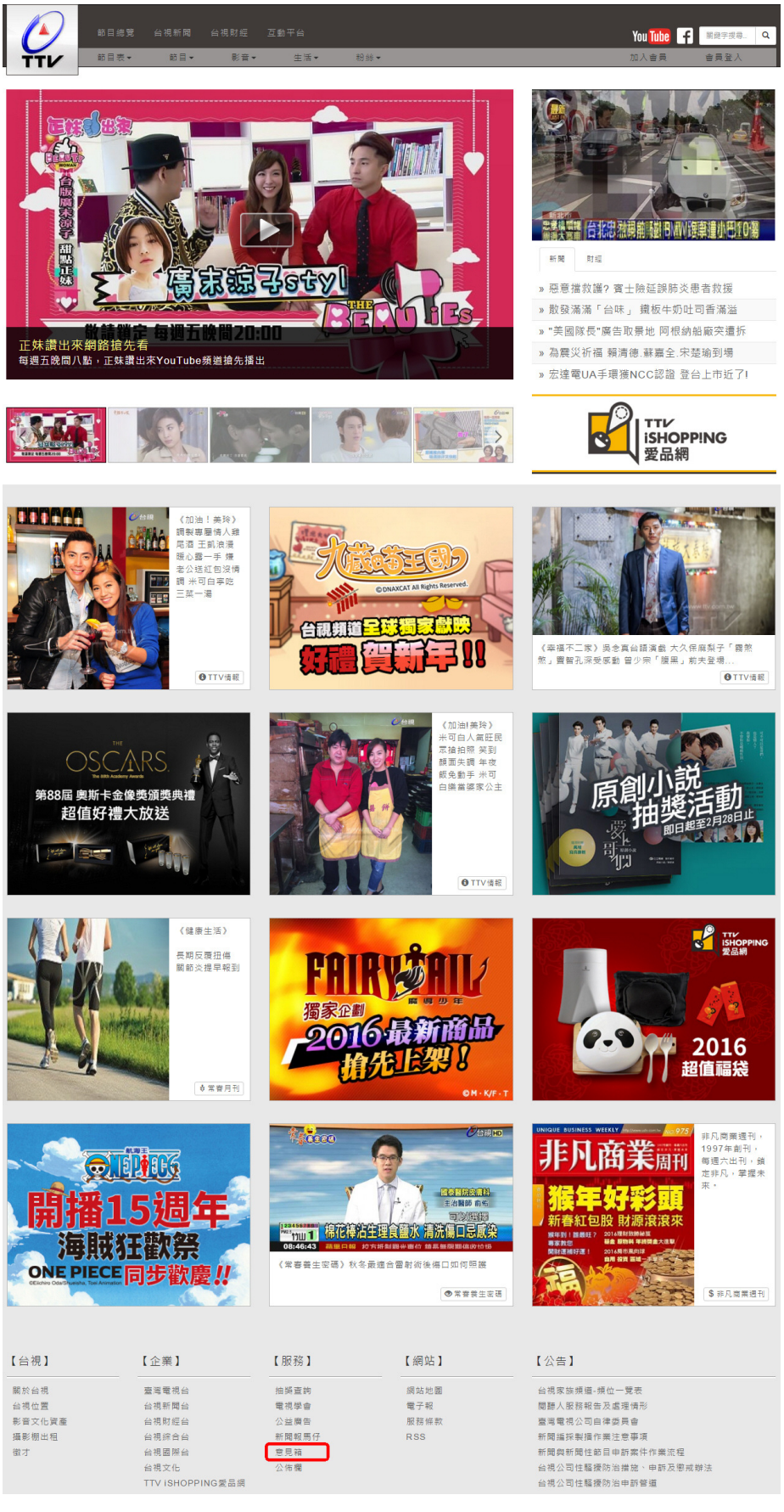
140310-1 主題 收視無訊號
內容 小姐 先生您好 我家住南投市 中興國中附近 近日每天約 21:30 左右收訊就不良 22:00 以後就完全收不到訊號 請協助處理
回覆 一、回電得知家裡使用禾聯電視，使用棒形天線，常斷訊，但這一兩天收視都正常。 二、已告知棒形天線原用於車機，為求接收信號穩定，必須換購室外型高增益天線即可改善。 三、目前請先記錄收視不良時段及品質數據，過幾天後中部台站同仁皆會主動去電了解。
張貼者 吳明威 張貼日期 2016/3/28 下午 08:24:00 地區 南投縣

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


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
YouTube
節目表
節目
影音
生活
粉絲
加入會員
會員登入
正妹讓出來
台版廣末涼子 甜點正妹
廣末涼子sty!
THE BEAUTIES
敬請鎖定 每週五晚間20:00
正妹讓出來網路搶先看
每週五晚間八點，正妹讓出來YouTube頻道搶先播出
新聞
財經
» 惡意擋救護? 賓士險延誤肺炎患者救援
» 散發滿滿「台味」 鐵板牛奶吐司香滿溢
» "美國隊長"廣告取景地 阿根納船廠突遭拆
» 為震災祈福 賴清德.蘇嘉全.宋楚瑜到場
» 宏達電UA手環獲NCC認證 登台上市近了!
TTV iSHOPPING 愛品網
《加油！美玲》調製專屬情人雞尾酒 王凱浪漫暖心露一手 嫌老公送紅包沒情調 米可白拿吃三菜一湯
九歲的貓王國
©NAXCAT All Rights Reserved.
台視頻道全球獨家獻映
好禮賀新年!!
《幸福不二家》奧斯卡金像獎頒獎典禮 大久保麻梨子「舞煞煞」實習孔深受感動 曾少宗「擁黑」前夫登場...
THE OSCARS
第88屆 奧斯卡金像獎頒獎典禮
超值好禮大放送
《加油!美玲》米可白人氣旺民眾搶拍照 笑到顏面失調 年夜飯免動手 米可白樂當婆家公主
原創小說抽獎活動
即日起至2月28日止
《健康生活》長期反覆扭傷 關節炎提早報到
FAIRY TAIL
魔導少年
獨家企劃
2016最新商品
搶先上架!
©M・K/F・T
TTV iSHOPPING 愛品網
2016 超值福袋
航海王 ONE PIECE
開播15週年
海賊狂歡祭
ONE PIECE同步歡慶!!
©Eiichiro Oda/Shueisha, Toei Animation
棉花棒沾生理食鹽水 清洗傷口忌感染
《常春養生密碼》秋冬最適合雷射術後傷口如何照護
UNIQUE BUSINESS WEEKLY
非凡商業周刊
猴年好彩頭
新春紅包股 財源滾滾來
非凡商業周刊，1997年創刊，每週六出刊，鎖定非凡，掌握未來。
【台視】
關於台視
台視位置
影音文化資產
攝影棚出租
徵才
【企業】
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
台視文化
TTV iSHOPPING愛品網
【服務】
抽獎資訊
電視學會
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公佈欄
【網站】
網站地圖
電子報
服務條款
RSS
【公告】
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
臺灣電視公司自律委員會
新聞編採製播作業注意事項
新聞與新聞性節目申訴案件作業流程
台視公司性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法
台視公司性騷擾防治申訴管道

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。