

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年五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

台視一百零五年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年五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。

台視一百零五年五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。

◎一百零五年五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五月，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: 一百零五年五月一日至五月三十一日

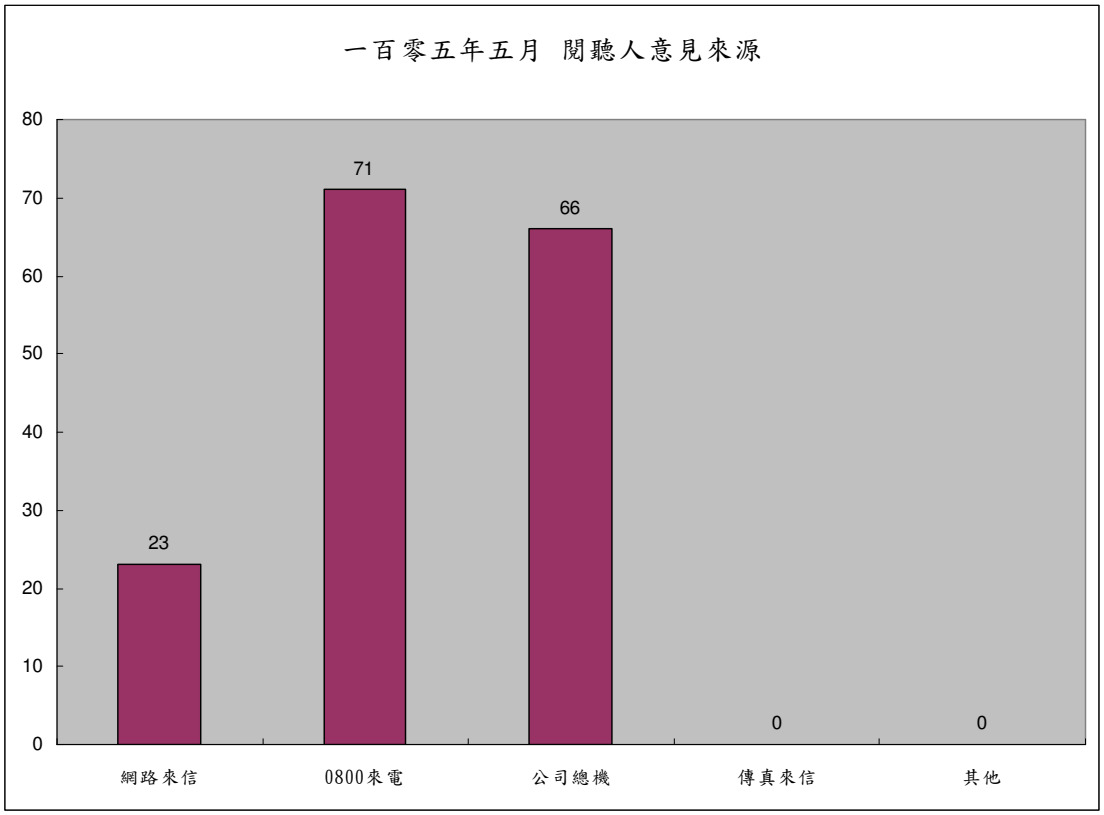
閱聽人意見總件數 160 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	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
	133	8	10	9	0

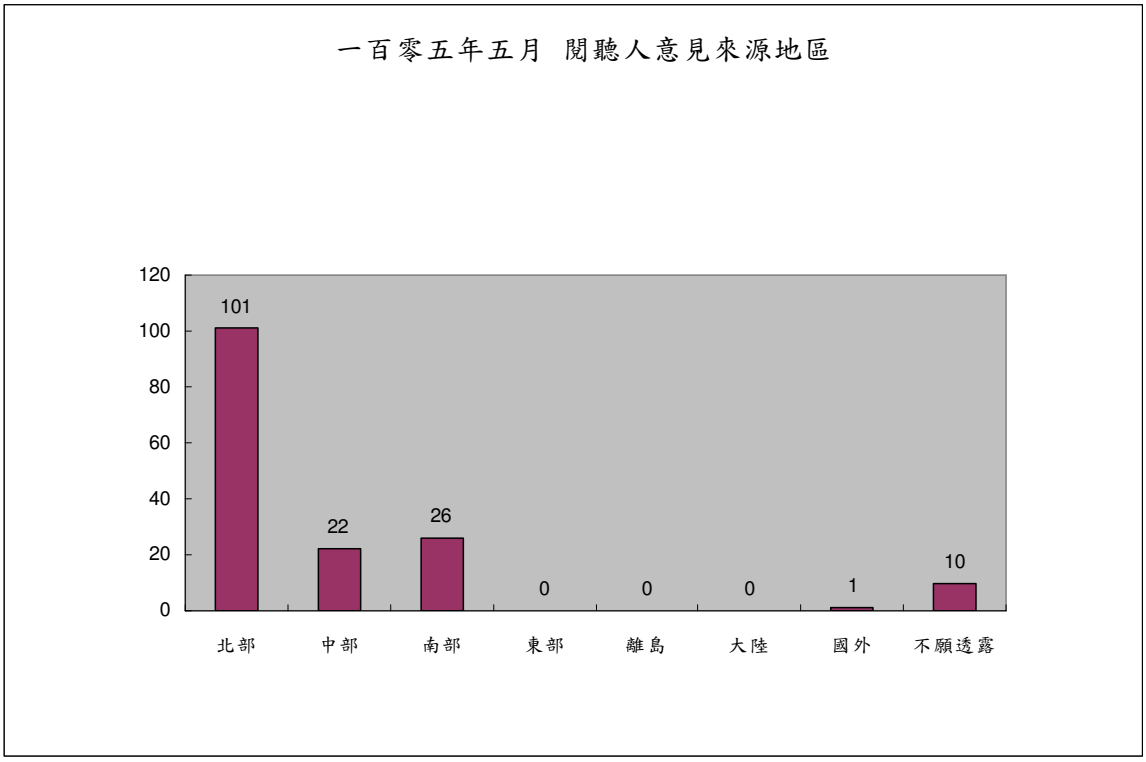
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	23	71	66	0	0



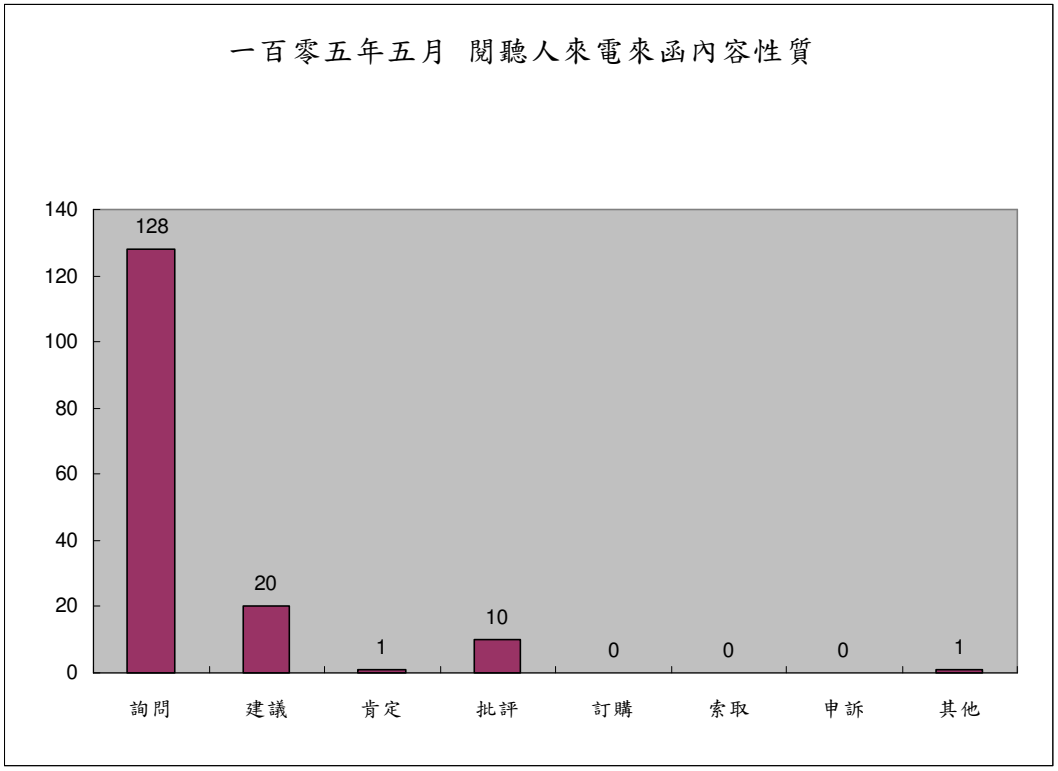
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	101	22	26	0	0	0	1	10



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	128	20	1	10	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	137	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	36	第六名	360 行向前衝	5
第二名	加油！美玲	9		金曲獎	5
第三名	美食好簡單	7		健康好簡單	5
第四名	午安您好	6		尋找台灣感動力	5
	神機妙算劉伯溫	6	第七名	幸福一點通	4





五、台視公司一百零五年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

140623-1 主題 請回電告知《加油！美玲》智誠奶奶所住的建築物位於哪裡。

內容 請回電告知《加油！美玲》智誠奶奶所住的建築物位於哪裡。

回覆 您好，感謝您收看台視「加油！美玲」，智誠奶奶的外觀建築物拍攝地點為嘉義民雄，再次感謝您的來電！

張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/5/6 下午 03:54:00 地區 高雄市

140679-1 主題 肯定《加油！美玲》全劇精彩。

內容 肯定《加油！美玲》全劇精彩。表示劇中男女主角演技都相當不錯，希望台視能繼續製作更多有質感的戲劇節目讓觀眾每天收看。(感謝觀眾肯定及支持。)

張貼者 陳先生 張貼日期 2016/5/13 下午 02:32:00 地區 嘉義縣市

【綜藝】

140592-1 主題 詢問《正妹讚出來》潘子婷 BMW 服務顧問工作地址。

內容 詢問《正妹讚出來》潘子婷 BMW 服務顧問工作地址。已回電告知電話 8791-3989。

張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/5/1 下午 02:16:00 地區 桃園市

【社教】

140589-1 主題 詢問《360 行向前衝》黃金泡菜如何購買。

內容 詢問《360 行向前衝》黃金泡菜如何購買。已回覆周氏泡菜聯絡電話 06-200269。

張貼者 林先生 張貼日期 2016/5/2 上午 09:50:00 地區 台南市

140712-1 主題 留言詢問《健康好簡單》乳木果油購買方式。
內容 留言詢問《健康好簡單》乳木果油購買方式。(5/18 回電告知節目部提供產品資訊 0800-003-235。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/5/17 下午 08:49:00 地區 新北市

【特別節目】
140781-1 主題 詢問《第 27 屆金曲獎頒獎典禮》播出日期。
內容 詢問《第 27 屆金曲獎頒獎典禮》播出日期。(告知 6/25。)
張貼者 陳先生 張貼日期 2016/5/25 下午 04:52:00 地區 雲林縣

新聞專題節目類
【新聞類】
140596-1 主題 詢問 4/28《午安您好》報導『頂級海鮮鍋超霸氣 夏天業績熱銷破表』店家電話。
內容 詢問 4/28《午安您好》報導『頂級海鮮鍋超霸氣 夏天業績熱銷破表』店家電話。(提供店家電話 037-470039。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/5/3 下午 03:12:00 地區 台北市

140607-1 主題 詢問《午安您好》跑馬燈「宜蘭小診所糖尿病剋星」聯絡資訊。
內容 詢問《午安您好》跑馬燈「宜蘭小診所糖尿病剋星」聯絡資訊。(查詢後告知電話游能俊診所電話 03-9556670。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/5/4 下午 12:06:00 地區 台北市

140632-1 主題 詢問 5/7 新聞報導『蘇花改觀音石發放』發放地點。

內容 詢問5/7新聞報導『蘇花改觀音石發放』發放地點。(網路查詢後告知5/12蘇花公路工程展示館發放。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/5/9 上午 09:23:00 地區 台北市

140702-1 主題 詢問5/16新聞報導『彰化供奉蔣公神像』的地點。
內容 詢問5/16新聞報導『彰化供奉蔣公神像』的地點。(查詢後告知彰化花壇鄉的金盾城隍廟。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/5/17 上午 11:31:00 地區 台北市

140715-1 主題 台視新聞世界報導的小建議
內容 台視新聞台延長一個小時收播，真是辛苦了，很替晚睡的觀眾找想，想建議一下，新聞標題的配色，是否能夠像以前台視新聞世界報導那樣的配色，因為現在這個新聞標題是藍色底，跑馬是紅色底，這種配法好強烈歐，晚上可不可以輕鬆一點，以前的紅色配黃色就很好看，輕鬆又舒服。
回覆 感謝觀眾提供寶貴的意見，我們將於5/23日起，調整世界報導新聞標題的配色設計，請繼續支持台視新聞。
張貼者 彭以安 張貼日期 2016/5/19 上午 12:26:00 地區 台中市

140789-1 主題 請回電告知5/26新聞台《1400整點新聞》報導『南投草屯草莓三明治』早餐店地址。
內容 請回電告知5/26新聞台《1400整點新聞》報導『南投草屯草莓三明治』早餐店地址。(登錄OA新聞部回覆。)
回覆 告知電話0492367839。
張貼者 許小姐 張貼日期 2016/5/26 下午 02:45:00 地區 台北市

【專題】
140656-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『上校主廚』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『上校主廚』店家資訊。(告知電話 02-27557167。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/5/11 下午 04:40:00 地區 台中市

140669-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『游聰義美食』餐廳資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『游聰義美食』餐廳資訊。(提供餐廳電話 02-27210139。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/5/12 下午 12:10:00 地區 台北市

140687-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『中東創意 bbq 料理』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『中東創意 bbq 料理』店家資訊。(告知電話 0939-638444。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/5/16 上午 09:30:00 地區 桃園市

工程收視類
140831-1 主題 數位機上盒訊號不良
內容 您好我們家觀看電視所用的是數位機上盒,但是最近台視都無法觀看,顯示訊號不良,也詢問過電器行,對方表示應該要向台灣電視台反應,增強訊號之類的,所以才提出此意見,希望能改善,不然經常無法觀看實在困擾,我家在桃園市南崁地區
回覆 一、17:05 回電得知其住家在桃園市蘆竹區六福路,為 11 樓集中型社區,使用大樓社區共同天線系統。 二、研判為該社區自有接收天線系統分配不佳或使用接收天線款式不對,已請其透過 line 提供管委會電話,我們再進一步給予技術協助。
張貼者 廖 張貼日期 2016/5/31 下午 05:41:00 地區 桃園市

觀眾服務

140615-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(三冠王有線)

內容 詢問綜合台頻道位置。收視方式-三冠王有線（告知三冠王有線尚無綜合台，說明可自行向三冠王爭取或另外加裝無線數位機上盒。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/5/5 下午 04:30:00 地區 台南市

140692-1 主題 詢問「金曲講座 GMA TALK」報名相關細節。

內容 詢問「金曲講座 GMA TALK」報名相關細節。(依官網規定內容告知。)

張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/5/15 下午 06:10:00 地區 不願透露

140786-1 主題 詢問「金曲國際論壇」參加報名方式。

內容 詢問「金曲國際論壇」參加報名方式。(告知未對一般民眾開放。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/5/26 上午 11:06:00 地區 台北市

140787-1 主題 詢問「台視博覽館」參觀事宜。

內容 詢問「台視博覽館」參觀事宜。(說明已無「台視博覽館」。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/5/26 上午 11:17:00 地區 台北市

140802-1 主題 詢問《第 27 屆金曲獎頒獎典禮》索票方式。

內容 詢問《第 27 屆金曲獎頒獎典禮》索票方式。(依官網公布內容告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/5/27 下午 07:14:00 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


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
加油！美玲
3/1(二)起
每週一至週五晚間8:00
加油！美玲
3/1(二)起，每週一至週五 晚間八點 臺灣電視台（台視主頻）
新聞
財經
» 北韓試射潛射彈道飛彈 南韓:只飛30km
» 吉普車協會聚會 42歲女不慎滑倒墜溪
» 北市學生樂儀隊會師 小巨蛋切磋技藝
» 日系最大運動品牌 高雄設路跑旗艦店
» 農田驚見兩米錦蛇 老農臨危不亂勇擒
Mother's Day
專屬你的心意
專區9折UP!
通關密語 抽好禮
幸福不二家
台視
魔導少年第二季
手遊上市
「妖精的尾巴」
遊戲虛寶正式發送!
台視HD
多雷斯羅薩
雙線播出 每週六集
再送豪華限量週邊!!
非凡商業周刊
熱錢景氣匯率
復甦打底之路週布黃金
當沖！盤中制勝攻略
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
攝影棚出租
徵才
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
台視文化公司
TTV iSHOPPING愛品牌
招標查詢
電視學會
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公佈欄
網站地圖
電子報
服務條款
RSS
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
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
台北市八德路三段10號 總機：(02)2775-8888 客服專線：0800-058-886
臺灣電視事業股份有限公司 版權所有
©2015 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.
本網站已依台灣網站內容分級規定處理

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。