

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年八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

台視一百零五年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年八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　15

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。

台視一百零五年八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。

◎一百零五年八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八月，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: 一百零五年八月一日至八月三十一日

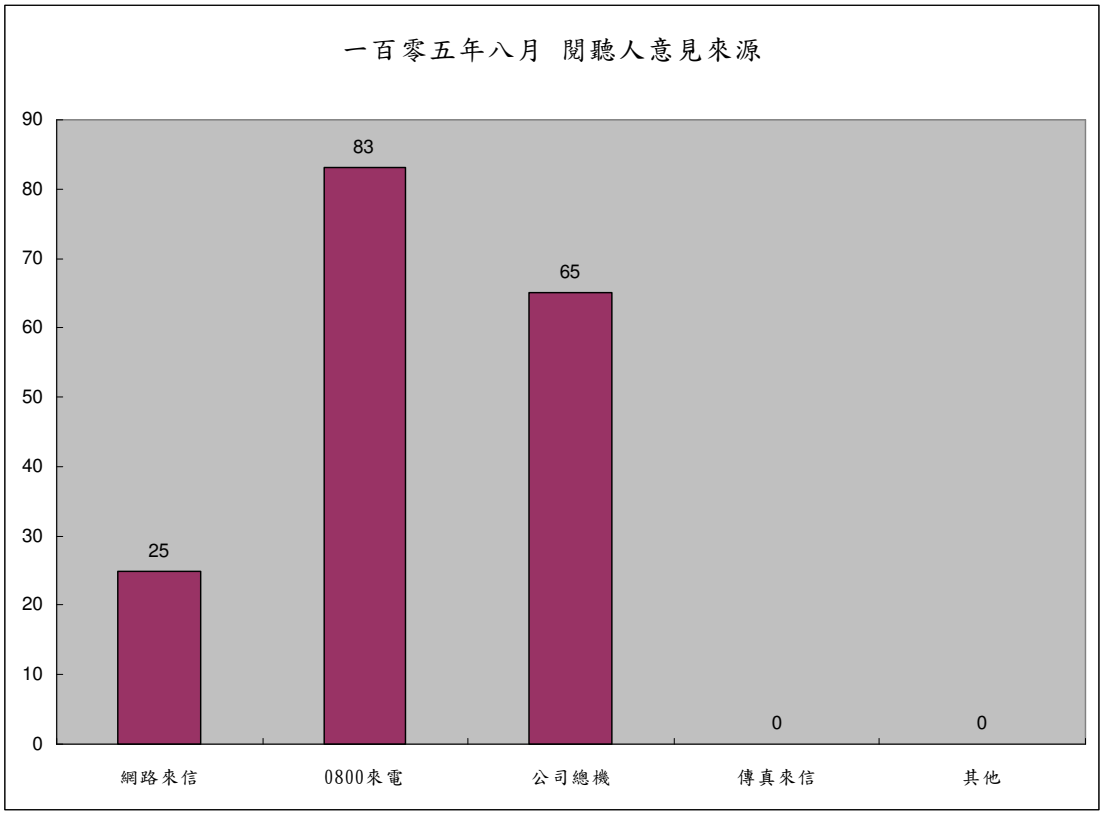
閱聽人意見總件數 173 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	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
	151	7	9	6	0

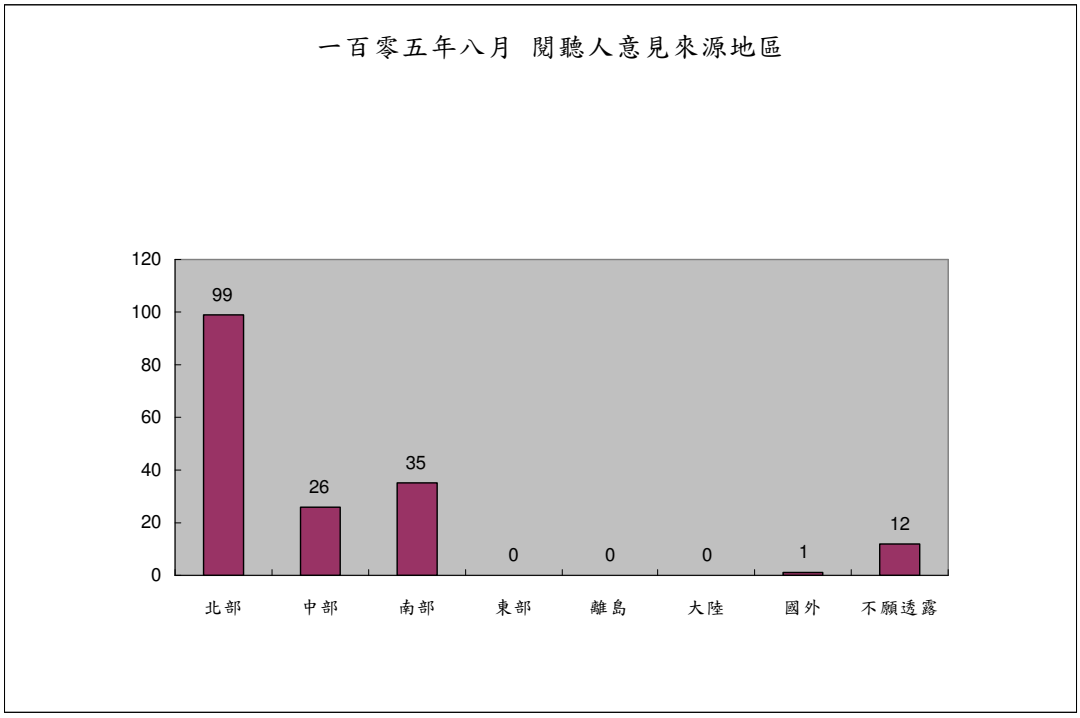
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	25	83	65	0	0



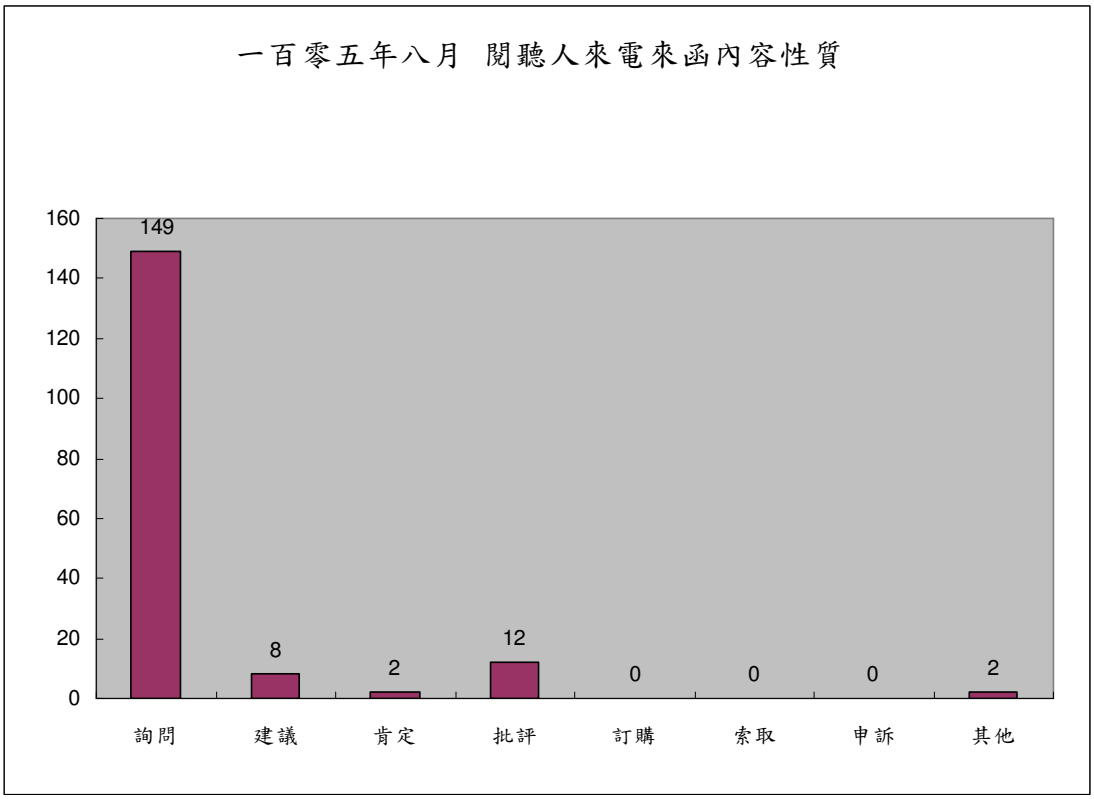
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	99	26	35	0	0	0	1	12



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	149	8	2	12	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	148	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	美食好簡單	25	第六名	360 行向前衝	3
第二名	消費情報讚	22		午安您好	3
第三名	加油!美玲	10		太陽的後裔	3
第四名	幸福一點通	9		美食按個讚	3
第五名	尋找台灣感動力	4		魔導少年	3





五、台視公司一百零五年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

141948-1 主題 加油美玲

內容 請問劇中周安琦的基隆老家在那裏?

回覆 您好，感謝您收看台視「加油！美玲」！劇中周安琦的基隆老家外觀拍攝地點為嘉義民雄，再次感謝您的來電！

張貼者 黃美惠 張貼日期 2016/8/4 下午 01:26:00 地區 嘉義縣市

142229-1 主題 詢問《植劇場》何時播出。

內容 詢問《植劇場》何時播出。(告知 8/19 起每週五晚間 22:00 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/8/10 下午 02:59:00 地區 台中市

142332-1 主題 詢問《太陽的後裔》重播時間。

內容 詢問《太陽的後裔》重播時間。(已告知週日 16：00-18：00。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/8/11 上午 10:56:00 地區 台北市

【卡通】

142833-1 主題 關於平日一到五 18:30 播出的海賊王

內容 請問為何 8/17 跟 8/18 的集數會接不上 今天 8/18 的集數又跳到好幾百集之前的內容播出 為何不繼續播出?

回覆 感謝您對台視[航海王]的支持與關注。 [多雷斯羅薩篇]共 118 集，已於 8/17 播畢 接續播出之[龐克哈薩特篇]為已預訂排播進度 敬請持續鎖定台視頻道[航海王]

張貼者 曾 張貼日期 2016/8/18 下午 06:37:00 地區 台中市

【特別節目】

143311-1 主題 詢問《第 53 屆金馬獎頒獎典禮》舉辦日期。

內容 詢問《第 53 屆金馬獎頒獎典禮》舉辦日期。(告知 11/26。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/8/23 下午 07:14:00 地區 桃園市

新聞專題節目類
【新聞類】
142708-1 主題 請回電告知 3/26《台視新聞全球現場》報導『牛排館大 PK 肋眼肉搭牛小排』店家資訊。
內容 詢問新聞台 3/26《台視新聞全球現場》報導『牛排館大 PK 肋眼肉搭牛小排 牛肉麵 1 碗要價千元』店家資訊。
回覆 16:40 五星飯店牛肉麵： 晶華冠軍牛肉麵坊 （在微風信義百貨 4 樓） 千元牛肉麵：(這家店當時試賣一個月試水溫，現在可能沒了,建議先打電話詢問） Lawry's 勞瑞斯牛排 （松仁路 105 號 B1）
張貼者 林先生 張貼日期 2016/8/15 下午 02:40:00 地區 新竹縣市

142712-1 主題 請回電告知 8/16 新聞台《早安最前線》報導『飛魚卵蘿蔔糕吸睛』店家資訊。
內容 請回電告知 8/16 新聞台《早安最前線》報導『漁家二代創業 飛魚卵蘿蔔糕吸睛』店家資訊。
回覆 已回電食之飴 基隆市八斗街 37 號 02-2469-5855（周一休館）
張貼者 許小姐 張貼日期 2016/8/16 上午 09:44:00 地區 台北市

143305-1 主題 留言詢問『醫美醫師打敗劉謙 日本 UGM 魔術奪冠 Magic!』全名。
內容 留言詢問新聞報導『醫美醫師打敗劉謙 日本 UGM 魔術奪冠 Magic!』全名。(查詢後告知蔡之棟。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2016/8/22 下午 08:29:00 地區 新北市

143455-1 主題 詢問 8/29《早安您好》報導侯佩岑使用的保養酸品牌。
內容 詢問 8/29《早安您好》報導侯佩岑使用的保養酸品牌。(查詢後

告知雅詩蘭黛年輕肌密無敵霜。)
張貼者 周小姐 張貼日期 2016/8/29 上午 09:17:00 地區 高雄市

【專題】
142119-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『駱師傅法式冰淇淋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『駱師傅法式冰淇淋』店家資訊。(告知電話 02-27660108。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/8/9 下午 04:23:00 地區 台北市

143262-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嘉義鳳梨園』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嘉義鳳梨園』店家資訊。(告知電話 0911-084076。)
張貼者 田小姐 張貼日期 2016/8/22 下午 03:35:00 地區 新北市

工程收視類
142016-1 主題 反映數位電視台視各頻道訊號不穩定。(苗栗大湖)
內容 反映數位電視台視各頻道訊號不穩定。(苗栗大湖)
回覆 一、回電得知公視 30ch 自從升規為 HD 節目後，畫面即時常發生停格現象。 二、研判為接收信號源有異常，將請民視先確認責任轄區東勢吊神山改善站是否工作正常。 三、若仍無法排除，再轉告知公視前往處理。
張貼者 鍾先生 張貼日期 2016/8/8 上午 11:08:00 地區 苗栗縣

142120-1 主題 反映數位電視民視頻道突然收訊不佳。(八里)
內容 反映數位電視民視頻道突然收訊不佳，需找主責台處理。(八里)
回覆 8/10 民視攜帶量測儀器及備機後會同台視一起前往台站查修，經改備機後已獲改善。

張貼者 施先生 張貼日期 2016/8/9 下午 05:24:00 地區 新北市

142713-1 主題 反映數位電視收訊不佳。(大湖)
內容 反映數位電視收訊不佳找工程師協助。(大湖)
回覆 一、經民視確認東勢吊神山台站發射信號正常後，隨即與鍾先生確認CH30仍無法收看，現場請東勢改善站CH30重新關機及開機後，鍾先生收看大湖站信號即正常。 二、此現象一個月內CH30已發生兩次，其他頻道皆正常，研判為公視自有CH30設備故障，已通知公視自行前往檢修。
張貼者 鍾先生 張貼日期 2016/8/16 上午 10:55:00 地區 苗栗縣

143332-1 主題 反映數位電視近一年來收訊不佳。(台南東區)
內容 反映數位電視近一年來收訊不佳。(台南東區)
回覆 一、經請南部台值班同仁電話連絡蔡先生，其為3樓學生宿舍，每樓有2台電視，天線架於3樓頂，有裝放大器，近一年來只民視收訊正常，其餘4家電視台常無訊號。 二、聯絡中得知其鋪設纜線使用3C(較細小損失大)且為舊式天線，告知須更換為5C纜線及數位專用天線，方位對向旗山，如此將可改善收訊。 三、留站台電話若有收訊問題請直接聯繫站台值班人員協助解決。
張貼者 蔡先生 張貼日期 2016/8/26 上午 09:46:00 地區 台南市

觀眾服務
143258-1 主題 反映家中數位電視都找不到台視財經台。
內容 反映家中數位電視都找不到台視財經台。收視方式-慶聯有線。(說明數位頻道與第四台不同。並告知未來將會陸續增加，或可洽有線電視給予收視建議。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/8/22 上午 11:10:00 地區 高雄市

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!!
Mother's Day
專屬你的心意
專區9折UP!
☆人氣連鎖蛋糕 ☆最夯話題
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
拍攝查詢
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。