

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年九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

台視一百零五年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年九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。

台視一百零五年九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。

◎一百零五年九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九月，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: 一百零五年九月一日至九月三十日

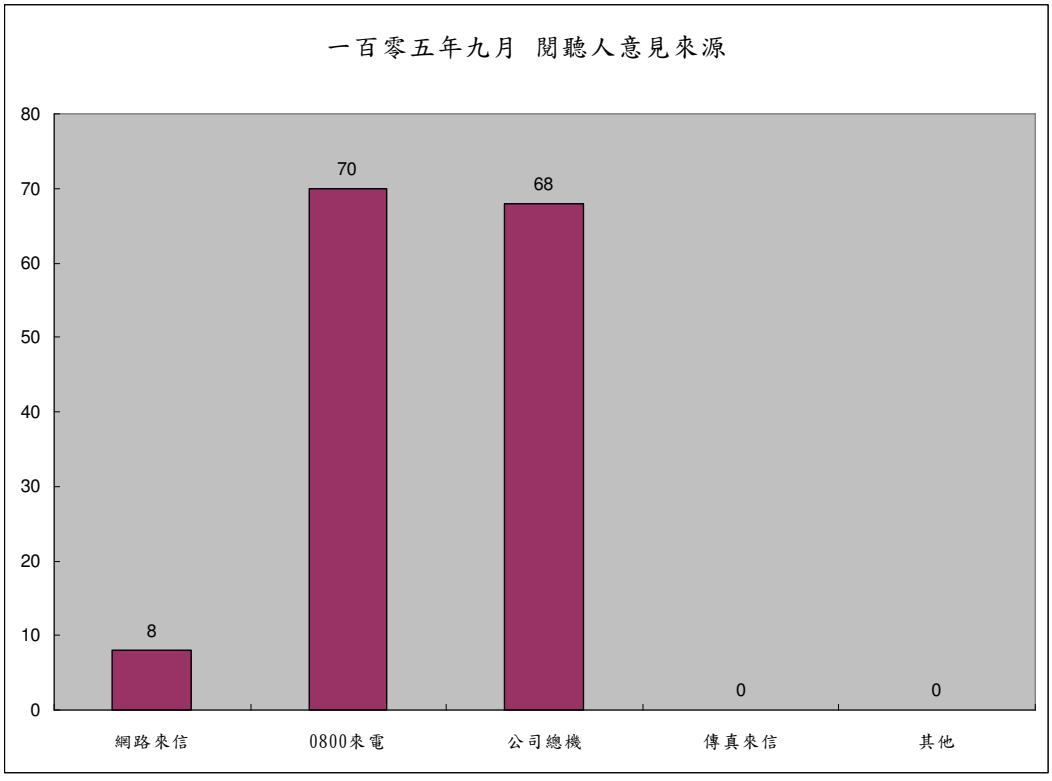
閱聽人意見總件數 146 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

九月	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
	121	10	9	6	0

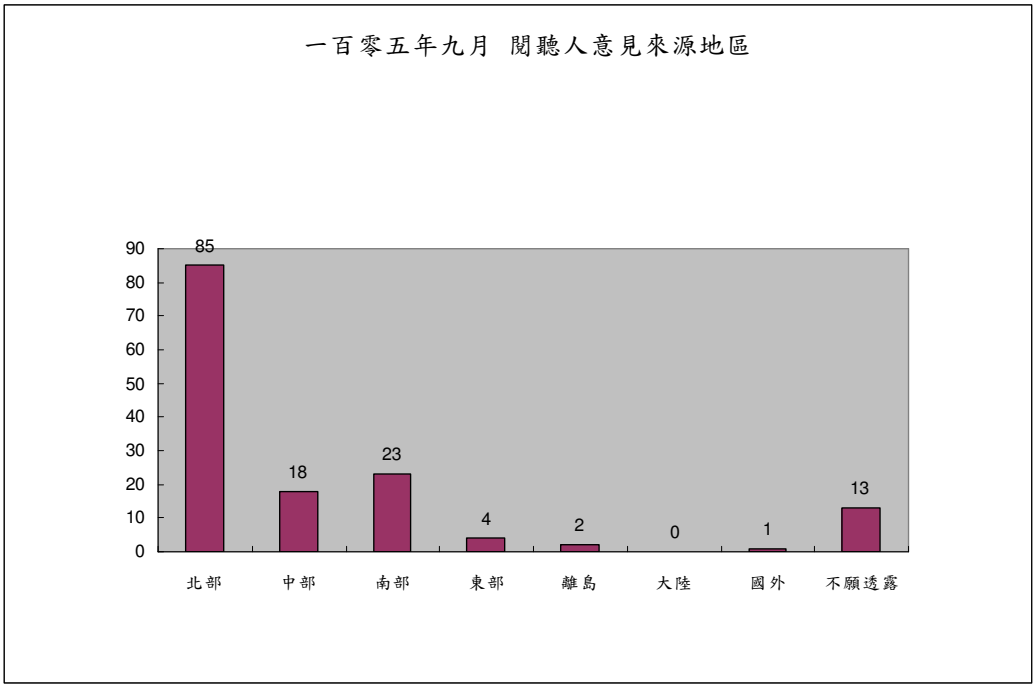
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	8	70	68	0	0



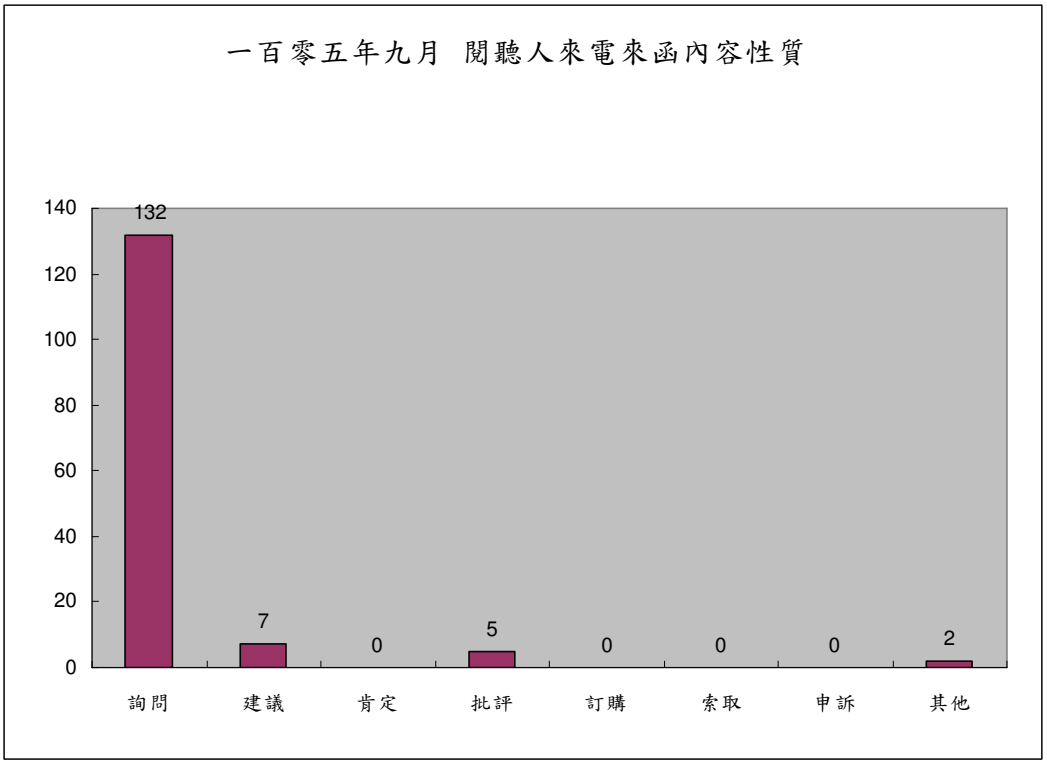
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	85	18	23	4	2	0	1	13



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	132	7	0	5	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	138	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	21	第四名	太陽的後裔	3
第二名	幸福一點通	16		加油！美玲	3
第三名	消費情報讚	10		國際熱線	3
第四名	尋找台灣感動力	3		歷史風雲錄	3
	午安您好	3	第五名	360 行向前衝	2





五、台視公司一百零五年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

144268-1 主題 請回電告知《加油！美玲》拍攝的養老院電話。

內容 請回電告知《加油！美玲》拍攝的養老院電話。(登錄 OA 節目部查詢後回電。)

回覆 您好，感謝您收看台視八點檔【加油！美玲】，您所詢問之養老院為「雙連安養中心」，電話：(02)2636-5999，再次感謝您的來電！

張貼者 翁小姐 張貼日期 2016/9/29 上午 10:45:00 地區 台北市

【綜藝】

144132-1 主題 來電購買《美食好簡單》壓力鍋。

內容 來電購買《美食好簡單》壓力鍋。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/9/19 上午 09:03:00 地區 台中市

新聞專題節目類

【新聞類】

143583-1 主題 請回電告知 8/31『古早香酥鴨改良版 外酥內嫩一吃上癮』店家資訊。

內容 請回電告知 8/31『古早香酥鴨改良版 外酥內嫩一吃上癮 先滷後蒸再油炸 香酥鴨料理繁複費工 香酥滑嫩口感多層 顧客吃完還想外帶』店家資訊。

回覆 告知香酥鴨店家資料，駱師傅餐廳地址；苗栗縣通霄鎮平安里平安 8 鄰 62-5 號，電話：037763589。

張貼者 劉先生 張貼日期 2016/9/1 上午 09:35:00 地區 台北市

143586-1 主題 請回電告知8/30《全球現場》報導『熱開水冰箱』代理商資訊。
內容 詢問8/30《全球現場》報導『怪怪家具拚買氣 神奇冰箱竟有熱開水 冰箱飲水機二合一 熱水冰箱要價20萬』代理商資訊。
回覆 請您連絡GE奇異冰箱
張貼者 非凡總機 張貼日期 2016/9/1 上午 11:48:00 地區 台北市

143836-1 主題 請回電告知9/6報導『月餅也有表情包 可愛LINE圖案超療癒』店家資訊。
內容 請回電告知9/6報導『月餅也有表情包 可愛LINE圖案超療癒 卡哇依!』店家資訊。
回覆 請聯絡龍山烘焙工坊 047779795
張貼者 楊小姐 張貼日期 2016/9/7 上午 09:43:00 地區 不願透露

143930-1 主題 詢問9/9《晚間新聞》報導『直擊! 市場賣塑身衣 稱可治脊椎側彎』採訪市場地址。
內容 詢問9/9《晚間新聞》報導『直擊!市場賣塑身衣 稱可治脊椎側彎 攬客奇招當眾穿塑身衣 比手畫腳談療效』採訪市場地址。
回覆 台北市中崙市場
張貼者 彭先生 張貼日期 2016/9/10 上午 09:47:00 地區 台北市

143939-1 主題 詢問8/31新聞報導『古早香酥鴨改良版 外酥內嫩一吃上癮』店家資訊。
內容 詢問8/31新聞報導『古早香酥鴨改良版 外酥內嫩一吃上癮　先滷後蒸再油炸 香酥鴨料理繁複費工』店家資訊。(提供店家電話03-7763589。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/9/10 下午 01:07:00 地區 苗栗縣

143940-1 主題 請回電告知9/9新聞報導『炙燒北海道乳酪塔 』店家

資訊。
內容 詢問9/9新聞報導『炙燒北海道乳酪塔 感滑順氣味香濃 中部日式甜點插旗台北』店家資訊。
回覆 久久津店家電話:(02)28827996文林路58號
張貼者 曾小姐 張貼日期 2016/9/10 下午 06:17:00 地區 台北市

144001-1 主題 請回電告知9/13《午安您好》劉宜涵主播所穿的桃紅外套品牌。
內容 詢問9/13《午安您好》劉宜涵主播所穿的桃紅外套品牌。
回覆 衣服品牌為NUEE
張貼者 劉太太 張貼日期 2016/9/13 下午 12:51:00 地區 台北市

144079-1 主題 詢問9/3報導『傳統枝仔冰變身雪糕』店家資訊。
內容 詢問9/3報導『傳統枝仔冰變身雪糕』店家資訊。(告知電話06-2226730。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/9/14 上午 11:59:00 地區 彰化縣

144160-1 主題 詢問氣象主播王軍凱是否離職。
內容 詢問氣象主播王軍凱是否離職。表示王軍凱氣象播的比中視好，如果他離職就不看台視了。(告知休假中感謝觀眾支持。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/9/21 上午 11:34:00 地區 台北市

144227-1 主題 請回電告知9/22新聞報導『白鳳豆萃取物 研究證實改善頻尿.夜尿』購買資訊。
內容 請回電告知9/22新聞報導『白鳳豆萃取物 研究證實改善頻尿.夜尿 中草藥白鳳豆萃取物 可修復膀胱無力』購買資訊。
回覆 公司電話:02-2655-7255 欣健生物科技公司
張貼者 陳小姐 張貼日期 2016/9/23 上午 11:16:00 地區 屏東縣

【專題】

144151-1 主題 詢問《歷史風雲錄》有無出版 DVD 供觀眾購買。

內容 詢問《歷史風雲錄》有無出版 DVD 供觀眾購買。(告知無出版 DVD。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/9/19 下午 05:10:00 地區 台北市

144158-1 主題 留言詢問《尋找台灣感動力》報導『米麵包』店家資訊。

內容 留言詢問《尋找台灣感動力》報導『米麵包』店家資訊。(告知電話 02-89311001。)

張貼者 魏小姐 張貼日期 2016/9/20 下午 07:00:00 地區 新北市

綜合台

143973-1 主題 詢問 9/11 綜合台《熱線追蹤》報導『貼圖商機』單元重播。

內容 詢問 9/11 綜合台 06：00《熱線追蹤》報導『貼圖商機』單元今天是否會再重播。(提供 9/12 財經台 18：00 重播時段。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/9/12 上午 10:33:00 地區 不願透露

工程收視類

143698-1 主題 數位無線電視收訊問題

內容 在新北市平溪區十分地區原可以收看無線電視，但近來卻無法收看，請問何時能恢復正常，謝謝

回覆 該住戶住十分數位收視主要受瑞芳轉播站影響，維護廠商預計 9 月 15 日備料檢修，屆時即可正常收視。

張貼者 kevin 張貼日期 2016/9/2 下午 04:37:00 地區 新北市

144161-1 主題 反映無線電視收訊不穩。(淡水)
內容 反映無線電視收訊不穩。(淡水)陳先生表示自行架設的無線電視收訊常會突然不好或無訊號。(登錄 OA 請工程部回電。)
回覆 一、隨即回電得知家住淡水區水源街 2 段附近，四樓屋頂有架設室外天線，方位朝八里竹圍轉播站，在一、二樓收訊時常會突然停格或無訊號。 二、已告知其住家可能受附近大樓阻擋致使接收信號不穩，閱聽人承諾將嘗試加設一組天線含桿上放大器來改善。
張貼者 陳先生 張貼日期 2016/9/21 下午 02:03:00 地區 新北市

觀眾服務
143999-1 主題 詢問桃園地區有線電視是否有綜合台。
內容 詢問桃園地區有線電視是否有綜合台。不知道有線業者。(告知如為南桃園有線才有綜合台在 124 位置。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/9/13 上午 09:47:00 地區 台北市

144130-1 主題 關於 YouTube 影片版權問題
內容 您好: 請問如果將下面的連結影片檔下載, 然後再上傳到我的 YouTube 帳號, 請問這樣是否有侵犯到版權問題? 若我有特別做版權聲明為台視所有, 這樣是否可以?
回覆 台視上傳至 YouTube 的所有影片，版權都歸屬於台視，縱然你有聲明版權為台視所有，依然侵犯到台視的版權。
張貼者 黃先生 張貼日期 2016/9/18 下午 04:33:00 地區 台南市

144214-1 主題 詢問林依晨主演《我的蛋男情人》是否為台視戲劇。
內容 詢問林依晨主演《我的蛋男情人》是否為台視戲劇。(告知此部是電影，非台視戲劇。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/9/21 下午 07:57:00 地區 台南市

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）
載運神轎誤闖窄小涵洞 大貨車動彈不得
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!!
©Eiichiro Oda/Shueisha, Toei Animation
《正妹撞出來》
哪大家看見屬於這世代最美麗的girls power！
鄧孟宗 《人工美女果果》
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。