

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零五年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零五年十二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

台視一百零五年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零五年十二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　18

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。

台視一百零五年十二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。

◎一百零五年十二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十一月，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: 一百零五年十二月一日至十二月三十一日

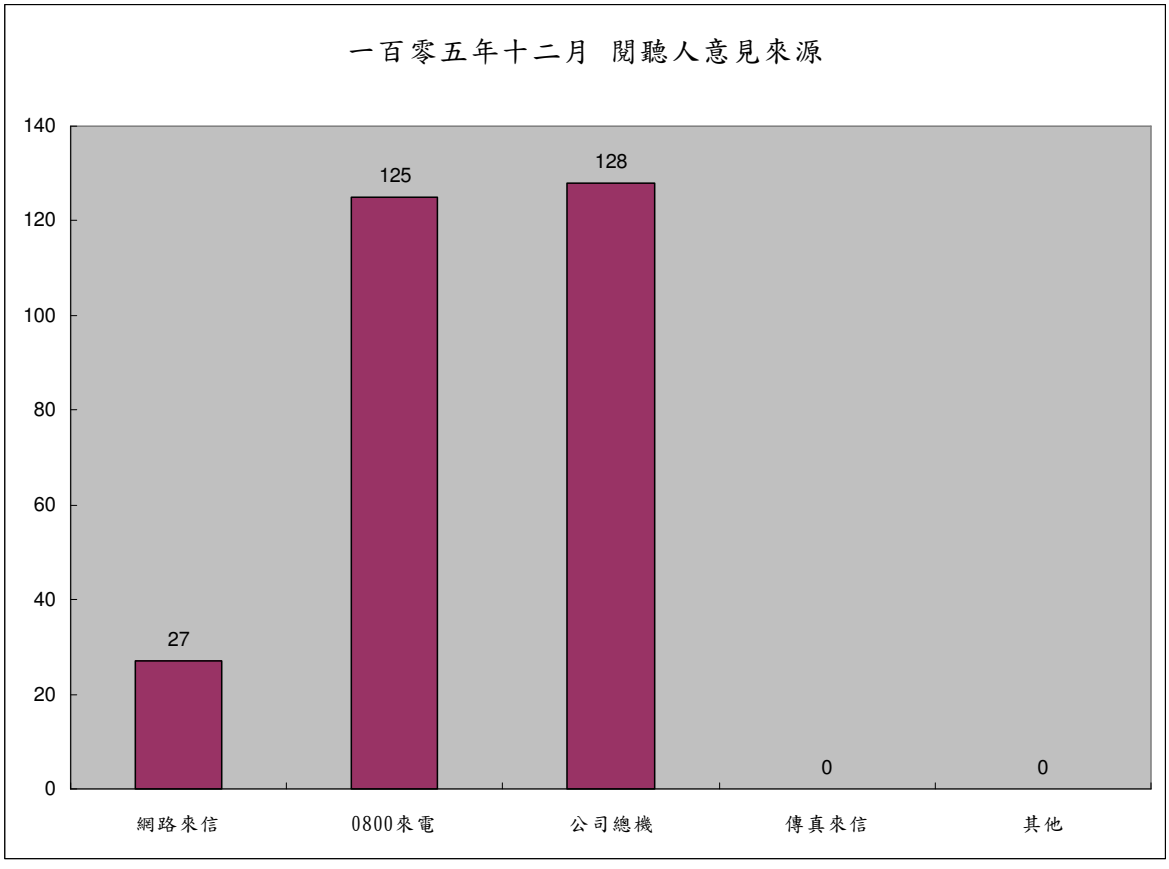
閱聽人意見總件數 280 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十二月	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
	204	39	22	15	0

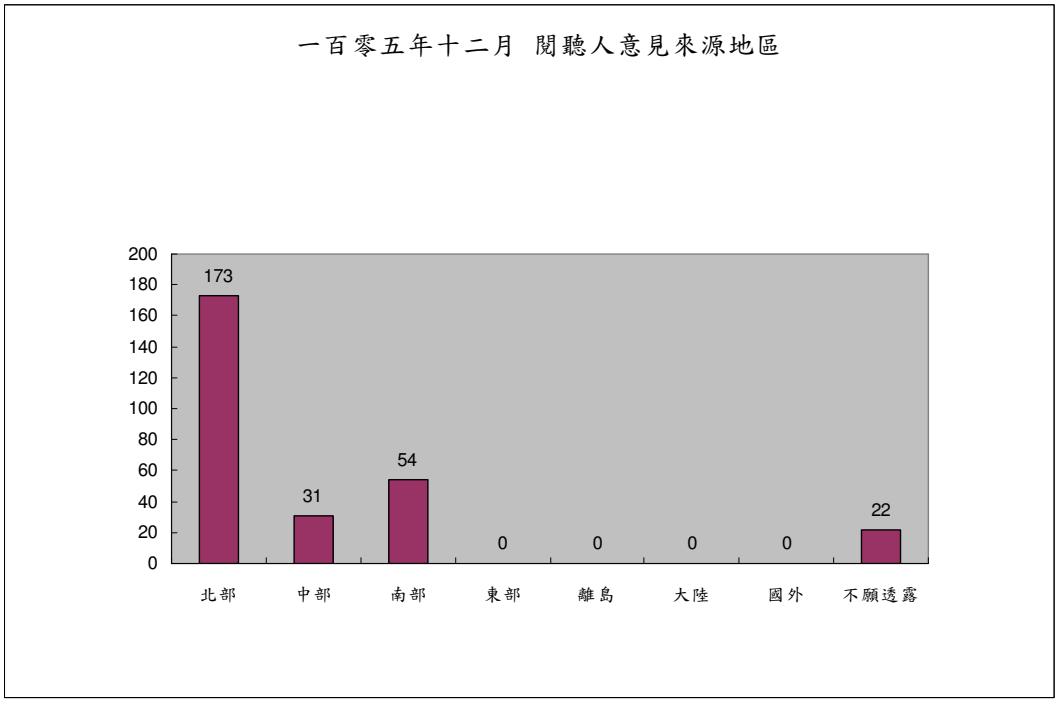
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	27	125	128	0	0



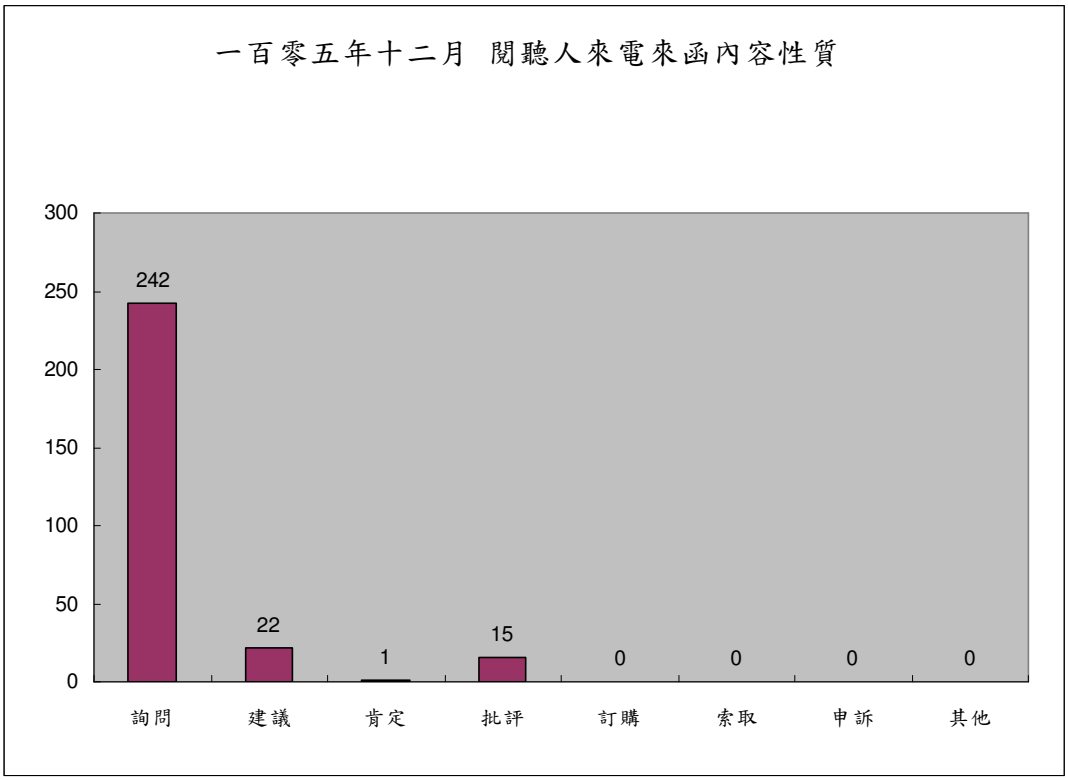
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	173	31	54	0	0	0	0	22



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	242	22	1	15	0	0	0	0



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	253	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	2017 超級巨星 紅白藝能大賞	53	第六名	美食按個讚	6
第二名	美食好簡單	16		尋找台灣感動力	6
第三名	維也納新年音樂會	11	第七名	700 歲旅程	4
第四名	消費情報讚	9	第八名	360 行向前衝	3
第五名	神機妙算劉伯溫	8		中國民間故事	3









五、台視公司一百零五年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

151695-1 主題 請回電告知12/21《700歲旅程》玫瑰園場景位於哪裡。

內容 詢問12/21《700歲旅程》玫瑰園位於哪裡及某集出現的實驗樹林地點。

回覆 已回覆觀眾，玫瑰園是位在彰化縣田尾鄉打簾村的【全得玫瑰園】，實驗樹林(溫室)是位在陽明山的【花卉試驗中心】。

張貼者 郭小姐 張貼日期 2016/12/22 下午 03:45:00 地區 高雄市

152345-1 主題 來電感謝台視對《楊麗花歌仔戲》的重視。

內容 來電感謝台視對《楊麗花歌仔戲》的重視。表示昨天一看到新聞開心到睡不著覺，很期待未來的播出。(感謝觀眾來電肯定及支持。)

張貼者 游小姐 張貼日期 2016/12/29 下午 05:16:00 地區 台北市

152370-1 主題 請想問是否有播出舊百戰天龍馬蓋先的可能

內容 最近新馬蓋先影集播出,想回顧過去台視播過的百戰天龍馬蓋先，聽說還有台語版的配，非常想看雙語播出,(爸爸聽台語),請問是否有播出的機會呢? 謝謝!!

回覆 您好，非常抱歉，因本節目為國外影集，本公司無再次播出之版權，敬請見諒！再次感謝您的來電！

張貼者 鄭雯娟 張貼日期 2016/12/30 下午 01:38:00 地區 台北市

【社教】

149772-1 主題 詢問《烤箱讀書會》是否出版DVD可以購買。

內容 詢問《烤箱讀書會》是否出版DVD可以購買。(提供goodtv電話

02-80243911 洽詢。）
張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/6 上午 09:07:00 地區 新北市

152351-1 主題 請回電告知 05：00《美食好簡單》溫國智介紹的辣椒醬購買方式。
內容 請回電告知 05：00《美食好簡單》中溫國智介紹的辣椒醬購買方式。
回覆 辣椒醬-黑豆桑電話「0800-253-399」。 麻辣醬-鼎太極麻辣火鍋「02-2368-6811」。
張貼者 劉小姐 張貼日期 2016/12/30 上午 08:30:00 地區 高雄市

【特別節目】
150161-1 主題 詢問《紅白》如何索票。
內容 詢問《紅白》如何索票。（告知台視官網目前有活動可參加抽門票。之後也會有飲料廠商抽門票活動，會於官網上公告。）
張貼者 劉小姐 張貼日期 2016/12/11 下午 01:55:00 地區 新竹縣市

150543-1 主題 詢問是否轉播跨年晚會。
內容 詢問是否轉播跨年晚會。（告知轉播《2017 花 Young 台中跨年晚會》。）
張貼者 先生 張貼日期 2016/12/16 下午 07:43:00 地區 台北市

150479-1 主題 詢問《2017 超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。
內容 詢問《2017 超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。（說明非販售票券。告知目前官網已公告贈票活動可以參考。登錄 OA 資訊處。）
張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/15 下午 03:23:00 地區 台北市

150524-1 主題 詢問《2017 維也納新年音樂會》高雄戶外轉播地點及

時間。

內容 詢問《2017 維也納新年音樂會》高雄戶外轉播地點及時間。(告知 106/1/1 晚上 18:15 至 20:45 接收維也納訊號，傳送至高雄衛武營戶外園區。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/16 上午 11:59:00 地區 高雄市

152245-1 主題 詢問財經台《2017 維也納新年音樂會》播出時間。

內容 詢問財經台《2017 維也納新年音樂會》播出時間。(告知 1/1 晚間 18:15 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/27 下午 02:32:00 地區 台北市

152352-1 主題 詢問可否在網路上收看財經台《2017 維也納新年音樂會》。

內容 詢問可否在網路上收看財經台《2017 維也納新年音樂會》。(告知無網路直播。)

張貼者 先生 張貼日期 2016/12/30 上午 08:44:00 地區 高雄市

新聞專題節目類

【新聞類】

149764-1 主題 反映 12/3『反同遊行』台視新聞毫無報導。

內容 反映 12/3『反同遊行』台視新聞毫無報導。(告知 12/3 台視新聞 1600、1700、甚至夜線都有報導。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/5 下午 04:05:00 地區 高雄市

149966-1 主題 詢問 12/6 新聞報導『一個婦人走路會喘』內容。

內容 詢問 12/6 新聞報導『一個婦人走路會喘』內容。表示家中老人看到以為是在介紹什麼偏方。(查詢後告知報導為『常喘不過氣? 恐是主動脈瓣膜狹窄惹禍』提醒長者就醫檢查。)

張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/8 上午 09:48:00 地區 高雄市
149591-1 主題 請回電告知11/27新聞報導『業者搶天冷商機 推吸睛火鍋料理擺盤』店家資訊。
內容 請回電告知11/27新聞報導『業者搶天冷商機 推吸睛火鍋料理擺盤 花藝師傅教授手藝 花團錦簇精緻上桌』店家資訊。
回覆 寬巷子鍋品美食電話：02-2883-1599。
張貼者 郭小姐 張貼日期 2016/12/2 下午 12:52:00 地區 台北市

【專題】
149851-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『生態田園蜻蜓石』業者資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『生態田園蜻蜓石』業者資訊。(提供業者電話0938-899-800。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/6 下午 07:26:00 地區 桃園市

150599-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『泰式居酒屋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『泰式居酒屋』店家資訊。(提供店家電話02-27533377。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2016/12/19 下午 03:05:00 地區 桃園市

150203-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導石正人民宿資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導石正人民宿資訊。(提供民宿電話0938-899-800。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/12 下午 04:09:00 地區 桃園市

152289-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『發明達人江登豐』聯絡資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『發明達人江登豐』聯絡資訊。(告知電話 03-9311780。)
張貼者 小姐 張貼日期 2016/12/28 下午 03:12:00 地區 嘉義縣市

工程收視類

149601-1 主題 反映數位電視幾乎都無訊號。(竹東)
內容 反映數位電視幾乎都無訊號，已經很長一段時日子。(竹東) 登錄 OA 請工程部回電。
回覆 一、回電得知住家在竹東榮民醫院附近，從七樓頂架設天線直接到二樓住家，數位畫面常常出現橫紋，電視強度顯示約 50%左右。 二、告知為電纜線過長信號衰減過多造成，建議購買桿上強波器(參考大通 UA-2)，即可改善收視情形。
張貼者 姜先生 張貼日期 2016/12/2 下午 04:02:00 地區 新竹縣市

149757-1 主題 反映台視 HD 台訊號不穩。(需回電)
內容 汐止康寧街 885 巷 3 號黃小姐稱:新購 LG 電視機接收台視 HD 台訊號不穩，時常定格不動但其它台都正常。
回覆 一、回電得知住家為五樓公寓，使用大樓共同天線系統每當下雨天時，台視 HD 台訊號不穩時常定格不動，但其它台都正常。 二、請其先請管理員確認接收天線是否為不銹鋼材質，若是必須更換，可參照大通電子網站之高增益數位室外天線，或增購室內強波器，即可改善接收品質。 三、若有疑問，歡迎撥打 02-27758895，有專人可提供技術諮詢。
張貼者 黃小姐 張貼日期 2016/12/3 下午 04:45:00 地區 新北市

150643-1 主題 反映今天電視機開機重新掃描看不到台視全頻道。(SONY 電視機)
內容 反映今天電視機開機重新掃描看不到台視全部頻道。(文山區-

SONY 電視機數位棒)。
回覆 請觀眾斷電重置並恢復出廠值後,再重新掃描一次恢復正常
張貼者 李小姐 張貼日期 2016/12/21 上午 09:06:00 地區 台北市

150640-1 主題 反映今天電視機開機重新掃描看不到台視全頻道。(豐原-SONY 電視機)
內容 反映今天電視機開機重新掃描看不到台視全部頻道。表示車上、大通機都正常，只有家裡 SONY 電視機有問題。(豐原-SONY 電視機)
回覆 請觀眾斷電重置並恢復出廠值後,再重新掃描一次恢復正常.
張貼者 羅先生 張貼日期 2016/12/21 上午 08:42:00 地區 台中市

觀眾服務
149965-1 主題 詢問家中無線電視台視新聞台為什麼不是 HD？
內容 詢問家中無線電視台視新聞台為什麼不是 HD？表示隔壁鄰居看 MOD 的就是 HD 的。(說明無線電視 12/21 起升規 HD。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/12/8 上午 09:14:00 地區 新北市

150096-1 主題 無線機上盒用戶詢問 12/21 新聞台升規 HD 事宜。
內容 無線機上盒用戶詢問 12/21 新聞台升規 HD 事宜。(已告知 12/21 如未自動升規可自行重新掃描。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/12/9 上午 09:00:00 地區 新北市

150454-1 主題 確認新聞台 12/21 改成 HD 事宜。(機上盒-無 HD)
內容 確認新聞台 12/21 改成 HD 事宜。(機上盒-無 HD) 表示如果財經台也要改成 HD 才要去買新的機上盒。(說明台灣無線電視會全面數位化，建議盡早更換以利收視。)
張貼者 先生 張貼日期 2016/12/15 下午 02:25:00 地區 台南市

150606-1 主題 詢問新聞台 HD 事宜。(無線機上盒-有 HD)
內容 詢問新聞台 HD 事宜。看財經台時有跑馬以為是財經台會關閉變成新聞台。(無線機上盒-有 HD) 說明頻道沒有任何影響。
張貼者 先生 張貼日期 2016/12/20 上午 10:25:00 地區 桃園市

150445-1 主題 詢問新聞台 12/21 改成 HD 事宜。(無 HD)
內容 詢問新聞台 12/21 改成 HD 家裡舊的無線機上盒是不是會看不到。表示不想花錢購買新機上盒。(無 HD) 說明台灣無線電視會全面數位化，建議盡早更換以利收視。
張貼者 先生 張貼日期 2016/12/15 下午 12:21:00 地區 嘉義縣市

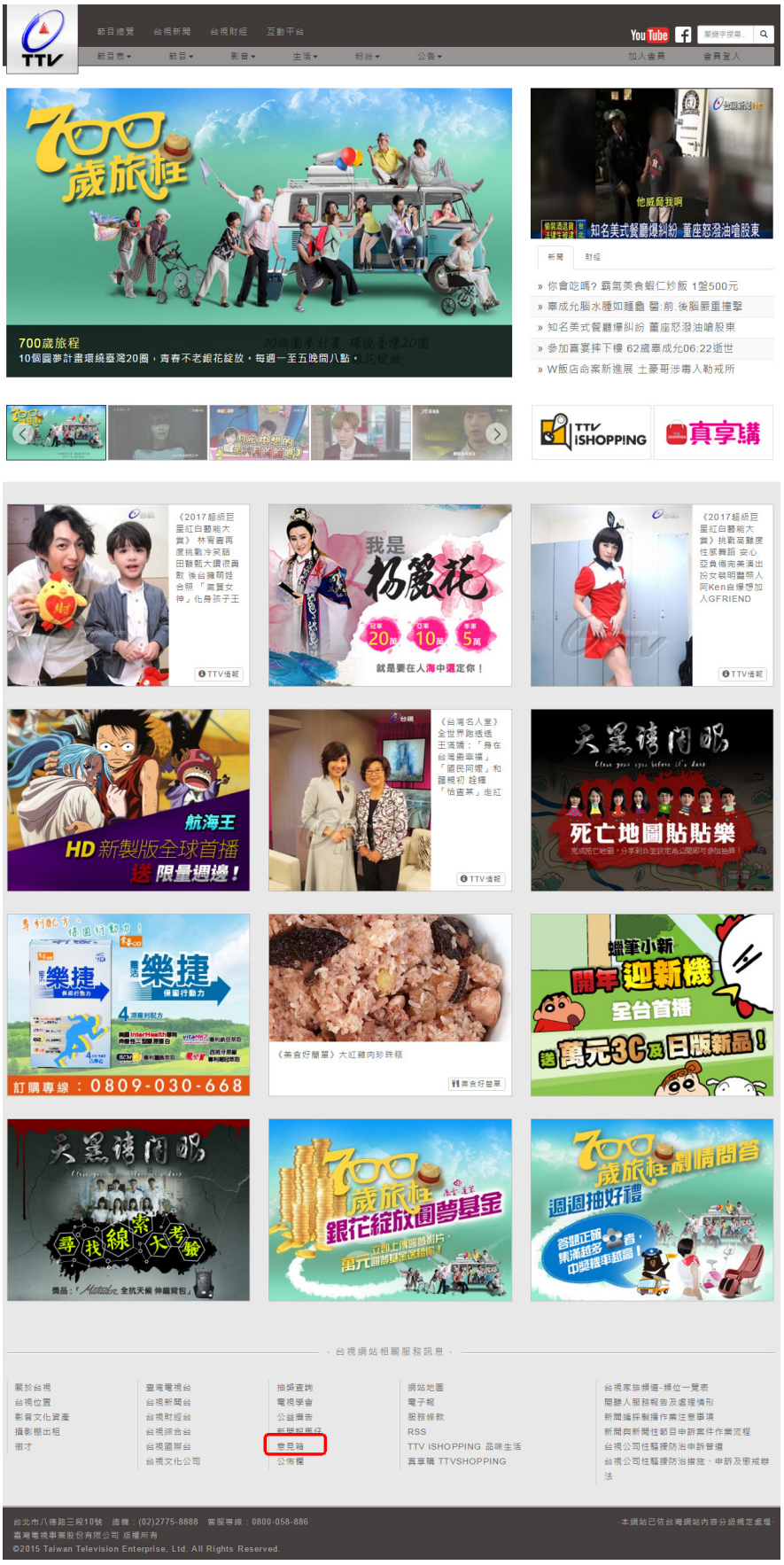
151791-1 主題 反映看不到新聞台。(禾聯電視機)
內容 反映看不到新聞台。表示以前台視主頻改 HD 後就看不到台視主頻。(禾聯電視機) 說明當年禾聯有軟體更新問題請先自洽禾聯客服。
張貼者 許小姐 張貼日期 2016/12/23 上午 10:28:00 地區 台中市

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
YouTube
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
700歲旅程
10個圓夢計畫環繞臺灣20圈，青春不老銀花綻放，每週一至五晚間八點。
他威脅我啊
知名美式餐廳爆糾紛 董座怒潑油嗆股東
新聞
財經
» 你會吃嗎？霸氣美食蝦仁炒飯 1盤500元
» 辜成允腦水腫如種蠶 醫:前.後腦嚴重撞擊
» 知名美式餐廳爆糾紛 董座怒潑油嗆股東
» 參加喜宴摔下樓 62歲辜成允06:22逝世
» W飯店命案新進展 土豪哥涉專入勒戒所
TTV iSHOPPING
真享購
《2017超級巨星紅白藝能大賞》林宥嘉再度挑戰冷笑話 田馥甄大讚很貴敢 張台寧帶娃台照「黃寶女神」化身孩子王
我是招財花
就是要在人海中選定你！
《2017超級巨星紅白藝能大賞》挑戰高難度性感舞蹈 安心亞負傷完美演出 拉女基同聲照人 阿Ken自爆想加入GFRIEND
航海王
HD 新製版全球首播
送 限量週邊！
《台灣名人堂》全世界跑透透 王滿嬪：「身在台灣最幸福」「國民阿嬤」和藉視初 詮釋「怡蓮茶」走紅
天黑請閉眼
死亡地圖貼貼樂
樂捷
保固行動力
訂購專線：0809-030-668
《美食好簡單》大紅雞肉珍珠糕
蠟筆小新
開年迎新機
全台首播
送萬元3C及日版新品！
天黑請閉眼
尋找線索大考驗
700歲旅程
銀花綻放圓夢基金
700歲旅程 劇情問答
週週抽好禮
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
抽獎查詢
電視學會
公益廣告
新聞報導
意見箱
公佈欄
網站地圖
電子報
服務條款
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
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申訴管道
台視公司性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法
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



編號	公佈欄 - 意見主題	發表日期
460	刊登跑馬燈訊息	2015/8/21
459	閱聽人意見處理程序	2011/1/1
433	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄	2009/4/23

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。