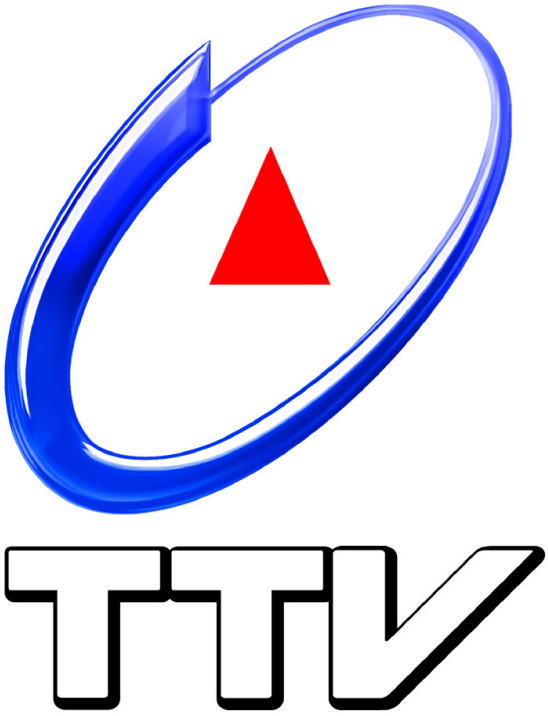


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年一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

　　台視一百零六年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年一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。

台視一百零六年一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。

◎一百零六年一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一百零六年一月，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: 一百零六年一月一日至一月三十一日

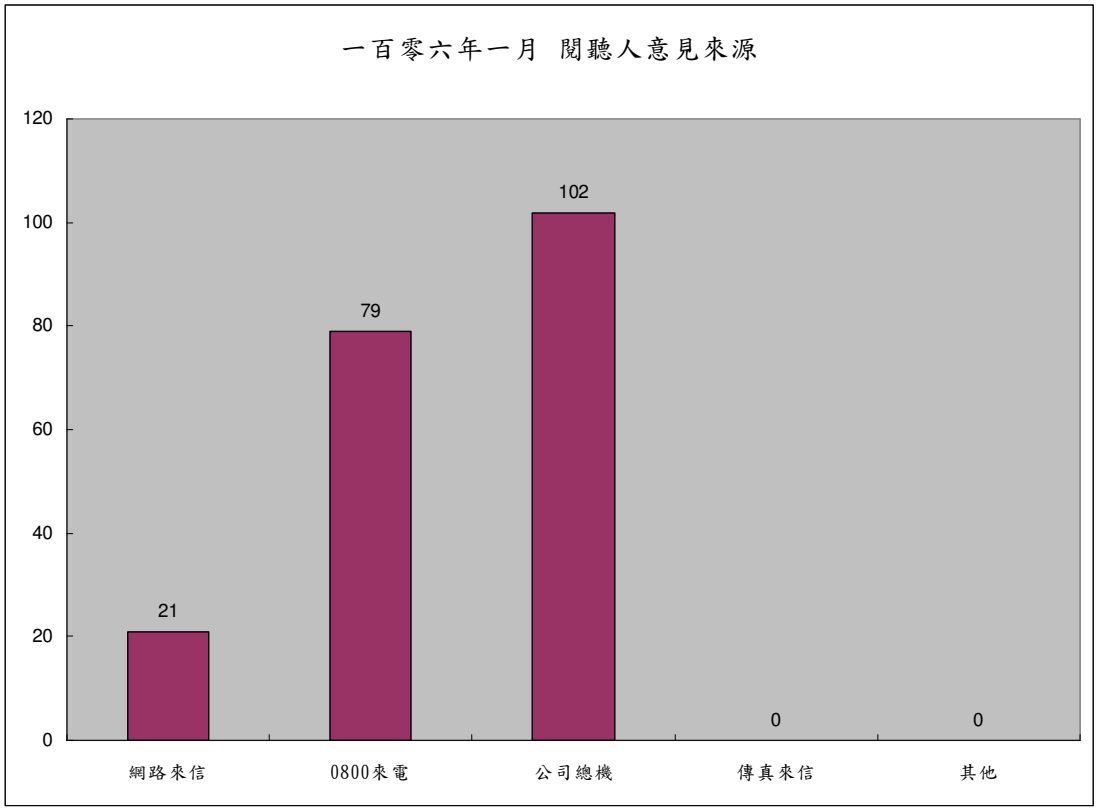
閱聽人意見總件數 202 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	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
	152	10	20	20	0

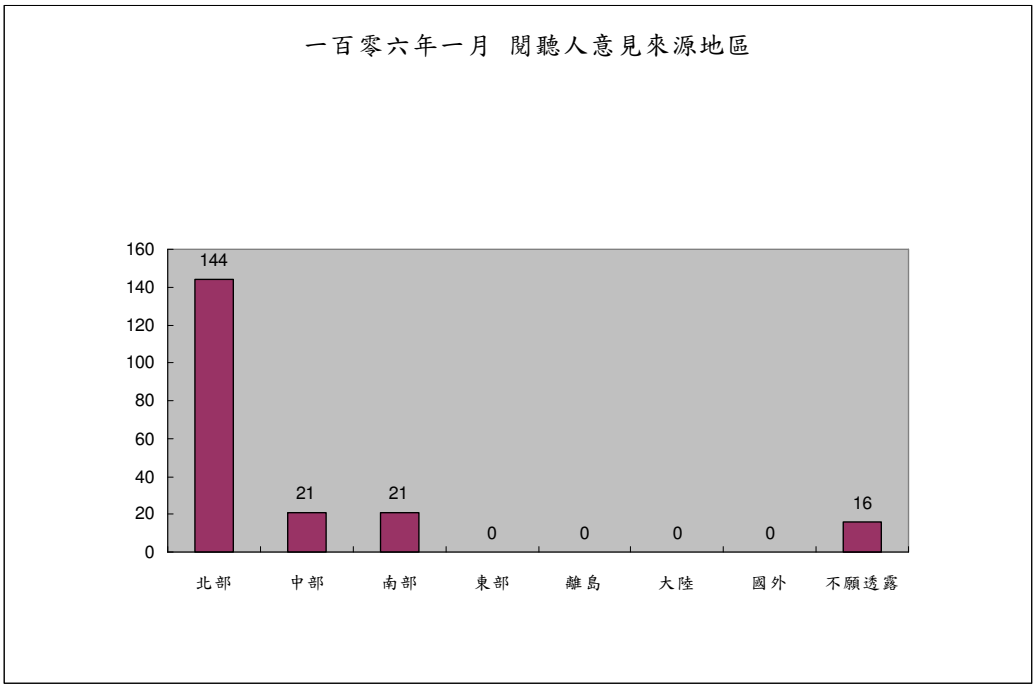
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	21	79	102	0	0



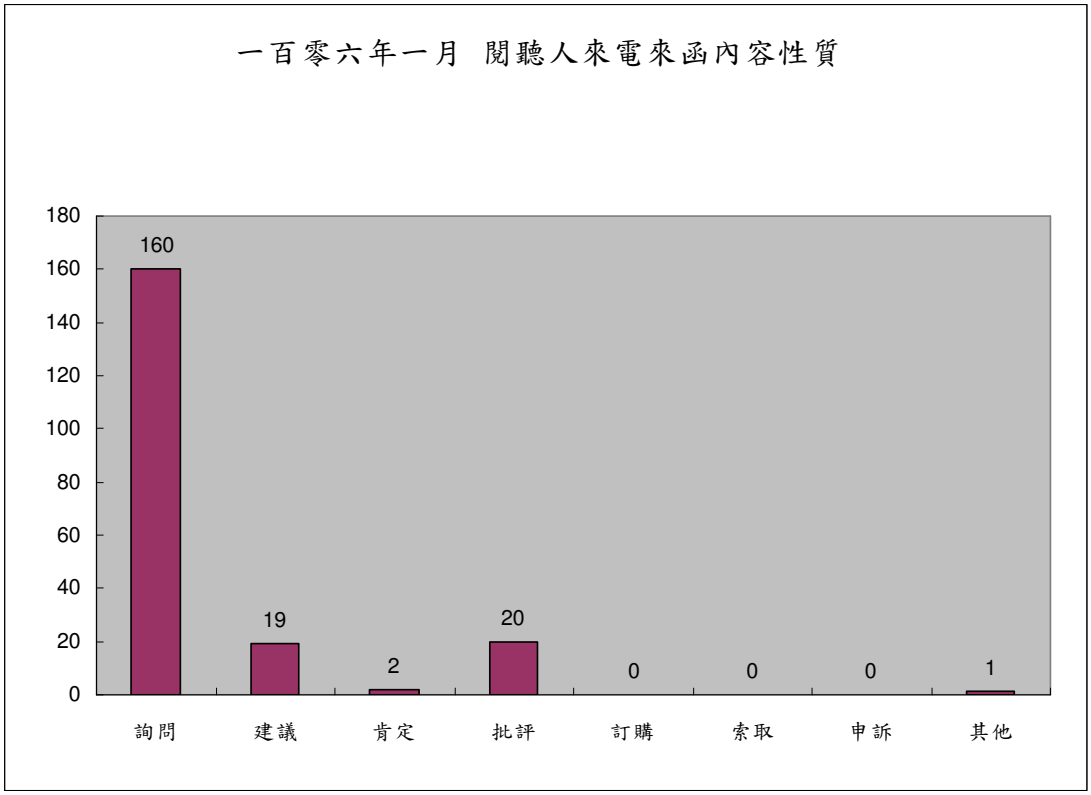
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	144	21	21	0	0	0	0	16



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	160	19	2	20	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	181	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	39	第六名	360 行向前衝	7
第二名	美食好簡單	12	第七名	浮士德的微笑	5
第三名	消費情報讚	10		尋找台灣感動力	5
	維也納新年音樂會	10		楊麗花歌仔戲	5
第五名	大漢賢后—衛子夫	9	第八名	700 歲旅程	4





五、台視公司一百零六年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

153784-1 主題 詢問《天黑請閉眼》1/27 是否播出。

內容 詢問《天黑請閉眼》1/27 是否播出。(告知暫停一次。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/19 上午 11:04:00 地區 台北市

154152-1 主題 詢問 102 年 2 月 25 日《秦香蓮》是否在台視播出。

內容 詢問 102 年 2 月 25 日《秦香蓮》是否在台視播出。反映 2/25 播出第一集到 3/11 怎麼算都沒有 32 集。(查詢後告知綜合台是在 2/18 開始播出共 32 集。)

張貼者 古先生 張貼日期 2017/1/25 上午 09:21:00 地區 桃園市

154098-1 主題 詢問《浮士德的微笑》初二有無播出。

內容 詢問《浮士德的微笑》初二有無播出。(告知正常播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/23 下午 03:28:00 地區 彰化縣

【特別節目】

152484-1 主題 詢問維也納音樂會轉播頻道。

內容 詢問維也納音樂會轉播頻道。表示未能看到台視財經台頻道。(告知可在晚上 11:30 台視主頻看維也納重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/1 下午 06:25:00 地區 新北市

新聞專題節目類

【新聞類】

152874-1 主題 反映新聞報導祕境內容。

內容 反映1/2才報導『遊客爭睹落羽松祕境』歡迎大家去，卻又在1/8報導『祕境變了調 遊客踩踏地主驅離爆口角』，認為祕境都是台視新聞報出來的民眾才會前往，台視是不是應該經得地主同意才報導。(經查詢後告知新聞內容都有報出一個在雲林，一個在桃園，根本是不同地方，謝謝觀眾來電。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/1/9 上午 09:58:00 地區 不願透露

152875-1 主題 詢問1/8新聞報導『打造台式螺螄粉 』店家資訊。
內容 詢問1/8新聞報導『打造台式螺螄粉 家鄉味越熬越甘甜』店家資訊。(告知電話02-23061636。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/9 上午 10:25:00 地區 新北市

153252-1 主題 詢問1/12『國姓鄉賞梅新秘境 金瓜山推出預約制』預約方式。
內容 詢問1/12『國姓鄉賞梅新秘境 金瓜山推出預約制樹齡逾50年!1.5公頃梅園開放遊客參觀 梅花盛開一片雪白 先預約不怕路窄塞車』預約方式。(查詢網路新聞後告知電話0965-443978。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/12 下午 02:26:00 地區 彰化縣

153665-1 主題 請回電告知1/14報導『南投鹹蛋糕堅持家鄉味 埔里香菇飄香』店家資訊。
內容 請回電告知1/14報導『南投鹹蛋糕堅持家鄉味 埔里香菇飄香』店家資訊。
回覆 請連絡0492305111 地址:草屯鎮碧山路192號
張貼者 郭小姐 張貼日期 2017/1/19 上午 08:29:00 地區 屏東縣

153376-1 主題 詢問105/12/12新聞報導『孤苦無依 台菲混血青年憂當兵生計斷 』捐款連絡方式。
內容 詢問105/12/12新聞報導『孤苦無依 台菲混血青年憂當兵生計

斷 父遭遣返菲母離家』捐款連絡方式。(登錄 OA 煩請新聞部查詢後回覆。)
回覆 已回電給杜小姐,請他連絡桃園市民政局
張貼者 杜小姐 張貼日期 2017/1/13 下午 04:42:00 地區 不願透露

153373-1 主題 請回電告知 1/13 新聞台新聞報導『海鮮蛤蜊麵』店家資訊。
內容 請回電告知 1/13 新聞台新聞報導『用料超豪邁! 70 元海鮮麵爆炸蛤蜊圖 想吃麵?先撈開蛤蜊! 』店家資訊。
回覆 已告知好滋味海鮮麵館 電話：03-455-5622
張貼者 連小姐 張貼日期 2017/1/13 下午 04:00:00 地區 台北市

153660-1 主題 詢問 1/16 報導『過年前大掃除 清潔公司到府服務生意旺』業者聯絡方式。
內容 詢問 1/16 報導『過年前大掃除 清潔公司到府服務生意旺 居家清潔一小時約 500 元 年前預約爆滿』業者聯絡方式。(已提供業者電話 02-8768-2018。)
張貼者 段小姐 張貼日期 2017/1/18 下午 02:15:00 地區 台北市

154430-1 主題 詢問新聞報導淡水道地川菜店家。
內容 詢問新聞報導淡水道地川菜店家。(已告知火麒麟重慶烤魚川味餐廳 02-28055552。)
張貼者 劉先生 張貼日期 2017/1/31 上午 09:55:00 地區 台北市

154428-1 主題 詢問午間新聞播出的泰國皇室料理店家資訊。
內容 詢問午間新聞播出的泰國皇室料理店家資訊。(總值日員：王玫瑰-已告知六必居 02-29528827。)
張貼者 潘小姐 張貼日期 2017/1/30 下午 02:30:00 地區 台北市

154233-1 主題 詢問1/26《午安您好》報導『七星燈陣法祈福 王金平躲過馬王政爭?』聯絡方式。
內容 詢問1/26《午安您好》報導『七星燈陣法祈福 王金平躲過馬王政爭?』聯絡方式。(知陽明山 姜太公道場 台北市士林區平菁街18-1號。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/26 下午 12:30:00 地區 台北市

【專題】
152586-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導餃子館、養生藥膳店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導餃子館、養生藥膳店家資訊。(經查詢已提供電話02-25964072、02-2591-9631。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/4 下午 03:36:00 地區 台北市

152891-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『岡山豆瓣醬』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『岡山豆瓣醬』店家資訊。(告知電話07-6296448。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/9 下午 01:58:00 地區 桃園市

工程收視類
153025-1 主題 反映無線主頻道，新聞台突然收視不佳。泰山。
內容 反映無線台視主頻道，新聞台突然收視不佳。泰山。
回覆 一、回電林先生，得知家住公寓四樓，窗邊使用鞭型簡易接收天線，致使所有節目收視不穩。 二、建議購買有內建強波器之接收天線即可改善。
張貼者 林先生 張貼日期 2017/1/11 下午 04:31:00 地區 新北市

153989-1 主題 收視訊號不清晰

內容 台視除了 HD 台外，我家長期來出現訊號不穩，模糊，還有斷訊號。其他家無線台都很穩；中視；公視；民視；華視。

回覆 一、南部台同仁回電方先生，得知其住家在高雄市前金區七賢二路，該戶為總樓層 22 層大樓，住 12 樓，大樓無共同天線，四週無建物阻擋，後陽台可直視壽山，自設大通板型天線藏於室內天花板，只台視收訊不良。 二、已建議其更換天線位置，並留站台電話以供諮詢。

張貼者 方慶豐 張貼日期 2017/1/23 下午 02:42:00 地區 高雄市

觀眾服務

152468-1 主題 MOD 用戶詢問中華電信網站加訂套餐方式。

內容 MOD 用戶詢問中華電信網站加訂套餐方式。原套餐今天開始看不到財經台。(告知洽中華電信。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/1/3 上午 09:01:00 地區 台北市

152537-1 主題 MOD 用戶詢問加購財經台事宜。

內容 MOD 用戶詢問加購財經台是否只能收看 09：00-18：00。用戶表示看官網資訊「服務時間 09:00-18:00」以為是財經台只能看此時段。(告知「服務時間 09：00-18：00」為客服服務時間非收視時間。)

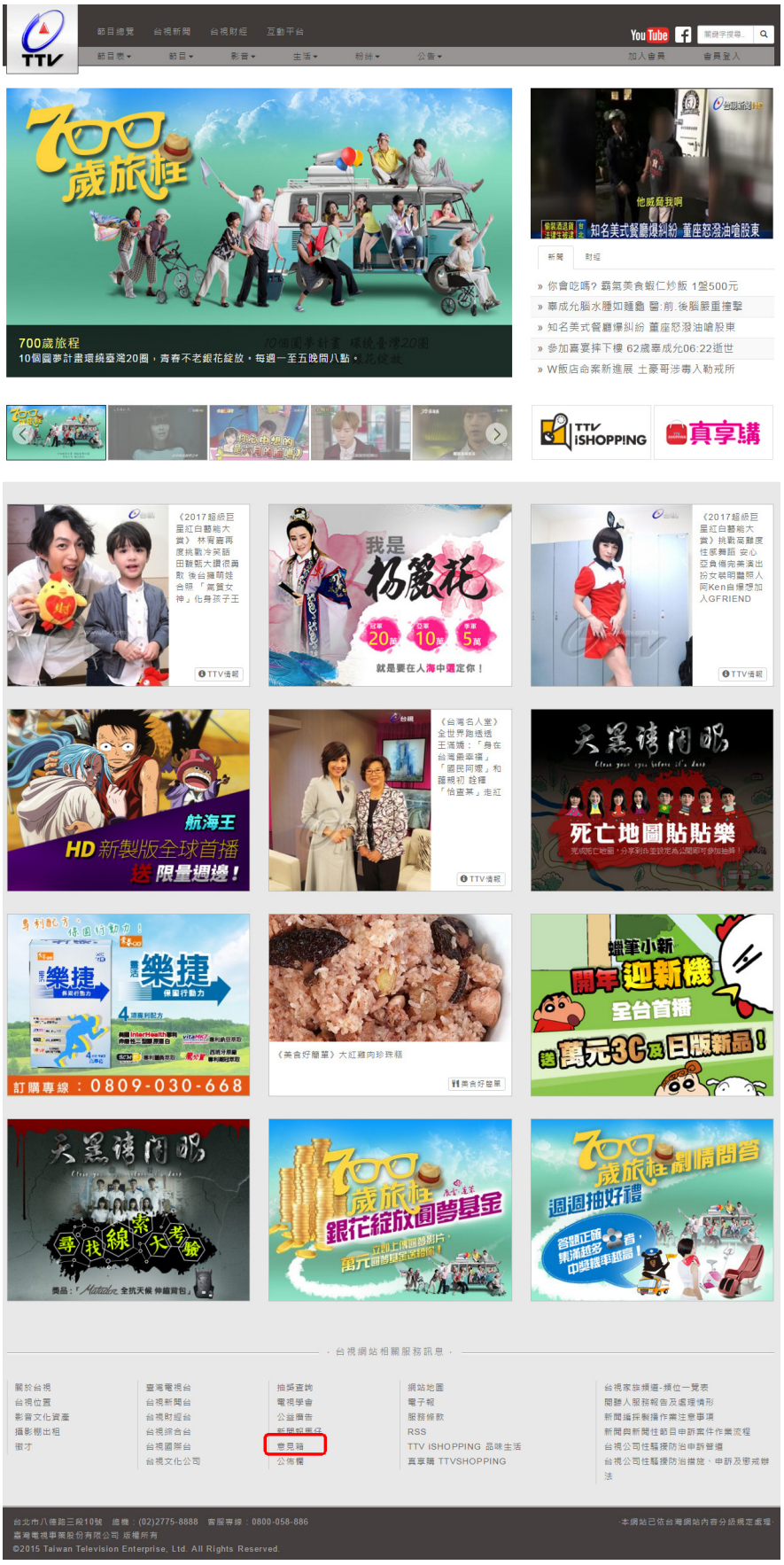
張貼者 先生 張貼日期 2017/1/3 上午 10:28:00 地區 彰化縣

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
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
» 辜成允腦水腫如腫龜 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 張台鎮帶娃台照「黃質女神」化身孩子王
我是招蜜花
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 扮女裝同聲照人 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」和藹親切 趁機「怡蜜果」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



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。