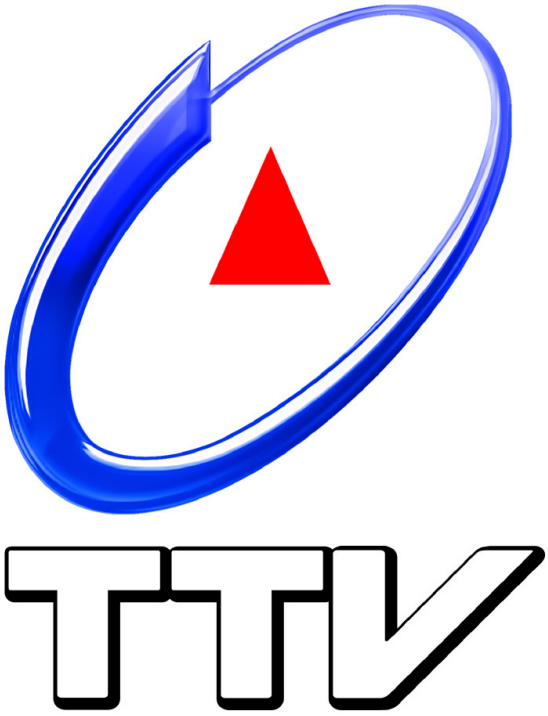


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年三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

台視一百零六年三月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年三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。

台視一百零六年三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。

◎一百零六年三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三月，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: 一百零六年三月一日至三月三十一日

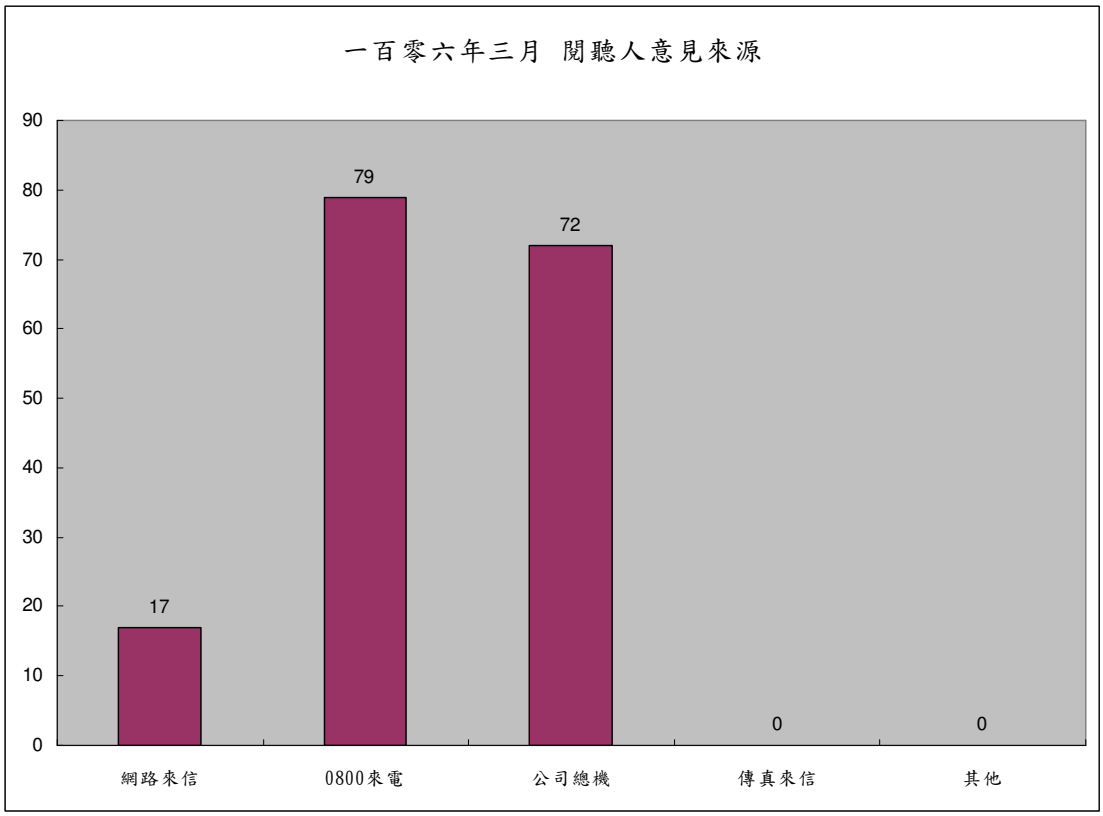
閱聽人意見總件數 168 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	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
	144	4	14	6	0

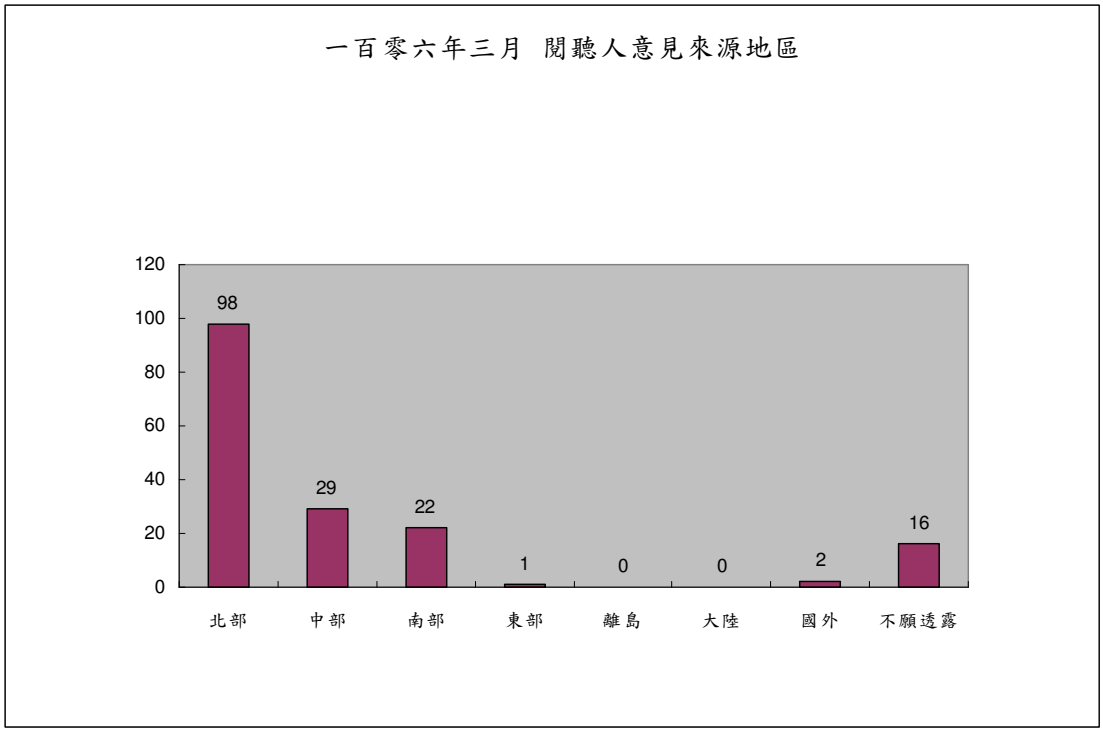
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	17	79	72	0	0



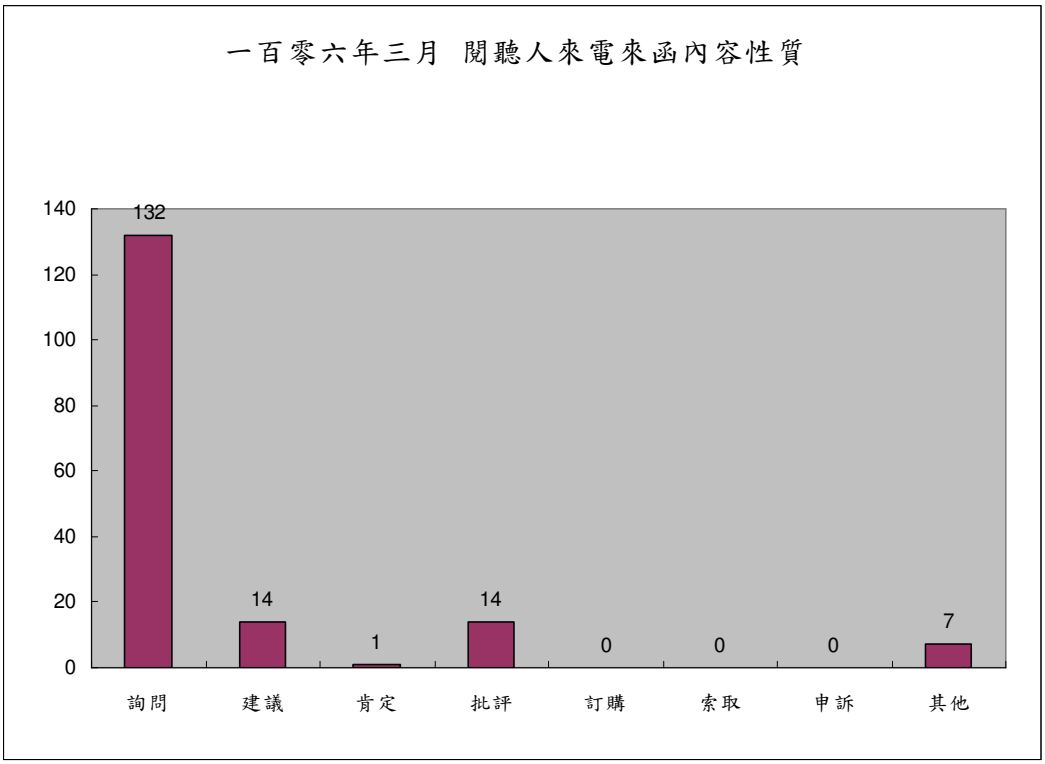
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	98	29	22	1	0	0	2	16



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	132	14	1	14	0	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	151	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	17	第六名	濟公	5
第二名	消費情報讚	16	第七名	生活情報通	4
第三名	尋找台灣感動力	10		幸福一點通	4
第四名	財經新聞通	7		晚間新聞	4
第五名	午安您好	5		植劇場	4





五、台視公司一百零六年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

157619-1 主題 700 歲旅程場景

內容 個人是700歲旅程忠實觀眾.在此感謝貴公司用心.認真製作本片;另片中銀花社區場景查詢為福山部落.是否可提供片中銀花社區之確切地址. 及其正式名稱為何 **飯店或 **會館 **民宿 .感謝

回覆 您好!【700 歲旅程】當中的【銀花社區】場景位於福山部落，原為民宿。但是已經毀於蘇迪勒颱風。目前已經停止營業，也不對外開放了。 謝謝您的支持!也請您繼續支持本公司各項優質節目哦!

張貼者 劉萬豐 張貼日期 2017/3/2 下午 10:15:00 地區 台北市

159974-1 主題 想請問一下1995年周明增主演的濟公

內容 你好，我想請問一下1995年周明增主演的濟公 也就是現在電視台晚上6點到8點重播的那部，會不會販售DVD或是藍光光碟 前陣子過年時陪同家人同看，發現是個非常適合闔家欣賞、寓教於樂的好節目 現在每天放學都趕在6點回家準時收看，但常常因為5點才放學，有很多片斷劇情都不幸遺漏 跑過台北很多家DVD專賣店，後來從一位店員得知這部電視劇沒有賣過DVD 所以想知道有沒有機會能夠購得珍藏？ 目前就讀大學的學生 敬上

回覆 感謝您的支持，但「濟公」並未發行DVD，敬請見諒，謝謝！

張貼者 奇莎拉 張貼日期 2017/3/19 下午 09:49:00 地區 新北市

160203-1 主題 詢問可否購買1986年《我心深處》等影片。

內容 詢問可否購買1986年《我心深處》、1987年《勇者的奮鬥》、1988年《萬世師表》影片。(已於3/20回覆過以上三部戲劇均未發行DVD。)

張貼者 先生 張貼日期 2017/3/22 上午 11:03:00 地區 台北市

160132-1 主題 詢問雲林北港有線是否可收看綜合台。
內容 詢問雲林的北港有線電視是否可以收看綜合台的《濟公》。(告知117台。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/21 下午 05:05:00 地區 台中市

【社教】
157522-1 主題 詢問11：00《美食好簡單》示範「樹子燒肉丸」調味料內容。
內容 詢問11：00《美食好簡單》示範「樹子燒肉丸」調味料內容。(已告知醬油1大匙、米酒1大匙、胡椒粉少許、糖1/4小匙、水300cc。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/1 上午 11:32:00 地區 新北市

159100-1 主題 詢問3/10《美食好簡單》示範「自製花枝丸」材料。
內容 詢問3/10《美食好簡單》示範「自製花枝丸」材料。(告知花枝1條、肥豬肉2大匙、米酒1大匙、魚漿2大匙、地瓜粉1大匙、薑末。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/10 下午 12:27:00 地區 南投縣

【特別節目】
157977-1 主題 詢問台視網站是否可看《第89屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》。
內容 詢問台視官方網站是否可以看到《第89屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》。(告知台視無網路播放權。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/3/7 下午 06:51:00 地區 台北市

159983-1 主題 詢問《2017葛萊美頒獎典禮》影片購買方式。
內容 詢問《2017葛萊美頒獎典禮》影片購買方式。曾小姐表示直播錯

過以為可以購買 DVD。(說明台視只有電視播出權無法販售。)
張貼者 曾小姐 張貼日期 2017/3/20 上午 10:35:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
159099-1 主題 詢問新聞報導「台灣觀巴」聯絡資訊。
內容 詢問新聞報導「台灣觀巴」聯絡資訊。(告知電話 02-23491500。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/3/10 下午 01:55:00 地區 彰化縣

159224-1 主題 詢問 3/13 報導『南投櫻花』業者資訊。
內容 詢問 3/13 報導『南投櫻花』業者資訊。(告知南投杉林溪遊樂區。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/3/13 下午 01:45:00 地區 不願透露

160563-1 主題 請回電告知 3/23《晚間新聞》報導『 買份鹽酥雞 甘願等 3 小時』店家資訊。
內容 請回電告知 3/23《晚間新聞》報導『就要這一味! 買份鹽酥雞 甘願等 3 小時 美味關鍵特製醬 青蔥混辣椒嗆又夠味』店家資訊。
回覆 南投魚池鄉魚池街 325 號 0492897189~90
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/25 下午 12:05:00 地區 台南市

160584-1 主題 詢問 2/18 新聞報導『婦偏頭痛 20 年 打肉毒針治好』採訪醫院。
內容 詢問 2/18 新聞報導『緊箍咒有解! 婦偏頭痛 20 年 打肉毒針治好 抑制三叉.中樞神經太敏感 效果持續 3 個月 每月頭痛 15 天不停 小心慢性偏頭痛上身』採訪醫院。(告知新店慈院神經科醫師陳桂銓。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/3/27 下午 07:18:00 地區 新北市

160759-1 主題 詢問 3/30《午安您好》報導『快找民國 98 年 50 元硬

幣 飯店午餐吃到飽』店家資訊。
內容 詢問3/30《午安您好》報導『快找民國98年50元硬幣 飯店午餐吃到飽』店家資訊。(告知電話037-539-888。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/3/31 下午 01:56:00 地區 苗栗縣

【專題】
159105-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意刈包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意刈包』店家資訊。(告知電話0903-402778。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/10 下午 02:55:00 地區 台中市

159356-1 主題 詢問《台灣名人堂》吳慷仁白蟻電視劇何時播出。
內容 詢問《台灣名人堂》訪問吳慷仁有一部白蟻電視劇何時播出。(告知為電影3/17上映。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/14 下午 01:59:00 地區 台中市

159980-1 主題 詢問尋找台灣感動力中馬卡龍饅頭店家資訊。
內容 詢問尋找台灣感動力中馬卡龍饅頭店家資訊。(總值日員：張坤琳-告知電話87868779。)
張貼者 陳小姐 張貼日期 2017/3/19 上午 09:22:00 地區 台北市

工程收視類
157847-1 主題 收訊不良
內容 你好，我住在桃園市平鎮區南東路104巷內，貴司的數位信號我們收不到，出現格子狀，其它的電視台均可正常收視，請貴公司可否加強這區域數位信號，以方便我們收看貴公司的電視，謝謝。
回覆 3/10 同仁去電平鎮景姓觀眾，其住家位店子湖站服務區域內，

該區屬於電場良好地區，景先生表示僅無法接收台視HD頻道，其他頻道節目收視均正常，經詢問該電視機廠牌為禾聯電視機，已請景先生洽禾聯電視機原廠更新電視機軟體版本。
張貼者 景豫旺 張貼日期 2017/3/4 下午 09:27:00 地區 桃園市

觀眾服務
159984-1 主題 詢問《用點心作點心》節目內容。
內容 詢問《用點心作點心》節目內容。(告知為民視的節目。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/3/20 上午 11:00:00 地區 不願透露

160798-1 主題 詢問豬哥亮病房號碼或手機電話號碼。
內容 詢問豬哥亮病房號碼或手機電話號碼。(說明台視不會有資訊。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/3/31 下午 07:05:00 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





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。