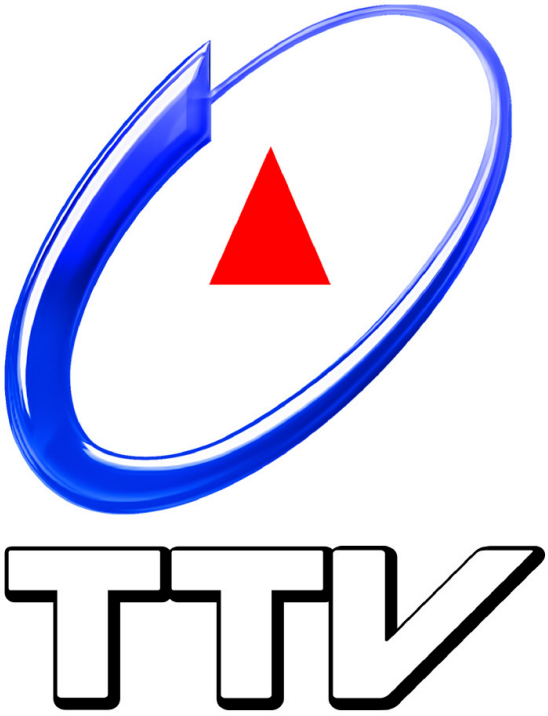


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年四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

　　台視一百零六年四月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年四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。

台視一百零六年四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。

◎一百零六年四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四月，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: 一百零六年四月一日至四月三十日

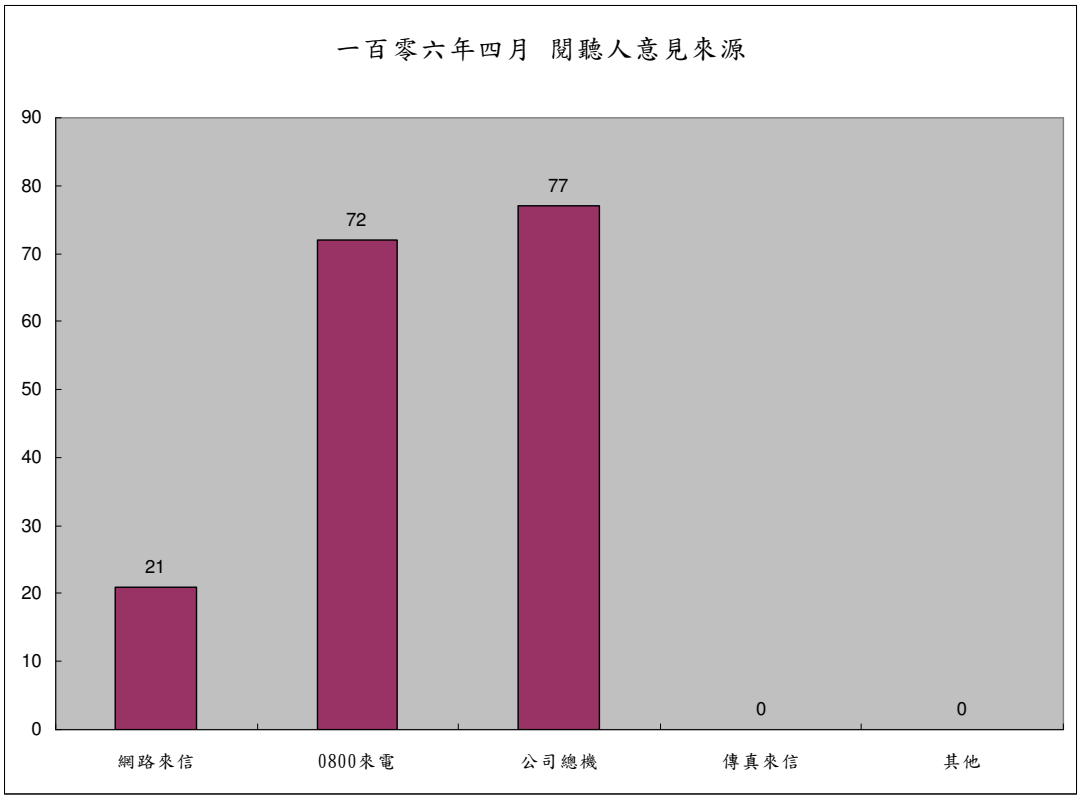
閱聽人意見總件數 170 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	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
	138	13	9	10	0

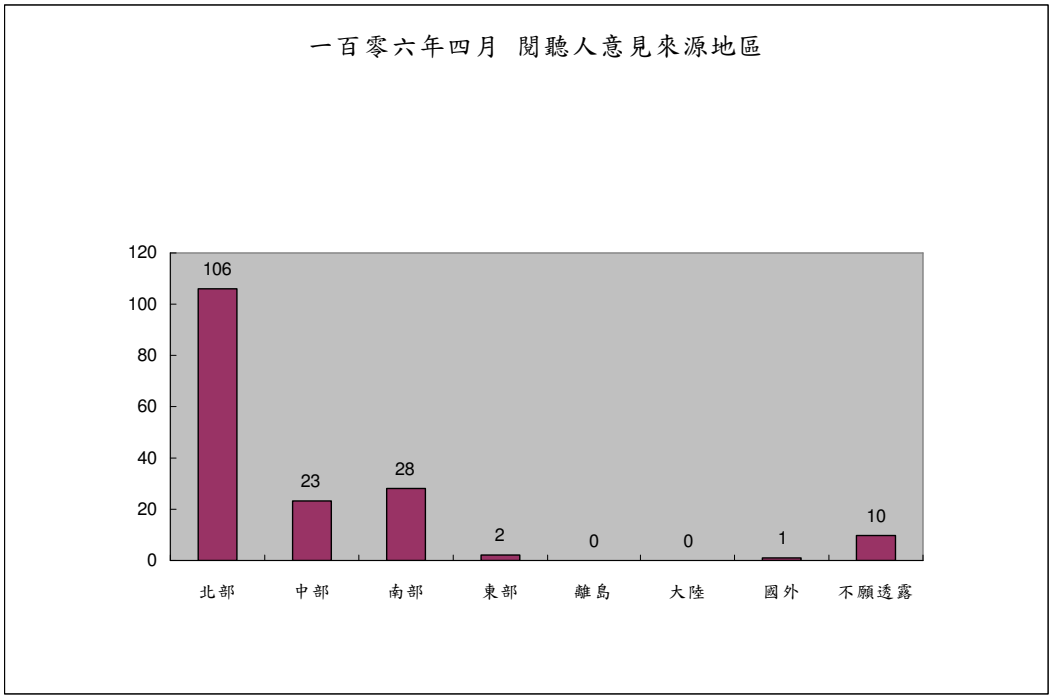
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	21	72	77	0	0



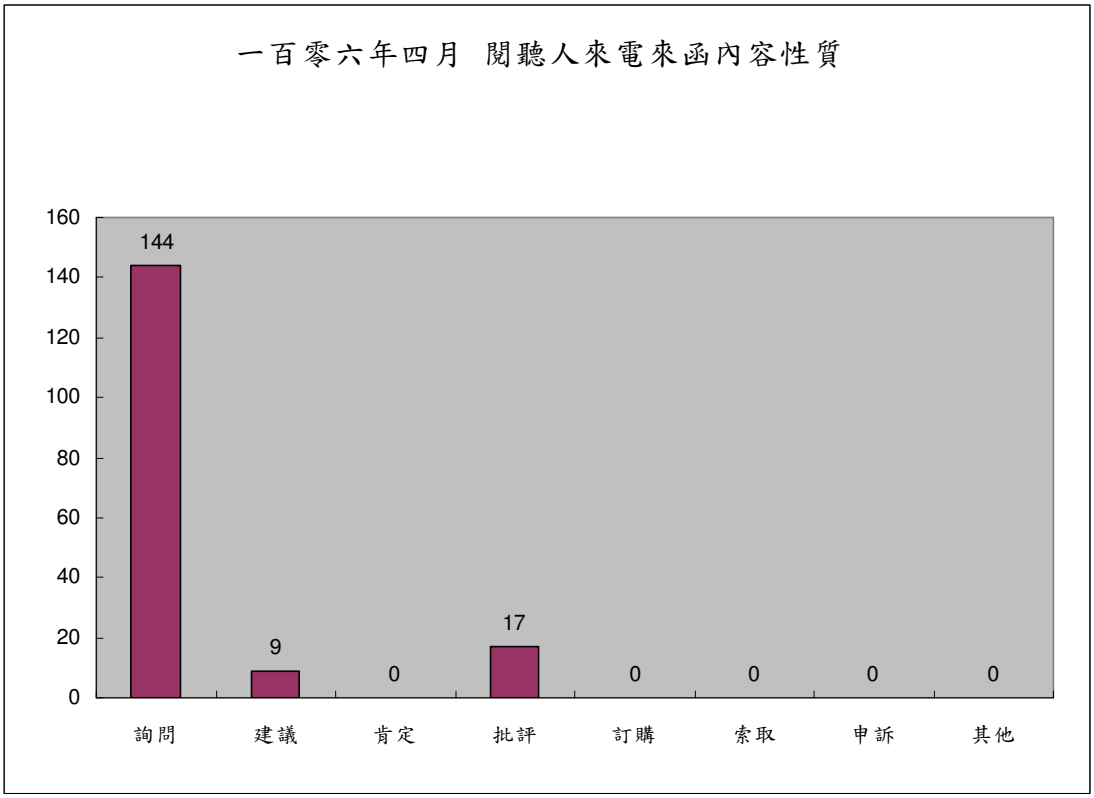
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	106	23	28	2	0	0	1	10



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	144	9	0	17	0	0	0	0



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	149	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	28		艋舺的女人	6
第二名	尋找台灣感動力	21	第七名	消費情報讚	4
第三名	我是楊麗花	7		閱讀時光Ⅱ	4
	濟公	7	第九名	午安您好	3
第五名	360 行向前衝	6		幸福一點通	3





五、台視公司一百零六年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【社教】

160846-1 主題 詢問《美食好簡單》使用橄欖油購買方式。

內容 詢問《美食好簡單》使用橄欖油購買方式。(提供節目服務電話0800-393-399。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/6 上午 11:35:00 地區 新北市

新聞專題節目類

【新聞類】

160829-1 主題 詢問新聞報導苗栗西餐廳持98年50元硬幣用餐資訊。

內容 詢問新聞報導苗栗西餐廳持98年50元硬幣用餐資訊。

告知維多利亞西餐廳TEL:03-7539888。)

張貼者 莊小姐 張貼日期 2017/4/2 上午 10:02:00 地區 不願透露

160849-1 主題 詢問3/23新聞報導『就要這一味! 買份鹽酥雞 甘願等3小時』店家資訊。

內容 詢問3/23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。(告知電話049-2897189。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/6 下午 12:10:00 地區 台南市

161165-1 主題 請回覆4/14新聞報導『求好孕! 公路局送貫通石 4百顆1小時發光 搶領貫通石!』地點。

內容 請回覆4/14新聞報導『求好孕! 公路局送貫通石 4百顆1小時發光 搶領貫通石!』詳細地點和領取時間。(ENPS採訪內容無資訊。登

錄 OA 請新聞部回覆。)
回覆 告知請與公路局西濱工程處連繫,05- 3620763, 謝謝!
張貼者 蔡小姐 張貼日期 2017/4/20 上午 10:50:00 地區 花蓮縣

161371-1 主題 請回電告知 4/23《晚間新聞》報導『業者推 51 種口味吐司』店家資訊。
內容 請回電告知 4/23《晚間新聞》報導『蔥蛋吐司.肉鬆蛋糕吐司 業者推 51 種口味吐司』店家資訊。(ENPS 採訪內容無資訊。登錄 OA 請新聞部回覆。)
回覆 品麵包 西點麵包 408 台中市南屯區向心南路 965 號
張貼者 夏媽媽 張貼日期 2017/4/24 下午 05:18:00 地區 台中市

161698-1 主題 詢問 4/26 新聞報導『米其林一星蔦拉麵 4/27 開幕 拉麵控好幸福』店家資訊。
內容 詢問 4/26 新聞報導『米其林一星蔦拉麵 4/27 開幕 拉麵控好幸福 日本拉麵推台灣限定搶客』店家資訊。(已提供 Tsuta 蔦電話 02-23703978。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2017/4/26 下午 06:10:00 地區 台北市

161730-1 主題 詢問新聞報導彰化的鴻彰畜牧場在哪一鄉。
內容 詢問新聞報導彰化的鴻彰畜牧場在哪一鄉。(查詢後告知芳苑鄉。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/28 下午 05:05:00 地區 彰化縣

【專題】
160841-1 主題 詢問 4/2《尋找台灣感動力》報導『手工刻印圖章』店家資訊。
內容 詢問 4/2《尋找台灣感動力》報導『手工刻印圖章』店家資訊。(已

提供店家電話 02-23111606。）
張貼者 先生 張貼日期 2017/4/5 上午 10:52:00 地區 台北市

160947-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『獅子頭』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『獅子頭』店家資訊。(告知電話 02-23215939。）
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/13 下午 04:31:00 地區 台北市

161157-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『鍋貼饅頭、咖哩餃』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『鍋貼饅頭、咖哩餃』店家資訊。(已提供店家電話 02-24278030、02-23397904。）
張貼者 楊小姐 張貼日期 2017/4/18 下午 05:29:00 地區 桃園市

161351-1 主題 詢問 4/22 財經台《尋找台灣感動力》報導『地瓜園』店家資訊。
內容 詢問 4/22 財經台《尋找台灣感動力》報導『地瓜園』店家資訊。(告知電話 05-7840349。）
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/24 上午 10:32:00 地區 新北市

161729-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『吸油面紙』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『吸油面紙』店家資訊。(告知電話 02-86424000。）
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/28 下午 04:04:00 地區 台北市

【綜合台】
160917-1 主題 詢問綜合台《花千骨》為什麼是台語版。
內容 詢問綜合台《花千骨》為什麼是台語版。表示台語的聽起來非常

奇怪。(告知版權為台語版。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/11 上午 10:47:00 地區 新北市

161167-1 主題 詢問綜合台收看方式。(觀天下有線)
內容 詢問綜合台收看方式。要看楊麗花歌仔戲。(觀天下有線)(說明觀天下有線尚無綜合台建議可向業者爭取上架。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/20 上午 11:09:00 地區 新北市

工程收視類
161089-1 主題 南部嘉義市西區收訊問題
內容 台視您好 近幾個月南部嘉義市西區每天晚上大約8點至10點之間收訊頻出現停格與馬賽克畫面，收訊一直很差，是否有受其他電波干擾！煩請處理完回電
回覆 南部同仁回電聯繫: 一、告知近1~2個月晚上約8~10點左右台、中視會出現停格與馬賽克現象。住家為5樓 透天厝，天線架於6樓頂，1、3樓各1台電視，有加裝放大器，之前收視正常。 二、建議先檢查纜線接頭，接收天線方位是否偏掉，配合電視機內建信號強度顯示調整天線方位對向關仔嶺，應可改善收視。 三、已留站台電話供諮詢。
張貼者 林先生 張貼日期 2017/4/16 上午 10:51:00 地區 嘉義縣市

160936-1 主題 詢問為何看不到台視主頻道。(無HD)
內容 詢問為何看不到台視主頻道。(無線機上盒-無HD)(說明台灣無線電視會全面HD化，建議盡早更換以利收視。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/12 上午 11:40:00 地區 台北市

觀眾服務
160845-1 主題 詢問財經台收看方式。(北健有線電視)

內容 詢問財經台收看方式。(北健有線電視)(說明北健有線電視尚無財經台建議可向業者爭取上架。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/6 上午 09:50:00 地區 桃園市

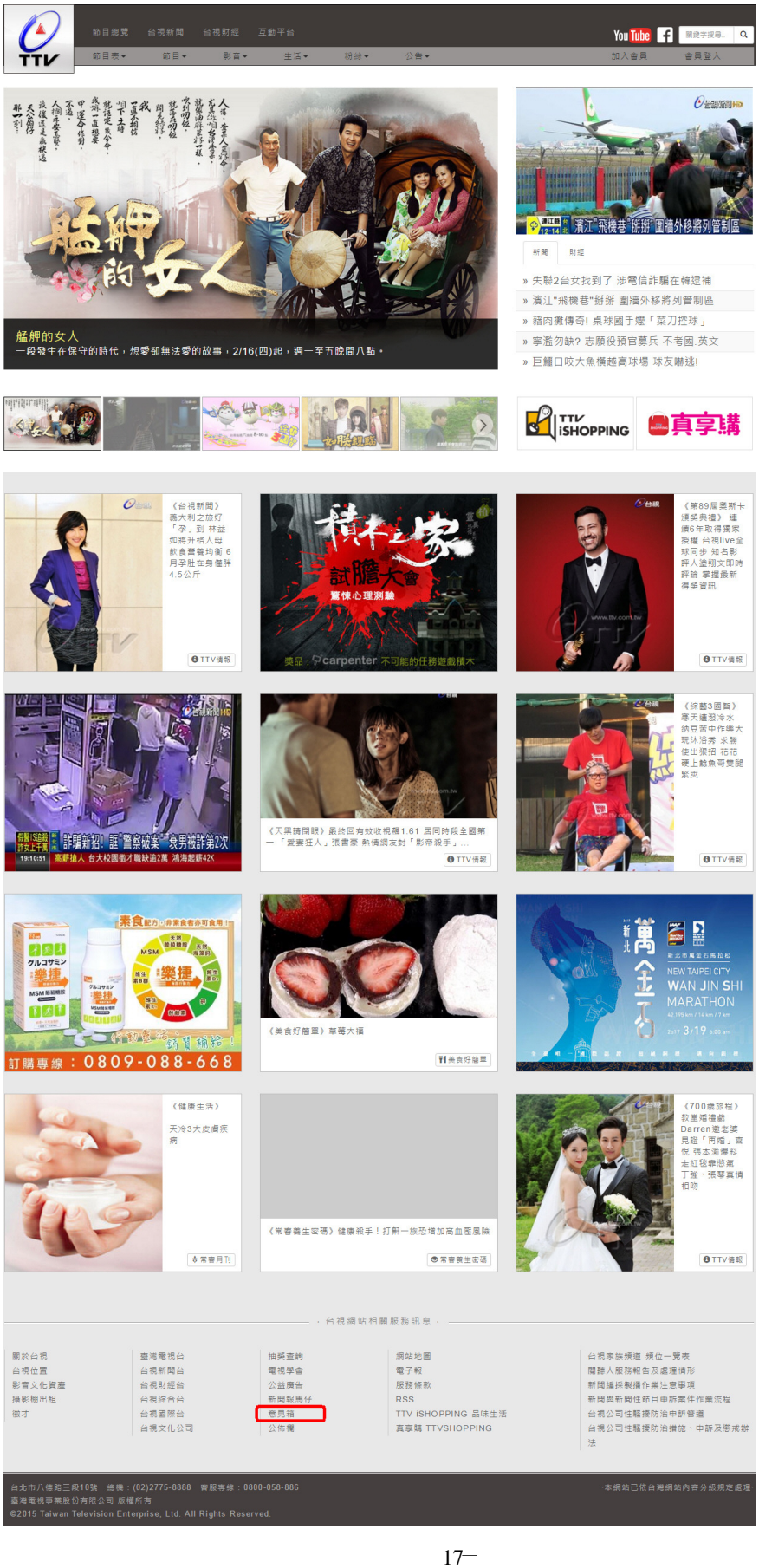
160912-1 主題 反映看不到星期六的楊麗花公演節目。
內容 反映跟鄰居沒有裝第四台都看不到星期六播出的楊麗花公演節目。(說明播出為選秀內容不是楊麗花本人公演節目。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/4/10 下午 02:13:00 地區 台北市

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


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
艋舺的女人
艋舺的女人
一段發生在保守的時代，想愛卻無法愛的故事，2/16(四)起，週一至五晚間八點。
濱江"飛機巷"掰掰 圍牆外移將列管制區
新聞
財經
» 失聯2台女找到了 涉電信詐騙在韓逮捕
» 濱江"飛機巷"掰掰 圍牆外移將列管制區
» 豬肉攤傳奇! 桌球國手嬤「菜刀控球」
» 事濫勿缺? 志願役預官募兵 不考國.英文
» 巨鱷口咬大魚橫越高球場 球友嚇逃!
TTV iSHOPPING
真享購
《台視新聞》義大利之旅好「孕」到 林益如將升格人母飲食營養均衡 6月孕肚在身僅胖4.5公斤
TTV情報
槓木之家
試膽大會
實境心理測驗
獎品：carpenter 不可能的任務遊戲槓木
《第89屆奧斯卡頒獎典禮》連續6年取得獨家授權 台視live全球同步 知名影評人逸翔文即時評論 掌握最新得獎資訊
詐騙新招! 匪"警察破案"衰男被詐第2次
高薪搶人 台大校園衝才職缺追2萬 鴻海起薪42K
《天黑請閉眼》最終回有效收視飆1.61 周同時段全國第一「愛要狂人」張書豪 熱情國友封「影帝級手」...
《綜藝3國智》憂天國狠冷水納豆苗中作樂大玩沐浴秀 求勝使出狠招 花花硬上鮑魚哥雙腿緊夾
素食配方，非素食者亦可食用！
MSM
樂捷
訂購專線：0809-088-668
《美食好簡單》草莓大福
美食好簡單
新北萬金石馬拉松
NEW TAIPEI CITY
WAN JIN SHI
MARATHON
3/19
《健康生活》天冷3大皮膚疾病
常春月刊
《常春養生密碼》健康殺手！打新一族恐增加高血壓風險
常春養生密碼
《700歲旅程》教堂婚禮戲Darren密老婆見證「再婚」喜悅 張本渝爆料走紅發事態氣丁強、張琴真情相吻
台視相關網站相關服務訊息
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
新聞報馬仔
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
聞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。