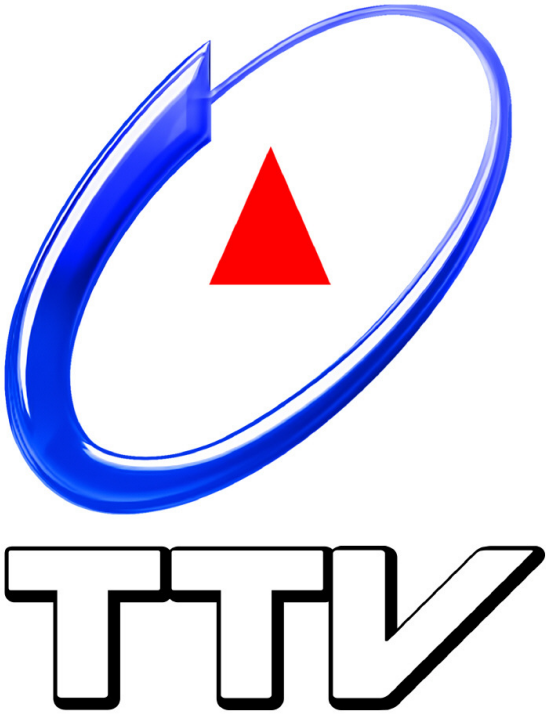


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年五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

台視一百零六年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年五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。

台視一百零六年五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。

◎一百零六年五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五月，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: 一百零六年五月一日至五月三十一日

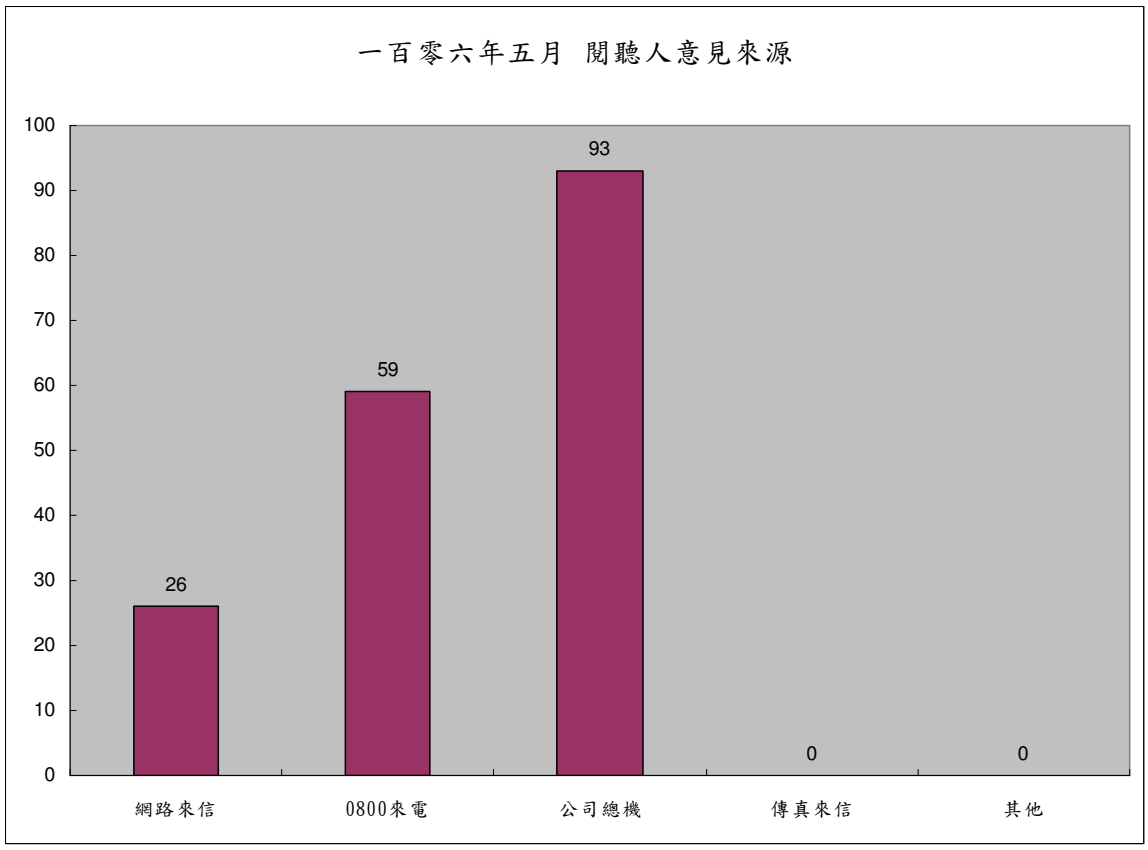
閱聽人意見總件數 178 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	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
	161	3	7	7	0

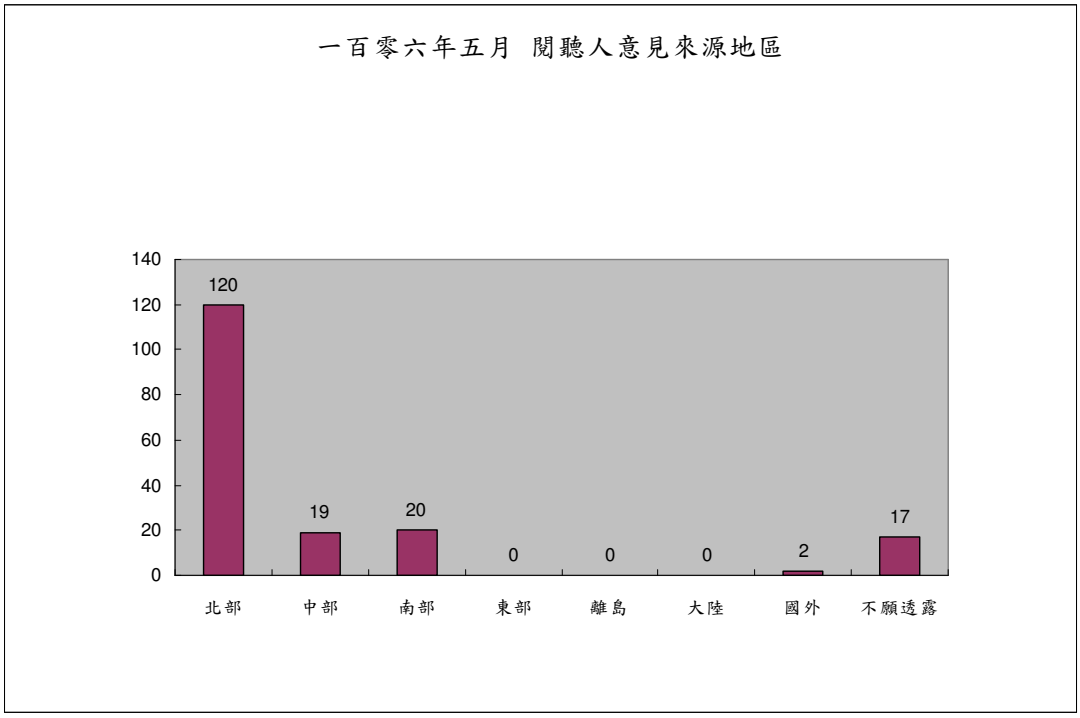
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	26	59	93	0	0



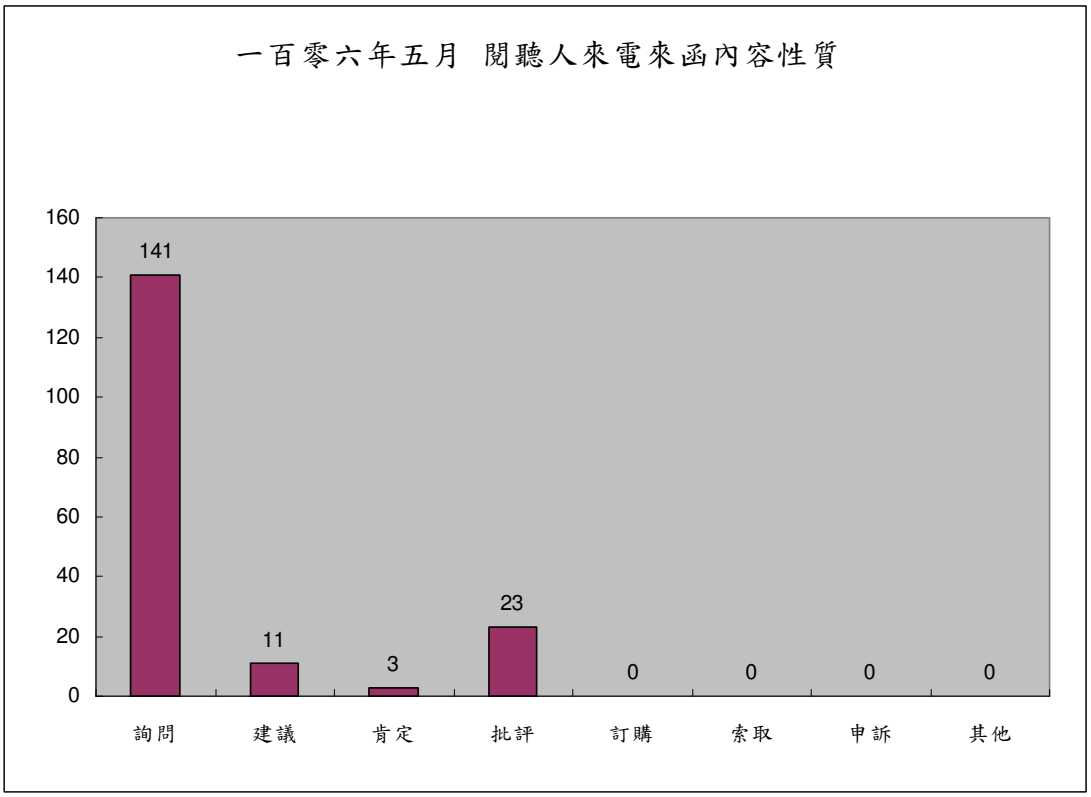
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	120	19	20	0	0	0	2	17



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	141	11	3	23	0	0	0	0



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	152	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	台語新聞	6
第二名	牡丹花開	10		生活情報通	6
	金曲獎	10		請回答 1988	6
	消費情報讚	10	第九名	楊麗花歌仔戲	5
	尋找台灣感動力	10		閱讀時光Ⅱ	5





五、台視公司一百零六年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

162470-1 主題 詢問5/23《牡丹花開》林建寰開會影城拍攝地。

內容 詢問5/23《牡丹花開》中林建寰開會的影城拍攝地。(告知貓貍影城電話03-7985783。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/24 上午 10:13:00 地區 高雄市

【綜藝】

162132-1 主題 詢問《犀利人妻》突然沒有播出。

內容 詢問《犀利人妻》為何突然沒有播出。表示5/9三小時看不出來是完結篇。(告知5/9已播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/11 上午 08:37:00 地區 新北市

【社教】

162104-1 主題 詢問5/4《美食好簡單》「梅林醬燒小排」中「A1醬」如何購買?

內容 詢問5/4《美食好簡單》示範「梅林醬燒小排」中使用的「A1醬」是什麼醬如何購買?反映這種特殊的醬料應該要講清楚,像甜辣醬、梅林辣醬油至少一般民眾聽得懂,但「A1醬」聽都沒聽過,節目中應該要稍微解釋一下。(閱聽人不願提供電話,煩請節目部於OA留下相關資訊,以利客服後續服務。)

回覆 A1醬又稱A1牛排醬。一般超市都買的的到。過去節目中常提到也曾說明過,謝謝觀眾的意見,日後類似情況會再提醒與說明。

張貼者 陳太太 張貼日期 2017/5/10 上午 11:32:00 地區 台北市

162703-1 主題 詢問《美食好簡單》網路是否可以看到。
內容 詢問《美食好簡單》網路是否可以看到。(提供台視官網瀏覽方式。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/31 下午 03:22:00 地區 台北市

【特別節目】
162445-1 主題 詢問《第 28 屆金曲獎頒獎典禮》播出日期。
內容 詢問《第 28 屆金曲獎頒獎典禮》播出日期。(告知 6/24 播出。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/5/22 下午 04:23:00 地區 台北市

162468-1 主題 詢問《第 28 屆金曲獎頒獎典禮》索票方式。
內容 詢問《第 28 屆金曲獎頒獎典禮》索票方式。(已說明活動贈票辦法並提供當日補位方式。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/23 下午 02:38:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
162332-1 主題 詢問《早安您好》報導「聯合報新聞：員工分紅 台積電發逾 200 億」內容。
內容 反映 07：00 收看《早安您好》報導「聯合報新聞：員工分紅 台積電發逾 200 億」特地去買聯合報卻沒看到此新聞。(告知刊登在聯合報 A9 頁右下角。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/17 上午 11:37:00 地區 台北市

162688-1 主題 留言表示 5/19 新聞『日一蘭拉麵來台 6 月中開幕』置入性行銷。
內容 留言表示看到 5/19 新聞報導『日一蘭拉麵來台 6 月中開幕』中

清楚拍出講出一蘭拉麵，是否已違置入性行銷，認為新聞報導清楚品牌讓人有購買行為，要求回電說明。(登錄OA請新聞部回電。)
回覆 致電表示當天製作該則新聞除一嵐拉麵外,亦提及其他已在台灣開店之店家,主要是探討拉麵大戰,絕無置入性行銷
張貼者 謝小姐 張貼日期 2017/5/29 上午 10:29:00 地區 不願透露

162446-1 主題 詢問5/20《午安您好》報導『注意! 每分鐘心跳逾百下 壽命恐少13年』受訪醫師。
內容 詢問5/20《午安您好》報導『注意! 每分鐘心跳逾百下 壽命恐少13年 非生理因素心跳莫名過快 恐是健康警訊』受訪醫師。(告知臺安醫院心臟科林謂文醫師。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/5/22 下午 04:54:00 地區 台北市

162334-1 主題 反映5/11《台語新聞》報導『母親節 生蠔』新聞內容明顯置入性行銷。
內容 反映5/11《台語新聞》報導『母親節 生蠔』新聞內容畫面清楚拍到餐廳資訊是明顯的置入性行銷，要求改進並回覆。(登錄OA請新聞部回覆。)
回覆 觀眾有知的權利，台視新聞報導”母親節生蠔”，也是遵照此一原則，按照以往經驗，都會把餐廳相關資訊以馬賽克處理，可能記者在剪輯時匆忙疏忽，今後將再加強把關，避免出錯，造成觀眾誤會。
張貼者 陳小姐 張貼日期 2017/5/17 下午 05:26:00 地區 台北市

【專題】
162111-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『甘納豆』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『甘納豆』店家資訊。(告知電話02-29927333。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/5/10 下午 04:14:00 地區 台南市

161839-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『榻榻米』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『榻榻米』店家資訊。(告知電話04-23012086。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/5/3 下午 04:02:00 地區 高雄市

162323-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『有機蔬果釀醋』業者資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『有機蔬果釀醋』業者資訊。(已提供水流東藝術家果園電話02-26743332。)
張貼者 何小姐 張貼日期 2017/5/15 下午 04:26:00 地區 台北市

162486-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『肉粽』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『肉粽』店家資訊。(告知電話05-2336776。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/25 上午 09:45:00 地區 台北市

162495-1 主題 詢問《台灣名人堂》訪問過肝病防治的醫師名字。
內容 詢問《台灣名人堂》訪問過肝病防治的醫師名字。(告知許金川。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/5/26 上午 09:42:00 地區 新北市

網站服務
161980-1 主題 YOUTUBE的新聞直播頻道
內容 你好! 我平時有收看貴台在YOUTUBE上的新聞直播頻道的習慣...但這兩天發現原先直播頻道都會有保留先前四小時節目的功能,現在卻沒有了...請問是何原因? 畢竟我不可能在每一個想收看的節目播出前就可以準時點閱收看,上述功能消失不僅造成收看上的困擾,確實也影響了我收看的意願... 請問可以恢復上述功能嗎?如果不行的話,可

以告訴我是何原因嗎? 謝謝~

回覆 您好,感謝您的意見,關於 YouTube 回看功能,因近期發現不法人士,利用此回放功能擷取 YouTube 上的畫面.因此我們需暫停此回放功能.造成不便.敬請見諒.希望您繼續收看.謝謝

張貼者 馬金義 張貼日期 2017/5/9 上午 09:38:00 地區 新北市

工程收視類

162319-1 主題 反映無線四個頻道 5/14 晚上突然無法收視。

內容 反映台視無線四個頻道 5/14 突然無法收視。(內湖環山路) 陳小姐表示 5/14 晚間 20：00-22：00 時開始收視不穩定，22：00 起就完全不能看了，而且只有台視四台不能看，他台都很正常。雖然今天打開電視看是可以收看的，但對於 5/14 晚上無法收看的情況還是很不滿。(登錄 OA 工程部參考。)

回覆 回電陳小姐，感謝其反映台視收視不良，但亦告知比對接收天線是否有鏽蝕或方位不對，提升收視可靠度。

張貼者 陳小姐 張貼日期 2017/5/15 下午 04:03:00 地區 台北市

綜合台

162359-1 主題 詢問綜合台收看方式。(吉隆有線)

內容 詢問綜合台收看方式。(吉隆有線電視) 想看《楊麗花歌仔戲》。(說明吉隆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 2017/5/19 下午 04:20:00 地區 基隆市

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
TOUCH TTV
You Tube
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
台視新八點檔
牡丹花開
牡丹花開
每週一至五晚間8點，臺灣電視台《台視主頻》
30 NEAR-EARTH SIZE PLANETS HAVE BEEN VERIFIED BY NASA SCIENTISTS
駭客引述前NASA太空人指"外星人監視地球"
新聞
財經
» 暑假玩觀光工廠 驚!抽查17家僅1家合格
» 台灣大道路基掏空 路樹倒塌驚險砸車
» "時代"最具影響力網路人物 川普上榜
» 年改今三讀攻防 國民黨提釋憲碰軟釘子
» 一年積案217件 前檢察官徐仕瑋判刑35萬
TTV iSHOPPING
真享購
《第28屆金曲獎頒獎典禮暨星光大道》全體平均收視4.31、有效平均收視4.86 雙居全國第一 騰訊4142萬人次觀看 微博金曲累積15億人次閱讀
TTV情報
看牡丹花開 CALL IN 送好運
7/4 - 8/23
答對通關密語，即可獲得【經典時尚翡翠轉運戒】
《GMA2017金曲獎頒獎典禮暨金曲國際音樂節》方大同勇奪金曲歌王 艾怡良榮膺歌后 最佳國語專輯「自傳」年度專輯「極軒」
蠟筆小新 暑假看電影 宇宙人Pi力來襲!!
©U/F・S・A・A 2017
《GMA 2017金曲獎頒獎典禮暨金曲國際音樂節》「Infinity」金曲巨型舞台 能量落載、發展無限 首度運用「AR擴增實境」 呈現豐盛視覺饗宴...
TOUCH TTV
台視高畫質節目頻道
隨選直播
樂捷 保固行動力
訂購專線：0809-088-668
《美食好簡單》陪地雞丁
宜蘭國際童玩藝術節
7/1~8/13
分享你家 花甲人
獎品：御賜養老皂盤
北醫公共衛生學系 楊柏樓教授
薑黃素屬脂溶性 單獨食用較不易吸收
《常春養生密碼》吃咖哩防失智又可抗癌?薑黃素立功
《GMA2017金曲獎頒獎典禮暨金曲國際音樂節》台灣新銳設計師操刀 打造金曲獎典禮主持黃子佼、文化部長鄭麗君、「閩樂團」金曲結合時尚設計 展現臺灣多樣美學
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
服務條款
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
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
TOUCH TTV
台視家族頻道-頻位一覽表
開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。