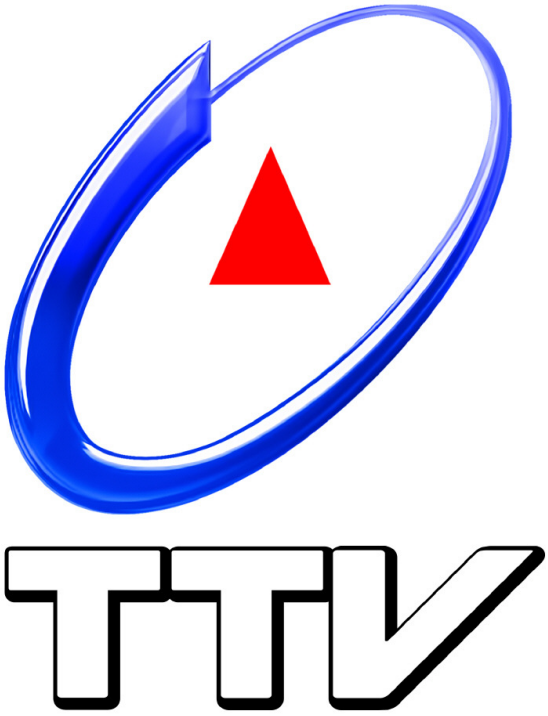


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年六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

台視一百零六年六月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年六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。

台視一百零六年六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。

◎一百零六年六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六月，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: 一百零六年六月一日至六月三十日

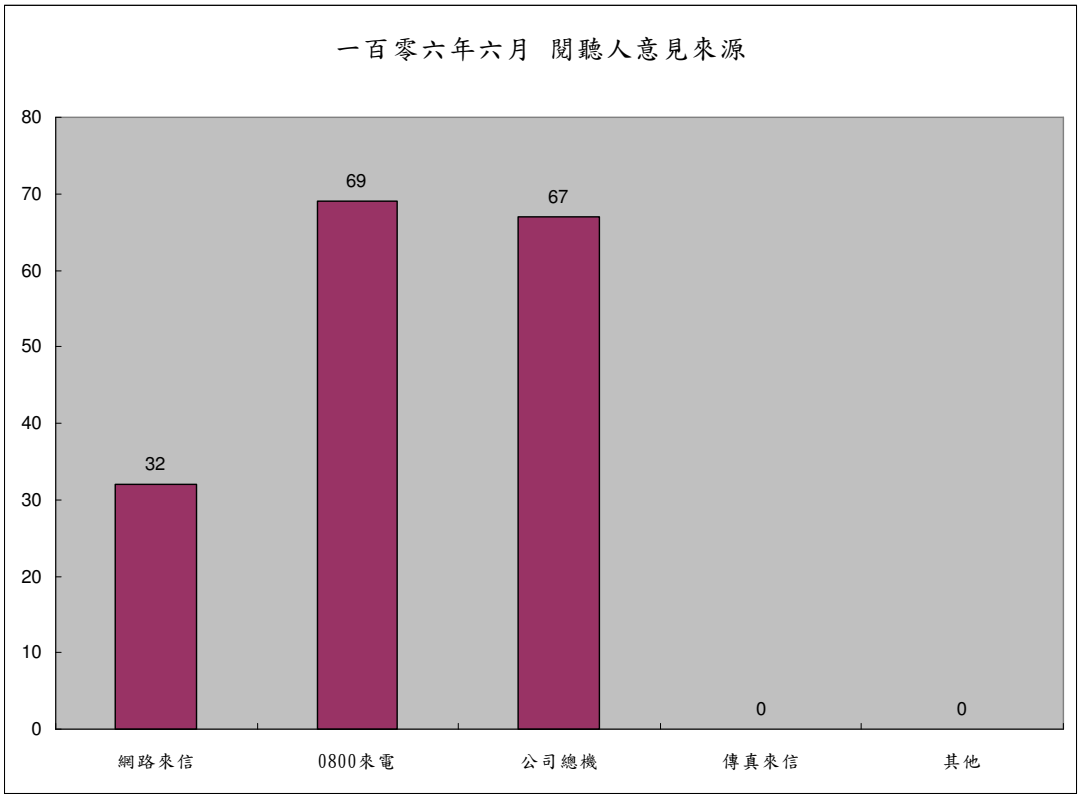
閱聽人意見總件數 168 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

六月	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
	132	12	15	9	0

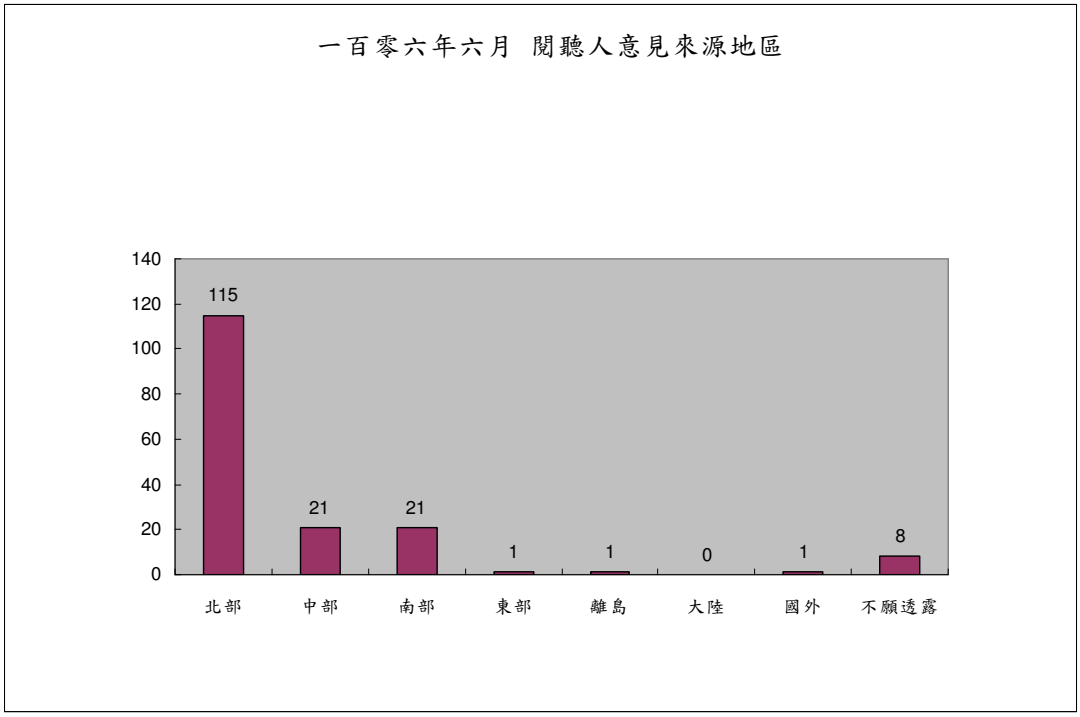
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	32	69	67	0	0



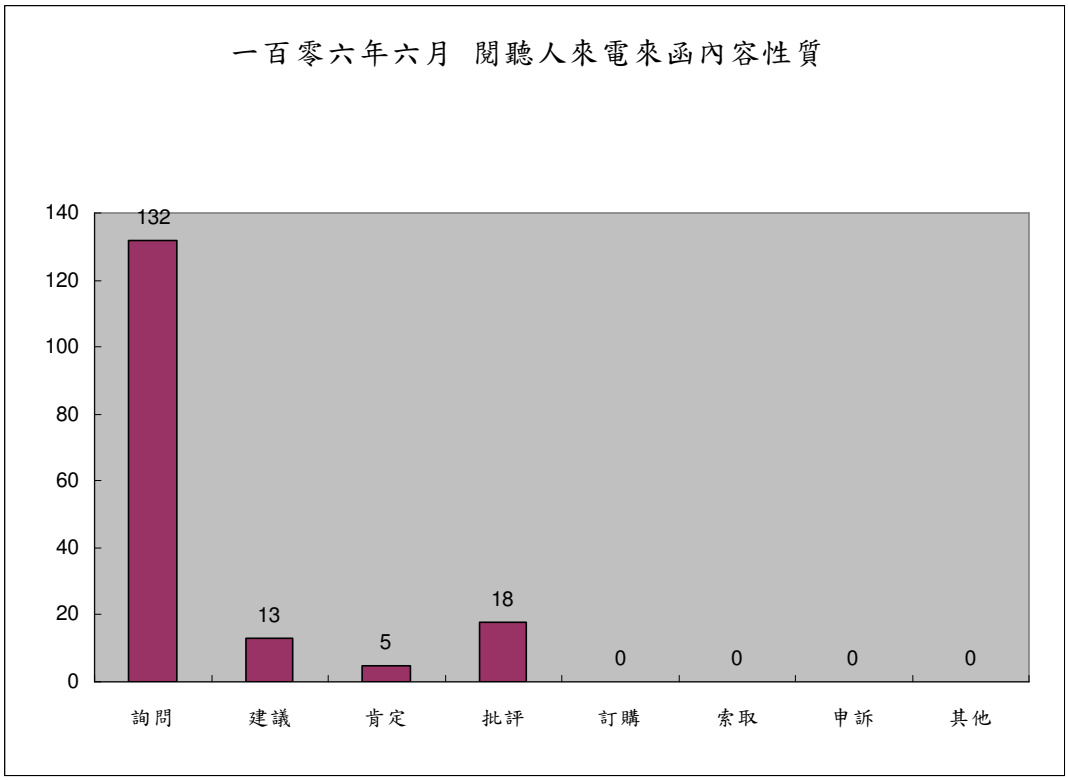
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	115	21	21	1	1	0	1	8



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	132	13	5	18	0	0	0	0



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	136	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	尋找台灣感動力	27	第六名	消費情報讚	6
第二名	金曲獎	12		楊麗花歌仔戲	6
第三名	牡丹花開	11	第八名	幸福一點通	4
	美食好簡單	11	第九名	綜藝3國智	3
第五名	植劇場	8		蠟筆小新	3





五、台視公司一百零六年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

162921-1 主題 請回電告知《牡丹花開》米娜跟前夫碰面的海邊地點。
內容 請回電告知《牡丹花開》米娜跟前夫及女兒碰面談話的海邊地點。
回覆 已回電該名觀眾為「瑞芳深澳漁港」
張貼者 郭小姐 張貼日期 2017/6/8 上午 09:10:00 地區 高雄市

163418-1 主題 詢問《花甲男孩轉大人》播出時段。
內容 詢問《花甲男孩轉大人》播出時段。詢問植劇場電視台頻道位置。(已告知並說明植劇場是一個執行單位不是一間電視台。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/6/20 上午 11:45:00 地區 台北市

163445-1 主題 請回電告知《花甲男孩轉大人》第 4 集道具購買方式。
內容 請回電告知《花甲男孩轉大人》第 4 集演話劇的戲中阿瑋背的娃娃購買方式。
回覆 已回覆娃娃為道具組的收藏物，無法提供購買方式。
張貼者 田小姐 張貼日期 2017/6/21 上午 10:21:00

163906-1 主題 詢問《牡丹花開》是否要播畢。
內容 詢問《牡丹花開》是否要播畢。表示看到跑馬燈有贈獎活動寫「首播結束後」,以為是《牡丹花開》要下檔了。觀眾看不懂「首播結束後」的意思。(告知是活動時間並說明活動辦法。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/28 下午 03:31:00 地區 台北市

【卡通】

162911-1 主題 詢問《蠟筆小新》可否在 touchttv 收看。
內容 詢問《蠟筆小新》可否在 touchttv 收看。(說明卡通僅有電視播

出版權。）
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/7 上午 11:07:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
162714-1 主題 請回覆 6/1 新聞報導『澎湖炸彈魚豐收 一魚三吃吸饕客』店家資訊。
內容 請回覆 6/1 新聞報導『澎湖炸彈魚豐收 一魚三吃吸饕客』店家資訊。
回覆 統帥海鮮 馬公市中正路 93 巷 4 號 06-9269960
張貼者 非凡總機 張貼日期 2017/6/1 下午 05:02:00 地區 台北市

162716-1 主題 詢問 5/28《午安您好》『霸氣! 名店日煮萬粽 混泥土攪拌機助攻 』店家資訊。
內容 詢問 5/28《午安您好》報導『霸氣! 名店日煮萬粽 混泥土攪拌機助攻 裝載逾 300 公斤糯米』店家資訊。(提供福源肉粽電話 05-2336776。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/1 下午 07:31:00 地區 嘉義縣市

163178-1 主題 詢問主播林益如為何都沒有播報新聞。
內容 詢問主播林益如為何都沒有播報新聞。(告知待產休假中。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/6/16 上午 11:11:00 地區 台南市

163412-1 主題 感謝報導鹿港水患
內容 昨天看到 貴台報導我們彰化鹿港的新聞，看了心情是五味雜陳，很感謝你們將我們遭遇的問題真實呈現，那一個夜晚，真的就是這麼令人感到驚恐，到現在都還在持續進行後續的整理，大家不僅身體累，心裡也很累，非常感謝台視願意報導小鄉鎮的災情，希望透過電視的放送，讓更多行政單位知道我們的困境，我們真的不想再被水

淹。現在看到下雨都會怕啊
回覆 謝謝您的肯定與支持!
張貼者 黃先生 張貼日期 2017/6/20 上午 07:05:00 地區 彰化縣

163654-1 主題 詢問6/26新聞報導『董至成植髮』診所資訊。
內容 詢問6/26新聞報導『董至成植髮』診所資訊。(經查詢告知診所電話0800-888-758。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/6/26 下午 03:02:00 地區 台北市

163470-1 主題 詢問主播林益如為何都沒有播報新聞。
內容 詢問主播林益如為何都沒有播報新聞。(告知待產休假中。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/22 下午 07:34:00 地區 高雄市

【專題】
162731-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『台味冰淇淋克服逆境』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『台味冰淇淋克服逆境』店家資訊。(告知電話02-27622008。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/3 上午 11:04:00 地區 台中市

162846-1 主題 詢問6/5新聞台《尋找台灣感動力》報導『80年佛跳牆』店家。
內容 詢問6/5新聞台《尋找台灣感動力》報導『80年佛跳牆』店家資訊。(告知老協珍電話02-25533713。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/6/5 下午 04:12:00 地區 台北市

163162-1 主題 詢問6/15《尋找台灣感動力》報導『詠春牛肉麵』店家資訊。
內容 詢問6/15《尋找台灣感動力》報導『詠春牛肉麵』店家資訊。(提

供東東牛肉麵電話 02-27993344。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/6/15 下午 03:50:00 地區 桃園市

163390-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『牛骨白湯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『牛骨白湯』店家資訊。(告知電話 02-23934095。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/19 上午 11:36:00 地區 台北市

163458-1 主題 詢問 6/21《尋找台灣感動力》報導『榻榻米』店家資訊。
內容 詢問 6/21 新聞台《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 2017/6/22 上午 09:40:00 地區 新北市

綜合台
163907-1 主題 反映看不到台視綜合台。
內容 反映看不到台視綜合台。(港都有線)想看《楊麗花歌仔戲》。(說明港都有線尚無綜合台建議可向業者爭取上架。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/28 下午 04:31:00 地區 高雄市

工程收視類
162854-1 主題 反映無線台視近日又突然收視不佳。(竹東)
內容 反映無線台視近日又突然收視不佳。
回覆 一、確認附近店子湖主站及五指山發射站正常發射。 二、回電後，林先生告知台視跟華視皆收視不良，接收方位朝新竹五峰五指山發射站。 三、研判有可能接收天線或纜線接頭不良，已請其將接收天線及友台正常收視畫面拍照電郵給我們後，再主動給予技術協助。
張貼者 林先生 張貼日期 2017/6/6 下午 03:58:00 地區 新竹縣市

163170-1 主題 收訊不良
內容 每日觀看電視，無論哪一台，出現無訊號或畫面定格或聲音與畫面不同步或有類似馬賽克的雜訊充斥整個畫面幾秒，狀況頻頻出現，響收視品質極大。且社區已裝設共同天線，也於每四層樓裝設訊號放大器，卻仍出現上述收訊問題。請問，問題出在哪裡？如何能改善？
回覆 一、回電黃小姐，告知住家為19樓大廈使用共同天線，無論哪一台，皆出現無訊號或畫面定格。 二、研判應該是大樓信號分配不佳造成。 三、透過line請其提供接收天線相片及維護廠商電話後，再給予必要協助。
張貼者 黃瓊瑤 張貼日期 2017/6/16 上午 05:29:00 地區 桃園市

163379-1 主題 反映大通數位機上盒還是收不到台視頻道。(基隆)
內容 反映買新的大通數位機上盒還是收不到台視頻道。
回覆 一、回電李小姐，告知姊姊家住蘆洲8樓公寓，接收天線放在窗邊，部分頻道收視不佳。 二、請其轉告姊姊接收天線必須朝陽明山或101大樓方位，才能收視最佳。
張貼者 李小姐 張貼日期 2017/6/19 上午 09:16:00 地區 基隆市

觀眾服務
163004-1 主題 詢問《2017金曲獎頒獎典禮》輪椅席索票方式。
內容 詢問《2017金曲獎頒獎典禮》輪椅席索票方式。(說明必須依照官網活動取得一般票券後當天到現場更換輪椅席票券。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/6/12 下午 04:17:00 地區 不願透露

163607-1 主題 詢問《第28屆金曲獎頒獎典禮》可否到台視索取票券。
內容 詢問《第28屆金曲獎頒獎典禮》可否到台視索取票券。(告知小巨蛋當天現場補位方式。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/6/23 上午 11:02:00 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
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》
台視新聞HD
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 前檢察官徐仕瑋判刷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
4項專利配方
訂購專線：0809-088-668
watsons
《美食好簡單》陷地雞丁
美食好簡單
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
台北市
24小時
08:54:32
頻道位置 台視新聞台 衛天302台 名城事業106台
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
常春養生密碼
《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
閱聽人服務報告及處理情形
新聞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。