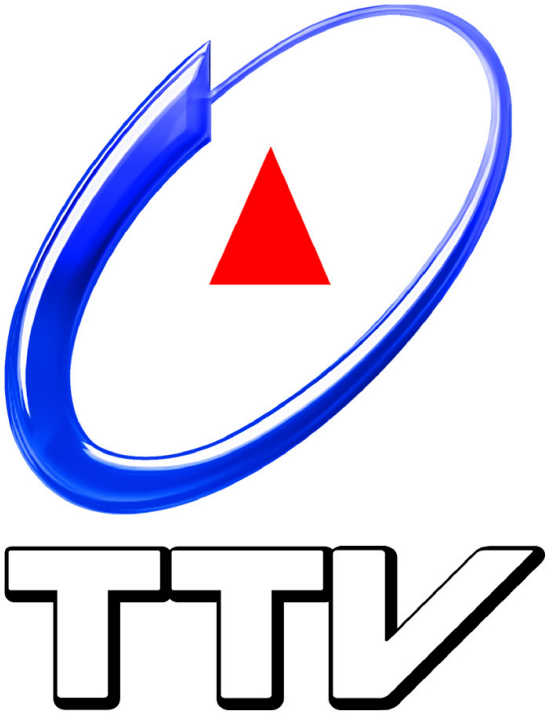


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年八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

台視一百零六年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年八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　17

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。

台視一百零六年八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。

◎一百零六年八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八月，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: 一百零六年八月一日至八月三十一日

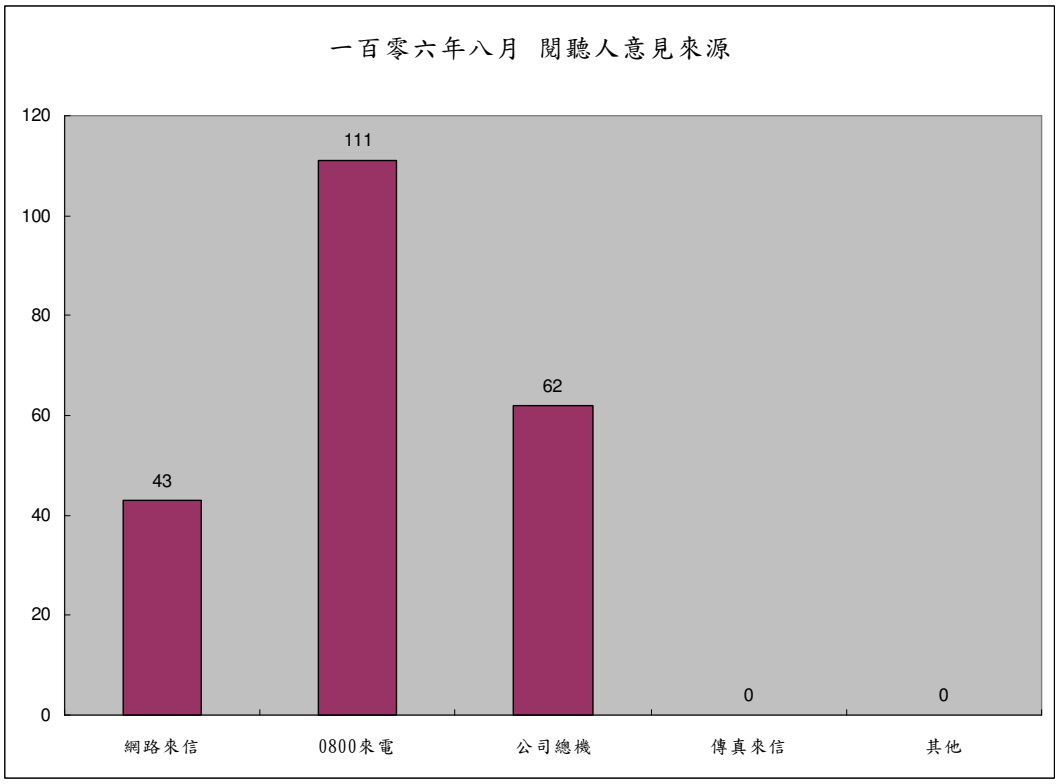
閱聽人意見總件數 216 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	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
	172	15	9	20	0

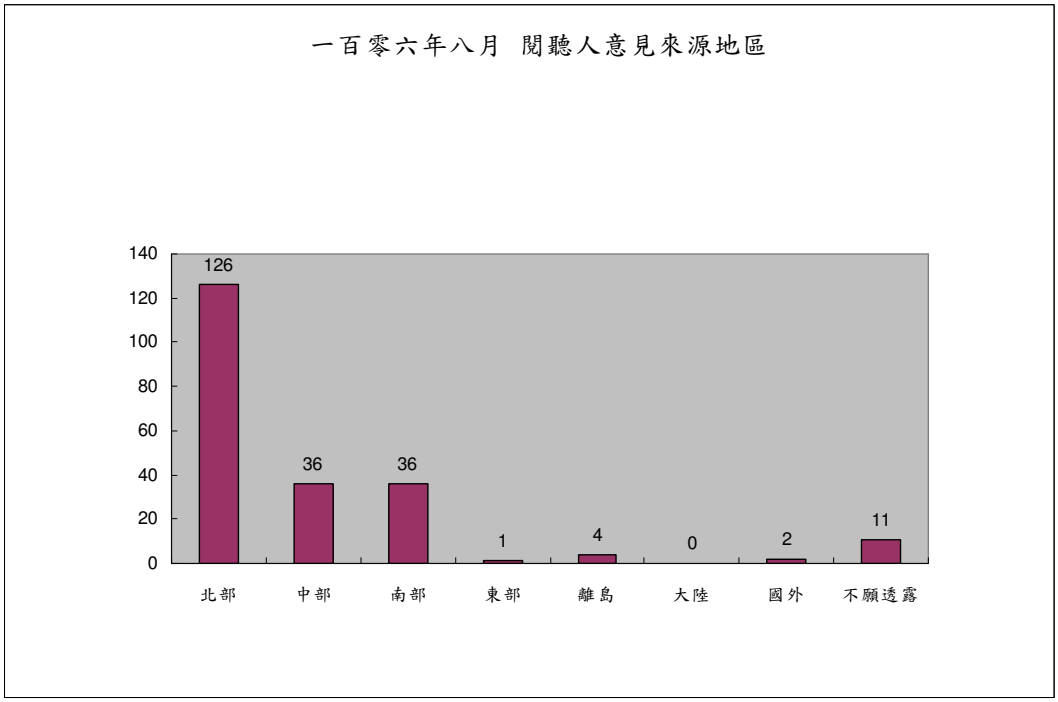
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	43	111	62	0	0



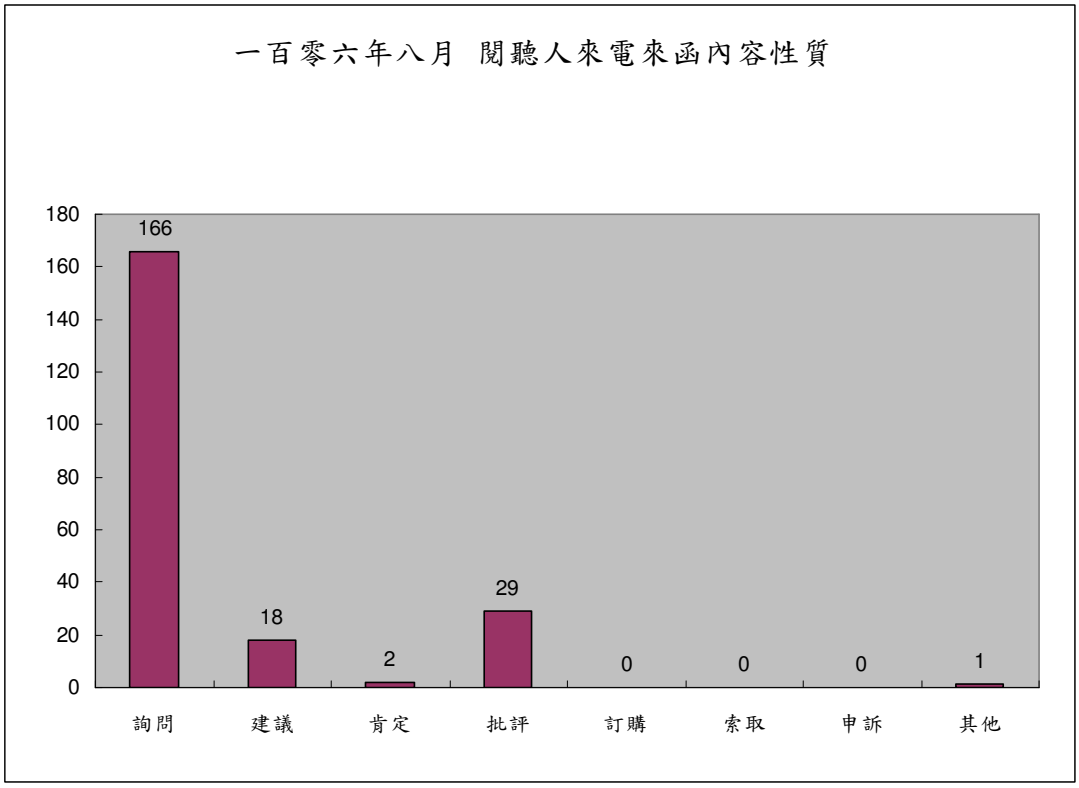
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	126	36	36	1	4	0	2	11



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	166	18	2	29	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	173	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	20	第六名	學學 ABC	5
第二名	尋找台灣感動力	17		濟公	5
第三名	晚間新聞	10	第八名	台灣廖添丁	4
第四名	牡丹花開	6		消費情報讚	4
	健康老實說	6		植劇場	4





五、台視公司一百零六年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

166804-1 主題 詢問《花甲男孩轉大人》完整版播出日期。

內容 詢問《花甲男孩轉大人》完整版播出日期。(告知 8/25 起每週五 22:00。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/10 下午 05:23:00 地區 台北市

166967-1 主題 詢問《五味八珍的歲月》安心亞的家拍攝地點。

內容 詢問《五味八珍的歲月》安心亞的家拍攝地點。

回覆 已回電告知拍攝地點為嘉義蒜頭糖廠。

張貼者 郭小姐 張貼日期 2017/8/18 下午 03:45:00 地區 高雄市

167022-1 主題 詢問《花甲男孩轉大人全》播出頻道。

內容 詢問《花甲男孩轉大人全》播出頻道。(機上盒無 HD) 告知主頻道播出。

張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/22 下午 04:30:00 地區 台北市

167085-1 主題 詢問是否有收藏廖添丁本人的物品。

內容 詢問是否有收藏廖添丁本人的物品。表示看到綜合台播出《台灣廖添丁》故來電詢問。(告知沒有。)

張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/24 下午 02:51:00 地區 桃園市

【綜藝】

166603-1 主題 綜藝三國智

內容 您好。我是綜藝三國智忠實粉絲... 嗯也不是太忠實啦.. 畢竟我沒有從第一集開始看, 我只追了快三個月而已。 星期六晚上八點, 是我的歡樂時間! 尤其在遊覽車上演"勾心鬥角", "拍賣", "搶標", "

催眠"更是有趣！每個參與者都各有特色，超有趣的！這幾個月來，我有個結論，綜藝三國智為什麼這麼有趣，好笑。 最大的功臣 - 所有的參加者！這也是我要寫這個意見給你們的原因。 你們的參與者，基本上都是我不太在其它"同類型"的看得到的，意思就是"陌生人"，這裏不是指這些陌生人不紅，而是這些陌生人沒有一些匠氣的表現。 上個星期也是很有趣，用學校來表現。 但是，坦白說，我一看到趙哥，我就熄火了~。他會有怎麼樣的表現，會說什麼... 都在預料中... 講會被"消音"的話，會有倚老賣老的橋段，會有被圍攻的老梗... 我... 真的，就冷掉了!還好有張立東，納豆，大根，米可白,鯰魚，紹偉哥，小哈等人的救場才"回溫"... 所以，可以請你們慎選來賓嗎? C 咖沒關係，網紅也可以，小小小咖更 OK... 這些沒有被其它同型的節目 settle 過的人，他們的"反應"才會更有趣啦！我期待一個可以讓我笑到肚子消失的綜藝三國志啦！加油!! ps. 我已經在想念李仁哥了~
回覆 已於 8/3 email 回覆觀眾，感謝對於本節目的支持。
張貼者 jamie hauang 張貼日期 2017/8/2 下午 12:57:00 地區 新北市

【社教】
166968-1 主題 詢問可否購買傅培梅教學節目 DVD。
內容 詢問可否購買傅培梅教學節目 DVD。(告知未出版。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/18 下午 05:00:00 地區 花蓮縣

新聞專題節目類
【新聞類】
166715-1 主題 請回覆 8/5、8/6 新聞報導『南投公路餐廳、櫻桃鴨』店家資訊。
內容 詢問 8/5、8/6 新聞報導『南投公路餐廳、櫻桃鴨』店家資訊。
回覆 埔里四季蒸宴 0492919919
張貼者 楊小姐 張貼日期 2017/8/7 下午 03:58:00 地區 桃園市

166820-1 主題 詢問新聞報導『小孩沒有奉養父母 財產則無法分配』詳細法律資訊。
內容 詢問半年前台視新聞曾報導『小孩沒有奉養父母 財產則無法分配』其法律有無落實。想確認當時報導的法律資訊。
回覆 請觀眾詢問專業律師才能獲得更多專業資訊
張貼者 王小姐 張貼日期 2017/8/11 下午 04:58:00 地區 台北市

167001-1 主題 詢問世大運報導內容。
內容 反映11：30左右收看的MOD在介紹昨日世大運籌備的過程，科技的運用，幕後工作人員的心血，志工的辛勞等，非常正面的新聞。但在11：30突然就切掉了，並未播完。詢問在何處或何時可以看到此段內容。建議可針對此部分做一個專題性的節目，應該很值得收看。(總值日員：王玫瑰-告知會請相關單位回電告知。)
回覆 當天LIVE播出，不會再重播。
張貼者 袁小姐 張貼日期 2017/8/20 上午 11:40:00 地區 台北市

167186-1 主題 詢問8/29《午安您好》報導『求姻緣不只靠紅線! 月老限時批正夯 寫信給月老星君』地點
內容 詢問8/29《午安您好》報導『求姻緣不只靠紅線!月老限時批正夯 寫信給月老星君』地點。(依新聞內容告知台中市慈德慈惠堂。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/29 下午 02:34:00 地區 屏東縣

【專題】
166636-1 主題 詢問8/3《尋找台灣感動力》報導『中和烤鴨』店家資訊。
內容 詢問8/3《尋找台灣感動力》報導『中和烤鴨』店家資訊。(提供北城烤鴨電話02-22460456。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/3 下午 03:10:00 地區 台北市

166699-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『大提琴吐司』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『大提琴吐司』店家資訊。(告知電話 02-29362610。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/8/7 上午 09:20:00 地區 台北市

166950-1 主題 詢問 8/25《福衛五號發射全紀錄》是否在 MOD 的 53 頻道直播。
內容 詢問 8/25《福衛五號發射全紀錄》是否在 MOD 的 53 頻道直播。(告知 02：30 起直播。)
貼者 先生 張貼日期 2017/8/17 上午 10:06:00 地區 台南市

168182-1 主題 詢問 8/30《尋找台灣感動力》報導『老店新生 鐵漢柔情繡花鞋』店家資訊。
內容 詢問 8/30《尋找台灣感動力》報導『老店新生 鐵漢柔情繡花鞋』店家資訊。(告知電話 02-23110045。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/8/30 下午 04:04:00 地區 台北市

綜合台
166738-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(家和有線)
內容 詢問綜合台頻道位置。收視方式-家和有線。(說明家和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 2017/8/8 下午 02:10:00 地區 新北市

166824-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(大安文山有線)
內容 詢問綜合台頻道位置。收視方式-大安文山有線。(說明大安文山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 2017/8/11 下午 07:31:00 地區 台北市

工程收視類

166579-1 主題 反映無線電視近 3 個月收不到台視四個頻道。(林園區)

內容 反映無線電視近 3 個月收不到台視四個頻道。(林園區) 登錄 OA 請工程部回電。

回覆 一、回電該戶為 3 樓透天，大通菱形天線置於 3 樓屋頂，分接至 1,2 樓電視，台視近三個月無法收視。 二、已建議其先檢查各纜線接頭並更換低耗損分配器，必要再更換為魚骨天線及強波器，即可改善。三、已留站台電話供其諮詢。

張貼者 李先生 張貼日期 2017/8/1 下午 03:48:00 地區 高雄市

166704-1 主題 台視的訊號收不到

內容 家中為三樓透天厝目前架設數位天線，三樓可看全部節目一樓台視節目都無訊號，有可加強訊號的方法嗎。

回覆 回電該戶為 3 樓透天，大通魚骨天線置於 3 樓屋頂，直接至 1 樓電視，只台視自 7 月颱風前無法收視，已建議其檢查電纜接頭及調整天線方向，若只有一樓無法收視建議加裝桿上放大器，並留站台電話以供諮詢。

張貼者 盧先生 張貼日期 2017/8/7 上午 11:40:00 地區 台南市

166945-1 主題 收視品質

內容 你好 我住台中清水區最近要看台視的節目都無法收看，家中的老人家很喜歡你們的節目可以麻煩你們看是什麼情況嗎？謝謝 對了 我家是用電視機上盒收看的

回覆 一、研判為清水改善站收視戶，已將信息轉給責任台民視先行確認站台是否正常運作。 二、8/17 11:20 民視向沙鹿柯先生收視戶求證，目前各家接收正常。 三、回電王惠萍，得知二樓用大通圓型天線，一樓接收，已建議更換高增益八木數位天線即可改善收視。

張貼者 王惠萍 張貼日期 2017/8/16 下午 03:00:00 地區 台中市

167103-1 主題 台視的4台數位電視頻道無法收視

內容 我住在新北市新店區二十張路這邊，我家的數位電視天線已經裝了很多年，之前收視狀況都算正常，數位電視總共22個頻道都可以正常收看，但台視的4個頻道明顯收訊比較差，畫面經常會有馬賽克的收訊不良狀況，但最近這一個月狀況更加嚴重，同樣的數位電視天線都沒變過，其他的18台都能正常收視，就是台視的這4個頻道變成完全無畫面，因此完全無法觀看，有將電視重新掃描頻道狀況也完全相同，顯然最近台視的訊號又變得更差了，導致電視收訊不良完全沒畫面，因此建議加強貴公司無線電視訊號的發送強度，謝謝！

回覆 因梁先生未留連絡電話，無法詳細瞭解其住處天線形式、架設方式及接收方向，經確認竹子山站及南港山站發射正常，另電話詢問住新店復興路觀眾其台視頻道收視正常，已以E-MAIL回覆梁先生請其調整天線方向及檢查接收天線、電纜線及接頭是否受損、老化，並留本組連絡電話供諮詢。

張貼者 梁先生 張貼日期 2017/8/25 下午 02:06:00 地區 新北市

觀眾服務

166619-1 主題 詢問如何免費收看台灣無線電視頻道。

內容 詢問如何免費收看台灣無線電視頻道。(告知安裝數位機上盒。)

張貼者 先生 張貼日期 2017/8/3 上午 09:17:00 地區 新北市

166960-1 主題 詢問2017台北世大運舉辦日期。

內容 詢問2017台北世大運舉辦日期。(告知8/19~8/30。)

張貼者 先生 張貼日期 2017/8/17 下午 07:38:00 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
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 前檢察官徐仕瑋判刪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 艾怡良榮獲歌后 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
《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
陳柏樺教授
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。