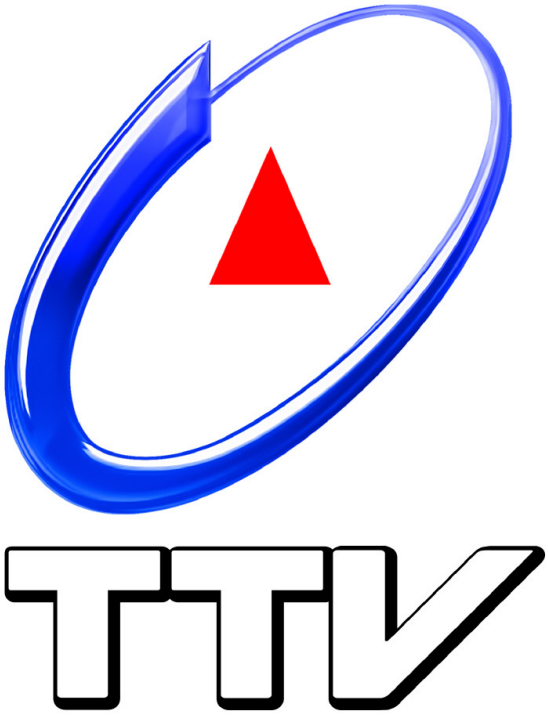


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零六年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零六年十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

　　台視一百零六年十月資料統計表及圖表　7

五、一百零六年十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　15

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。

台視一百零六年十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。

◎一百零六年十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十月，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: 一百零六年十月一日至十月三十一日

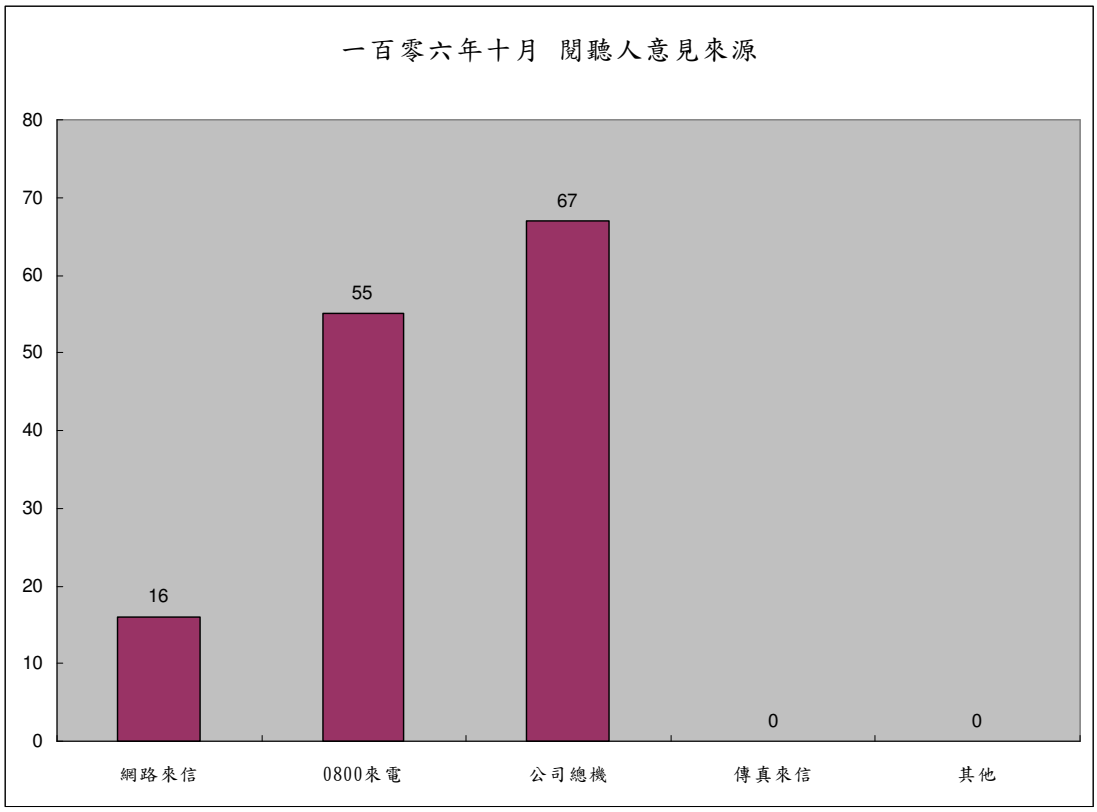
閱聽人意見總件數 138 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	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
	101	10	12	15	0

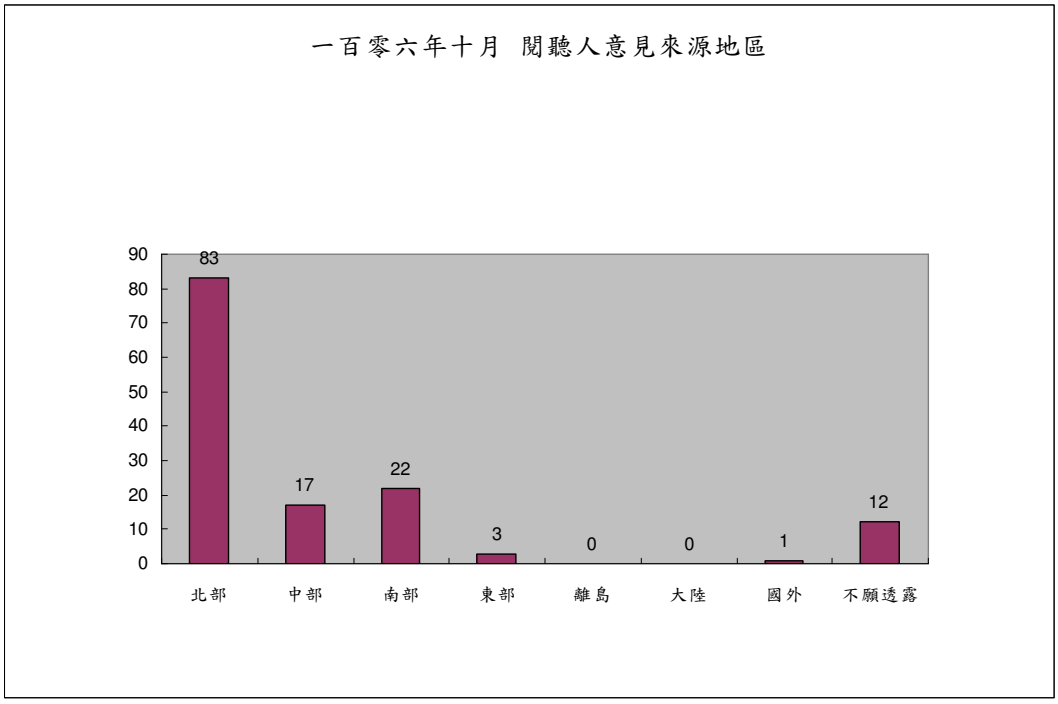
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	16	55	67	0	0



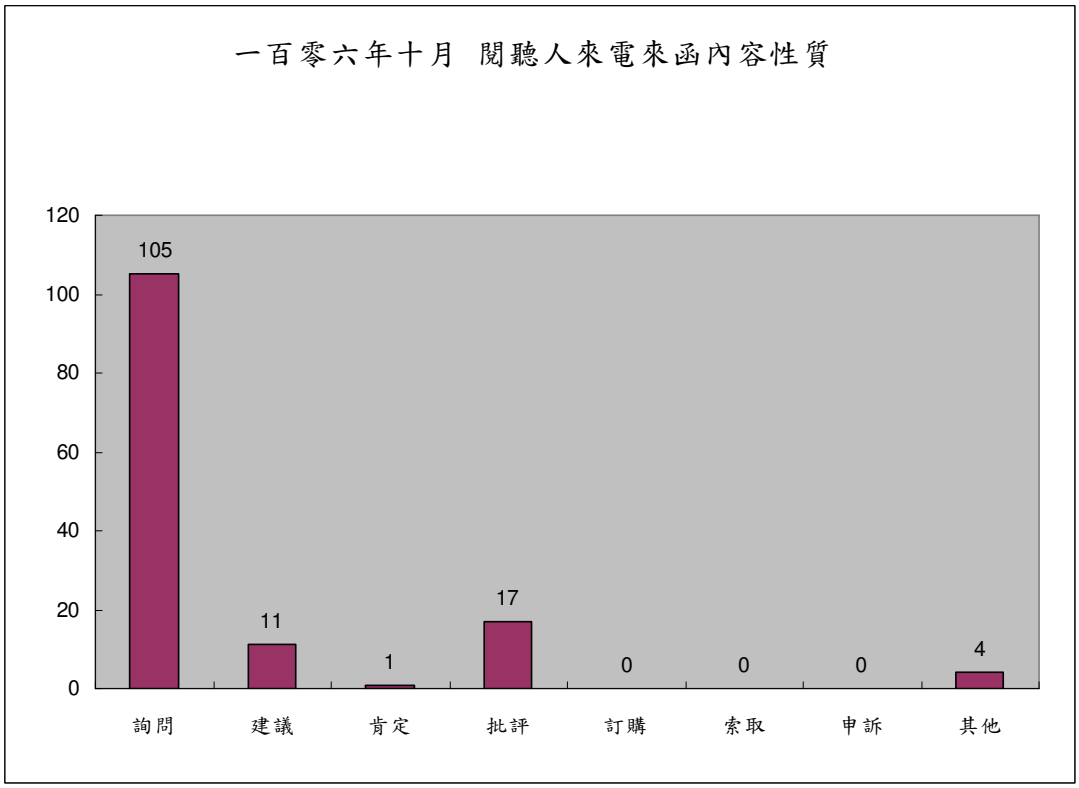
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	83	17	22	3	0	0	1	12



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	105	11	1	17	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	122	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	19	第六名	午安您好	3
第二名	尋找台灣感動力	15		林投姐	3
第三名	晚間新聞	8		健康老實說	3
第四名	幸福一點通	5		蠟筆小新	3
第五名	楊麗花歌仔戲	4	第七名	台語新聞	2





五、台視公司一百零六年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【社教】

170778-1 主題 請回覆10/12《美食好簡單》使用的「紫色高麗菜苗」購買地點。

內容 詢問10/12《美食好簡單》『高麗苗雙醬麵』使用的「紫色高麗菜苗」購買地點。表示70歲第一次看到也從未在超市看過。

回覆 感謝觀眾對節目支持，該食材可至微風廣場超市即可購買的到。

張貼者 洪小姐 張貼日期 2017/10/12 上午 11:20:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

170676-1 主題 詢問10/1新聞報導『日人氣可麗餅來了! 結合台灣味進東區』店家資訊。

內容 詢問10/1新聞報導『日人氣可麗餅來了! 結合台灣味進東區』店家資訊。

回覆 新光三越台北信義新天地A8二樓 店名「gelato pique cafe creperie」

張貼者 小姐 張貼日期 2017/10/2 下午 03:55:00 地區 台北市

170668-1 主題 請回覆10/2《早安您好》報導『日本保養品牌進駐台灣』店家資訊。

內容 詢問10/2《早安您好 台視新聞》報導『日本熱門保養品牌進駐台灣』店家資訊。(ENPS採訪內容無資訊。登錄OA請新聞部自行回電。)

回覆 已回電告知為日妍

張貼者 郭小姐 張貼日期 2017/10/2 下午 02:10:00 地區 台北市

170689-1 主題 詢問10/3《午安您好》報導『男睡眠障礙就醫挽回婚姻』採訪醫師。
內容 詢問10/3《午安您好》報導『睡夢中毆妻 男睡眠障礙就醫挽回婚姻』採訪醫師。(告知光田醫院睡眠醫學中心主任楊鈞百。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/10/3 下午 04:09:00 地區 台北市

170847-1 主題 詢問10/9新聞報導『大董們哈這味! 北投牛肉專賣店大排長龍』店家資訊。
內容 詢問10/9新聞報導『大董們哈這味! 北投牛肉專賣店大排長龍』店家資訊。(告知金春發牛肉麵電話02-2892-8072。)
張貼者 先生 張貼日期 2017/10/16 下午 04:10:00 地區 台北市

170883-1 主題 請回電告知10/18新聞報導『CNN推薦必吃 全台最好吃滷肉飯在屏東』店家資訊。
內容 請回電告知10/18新聞報導『CNN推薦必吃 全台最好吃滷肉飯在屏東』店家資訊。
回覆 087888197 台南蔡家
張貼者 楊小姐 張貼日期 2017/10/18 下午 04:58:00 地區 台北市

171019-1 主題 詢問10/26新聞報導『5.6年級生的回憶!手扒雞始祖強勢復出』店家資訊。
內容 詢問10/26新聞報導『5.6年級生的回憶!手扒雞始祖強勢復出』店家資訊。(提供香雞城聯絡專線02-2204-1425。)
張貼者 小姐 張貼日期 2017/10/26 下午 07:17:00 地區 台北市

【專題】
170662-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『百年糕餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『百年糕餅』店家資訊。(告知電

話 04-22222257。）
張貼者 小姐 張貼日期 2017/10/2 上午 10:18:00 地區 台南市

170700-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『家傳肉羹』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『家傳肉羹』店家資訊。（告知電話 02-29611856。）
張貼者 小姐 張貼日期 2017/10/5 上午 10:03:00 地區 新北市

170983-1 主題 詢問 10/24《尋找台灣感動力》報導『父愛酥脆肉圓』店家資訊。
內容 詢問 10/24《尋找台灣感動力》報導『父愛酥脆肉圓』店家資訊。（已提供店家電話 04-2208-2219。）
張貼者 小姐 張貼日期 2017/10/24 下午 06:20:00 地區 台中市

綜合台
170756-1 主題 詢問綜合台《林投姐》其他收看方式。
內容 詢問綜合台《林投姐》其他收看方式。（永佳樂有線）說明目前尚無其他收看管道。
張貼者 王小姐 張貼日期 2017/10/11 下午 02:13:00 地區 新北市

170859-1 主題 反映家中有線電視看不到綜合台。（大安文山有線）
內容 反映家中有線電視看不到綜合台。想要看楊麗花歌仔戲。（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 2017/10/17 上午 11:24:00 地區 台北市

工程收視類
170716-1 主題 反映無線電視只有台視多日無訊號。（嘉義市）

內容 反映無線電視只有台視多日無訊號。(登錄OA請工程部回電。)
回覆 回電得知吳先生位於嘉義市平等街為3樓透天厝,近幾日收不 到台視信號，接收天線架於3樓頂，共3台電視有加裝放大器，建議請其先檢查纜線各接頭並將天線朝向關子嶺，再重新掃描頻道應可恢復收視。(吳先生為電子人員稱將自行檢查纜線系統。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2017/10/6 上午 09:52:00 地區 嘉義縣市

171024-1 主題 反映數位電視比其他台慢10秒才有畫面。(苗栗)
內容 反映數位電視台視頻道會比其他台慢10秒才有畫面。(登錄OA請工程部回電。)
回覆 回電洪先生得知家住二樓透天厝使用戶外型天線及奇美32吋液晶電視，內建機上盒，已告知台視火炎山發射站正常運作，建議觀眾先行調整天線接收方向及頻道重新搜尋，如無法改善再聯絡本台協助處理。
張貼者 洪先生 張貼日期 2017/10/27 上午 11:28:00 地區 苗栗縣

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
只要還有機會
絕對不能放棄
10/10 每週一至週四晚間10點
領銜主演：Junior（韓宣邦）、陳博正、陳怡嘉、尹昭德、李沛旭
指尖的溫暖
指尖的溫暖
10/10起，每週一至週四 晚間十點，臺灣電視台《台視主頻》
台視新聞HD
睽違6年火山再爆發 灰煙噴700公尺高
新聞
財經
» 新片"正義聯盟" 蝙蝠俠攜神力女超人抗敵
» "大佛普拉斯"首映會 柯P現身戲院挺國片
» 美軍軍機迫降沖繩起火 機上7人全平安
» 日本新燃岳火山爆發 灰煙籠延10公里
» 高雄恙蟲病5年新高 9月病例8成去過柴山
TTV iSHOPPING
真享購
台視新聞
《台視新聞》 國慶慶祝大典「雙主播」 全程4小時精彩呈現 鄒凱雯為準備轉播工作 與著GD演唱會 都于中自備「記憶口香糖」與「茄芷袋」...
TTV情報
綠野仙蹤
10/7
10/15
2017 Nantou Global Tea Expo
中興新村
《綠藝3國智》鮭魚哥捉弄前輩 趙正平氣喊「Blue了」「激動哥」盼提早收工 心疼狂撒萬把塊...
TTV情報
誤判卷雲為空汙 鄭明典致歉 只是巧合
抗疑狂奔 有練過! 邁關查拒捕 1秒金蟬脫殼術落跑
《牡丹花開》 李運、孫淑媚殺青高歌 霍正宥大方劇場 劉曉慧宅在家陪狗 林健寰期盼再相見...
TTV情報
《第52屆電視金鐘獎》台視榜獲5項大獎 《天黑請閉眼》獲「戲劇節目獎」 柯淑勤、孫可芳、陳妤贏得肯定
TTV情報
樂視C
葉黃素
玉米黃素
藍光專利
黃金比例10:2
訂購專線：0809-088-668
watsons
《美食好簡單》孜然腰仁土豆丁
美食好簡單
這是一場
屬於你和我的運動會
Sports @ YI-LAN
106年全國運動會
10/21-10/26
《專題報導》
飛蚊症 視網膜剝離前兆
常春月刊
台視新聞HD
心理壓力.血糖太高太低 當心頭暈上身
水氧減少 瑪娃嘟風遭襲 迎風面仍有局部短暫陣雨
《常春養生密碼》頭暈目眩揪病因 常見原因：內耳不平衡
常春養生密碼
WELCOME TO THE
FESTIVAL VILLAGE
《GMA 2017金曲國際音樂節》德國Reeperbahn音樂節重視亞洲音樂商機 GMA持續與世界音樂節合作...
TTV情報
· 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。