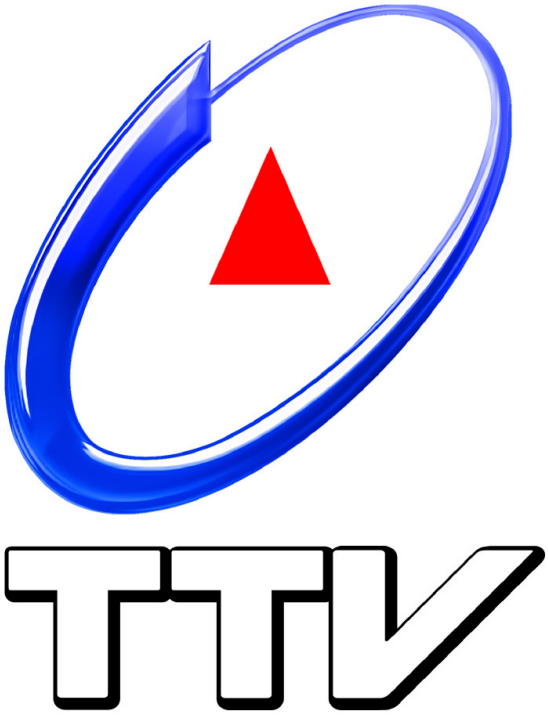


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年一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

台視一百零七年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年一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　18

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。

台視一百零七年一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。

◎一百零七年一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十二月，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: 一百零七年一月一日至一月三十一日

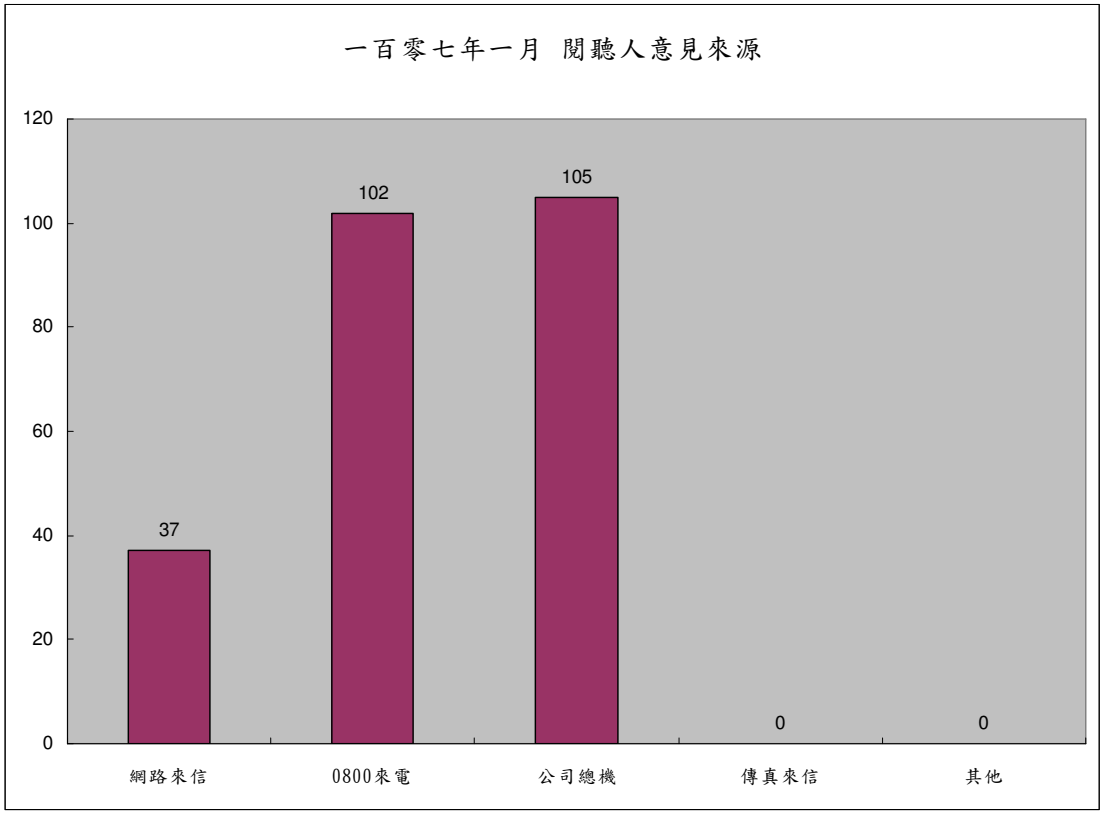
閱聽人意見總件數 244 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	192	27	10	15

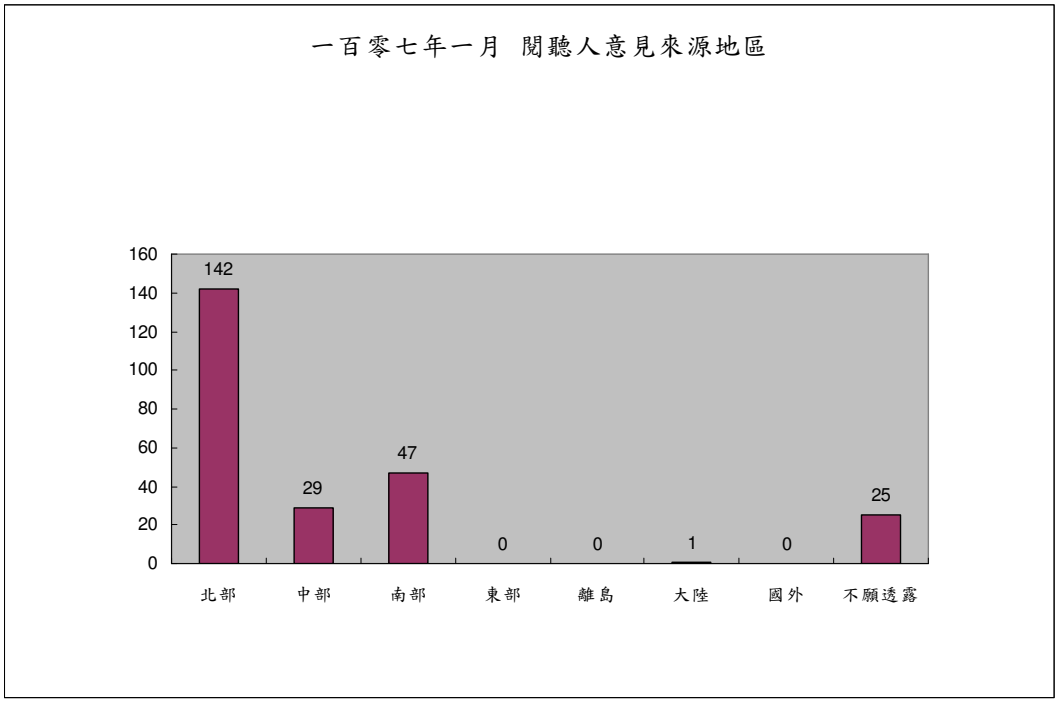
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	37	102	105	0	0



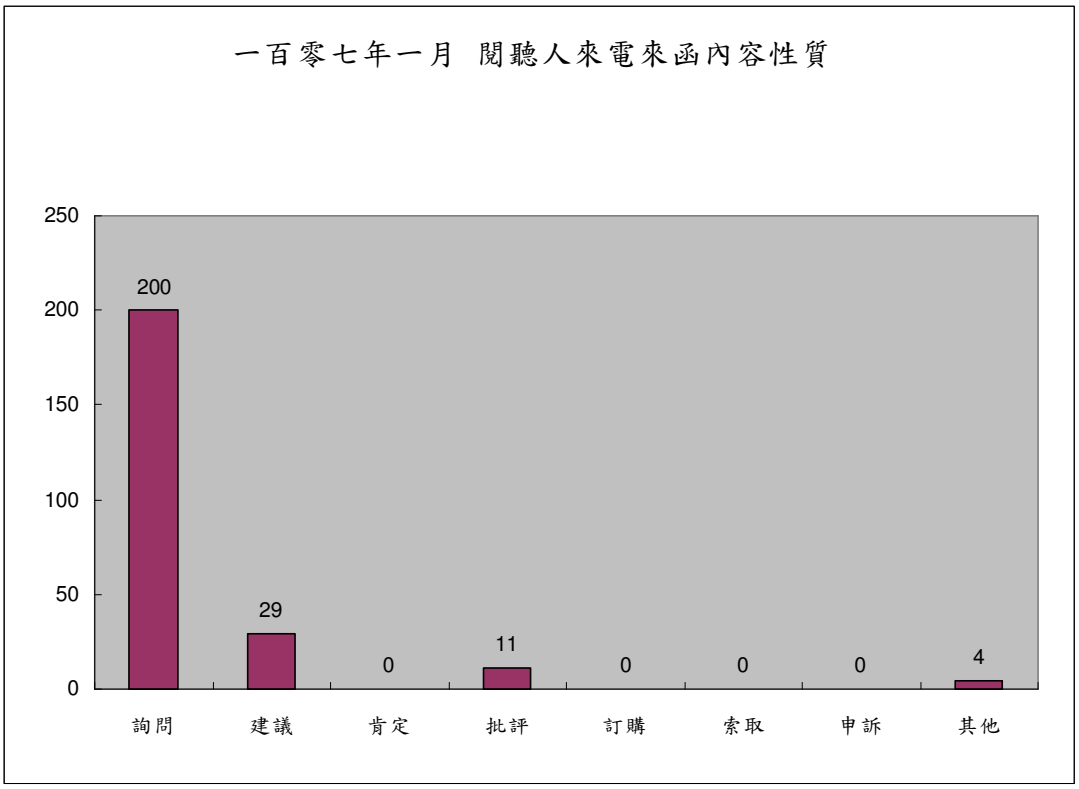
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	142	29	47	0	0	1	0	25



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	200	29	0	11	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	207	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	超級巨星 紅白藝能大賞	40	第六名	加油!美玲	4
第二名	尋找台灣感動力	39		幸福一點通	4
第三名	美食好簡單	20	第七名	神機妙算劉伯溫	3
第四名	維也納新年音樂會	12		奧斯卡頒獎典禮	3
第五名	楊麗花歌仔戲	8		360 行向前衝	2





五、台視公司一百零七年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

173293-1 主題 詢問 youtube 看如何看到完整的《親愛的，我愛上別人了》集數。

內容 詢問 youtube 看如何看到完整的《親愛的，我愛上別人了》集數。(已告知搜尋方式。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/11 下午 04:29:00 地區 台中市

【特別節目】

173120-1 主題 留言詢問 1/1《2018 維也納新年音樂會》18：15 沒有直播。

內容 留言詢問 1/1《2018 維也納新年音樂會》18：15 為什麼沒有看到直播。MOD 用戶表示 18：15 找了台視 3 個台都沒有看到直播，最後是在 23：00 看主頻道看到 01：30 很累。MOD 用戶表示 18：15 找了台視 3 個台都沒有看到直播，最後是在 23：00 看主頻道看到 01：30 很累。(已回電告知 18：15 直播在財經台。藍小姐表示一直看到電視廣告就是沒發現在財經台。登錄 OA 業務部參考。)

張貼者 藍小姐 張貼日期 2018/1/2 下午 01:24:00 地區 台北市

173179-1 主題 詢問《2018 超級巨星紅白藝能大賞》1/13 是否開放後補排隊。

內容 詢問《2018 超級巨星紅白藝能大賞》1/13 是否開放後補排隊。(告知 16：00 南大門廣場開放排隊，但不保證可以進場。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/1/5 下午 03:28:00 地區 台北市

173176-1 主題 詢問網路是否可收看《2018 維也納新年音樂會》。

內容 詢問網路是否可收看《2018 維也納新年音樂會》。(告知並未授權網路播出權。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/1/5 上午 11:05:00 地區 台北市

173252-1 主題 詢問《2018 超級巨星紅白藝能大賞》台視索票方式。
內容 詢問《2018 超級巨星紅白藝能大賞》台視 1 樓索票方式。(說明台視沒有索票並告知 1/13 補位方式。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/9 下午 04:57:00 地區 高雄市

173321-1 主題 詢問《2018 超級巨星紅白藝能大賞》播出時間。
內容 詢問《2018 超級巨星紅白藝能大賞》播出時間。(告知 2/15 除夕晚間 20:00 播出)。
張貼者 先生 張貼日期 2018/1/12 上午 11:21:00 地區 桃園市

173467-1 主題 詢問《第 90 屆奧斯卡頒獎典禮》播出日期。
內容 詢問《第 90 屆奧斯卡頒獎典禮》播出日期。(告知 3/5。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/19 下午 12:03:00 地區 台北市

173498-1 主題 KKBOX 風雲榜會不會上架在台視隨選看的網站
內容 今年 KKBOX 風雲榜會不會上架在台視隨選看的網站
回覆 很抱歉，基於版權，本節目無法上架在台視隨選收看的網站。謝謝您的來信。
張貼者 陳俊仲 張貼日期 2018/1/20 下午 09:53:00 地區 台南市

173585-1 主題 詢問是否會播出《第 90 屆奧斯卡頒獎典禮》。
內容 詢問是否會播出《第 90 屆奧斯卡頒獎典禮》。反映 9：30 播出太晚。(告知 3/5 並說明是與當地同步時間直播。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/1/29 上午 09:53:00 地區 台南市

173617-1 主題 詢問網路是否可收看《第 60 屆葛萊美頒獎典禮》。
內容 詢問網路是否可收看《第 60 屆葛萊美頒獎典禮》。(告知並未授權網路播出權。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/1/30 下午 03:20:00 地區 嘉義縣市

新聞專題節目類
【新聞類】
173301-1 主題 詢問 1/11 新聞報導『花蓮 4 童擠破舊狹小工寮 寒流襲台處境堪憂』捐款方式。
內容 詢問 1/11 新聞報導『花蓮 4 童擠破舊狹小工寮 寒流襲台處境堪憂』捐款方式。(提供秀林鄉部落關懷協會電話 038-269566。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/12 上午 10:13:00 地區 台中市

173543-1 主題 詢問 1/24《午安您好》報導『台中市場連 6 年推百元年菜 』店家資訊。
內容 詢問 1/24《午安您好》報導『台中市場連 6 年推百元年菜 開賣到除夕』店家資訊。(提供丸東商號電話 04-2227-9299。)
張貼者 張小姐 張貼日期 2018/1/24 下午 05:18:00 地區 台中市

173589-1 主題 詢問中午新聞『炭香雞飯 1800』店家資訊。
內容 詢問中午新聞『炭香雞飯 1800』店家資訊。(總值日員：陳蜀強-已回覆就是要炭香三重店龍門路 224 號。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2018/1/27 下午 03:06:00 地區 新北市

173603-1 主題 反映 1/30 新聞『花蓮縣政府加開台北、花蓮直達返鄉專車今天中午開賣。』但台鐵沒有此方
內容 反映 1/30 新聞報導『花蓮縣政府加開台北、花蓮直達返鄉專車今天中午開賣。』但打電話問台鐵沒有此方案。(告知為『花蓮縣政府

加開』詳情洽花蓮縣政府。）
張貼者 先生 張貼日期 2018/1/30 上午 09:30:00 地區 台中市

【專題】
173153-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蔬菜包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蔬菜包』店家資訊。(告知電話 02-26585879。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/4 下午 03:39:00 地區 桃園市

173227-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『麻油』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『麻油』店家資訊。(告知電話 02-28098834。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/8 下午 04:00:00 地區 新北市

173353-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『北埔甜柿餅』等店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『北埔甜柿餅』等店家資訊。(告知電話 0939-334137。）
張貼者 林先生 張貼日期 2018/1/15 上午 10:45:00 地區 台南市

173567-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『兄弟泡菜』等店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『兄弟泡菜』等店家資訊。(告知電話 02-27909639。）
張貼者 林先生 張貼日期 2018/1/26 下午 04:16:00 地區 台南市

173599-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『小籠湯包 上海中醫師思鄉情』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『小籠湯包 上海中醫師思鄉情』店家資訊。(提供店家電話 04-2258-6111・)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/29 下午 03:45:00 地區 台北市

財經台

173112-1 主題 詢問三峽家和有線台視財經台在哪個頻道。
內容 詢問三峽家和有線台視財經台在哪個頻道。(總值日員：呂振銘-告知家和有線目前沒有台視財經台，建議陳小姐告知系統業者把台視財經台放入播放頻道。)
張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/1/1 下午 06:30:00 地區 新北市

173466-1 主題 詢問紅樹林有線電視是否有台視財經台。
內容 詢問紅樹林有線電視是否有台視財經台。(告知 308 頻道。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/19 上午 11:56:00 地區 新北市

173462-1 主題 財經台股市即時通節目跑馬燈
內容 您好，該節目畫面右下角最底下一排指數，只會顯示台指 02，金融 02 及電子 02 的資訊，這三項近期 01 的資訊未揭露，已經有兩天，煩請修正，謝謝。
回覆 您好感謝您在 1/19 日來電詢問關於台視財經台「股市即時通」期貨與股市資訊播出的相關疑問， 也感謝您對台視財經台的支持。
您 1/19 日來信詢問關於"台指 02，金融 02 及電子 02 的資訊，這幾項近期 01 的資訊未揭露，已經 有兩天"的問題，是因為上述的這些近期 01 期貨的到期結算日是在 1 月 17 日星期三，每個月第三 週的星期三為結算日，因此過了 1 月 17 日這些 01(代表 1 月)的指數便不會再揭露。
謝謝您的支持
張貼者 羅烈炘 張貼日期 2018/1/19 上午 09:38:00 地區 苗栗縣

綜合台

173386-1 主題 詢問綜合台收看方式。

內容 詢問綜合台收看方式。想看楊麗花歌仔戲。(觀昇有線) 說明觀昇有線尚無綜合台建議可向業者爭取上架或安裝數位機上盒。

張貼者 許小姐 張貼日期 2018/1/16 上午 10:46:00 地區 屏東縣

173464-1 主題 詢問綜合台收看方式。(天外天有線)

內容 詢問綜合台收看方式。(天外天有線)(說明天外天有線尚無綜合台建議可向業者爭取上架或安裝數位機上盒。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/1/19 上午 09:48:00 地區 新北市

工程收視類

173241-1 主題 抱怨只要下雨天台視頻道就沒有訊號。(無線電視)

內容 抱怨只要下雨天台視頻道就沒有訊號。他台都正常。(無線電視) 登錄 OA 請工程部回電。

回覆 一、回電得知住家在台中市南屯區為透天厝，屋頂有使用不鏽鋼接收天線，台視信號一直不穩。 二、已告知該款不鏽鋼接收天線對台視接收特性極差，必須換新數位八木鋁質天線，即可改善收視品質。

張貼者 蔡先生 張貼日期 2018/1/9 上午 08:56:00 地區 台中市

173256-1 主題 反映無線數位電視訊號不穩定。

內容 反映無線數位電視訊號不穩定。(大湖鄉)登錄 OA 請工程部回電。

回覆 一、回電告知公視頻道 30 信號不穩，其餘正常。 二、公視於 1/10 中午派人到站查修，發覺來自吊神山接收信號強度不足，非設備故障所致，已轉知吊神山轉播站維護廠商儘快修復。 三、已告知目前處理情形。

張貼者 鍾先生 張貼日期 2018/1/10 上午 10:06:00 地區 苗栗縣

觀眾服務

173522-1 主題 好想看 20 年前的百戰天龍台視版

內容 舊版百戰天龍影片還在嗎？可以線上看嗎？超級懷念，小時候看的馬蓋先現在的影集都沒有以前老片的味道～也沒有吸引力希望台視能釋出寶貴珍貴的懷舊影集真的很懷念小時後可以跟爸爸一起看喜歡的美劇爸爸只看百戰天龍不看連續劇小時候超喜歡馬蓋先還去買了把瑞士刀，希望自己長大變馬蓋先現在電視少了闔家共賞的影片，大家各自個的看自己手機裡的影片希望台視能在數位電視重播百戰天龍影集

回覆 很抱歉，基於版權時效已過，如今已無法播出。敬請見諒。

張貼者 黃昱升 張貼日期 2018/1/23 上午 06:53:00 地區 台中市

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
加油！美玲
3/1(二)起
每週一至週五晚間8:00
加油！美玲
3/1(二)起，每週一至週五 晚間八點 臺灣電視台（台視主頻）
載運砷鎘誤闖窄小涵洞 大貨車動彈不得
新聞
財經
» 北韓試射潛射彈道飛彈 南韓:只飛30km
» 吉普車協會聚會 42歲女不慎滑倒墜溪
» 北市學生樂儀隊會師 小巨蛋切磋技藝
» 日系最大運動品牌 高雄設路跑旗艦店
» 農田驚見兩米錦蛇 老農臨危不亂勇擒
Mother's Day
專屬你的心意
專區9折UP!
通關密語 抽好禮
幸福不二家
台視
魔導少年 第二季
手遊上市「妖精的尾巴」
遊戲虛寶正式發送!
台視HD 超級 多雷斯羅薩
雙線播出 每週六集
再送豪華限量週邊!!
Mother's Day
專屬你的心意
專區9折UP!
☆人氣連鎖蛋糕 ☆最夯話題
UNIQUE BUSINESS WEEKLY
非凡商業周刊
熱錢景氣匯率
復甦打底之路週布黃金
當沖！盤中制勝攻略
非凡商業周刊，1997年創刊，每週六出刊，鎖定非凡，掌握未來，
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
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
TTV iSHOPPING愛品牌
招標查詢
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
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
台視公司性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法
台視公司性騷擾防治申訴管道
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。