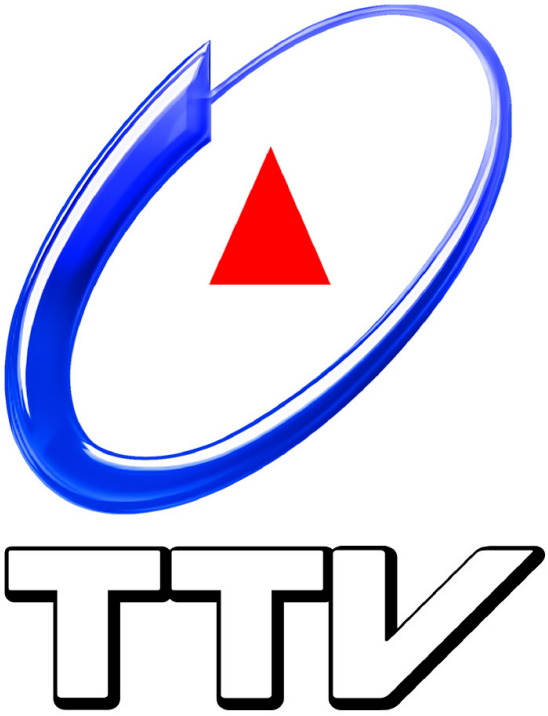


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年四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

　　台視一百零七年四月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年四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。

台視一百零七年四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。

◎一百零七年四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一百零七年四月，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: 一百零七年四月一日至四月三十日

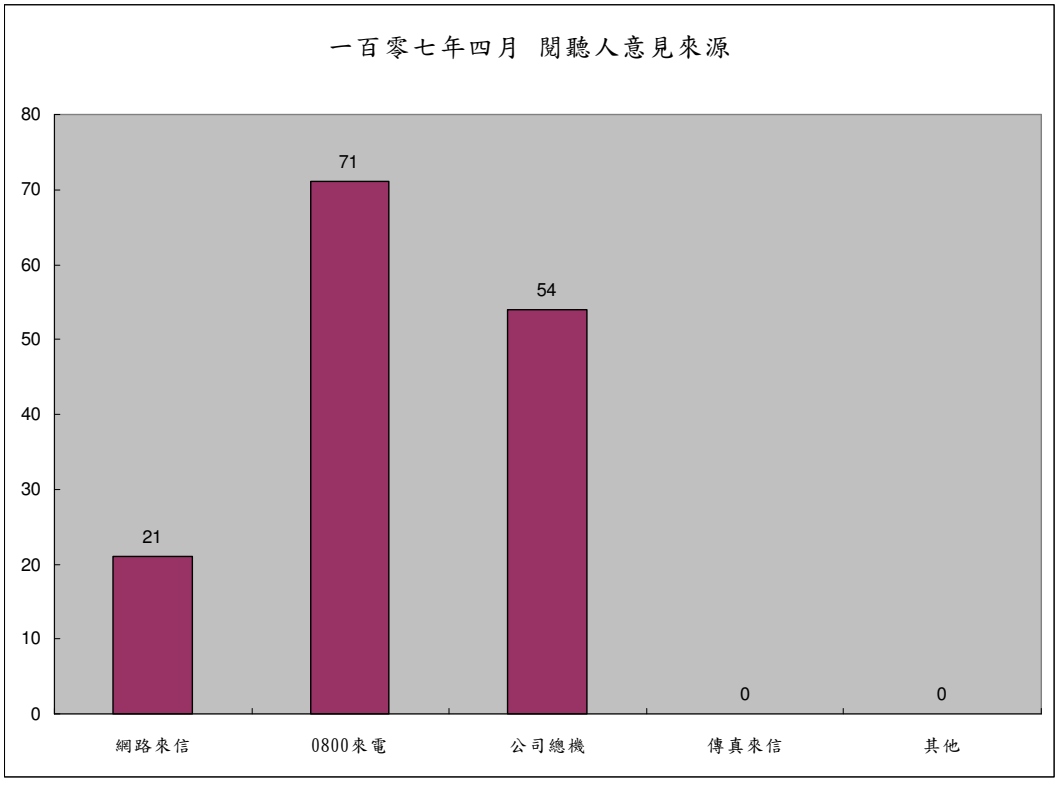
閱聽人意見總件數 146 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	103	27	2	14

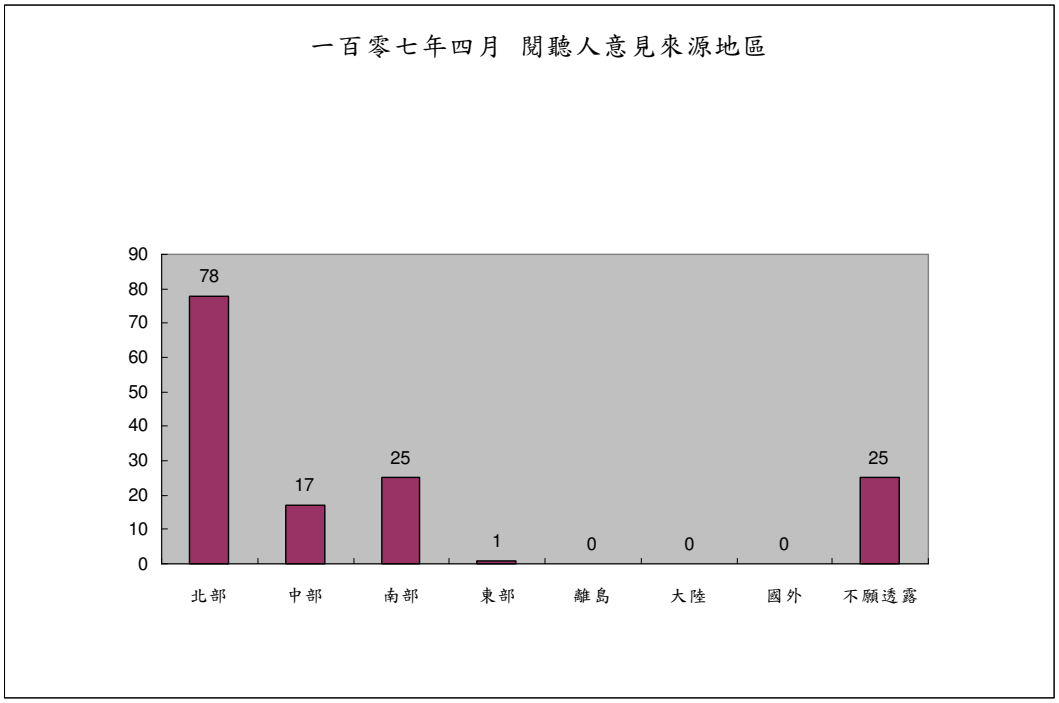
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	21	71	54	0	0



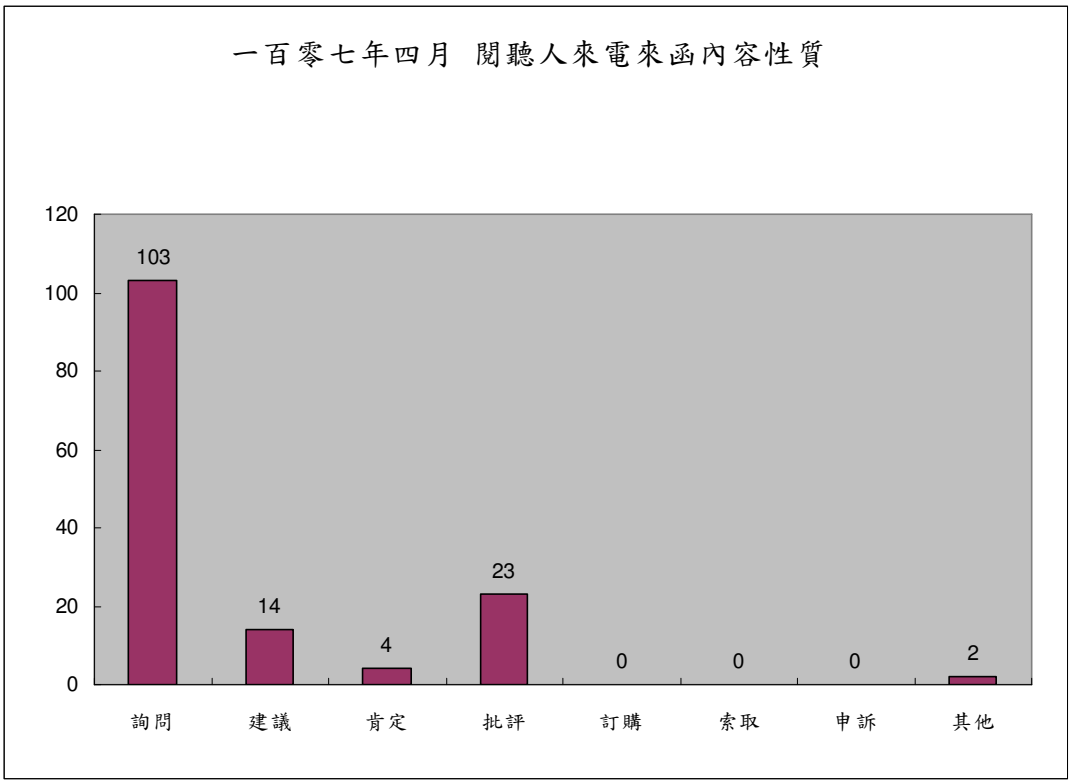
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	78	17	25	1	0	0	0	25



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	103	14	4	23	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	125	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	24	第五名	360 行向前衝	3
第二名	美食好簡單	13		台語新聞	3
第三名	驚奇！博物館	5		幸福一點通	3
第四名	情‧份	4		雨夜花	3
第五名	1006 的房客	3		高塔公主	3





五、台視公司一百零七年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

174928-1 主題 詢問《高塔公主》片尾曲及演唱者。

內容 詢問《高塔公主》片尾曲及演唱者。(告知「吉隆坡愛情故事」,袁惟仁。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/4/3 上午 10:57:00 地區 台北市

175003-1 主題 詢問《雨夜花》片頭曲，片尾曲名稱。

內容 詢問《雨夜花》片頭曲，片尾曲名稱。(告知流星雨，桂花皆是孫淑媚演唱。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/4/10 上午 10:06:00 地區 台中市

175123-1 主題 詢問網路收看高塔公主方式。

內容 詢問網路上可有收看高塔公主方式。(總值日員：莊心慈-已回覆可搜尋 touch ttv 選台視主頻道直播內容觀看。)

張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/4/21 下午 05:37:00 地區 不願透露

175160-1 主題 反映看不到台視主頻道。(無 HD)。

內容 反映看不到台視主頻道。表示想看《情份》。無線機上盒收視戶(無 HD)。(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/4/25 下午 01:00:00 地區 桃園市

175210-1 主題 詢問《三明治女孩的逆襲》飾演 FiFi 演員姓名。

內容 詢問《三明治女孩的逆襲》飾演 FiFi 演員姓名。(告知蘇小軒。)

張貼者 黃小姐 張貼日期 2018/4/30 下午 05:35:00 地區 台北市

【社教】

75018-1 主題 請回電告知4/12《美食好簡單》示範的青泡椒購買方式。
內容 請回電告知4/12《美食好簡單》示範「大紅泡椒雞掌」的青泡椒購買方式。
回覆 已回電告知黃先生泡椒至南北雜貨行購買。
張貼者 黃先生 張貼日期 2018/4/12 下午 12:16:00 地區 新北市

175023-1 主題 請回電告知4/13《美食好簡單》示範「有機無毒玫瑰花」購買地點。
內容 請回電告知4/13《美食好簡單》示範「玫瑰花果醬玫瑰花茶」的「有機無毒玫瑰花」購買地點。(登錄OA請台視文化回電。)
回覆 已回電告知至迪化街購買，或可上網搜尋有機玫瑰花的農場洽詢。
張貼者 黃先生 張貼日期 2018/4/13 下午 12:21:00 地區 新北市

175085-1 主題 詢問《美食好簡單》提到的蘋果淳是什麼食材。
內容 詢問《美食好簡單》提到的蘋果淳是什麼食材。(提供節目食材服務電話0800-253-399。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/4/18 上午 09:21:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【專題】
174920-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『人氣麵包 烘焙師傅逆轉勝』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『人氣麵包 烘焙師傅逆轉勝』店家資訊。(告知電話02-25171593。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/4/3 上午 10:58:00 地區 彰化縣

174993-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『北埔老街客家菜包』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『北埔老街客家菜包』店家資訊。(告知電話 0938-590069。)
張貼者 林先生 張貼日期 2018/4/9 下午 02:02:00 地區 台南市

175037-1 主題 肯定博物館節目精彩發人深省
內容 本來懷著一絲期待，期盼能藉著貴節目找到臺灣雲豹的美麗身影，很可惜台灣雲豹真的消失了，希望藉著這個節目，能喚起生活在台灣本島的所有住民，關心維護瀕臨絕跡的各種美麗生物，如台灣黑熊、山羌、藍鵲、穿山甲?不要造成未來後代子孫的遺憾。女主持人很專業、自然大方、敘事條例分明，很有觀眾緣，希望貴公司能繼續支持題材健康、富陽光正向的節目。加油
回覆 謝謝您的支持與肯定 !
張貼者 鄭先生 張貼日期 2018/4/15 下午 11:08:00 地區 桃園市

175057-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『關東煮』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『關東煮』店家資訊。(告知電話 02-26345476。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/4/16 下午 03:27:00 地區 台北市

175073-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『老店湯圓、關東煮』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『老店湯圓、關東煮』店家資訊。(告知電話 0982-176122、02-26345476。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/4/17 下午 02:10:00 地區 嘉義縣市

175105-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『傳統菠蘿包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『傳統菠蘿包』店家資訊。(告知電話 02-26223015。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/4/19 下午 03:52:00 地區 新北市

175131-1 主題 詢問《發現古道》主頻道播出時間。
內容 詢問《發現古道》台視主頻道播出時間。發現星期日晚上 8：00 找不到。(告知名稱是《穿越百年古道》星期日晚上 8：00 於新聞台首播，主頻道可於星期日上午 09：00 收看。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/4/23 下午 03:48:00 地區 不願透露

綜合台
174994-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(永佳樂有線)
內容 詢問綜合台頻道位置。(永佳樂有線)說明永佳樂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 先生 張貼日期 2018/4/9 下午 04:14:00 地區 新北市

175169-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(新唐城有線)
內容 詢問綜合台頻道位置。想要看楊麗花歌仔戲。(新唐城有線)(說明新唐城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 先生 張貼日期 2018/4/26 下午 02:57:00 地區 新北市

新聞台
175124-1 主題 詢問桃園地區「台視新聞台」頻道數。
內容 詢問桃園地區「台視新聞台」頻道數。(回覆北健 116，北桃園 302。)
張貼者 唐先生 張貼日期 2018/4/21 下午 06:21:00 地區 不願透露

175128-1 主題 詢問大安文山(第四台)新聞台在第幾頻道。
內容 詢問大安文山(第四台)新聞台在第幾頻道。(已告知在 302 頻道。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2018/4/22 下午 08:10:00 地區 台北市

工程收視類

174990-1 主題 反映台中清水區這幾天收不到數位台訊號。

內容 反映台中清水區這幾天收不到數位台訊號，劉先生表示接數位天線，非系統台。(經過工程同仁指導，重新調整天線及接頭問題已解決。)

張貼者 劉先生 張貼日期 2018/4/8 下午 01:01:00 地區 台中市

175024-1 主題 反映無線電視台視頻道收視不穩。(經國國宅)

內容 反映無線電視台視頻道收視不穩。(經國國宅) 登錄 OA 請工程部回電。

回覆 經回報:告知無共同天線，魚骨天線置於自宅陽台，方位正對枕山，自 102 年裝機以來，各家電台均收訊不良(停頓及馬賽克)，只民視收訊正常，該戶為總樓層 14 層連棟國宅大樓群，因天線設置位置過低，導致只能收反射波，已建議其更換天線位置，或更換為新能 4DX 天線，並留站台電話以供諮詢。

張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/4/13 下午 01:37:00 地區 嘉義縣市

175181-1 主題 反映無線電視財經台收訊不佳。(北區)

內容 反映無線電視財經台收訊不佳。(北區) 登錄 OA 工程部回電。

回覆 回電得知家住透天公寓於 3 樓陽台用磁鐵吸附式車用天線收訊，經常收不到電視訊號，由於該款接收天線不適用已建議其改架設室外型數位電視專用天線，即可改善收視問題。

張貼者 謝先生 張貼日期 2018/4/27 上午 11:22:00 地區 台南市

觀眾服務

174907-1 主題 詢問新聞台頻道變更。

內容 詢問目前看到新聞台 (機上盒 15 頻道) 螢幕畫面下方有訊息指出會改頻道，不知會不會影響？(經了解改頻道指的是有線電視頻道，所以並不受影響。)

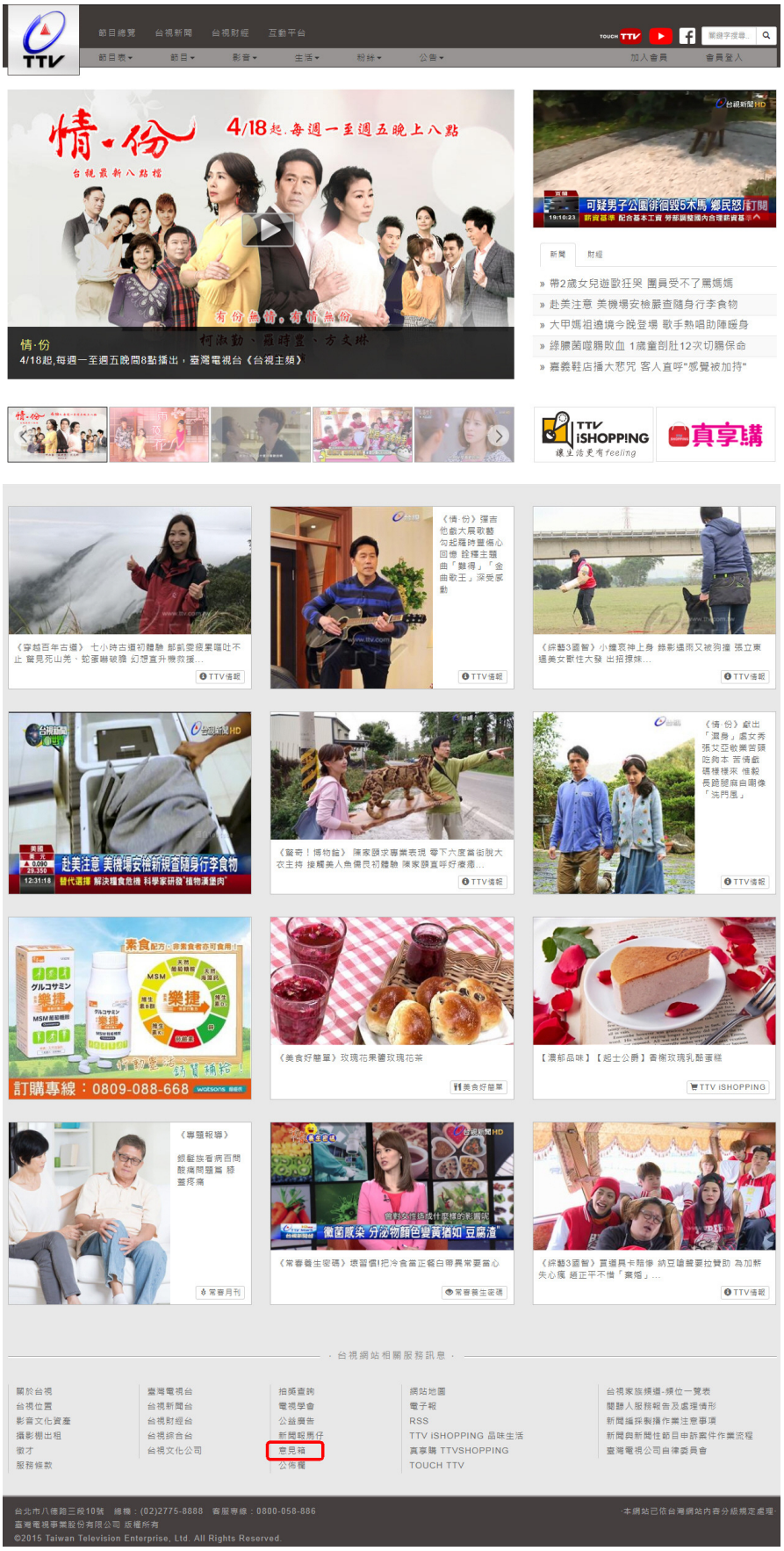
張貼者 鄭先生 張貼日期 2018/4/1 上午 10:00:00 地區 新北市

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
情·份
4/18起.每週一至週五晚上八點
台視最新八點檔
有份無情，有情無份
何淑勤、羅時豐、方文琳
情·份
4/18起,每週一至週五晚間8點播出，臺灣電視台《台視主頻》
可疑男子公園徘徊毀5木馬 鄉民怒訂閒
新聞
財經
» 帶2歲女兒遊歐狂哭 團員受不了罵媽媽
» 赴美注意 美機場安檢嚴查隨身行李食物
» 大甲媽祖遶境今晚登場 歌手熱唱助陣暖身
» 線膿菌噬腸敗血 1歲童剖肚12次切腸保命
» 寨義鞋店播大悲咒 客人直呼"感覺被加持"
TTV iSHOPPING
真享購
《穿越百年古道》七小時古道初體驗 鄒凱雯緩氣喘吐不止 驚見死山羌、蛇蜜嚇破膽 幻想直升機救援...
《情·份》彈吉他獻大展歌聲 勾起羅時豐傷心回憶 詮釋主題曲「難得」「金曲歌王」深受感動
《綜藝3國智》小鐘哀神上身 綠影遇雨又被狗攆 張立東遇美女獸性大發 出招撲妹...
赴美注意 美機場安檢新規查隨身行李食物
替代選擇 解決糧食危機 科學家研發"植物漢堡肉"
《驚奇！博物館》陳家騏求專業表現 零下六度當街脫大衣主持 接觸美人魚體民初體驗 陳家騏直呼好療癒...
《情·份》獻出「濕身」處女秀 張艾亞敬業苦頭 吃鉤本 苦情戲磕磕絆絆來 性報長跪醒麻自嘲像「洗門風」
素食配方，非素食者亦可食用！
樂捷
訂購專線：0809-088-668 watsons
《美食好簡單》玫瑰花果醬玫瑰花茶
【濃郁品味】【超士公爵】香榭玫瑰乳酪蛋糕
TTV iSHOPPING
《專題報導》銀髮族看病百問 酸痛問題篇 膝蓋疼痛
微菌感染 分泌物顏色變黃猶如"豆腐渣"
《常春養生密碼》壞習慣!把冷食當正餐白帶異常要當心
《綜藝3國智》百選員卡關慘 納豆嗆蛙要拉贊助 為加新失心瘋 趙正平不慣「棄婚」...
· 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
台視文化公司
拍攝查詢
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
聽障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
臺灣電視公司自律委員會
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。