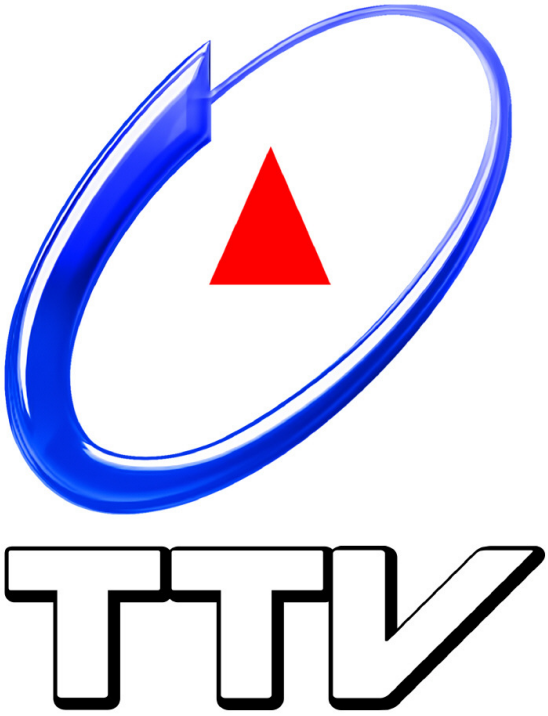



臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年五月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年五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

台視一百零七年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年五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。

台視一百零七年五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。

◎一百零七年五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五月，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: 一百零七年五月一日至五月三十一日

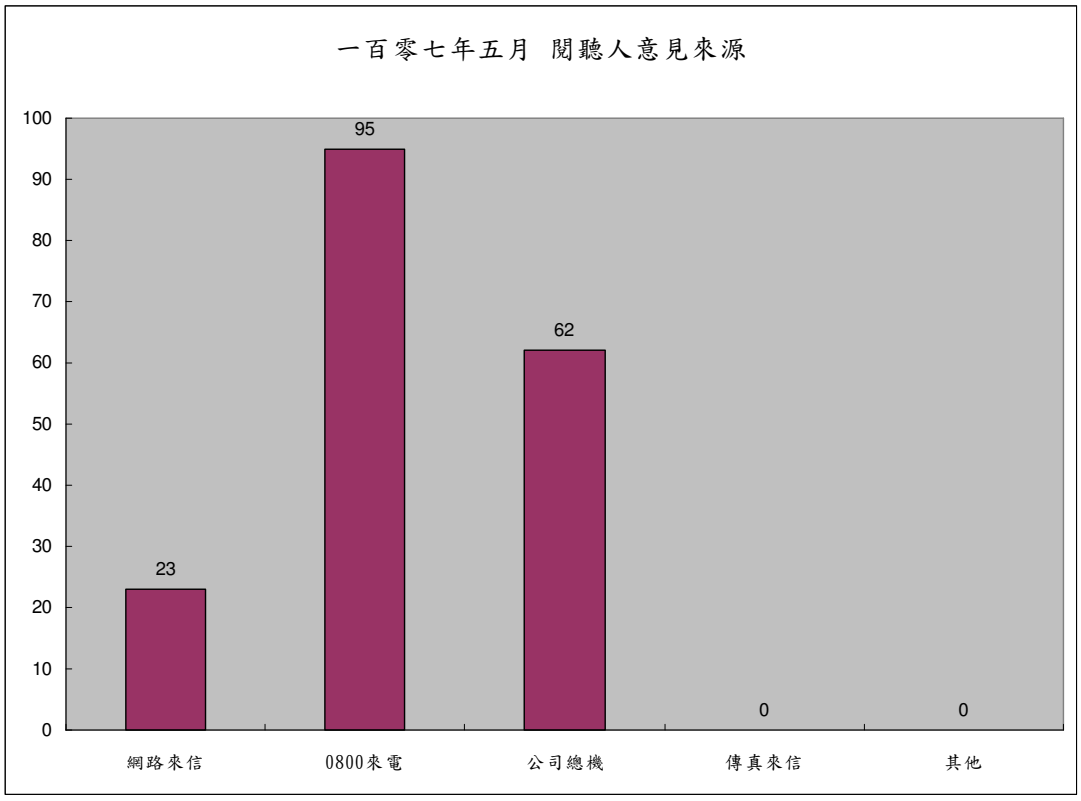
閱聽人意見總件數 180 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| 五月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 |
|---|---|---|---|---|
| | 131 | 19 | 12 | 18 |

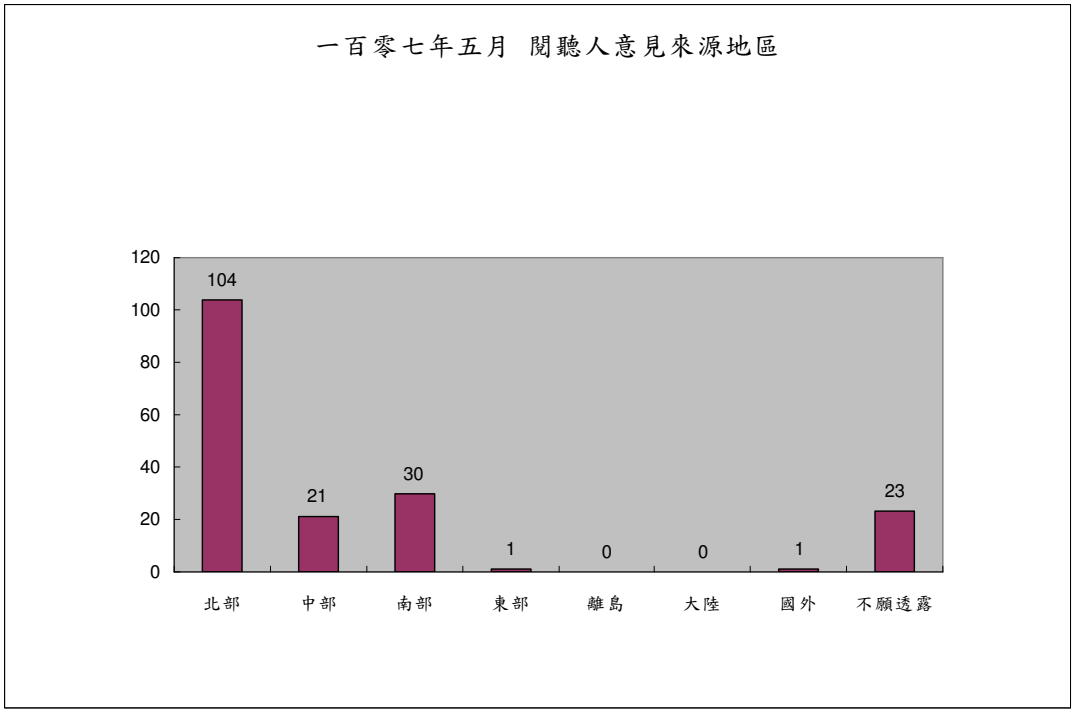
【閱聽人意見來源】

| 五月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 23 | 95 | 62 | 0 | 0 |



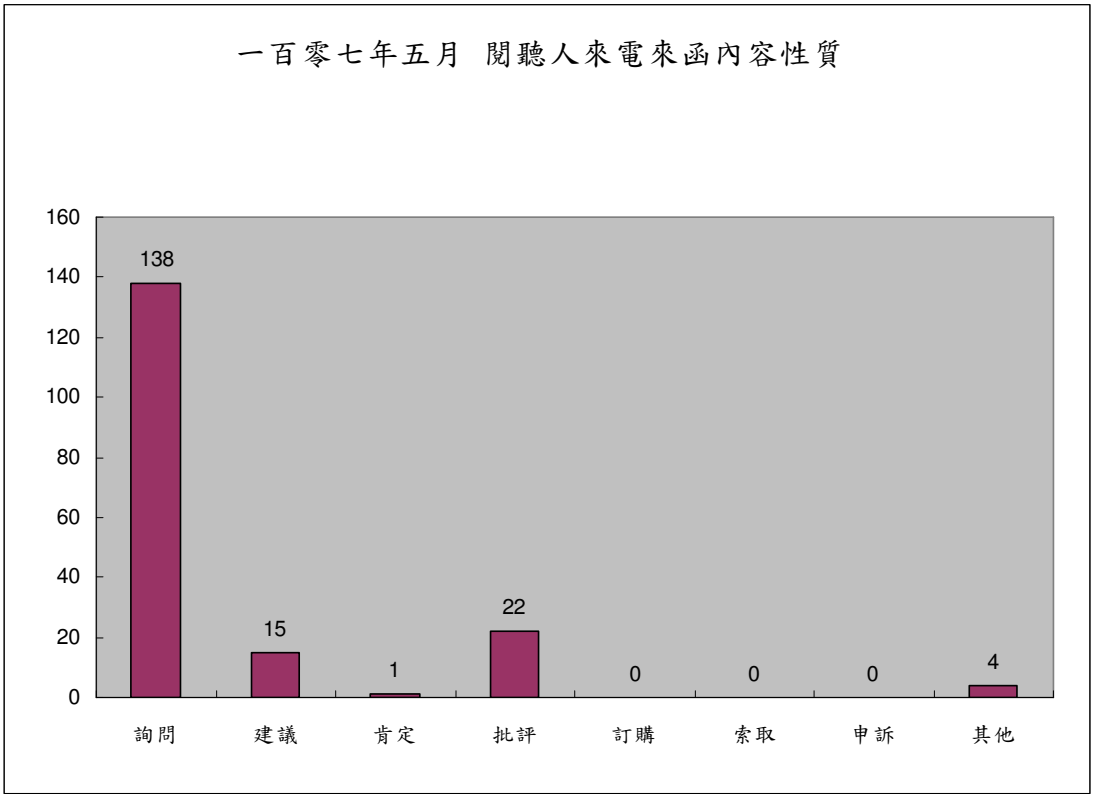
【閱聽人意見來源地區】

| 五月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 104 | 21 | 30 | 1 | 0 | 0 | 1 | 23 |



【來電來函內容性質】

| 五月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 138 | 15 | 1 | 22 | 0 | 0 | 0 | 4 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 五月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 157 | 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 | 23 | | 錢線百分百 | 6 |
| 第二名 | 情·份 | 13 | 第五名 | 360 行向前衝 | 4 |
| 第三名 | 尋找台灣感動力 | 13 | | 消費情報讚 | 4 |
| | 台灣大未來 蔡總統專訪 | 8 | 第六名 | 1006 的房客 | 3 |
| 第四名 | 午安您好 | 6 | | 幸福一點通 | 3 |






# 五、台視公司一百零七年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

175212-1 主題 反映為什麼台視官網節目表《情‧份》集數。

內容 反映為什麼台視官網節目表《情‧份》今天是第 10 集，星期一卻是第 14 集，星期三又是第 11 集這麼奇怪。

回覆 告知官網每星期上面都有日期，現在看到的星期一是 5 月 7 日為第 14 集並沒有錯誤。

張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/1 下午 07:55:00 地區 不願透露

175273-1 主題 詢問為何綜合台 20:00 看不到《情份》。

內容 詢問為何綜合台 20:00 看不到《情份》。表示有看到廣告。(告知於主頻晚間 20:00 播出。登錄 OA 節目部。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/5/3 下午 12:55:00 地區 台北市

175381-1 主題 詢問《前男友不是人》首播時間。

內容 詢問《前男友不是人》首播時間。(告知 5/18 起每週五晚間 22:00 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/9 下午 02:20:00 地區 台北市

175387-1 主題 詢問《情‧份》飾演陳文山母親的演員姓名。

內容 詢問《情‧份》飾演陳文山母親的演員姓名。(告知吳佳珊。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/5/10 上午 09:35:00 地區 桃園市

175396-1 主題 詢問《情份》推薦全效水凝霜如何購買。

內容 詢問《情份》推薦全效水凝霜如何購買。(提供諮詢專線 0800-355-455。登錄 OA 業務部。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/10 下午 02:20:00 地區 高雄市

175471-1 主題 詢問《情·份》送手機活動。
內容 詢問《情·份》送手機活動。表示家裡沒有電腦是否可以晚上節目播出時打電話來參加。(告知必須有此活動提供者 HUGA 遊戲暱稱且只能上網答題。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/17 下午 03:05:00 地區 高雄市

175498-1 主題 詢問《前男友不是人》首播及重播時間。
內容 詢問《前男友不是人》首播及重播時間。(皆已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/18 下午 04:18:00 地區 嘉義縣市

175524-1 主題 詢問楊麗花歌仔戲播出時間。
內容 詢問楊麗花歌仔戲播出時間及宜蘭台灣大寬頻在第幾台。(告知忠孝節義歌仔戲尚未確認播出日期，請來電觀眾再多留意節目跑馬燈或官網。)
張貼者 林小姐 張貼日期 2018/5/19 下午 05:20:00 地區 不願透露

【社教】
175642-1 主題 詢問《美食好簡單》壓力鍋購買方式。
內容 詢問《美食好簡單》壓力鍋購買方式。(提供鍋具服務專線 0800-393-399·)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/29 上午 11:05:00 地區 台北市

【特別節目】
175413-1 主題 詢問《2018 金曲獎頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問《2018 金曲獎頒獎典禮》播出時間。(告知 6/23 下午 5 點起。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/14 下午 05:20:00 地區 台北市

175448-1 主題 詢問《第 29 屆金曲獎入圍名單公布記者會》播出頻道。
內容 詢問《第 29 屆金曲獎入圍名單公布記者會》播出在主頻還是新聞台。(告知台視新聞台。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/5/16 下午 02:22:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
175443-1 主題 詢問 5/16《午安您好》報導日本製 OLED 電視品牌。
內容 詢問 5/16《午安您好》報導日本製 OLED 電視品牌。(提供 Panasonic 客服專線。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/5/16 下午 01:09:00 地區 台北市

175638-1 主題 詢問 5/28《午安您好》報導『型男主廚市場擺攤 昔奪滷肉飯金賞』店家資訊。
內容 詢問 5/28《午安您好》報導『型男主廚市場擺攤 昔奪滷肉飯金賞』店家資訊。(已提供店家電話 02-27063968。登錄 OA 新聞部。)
張貼者 非凡總機 張貼日期 2018/5/28 下午 04:05:00 地區 台北市

【專題】
175270-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『老兵牛肉麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『老兵牛肉麵』店家資訊。(提供店家電話 02-23113581。登錄 OA 新聞部。)
張貼者 張小姐 張貼日期 2018/5/3 下午 03:33:00 地區 台北市

175334-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『樟腦世家』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『樟腦世家』店家資訊。(告知電話 04-25888106。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/5/7 下午 04:35:00 地區 不願透露

175339-1 主題 詢問《台灣大未來 蔡總統專訪》今天幾點播出。
內容 詢問《台灣大未來 蔡總統專訪》今天幾點播出。(已告知新聞台及主頻播出時間。登錄 OA 新聞部。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/7 下午 04:41:00 地區 台北市

175435-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『山東饅頭』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『山東饅頭』店家資訊。(告知電話 02-24278030。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/5/16 上午 10:18:00 地區 台北市

175532-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『宜蘭芋頭冰、瑞芳芋圓』店家。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『宜蘭芋頭冰、瑞芳芋圓』店家資訊。(已提供店家資訊 03-977-1362、02-24974268。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/5/21 下午 02:45:00 地區 桃園市

175629-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『海南雞飯等』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『海南雞飯等』店家資訊。(告知電話 02-87922955。)
張貼者 林先生 張貼日期 2018/5/28 上午 09:44:00 地區 台南市

工程收視類
175297-1 主題 偶爾會收訊不良，像剛剛就會

內容 貴公司是我最常收看的，感謝給我們豐富的內容，但最近偶爾會收訊不良，已經換非常好的收訊天線，看的是夏普盧廣仲代言的 40 吋電視，不知道貴公司能否加強訊號，因其他的台都沒有這樣，非常的感恩

回覆 回電得知陳先生係透天厝、接收天線裝於 4 樓屋頂、接收中寮站訊號，電視機於 2 樓，先建議請其檢查纜線 F 接頭且樓層間不要裝分配器，換加裝強波器，調整天線方向位置，後頻道重新搜尋，即可改善收視情況。已留站台電話供諮詢。

張貼者 陳先生 張貼日期 2018/5/5 上午 11:52:00 地區 台南市

175354-1 主題 反映無線電視台視頻道長期收視不穩。(彰化)

內容 反映無線電視台視頻道長期收視不穩。(彰化市)靠近烏日高鐵。楊先生表示一直是《錢線百分百》忠實觀眾，但不知道為什麼台視 4 個頻道只要氣候不好就會全部看不到，但他台都很正常，實在忍無可忍。

回覆 台站同仁回電楊先生，請觀眾調整接收天線後已恢復正常收視。

張貼者 楊先生 張貼日期 2018/5/8 下午 05:06:00 地區 彰化縣

175412-1 主題 反映無線電視 5/12 起台視突然無收視。(石門)

內容 反映無線電視 5/12 起台視突然無收視。(石門)

回覆 一、回電得知家住新北市石門市區，二樓透天，接收天線為大通平版型接收天線，反映無線電視 5/12 起台視、華視皆無法收視。二、該區為陽明山竹子湖主站場強涵蓋區，先請其調整接收天線方位及檢查纜線接頭後，若仍有問題，歡迎來電再反映。

張貼者 曾小姐 張貼日期 2018/5/14 下午 05:03:00 地區 新北市

175530-1 主題 反映無線電視台視突然無收訊。(岡山)

內容 反映無線電視台視突然無收訊。(岡山) 登錄 OA 工程部回電。

回覆 南部台同仁回電羅先生得知五家電視台均常常收訊不良，家住 5

樓自設魚骨天線於 6 樓頂樓時收訊良好，但因常遭人無故破壞，故移至自家陽臺，改用家中舊有 VHF 天線另加強波器卻收訊不良，建議更換為 UHF 天線，並留站台電話以供諮詢。
張貼者 羅先生 張貼日期 2018/5/21 下午 03:08:00 地區 高雄市

觀眾服務
175323-1 主題 詢問《地球:奇蹟的一天》何時播出。
內容 詢問《地球:奇蹟的一天》何時播出。節目表都沒有看到。(告知此劇是電影廣告。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/5/4 下午 07:57:00 地區 台北市

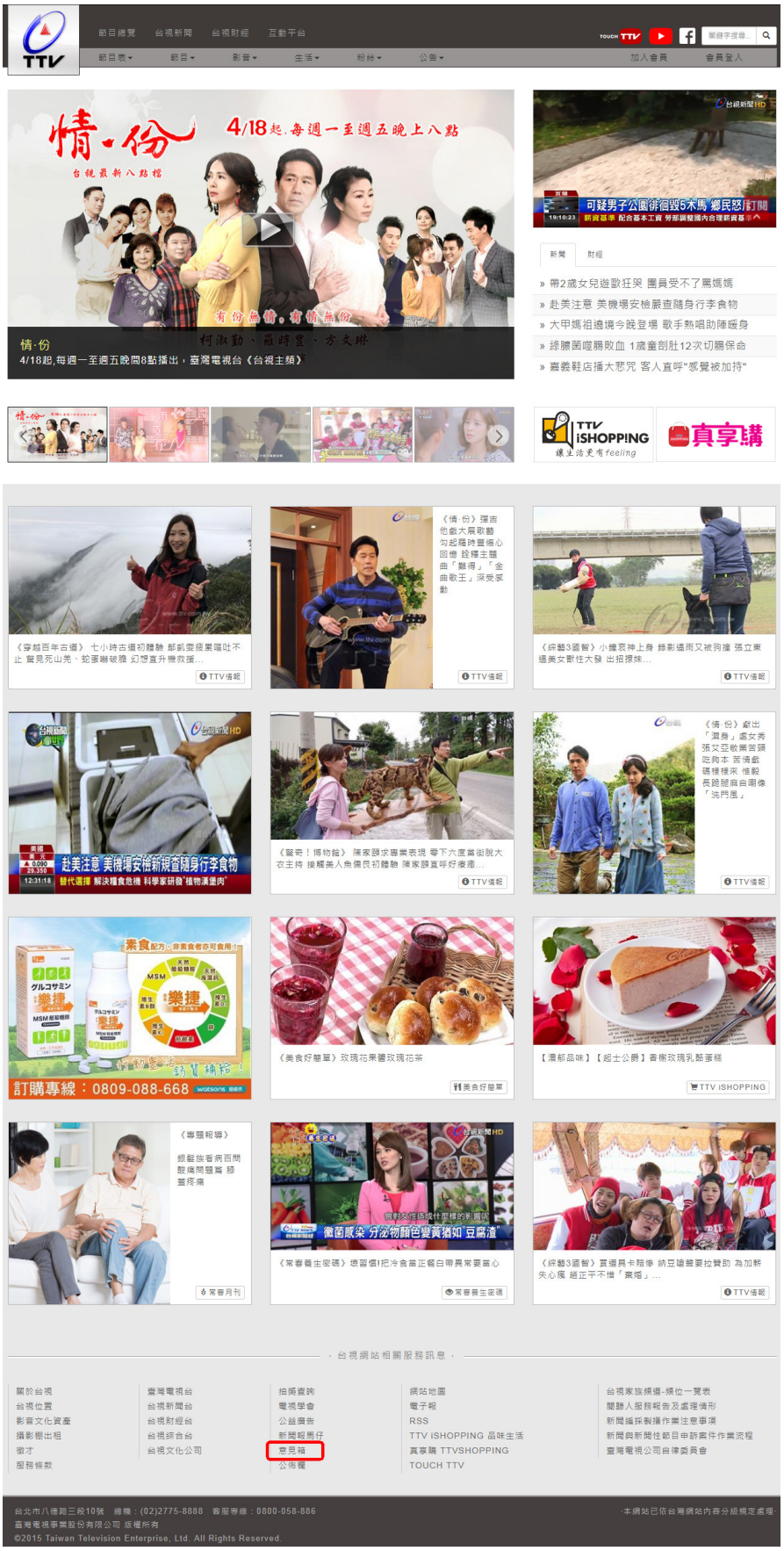
175527-1 主題 詢問「歡迎免費參觀台視」事宜。
內容 在台視網站看到「歡迎免費參觀台視」的訊息，想詢問宣傳服務小組相關的參觀時間。
回覆 查楊小姐看到的是 2006「台視 44 歲囉！ 歡迎免費參觀台視！」新聞稿，已說明無參觀服務。
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/5/19 下午 12:53:00 地區 不願透露

## 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歲女兒遊歌狂哭 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
» 寬義鞋店播大悲咒 客人直呼"感覺被加持"
TTV iSHOPPING
真享購
訂購專線：0809-088-668
watsons
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
拍美查詢
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
關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
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，<br><br>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。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |