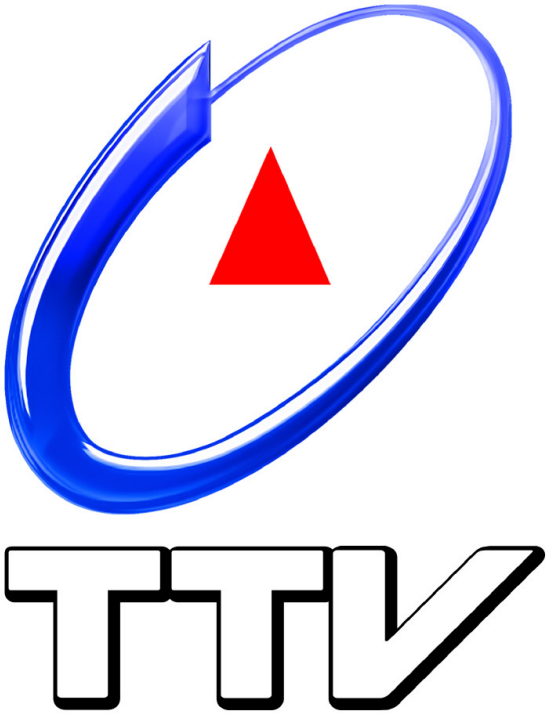


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年六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

台視一百零七年六月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年六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。

台視一百零七年六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。

◎一百零七年六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六月，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: 一百零七年六月一日至六月三十日

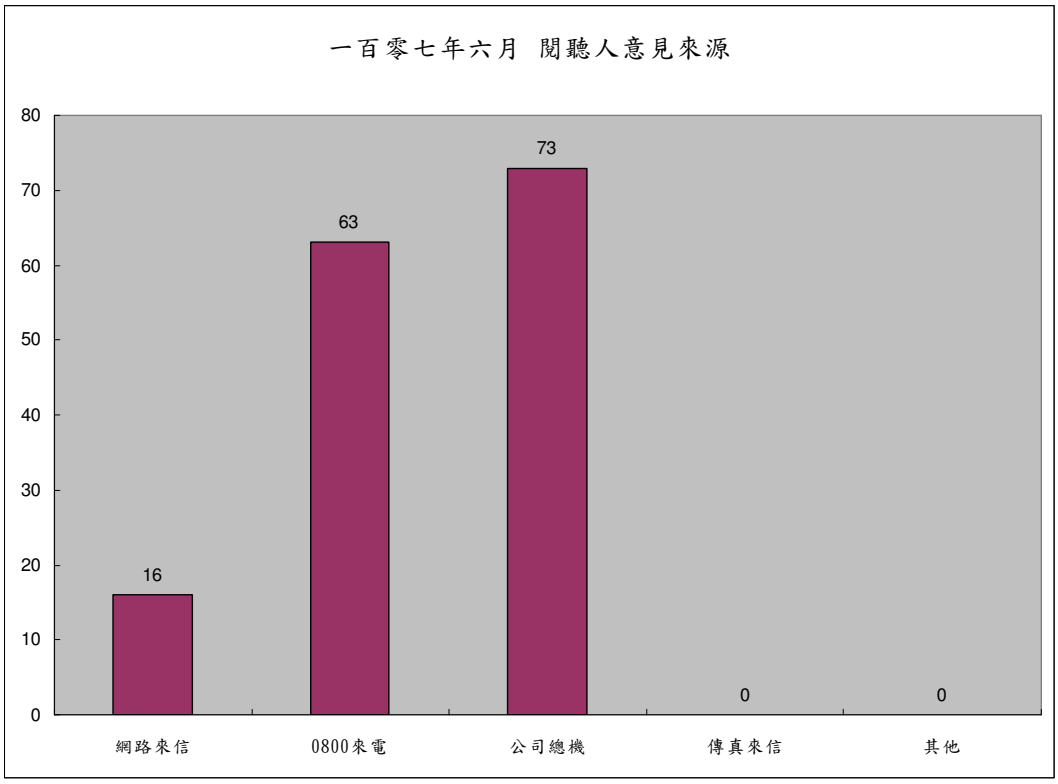
閱聽人意見總件數 152 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

六月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	122	9	10	11

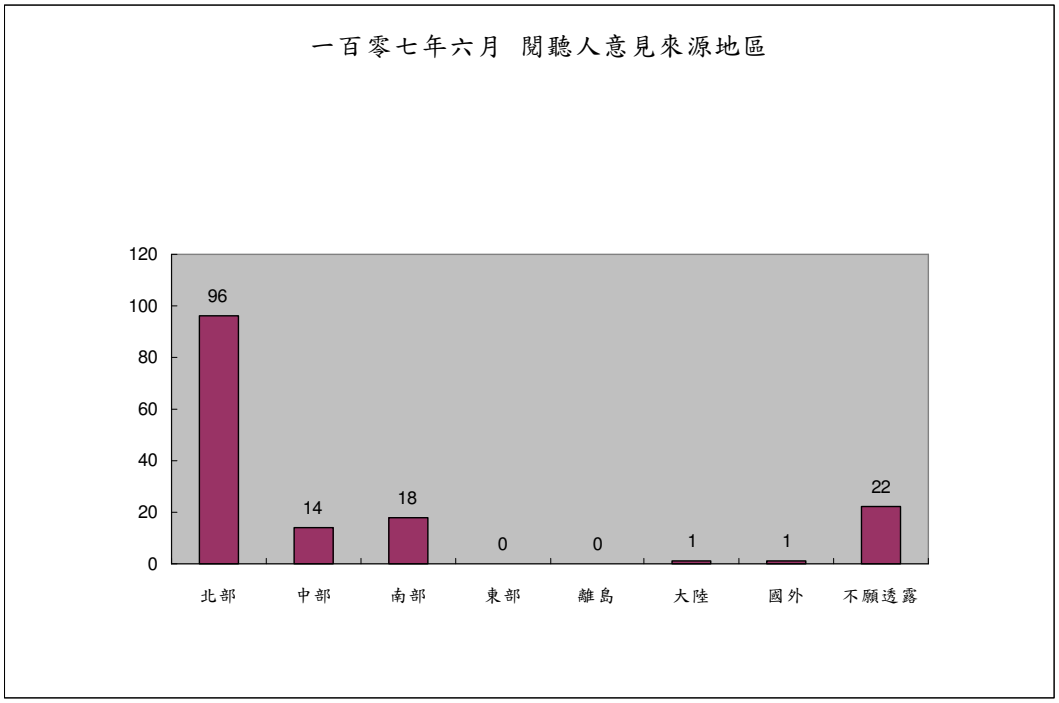
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	16	63	73	0	0



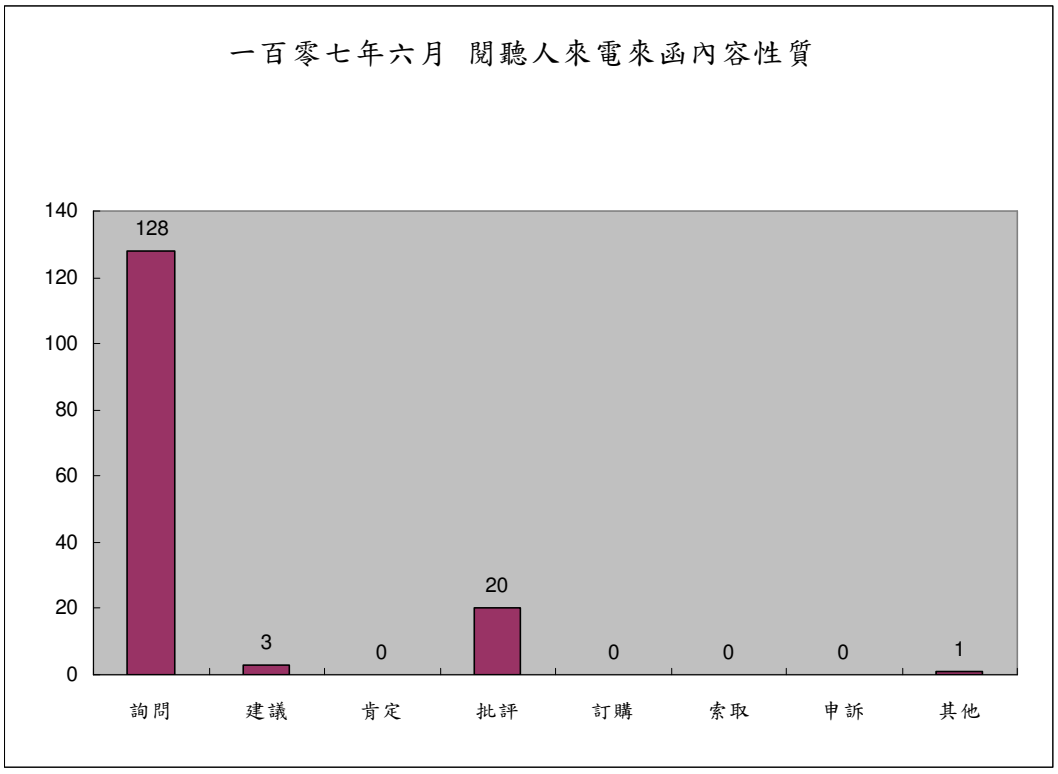
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	96	14	18	0	0	1	1	22



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	128	3	0	20	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	136	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	金曲獎	32		楊麗花歌仔戲	4
第二名	美食好簡單	13	第七名	360 行向前衝	3
	尋找台灣感動力	13		午安您好	3
第四名	台語新聞	7		幸福一點通	3
第五名	情·份	4		幸福一點通	3





五、台視公司一百零七年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【特別節目】

175765-1 主題 詢問《第 29 屆金曲獎頒獎典禮》索票問題。

內容 詢問《第 29 屆金曲獎頒獎典禮》有無參加活動外的方式可取得門票。(告知 6/23 小巨蛋現場補位方式。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/6 下午 12:15:00 地區 台中市

176887-1 主題 詢問《第 29 屆金曲獎頒獎典禮》現場補位時間。

內容 詢問《第 29 屆金曲獎頒獎典禮》現場補位時間。(依官網公佈內容告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/15 下午 02:05:00 地區 台北市

176954-1 主題 詢問 6/23《金曲獎頒獎典禮》在哪一台播出。

內容 詢問 6/23《金曲獎頒獎典禮》在哪一台播出。(告知台視 16：50 起星光大道開始直播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/20 下午 02:27:00 地區 新北市

177006-1 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 點播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/6/22 上午 11:40:00 地區 台中市

177014-1 主題 詢問《2018 金曲獎頒獎典禮》可否買票進場。

內容 詢問《2018 金曲獎頒獎典禮》可否買票進場。(告知並無賣票，需當日補位排隊。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/6/22 下午 07:33:00 地區 台北市

177051-1 主題 詢問《第 29 屆金曲獎頒獎典禮》重播時間。
內容 詢問《第 29 屆金曲獎頒獎典禮》重播時間。(告知 6/29 週五晚間 23:35-04:05 播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/25 下午 02:35:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
175753-1 主題 詢問《早安台灣 台語新聞》報導『嘉義朴子手作芝麻油』業者。
內容 詢問《早安台灣 台語新聞》報導『嘉義朴子手作芝麻油』業者資訊。(提供東和製油工廠電話 05-3792072。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/5 下午 02:57:00 地區 台北市

175780-1 主題 請回電告知 6/5 報導『雙贏彩開 2407 注貳獎 板橋投注站 40 注貳獎』店家資訊。
內容 請回電告知 6/5 報導『雙贏彩開 2407 注貳獎 彩迷們樂賺 2.4 億板橋投注站 40 注貳獎』店家資訊。
回覆 該投注站位在：新北市板橋區新海路 388 巷 8 號 1 樓。
張貼者 陳先生 張貼日期 2018/6/7 上午 10:29:00 地區 新北市

175821-1 主題 詢問 6/11 新聞報導『宜蘭聖嘉民啟智中心』募款資訊。
內容 詢問 6/11 新聞報導『宜蘭聖嘉民啟智中心』募款資訊。(提供啟智中心電話 03-9899650。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/11 下午 02:01:00 地區 台北市

175856-1 主題 詢問 6/13 新聞報導『便當店歡慶週年 推 10 元便當每日限量 500 個』店家。
內容 詢問 6/13 新聞報導『便當店歡慶週年 推 10 元便當每日限量 500

個』店家資訊。(提供林森便當電話 03-55423368。)
張貼者 蔡先生 張貼日期 2018/6/13 下午 03:33:00 地區 新竹縣市

176955-1 主題 詢問 6/20《早安台灣台語新聞》報導『兄弟齊心打拚 研發冰火湯圓新滋味』店家資訊。
內容 詢問 6/20《早安台灣台語新聞》報導『兄弟齊心打拚 研發冰火湯圓新滋味』店家資訊。(告知電話 0955-861816。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/6/20 下午 02:29:00 地區 不願透露

176971-1 主題 請回電說明 6/21 新聞台《1300 整點新聞》「蔡英文講話」突然進廣告原因？
內容 請回電說明 6/21 新聞台《1300 整點新聞》約 13：55 左右正在播出「蔡英文講話」時突然進入貴夫人廣告，且長達 2-3 分鐘才又跳回蔡英文的原因為何？
回覆 由於總統出面談話時間較原本預計時間晚了近二十分鐘,因此後面時段不夠,但在廣告後立刻全程完整播出總統之談話內容
張貼者 賴小姐 張貼日期 2018/6/21 下午 01:57:00 地區 不願透露

177064-1 主題 詢問 6/26 新聞報導『劉紀賢發酵饅頭』店家資訊。
內容 詢問 6/26 新聞報導『劉紀賢發酵饅頭』店家資訊。(提供老麵工房電話 02-27059920。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/26 上午 11:56:00 地區 台北市

177094-1 主題 詢問 6/28 新聞報導『遠端監控反成漏洞』受訪人聯絡資訊。(需回覆)
內容 詢問 6/28 新聞報導『遠端監控反成漏洞 物流司機上門竊百萬』採訪 3C 達人 Tim 哥聯絡方式。表示想問他有關監視器的問題。
回覆 TIM 哥表示不方便給個人電話,如想連絡他本人可上粉絲專業留言 https://www.facebook.com/3ctim/

張貼者 何老太太 張貼日期 2018/6/28 下午 07:40:00 地區 嘉義縣市

【專題】

175762-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『咖哩炸雞等』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『咖哩炸雞等』店家資訊。(告知電話 02-89313838。)

張貼者 林先生 張貼日期 2018/6/6 上午 09:52:00 地區 台南市

綜合台

176889-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(麗冠有線)

內容 詢問綜合台頻道位置。收視方式-麗冠有線。(告知頻位 126。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/6/15 下午 03:05:00 地區 台北市

176888-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(觀天下有線)

內容 詢問綜合台頻道位置。收視方式-觀天下有線。(說明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 2018/6/15 下午 02:58:00 地區 新北市

工程收視類

175819-1 主題 我們是汐止樟樹二路的住戶，貴司的訊號老是會累格，4 個無線台都

內容 貴司 4 個無線台在樟樹二路一直都是訊號累格狀態，常久以來從沒改善！另我們很失望你們的品質！

回覆 一、回電黃小姐，得知 15 大廈住家在八樓，使用大通平板天線

放在窗邊，接收方位朝基隆紅淡山，台視畫面常停格。二、請其將接收天線旋轉 90 度，再調整天線位置，看是否改善，若不行，設法將天線朝 101 大樓方位，即可獲得改善。三、若有疑問歡迎來電再反映。
張貼者 黃秀子 張貼日期 2018/6/11 下午 06:07:00 地區 新北市

觀眾服務

176929-1 主題 MOD 用戶詢問財經台訂閱密碼。
內容 MOD 用戶詢問財經台訂閱密碼。(告知須自洽 MOD。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/6/19 上午 09:37:00 地區 不願透露

176960-1 主題 MOD 用戶詢問訂閱一直失敗問題。
內容 MOD 用戶詢問訂閱一直失敗問題。(告知須自洽 MOD 客服。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/6/20 下午 05:15:00 地區 新北市

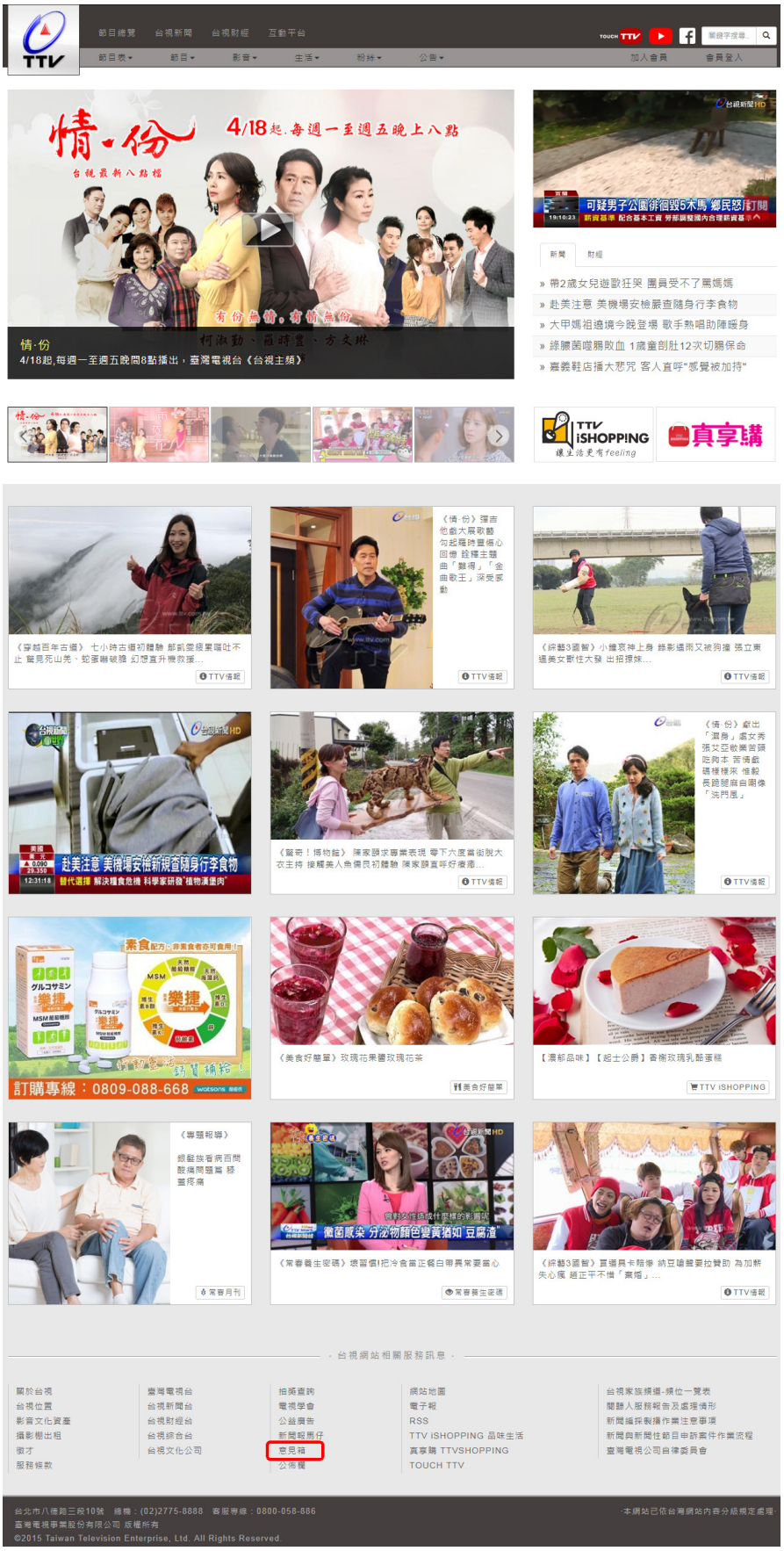
177076-1 主題 詢問數位台台視是否有五個頻道。
內容 詢問數位台台視是否有五個頻道。是否有台視台灣台。(告知台視為四個頻道。沒有台視台灣台。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/6/27 上午 10:58:00 地區 台中市

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
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
《穿越百年古道》七小時古道初體驗 鄒凱雯緩窒喘吐不止 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 接觸美人魚價民初體驗 陳家騏直呼好療癒…
《情·份》獻出「濕身」處女秀 張艾亞敬業苦頭吃夠本 苦情戲磕磕絆絆 惟毅長跪酸麻自嘲像「洗門風」
素食配方，非素食者亦可食用！
樂捷
訂購專線：0809-088-668
《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
《常春藤生密碼》壞習慣!把冷食當正餐白帶異常要當心
微菌感染 分泌物顏色變黃猶如"豆腐渣"
《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
閩語人服務報告及處理情形
新聞採製攝作業注意事項
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



編號	公佈欄 - 意見主題	發表日期
460	刊登跑馬燈訊息	2015/8/21
459	閱聽人意見處理程序	2011/1/1
433	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄	2009/4/23

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。