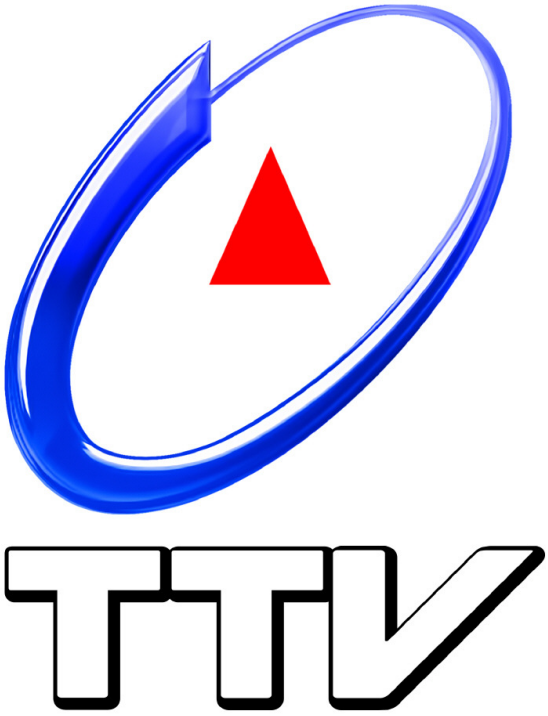


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年七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

台視一百零七年七月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年七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。

台視一百零七年七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。

◎一百零七年七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七月，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: 一百零七年七月一日至七月三十一日

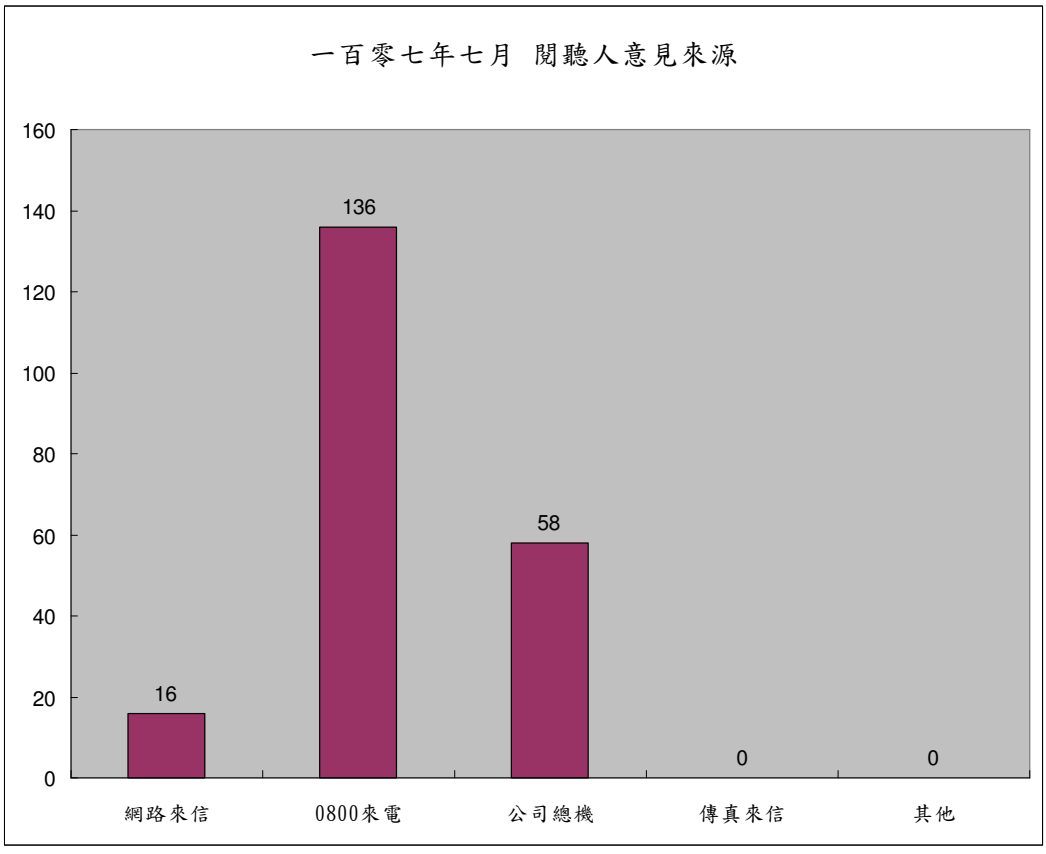
閱聽人意見總件數 210 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

七月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	168	6	18	18

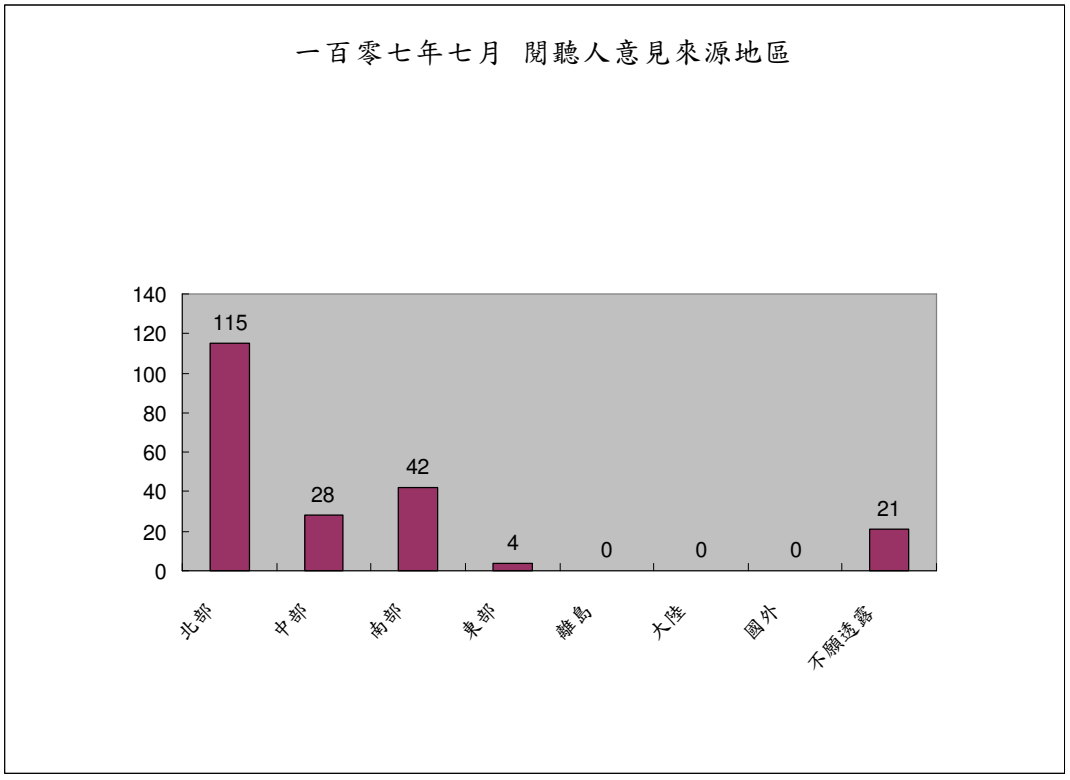
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	16	136	58	0	0



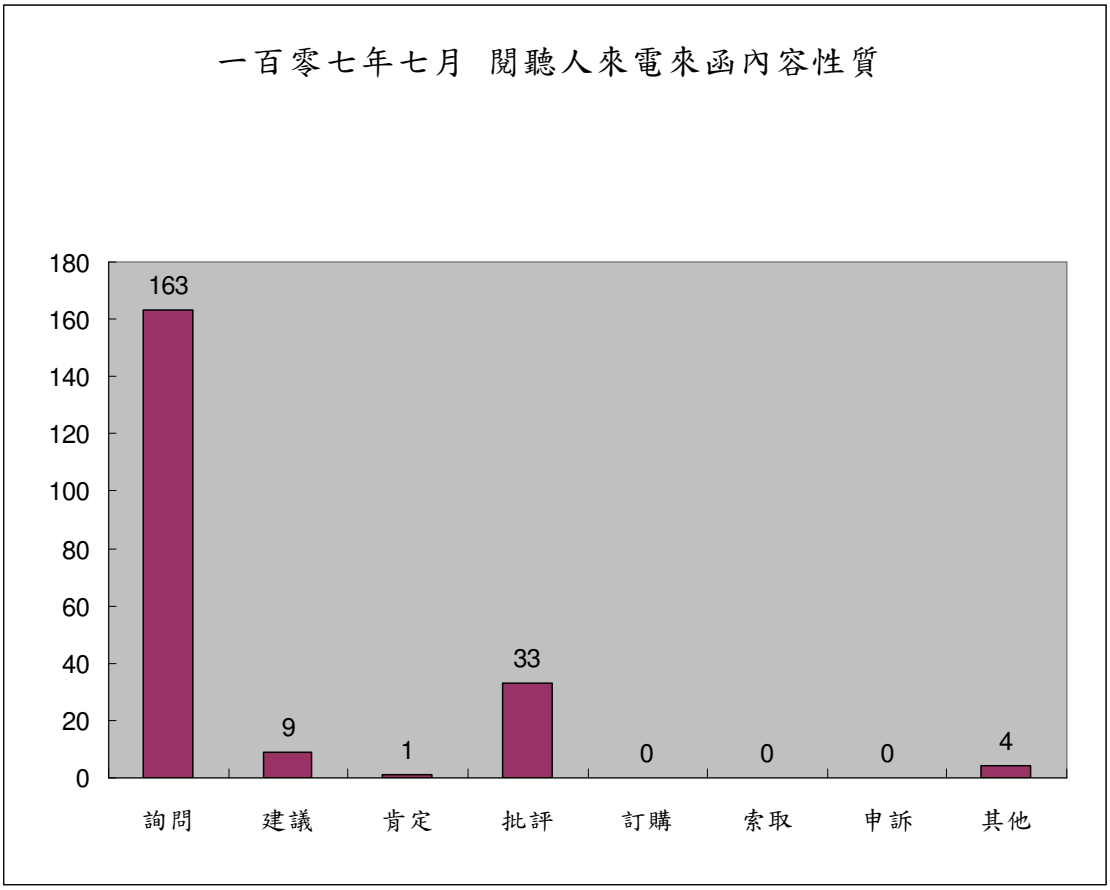
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	115	28	42	4	0	0	0	21



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	163	9	1	33	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	194	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	女兵日記	34	第五名	360 行向前衝	6
第二名	幸福一點通	25		台灣真善美	6
	美食好簡單	25	第六名	浪漫醫生金師傅	5
第三名	健康老實說	12	第七名	消費情報讚	4
第四名	尋找台灣感動力	11		楊麗花歌仔戲	4



五、台視公司一百零七年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

177167-1 主題 詢問《女兵日記》何時播出。

內容 詢問《女兵日記》何時播出。(告知 7/12 起週一至週五晚間 20:00 播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/7/3 下午 05:37:00 地區 台北市

177162-1 主題 想找之前播過的片,謝謝

內容 ＜If Tomorrow Comes＞是 1989 年的一、二月間在台視播出 不好意思想請教一下還有這片嗎?若有的話可以以甚麼方式購買或是取得嗎?因為現在生病的姐姐對以前這片念念不忘但現在又找不到任何相關的資料可以購買所以只好問一下你們這邊,拜託拜託

回覆 您好,由於本片非台視版權節目,因此無法提供銷售。敬請見諒。

張貼者 黃雪樺 張貼日期 2018/7/3 下午 02:37:00 地區 台中市

177273-1 主題 詢問《女兵日記》怎麼沒有播出。

內容 詢問《女兵日記》怎麼沒有播出。(告知 7/12 晚間 8 點才開始。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/7/11 上午 11:38:00 地區 台中市

177297-1 主題 詢問官網節目表《女兵日記》2000 是否為集數。

內容 詢問官網節目表《女兵日記》2000 的意思是什麼,是否為集數。(告知播出時間晚間 8 點的意思。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/7/12 下午 03:14:00 地區 嘉義縣市

177485-1 主題 詢問《女兵日記》中郭松齡的本名。

內容 詢問《女兵日記》中郭松齡的本名。(告知陳謙文。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/7/24 下午 02:27:00 地區 新北市

【綜藝】

177361-1 主題 肯定《綜藝3國智》主持人SpeXial。

內容 肯定《綜藝3國智》主持人SpeXial-風田、Teddy表現非常好，也因為他們更喜歡這節目。(感謝觀眾肯定。)

張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/7/16 下午 03:03:00 地區 台北市

【社教】

177397-1 主題 詢問《美食好簡單》使用黑豆桑購買方式。

內容 詢問《美食好簡單》使用黑豆桑購買方式。(提供節目食材服務電話0800-253-399。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/7/18 下午 04:10:00 地區 高雄市

【卡通】

178576-1 主題 詢問參加「蠟筆小新暑假看電影活動」中獎如何領獎。

內容 詢問參加「蠟筆小新暑假看電影活動」中獎如何領獎。(依官網公佈內容告知。登錄OA節目部。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/7/31 下午 07:28:00 地區 台南市

新聞專題節目類

【新聞類】

177180-1 主題 今天為何無氣象？

內容 請問為什麼今天中午和晚上 都沒有陳詩雨主播的氣象呢？覺得主播播報的簡單明瞭，為什麼突然沒有了

回覆 陳詩雨主播當日休假

張貼者 蔡先生 張貼日期 2018/7/4 下午 09:33:00 地區 台北市

177388-1 主題 請回電告知7/18新聞報導『不噴農藥鳳梨』果農聯絡方式。

內容 請回電告知7/18新聞報導『不噴農藥鳳梨』果農聯絡方式。
回覆 電話 0988593881
張貼者 江小姐 張貼日期 2018/7/18 上午 09:53:00 地區 新北市

177503-1 主題 請回電告知7/25新聞報導『新加坡63年好味道 黃亞細肉骨茶來台』店家資訊。
內容 請回電告知7/25新聞報導『新加坡63年好味道 黃亞細肉骨茶來台』店家資訊。
回覆 已電話回覆告知。黃亞細肉骨茶黃亞細肉骨茶台北市松高路12號3樓（新光三越信義新天地A8）
張貼者 謝先生 張貼日期 2018/7/25 下午 02:51:00 地區 彰化縣

【專題】
177141-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『老牌羹湯 城隍廟飄香逾40年』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『老牌羹湯 城隍廟飄香逾40年』店家資訊。(告知電話03-5240220。)
張貼者 林先生 張貼日期 2018/7/2 上午 10:04:00 地區 台南市

177152-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導饅頭店家資訊。
內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『張崴凱山東饅頭、老麵饅頭』店家資訊。(提供店家電話0938-540-916、02-27059920。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/7/2 下午 05:37:00 地區 桃園市

177347-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蜂紅淡蜜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蜂紅淡蜜』店家資訊。(告知電話02-24558518。)
張貼者 彭先生 張貼日期 2018/7/16 上午 09:12:00 地區 花蓮縣

177457-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『轉戰烘焙 音樂家譜美味樂章』等店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『轉戰烘焙 音樂家譜美味樂章』等店家資訊。(告知電話 02-27780920。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/7/23 上午 10:10:00 地區 台南市

178545-1 主題 詢問《台灣名人堂》是否有出版販售。
內容 詢問《台灣名人堂》是否有出版販售。(已告知目前沒有，但可上網觀看。)
張貼者 謝小姐 張貼日期 2018/7/29 上午 10:05:00 地區 台北市

綜合台
177497-1 主題 詢問 7/24 綜合台 00：00《半熟戀人》播出時段。
內容 詢問 7/24 綜合台 00：00 播出的《半熟戀人》是第幾集，播出時段。(告知第 9 集，週一到週五播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/7/25 上午 11:51:00 地區 新北市

新聞台
177417-1 主題 MOD 用戶詢問新聞台訂閱密碼。
內容 MOD 用戶詢問新聞台訂閱密碼。(告知須自洽 MOD 客服。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/7/19 下午 05:29:00 地區 台北市

工程收視類
177144-1 主題 反映無線電視台視四個頻道突然無法收視。(佳里區)
內容 反映無線電視台視四個頻道突然無法收視。(佳里區)
回覆 一、南部同仁回電台南市佳里區林先生，反映昨天台視收訊不良，經聯繫收視戶，係透天厝、接收天線裝於 5 樓屋頂、接收枕頭山站訊號，電視機於 2 樓。二、建議請其頻道重新搜尋，並檢查樓層間分配纜線及 F 接頭是否正常，調整天線方向位置，即可改善收視情況。

三、留站台電話供諮詢。
張貼者 林先生 張貼日期 2018/7/2 上午 11:31:00 地區 台南市

177168-1 主題 反映無線電視台視四個頻道收視不佳。(新店區)
內容 反映無線電視台視四個頻道收視不佳。(新店區安坑陽光運動公園附近)
回覆 一、7/5 回電蕭先生，女兒接聽電話，得知住家為透天，電視放在一樓，台視及華視皆無法收看。二、請其轉達給周先生，接收天線必須架設在屋頂，且方位朝陽明山即可改善收視情形。三、若有疑問歡迎來電 02-27758888 轉 237。
張貼者 蕭先生 張貼日期 2018/7/3 下午 07:50:00 地區 新北市

177342-1 主題 無法收視
內容 您好 為什麼近日, 只有您家的 4 個台全部都無法收視, 其他台, 連公視都非常清楚
回覆 一、回電得知本案 105 年 1 月 26 日曾經前往處理過，新北市新莊區中正路。二、研判為 15 樓層接收天線方位偏移所致，已請其先通知管委會自行檢查方位及纜線接頭是否正常。三、若有問題再請其管委會跟我們聯繫。
張貼者 張小姐 張貼日期 2018/7/15 下午 09:23:00 地區 新北市

觀眾服務
177201-1 主題 詢問《幸福一點通》商品購買方式。
內容 詢問《幸福一點通》商品購買方式。(提供播出服務電話 0800-238889。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/7/6 下午 12:10:00 地區 台北市

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
節目線覽
台視新聞
台視財經
互動平台
女兵日記
Girl's Power
永遠忠誠
女兵日記
7月12日起，每週一至週五晚間八點至十點，臺灣電視台《台視主頻》
三萬水資源回收中心 遭疑成蚊子館
新聞
財經
» 台北電影獎收視紅盤 近120萬人收看創新高
» 砸! 台9線408.7km台東路段 六車連環撞
» 貪小便宜! 吃到鮑火鍋"衛打包" 女遭起訴
» 歌手江明學騎車自摔 毀容送醫縫百針
» 臉書留言互嗆相約談判 少年動架遭砍傷
TTV iSHOPPING
真享購
常春健康e點通
暑假看電影
機器小新
功夫小子
GU·F·S·A·A 2018
酸蘇 只會喊口號 遭反嗆 侯:不打口水戰
台視App 即刻下載台視新聞App 即時資訊一手掌握
樂捷
保固行動力
訂購專線：0809-088-668
《美食好簡單》白帶魚青菜
【敲口美手工具】RhinoHammer犀牛錘-原色版
常春
「手部麻痛」要當心 惡頭椎關節退化
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
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
常春健康商城
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
新聞採訪報導作業注意事項
新聞與新聞從業人員申訴案件作業流程
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：0800-056-666
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。