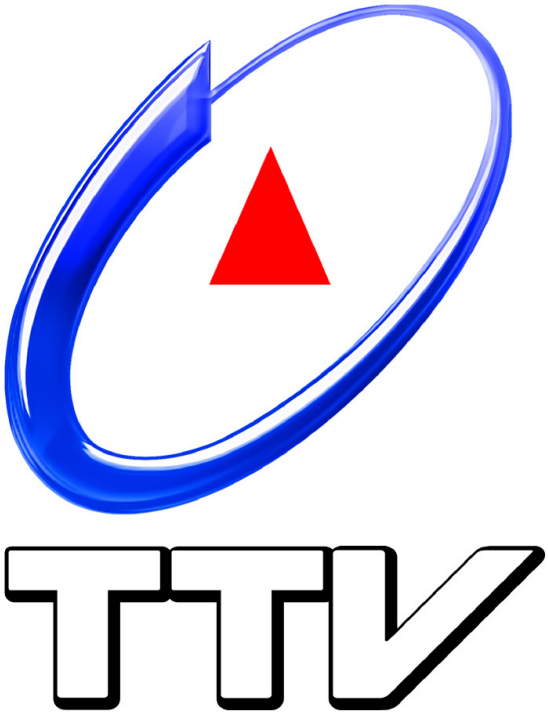


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年八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

台視一百零七年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年八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。

台視一百零七年八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。

◎一百零七年八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八月，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: 一百零七年八月一日至八月三十一日

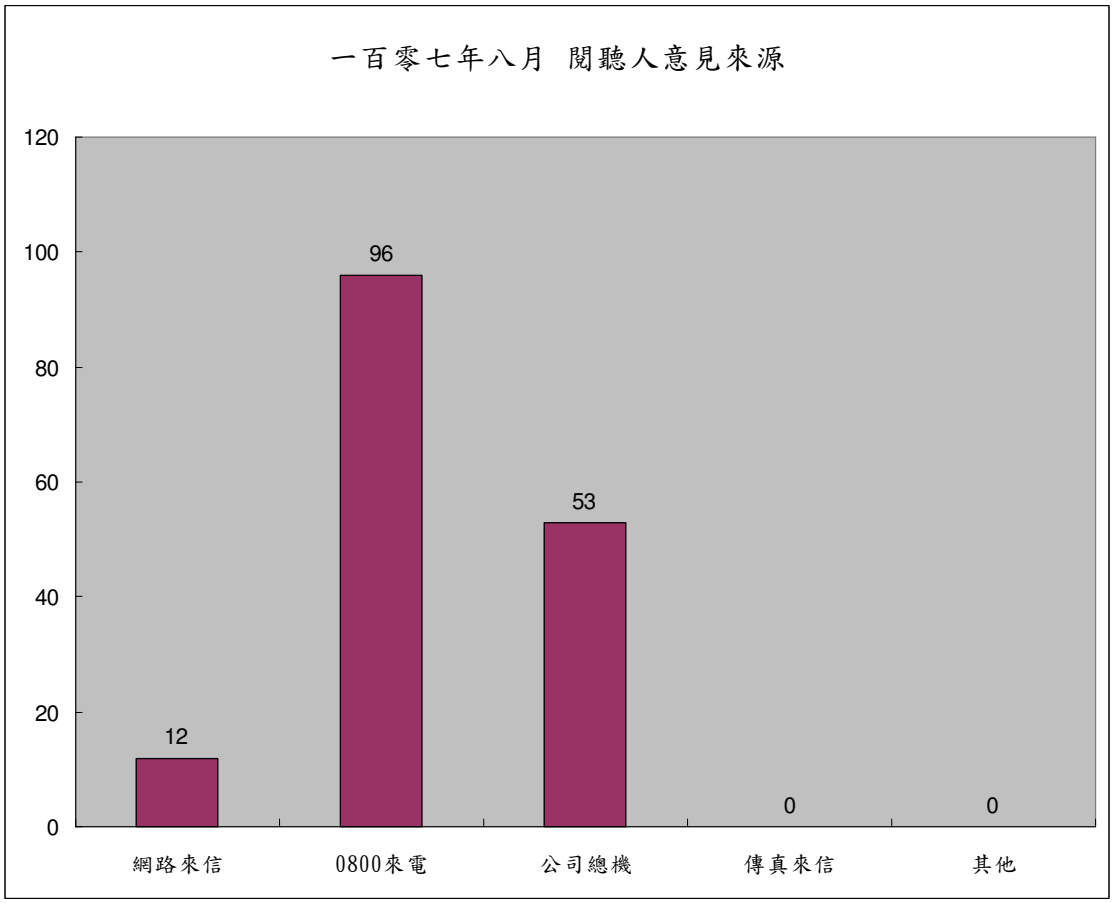
閱聽人意見總件數 161 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	136	9	10	7

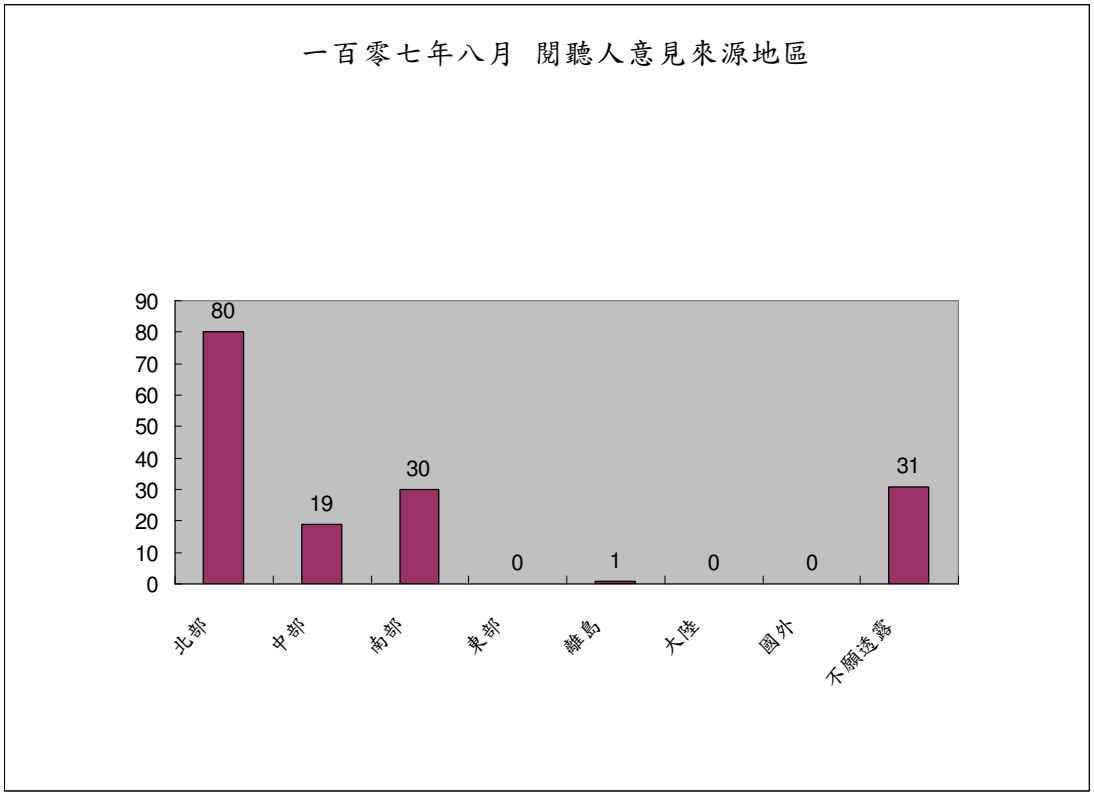
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	12	96	53	0	0



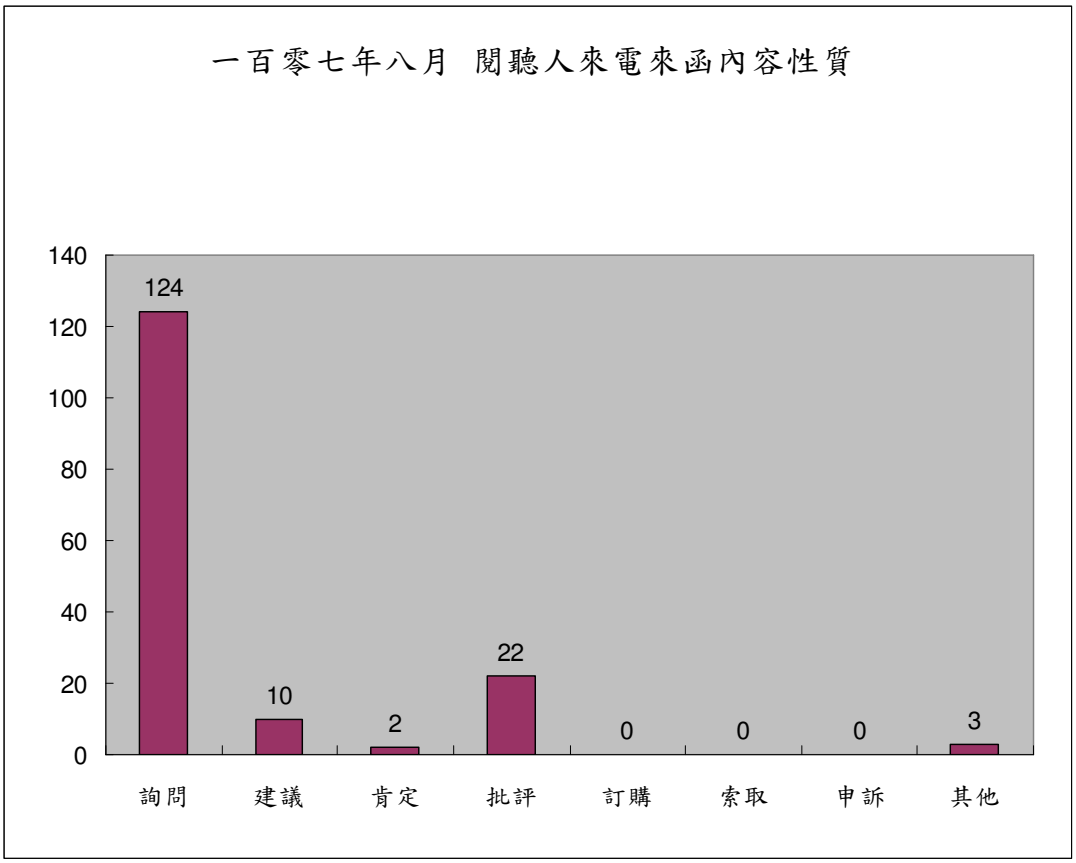
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	80	19	30	0	1	0	0	31



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	124	10	2	22	0	0	0	3



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	149	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	幸福一點通	17	第四名	消費情報讚	7
	美食好簡單	17		晚間新聞	7
	健康老實說	17	第五名	女兵日記	5
第二名	楊麗花歌仔戲	12		午安您好	5
第三名	尋找台灣感動力	10	第六名	360 行向前衝	4



五、台視公司一百零七年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

178594-1 主題 詢問新的楊麗花歌仔戲播出日期。

內容 詢問新的楊麗花歌仔戲播出日期。(告知尚未確定敬請期待。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/2 下午 01:55:00 地區 高雄市

178604-1 主題 詢問電視預告一部有隋棠的戲劇播出日期。

內容 詢問電視預告一部有隋棠的戲劇播出日期。(查《動物系戀人啊》預告尚無播出日期，依電視預告上為準，敬請期待。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/3 上午 10:59:00 地區 不願透露

【綜藝】

178957-1 主題 超級巨星紅白藝能大賞

內容 如提 2014 2015 的紅白完整版希望你們上傳官方 YOUTUBE 謝謝!

回覆 很抱歉，因為版權的因素，2014、2015 超級巨星紅白藝能大賞的完整影音無法上傳 YouTube。

張貼者 林揚泰 張貼日期 2018/8/29 下午 03:07:00 地區 新北市

【社教】

178901-1 主題 詢問《美食好簡單》使用鍋子資訊。

內容 詢問《美食好簡單》使用鍋子資訊。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/24 下午 03:18:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

178844-1 主題 請回電告知8/20報導『公益一元水餃轉進台東』店家資訊。

內容 請回電告知8/20新聞報導『公益一元水餃轉進台東 民眾排隊嚐鮮』店家資訊。

回覆 福田水餃地址 台東市安慶街109號

張貼者 許小姐 張貼日期 2018/8/21 上午 11:16:00 地區 嘉義縣市

【專題】

178636-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『南庄老戲院重生』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『南庄老戲院重生』店家資訊。(告知電話037-822168。)

張貼者 林先生 張貼日期 2018/8/7 上午 10:56:00 地區 台南市

178678-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『萬華肉圓老店』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『萬華肉圓老店』店家資訊。(告知電話02-23026595。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/10 上午 10:36:00 地區 台北市

178738-1 主題 請回電告知《新聞大解密》提到的『太陽宮』地點資訊。

內容 請回電告知《新聞大解密》提到的『太陽宮』地點資訊。

回覆 您好，太陽宮地址如下：苗栗縣頭份鎮珊瑚里中正3路303號

張貼者 李小姐 張貼日期 2018/8/14 下午 04:06:00 地區 台北市

178822-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作美味 蘿蔔糕飄香半世紀』等店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作美味 蘿蔔糕飄香半世紀』等店家資訊。(告知地址台中市豐原區三豐路一段208號。)
張貼者 林先生 張貼日期 2018/8/20 上午 11:04:00 地區 台南市

178926-1 主題 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『桂花肉粽』餐廳資訊。
內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『桂花肉粽、竹山文創』餐廳資訊。(提供餐廳電話02-2663-3558、049-2656-176。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/8/28 上午 11:38:00 地區 桃園市

財經台
178609-1 主題 詢問財經節目播出時段
內容 您好 想查詢貴公司是否有財經節目或單元特別會播報 國際股市行情、匯率、金價、油價、期貨等而且是由人聲唸出訊息，不是只有跑馬燈顯示如果是小單元，播出時間大約什麼時候？ 我是MOD收視戶 謝謝您
回覆 請收看台視財經台股市即時通以及國際財經脈節目。
張貼者 黃 張貼日期 2018/8/3 下午 02:07:00 地區 高雄市

178974-1 主題 詢問MOD財經台節目表《錢線百分百》。
內容 詢問MOD財經台節目表《錢線百分百》後面有（1957)、(1958）是什麼意思？因為想訂閱財經台但看不懂什麼是（1957)、(1958）為什麼不標示日期就好。(告知代表已播出（集數)。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/8/30 下午 02:53:00 地區 新北市

綜合台

178785-1 主題 詢問綜合台為何沒播出《天上聖母媽祖》。

內容 詢問綜合台為何沒播出《天上聖母媽祖》。(告知於 8/14 全劇播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/17 下午 02:48:00 地區 台中市

工程收視類

178590-1 主題 反映無線電視台視、中視無法收看。(北區)

內容 反映無線電視台視、中視無法收看。(北區)。

回覆 一、南部同仁回電；台南市海安路三段，告知平時收看正常，下雨天時台、中視常收視不良。二、經比對客服資料 105.6.21 南部台同仁曾至其住家客服，發覺 1 樓牆面至電視機為 3C 纜線建議自行更換為 5C 纜線，同時檢查天線方位對向 T7，收視應沒問題。三、此次再打電話反映，仍建議先改善纜線與接頭，即可提升收視品質。

張貼者 許小姐 張貼日期 2018/8/2 上午 08:31:00 地區 台南市

178727-1 主題 反映無線電視只要到晚上台視收訊就會不好。(后里區)

內容 反映無線電視只要到晚上台視收訊就會不好。(后里區)

回覆 一.中部台同仁回電得知住家為三樓,前面有四樓樓房阻擋,接收天線已使用很久. 二.建議先更換新天線,再適當調整接收方位即可改善收視品質. 三.已留台站電話供其進一步諮詢.

張貼者 張小姐 張貼日期 2018/8/14 上午 11:31:00 地區 台中市

資訊處

178915-1 主題 抱怨台視官方 youtube 影片上傳作業。

內容 抱怨台視官方 youtube 影片上傳作業。反映常常上傳到一半就不傳了。舉例《我的名字叫蓮花》2017 年上傳到第 3 集就沒下文？《風

雲人物》2018 年 8 月 19 日上傳到第 10 集就停止了？
回覆 多次電話聯繫均呈現電話中的狀態。已電話留言告知《我的名字叫蓮花》確僅三集，《風雲人物》則配合公司作業持續轉檔上傳中。
張貼者 林先生 張貼日期 2018/8/27 上午 11:59:00 地區 不願透露

觀眾服務
178667-1 主題 詢問 MOD 套餐訂閱方式。
內容 詢問 MOD 套餐訂閱方式。(告知需洽中華電信。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/8/9 下午 04:15:00 地區 新北市

178834-1 主題 MOD 用戶詢問台視財經台頻位。
內容 MOD 用戶詢問台視財經台頻位。(告知頻位 521。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/20 上午 10:45:00 地區 台北市

178909-1 主題 詢問南桃園有線台視新聞台在哪一頻道。
內容 詢問南桃園有線台視新聞台在哪一頻道。(回覆 115 頻道。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/25 下午 07:15:00 地區 桃園市

178970-1 主題 詢問台視哪一台會播出殺人的新聞。
內容 詢問台視哪一台會播出殺人的新聞。表示老公喜歡看殺人的新聞，想知道要看哪一個頻道。(MOD 用戶)(告知台視新聞台在 503 頻道。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/8/30 上午 09:46:00 地區 新竹縣市

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
touch TTV
節目表
節目
新聞
生活
綜藝
公告
加入會員
會員登入
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"偷打包" 女遭起訴
» 歌手江明學騎車自摔 竟容送醫縫百針
» 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
功夫小子
GU·F·S·A·A 2018
《第20屆台北電影獎頒獎典禮》陳竹昇、劉樂妍獲最佳
總收視人口118萬8千人 收視僅次以往歷屆 主持人籃鵬情
支持電影...
TTV情報
《第20屆台北電影獎頒獎典禮》 受邀台北電影獎頒獎出 舒
米原動血開唱 十年後再登電影獎大舞台 感嘆歷盛輝良
多...
TTV情報
台視新聞HD
最新
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
《2018 GMA金曲獎頒獎典禮暨金曲國際音樂節》GMA品牌國際台 NBC、FOX、CBS、ABC與日本朝日擴播為亞洲最完整
TTV情報
《台視新聞台》休假遇颱風襲局 王重凱自閉「雨神同行」 瑞能 揭莉亞來襲 慘遭呼籲門窗務必關好
TTV情報
樂捷
保固行動力
4.護專利配方
訂購專線：0809-088-668
watsons 屈臣氏
《美食好簡單》白帶魚青菜
美食好簡單
【敲口美手工具】RhinoHammer犀牛錘-原色版
TTV iSHOPPING
《常春醫學》
常見5大尿尿問題 老長者出不了門
常春月刊
常春
「手部麻痛」要當心 惡頭椎關節退化
《常春養生家園》落枕動彈不得 膝子劇痛秒變"機器人"
常春養生家園
《情 份》38度高溫戶外拍攝 安格斯金鑽水下婚禮 台韓情緣二次婚禮 張書偉上演浪漫秀
TTV情報
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
廣告價目
台灣電視台
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
閉路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：0800-056-666
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



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。