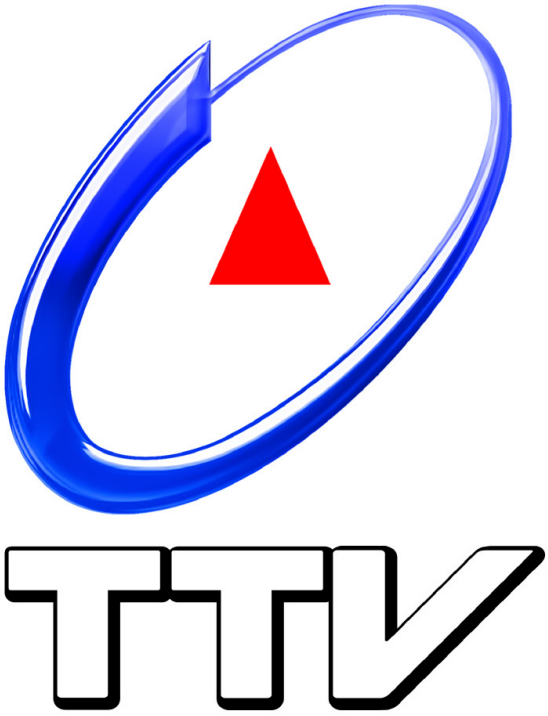



臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年九月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年九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

台視一百零七年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年九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。

台視一百零七年九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。

◎一百零七年九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九月，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: 一百零七年九月一日至九月三十日

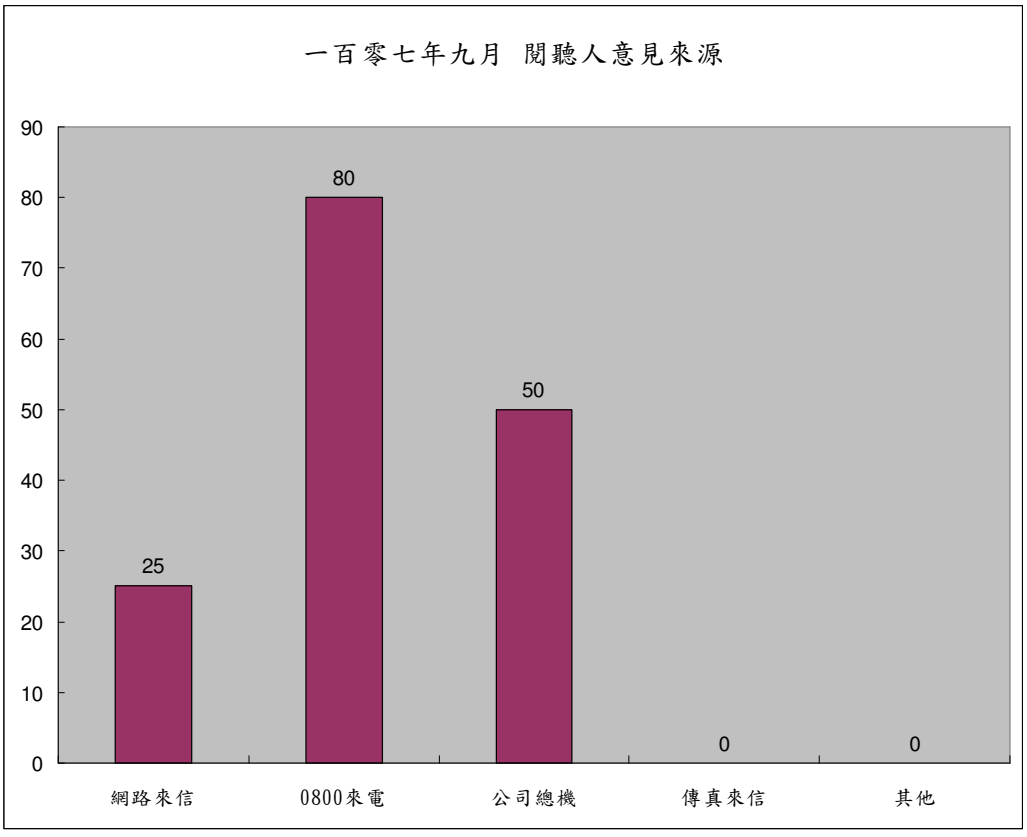
閱聽人意見總件數 155 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| 九月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 |
|---|---|---|---|---|
| | 126 | 11 | 8 | 10 |

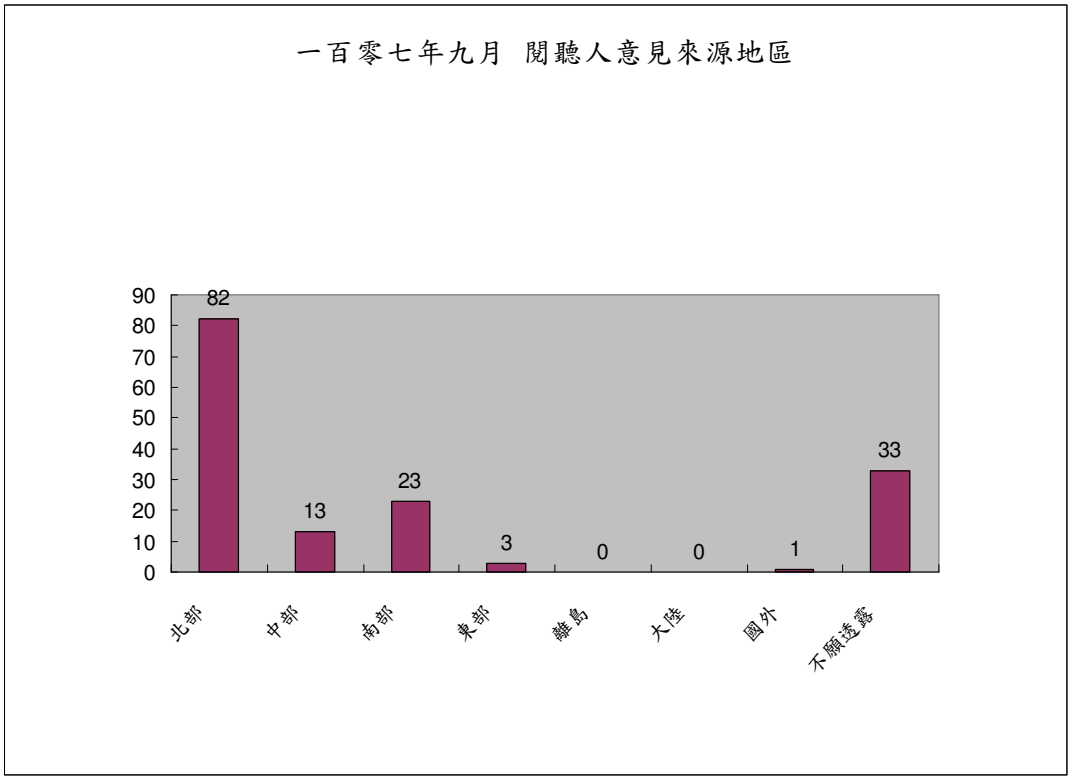
【閱聽人意見來源】

| 九月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 25 | 80 | 50 | 0 | 0 |



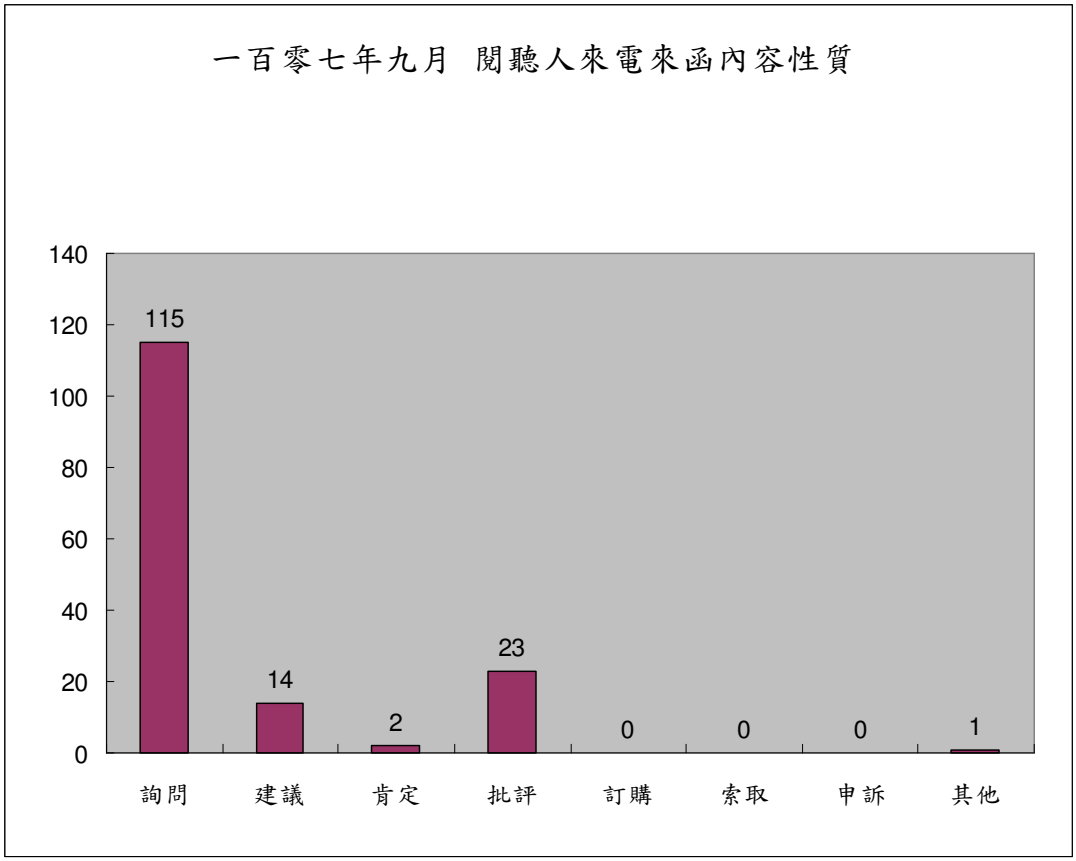
【閱聽人意見來源地區】

| 九月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 82 | 13 | 23 | 3 | 0 | 0 | 1 | 33 |



【來電來函內容性質】

| 九月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 115 | 14 | 2 | 23 | 0 | 0 | 0 | 1 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 九月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 130 | 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 | 11 | 第四名 | 台灣水滸傳 | 5 |
| 第二名 | 女兵日記 | 8 | | 晚間新聞 | 5 |
| | 消費情報讚 | 8 | 第五名 | 幸福一點通 | 4 |
| 第三名 | 美食好簡單 | 7 | | 浪漫醫生金師傅 | 4 |
| | 楊麗花歌仔戲 | 7 | 第六名 | 360 行向前衝 | 3 |






## 五、台視公司一百零七年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

179128-1 主題 詢問《女兵日記》劇中插曲是否有CD可以購買。

內容 詢問《女兵日記》劇中插曲是否有CD可以購買。(提供TVBS電話洽詢。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/9/12 上午 11:12:00 地區 新北市

179230-1 主題 詢問20:00主頻道在系統台及MOD看到是不同的節目。

內容 詢問20：00主頻道在系統台及MOD看到是不同的節目。(告知浪漫醫生金師傅在MOD沒有播出版權所以改播百萬小學堂。)

張貼者 王先生 張貼日期 2018/9/16 下午 08:30:00 地區 花蓮縣

179339-1 主題 詢問《女兵日記》拍攝單位。

內容 詢問《女兵日記》拍攝單位，想詢問現在男女兵管理方式。(提供TVBS電視台電話洽詢。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/9/25 下午 02:49:00 地區 不願透露

【社教】

179050-1 主題 詢問《ABC故事屋》是否出版影片可以購買。

內容 詢問《ABC故事屋》是否出版影片可以購買。(提供MOMO台電話洽詢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/7 上午 11:28:00 地區 台中市

新聞專題節目類

【新聞類】

179014-1 主題 詢問 9/3 新聞報導『科羅拉多河觀光船對撞』發生國家。
內容 詢問 9/3 新聞報導『科羅拉多河觀光船對撞』發生國家。(告知美國。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/3 下午 01:45:00 地區 台北市

179161-1 主題 詢問 9/13 新聞報導『麵線糊老店遭惡意噴漆』店家資訊。
內容 詢問 9/13 新聞報導『麵線糊老店遭惡意噴漆』店家資訊。(已提供黃家珍味店家地址。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/9/13 下午 02:51:00 地區 桃園市

179253-1 主題 詢問 9/18《早安台灣台語新聞》報導『基隆餅店』店家資訊。
內容 詢問 9/18《早安台灣台語新聞》報導『基隆餅店』店家資訊。(告知電話 02-24574956。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/18 上午 08:45:00 地區 新北市

179254-1 主題 反映 9/18 跑馬『蘋果日報 北市 45 挺柯 44 選姚 3 成柯粉恐變心』內容。
內容 反映 9/18 新聞畫面跑馬內容『蘋果日報 北市 45 挺柯 44 選姚 3 成柯粉恐變心』那丁守中剩 10 嗎？這樣對嗎？
回覆 這份民調是針對泛綠人士做的調查,而不是指所有選民,所以挺柯 45% 挺姚 44%
張貼者 王先生 張貼日期 2018/9/18 上午 09:43:00 地區 台北市

179369-1 主題 反映新聞台跑馬燈內容『5 萬台幣換 7 千日圓』有誤。
內容 反映新聞台跑馬燈內容『5 萬台幣換 7 千日圓』有誤。(經查詢告知內容為『5 萬台幣多換 7 千日圓』。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/28 下午 04:02:00 地區 不願透露

【專題】

179023-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『明木油飯』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『明木油飯、桂花肉綜』店家資訊。(提供店家電話 05-2710227、02-2663-3558。)

張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/9/4 上午 11:45:00 地區 桃園市

179077-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『竹塹餅在地飄香』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『竹塹餅在地飄香』店家資訊。(告知電話 03-5224877。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/9/10 下午 03:56:00 地區 台北市

179235-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『基隆老餅舖』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『基隆老餅舖』店家資訊。(告知電話 02-24574956。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/17 上午 09:37:00 地區 台北市

179355-1 主題 請回電告知 9/23《新聞大解密》中狐仙廟、萬丹水流仙姑地點。

內容 請回電告知 9/23 新聞台 07：00《新聞大解密》中的狐仙廟、萬丹水流仙姑地點。

回覆 已回電觀眾 告知地點如下：陽明仙府狐仙堂 跟 屏東萬丹鄉磚寮村

張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/9/26 下午 04:50:00 地區 台北市

綜合台

179374-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(南桃園有線)

內容 詢問綜合台頻道位置。想看《楊麗花歌仔戲》。收視方式-南桃園有線。(告知頻位 117。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/28 下午 05:15:00 地區 桃園市

工程收視類

179055-1 主題 反映數位電視只有台視搜尋不到。(台中)

內容 反映數位電視只有台視搜尋不到。(台中) 登錄 OA 工程部回電。

回覆 一.回電得知家住龍井,使用簡易菱形天線,台視信號不穩. 二.研判為接收天現款式不對造成,建議患有增益的接收天線即可改善收視問題. 三.若有疑問,歡迎來電反映再給予必要技術協助.

張貼者 郭先生 張貼日期 2018/9/7 下午 03:51:00 地區 台中市

資訊處

179000-1 主題 為何 25 26 27 屆金曲獎片段都不見了

內容 請問為何 25 26 27 屆金曲獎片段都不見了

回覆 很抱歉，您所提之金曲獎影片已屆授權期限，故已全數下架。

張貼者 連 張貼日期 2018/9/2 下午 04:58:00 地區 高雄市

179127-1 主題 請回電告知台視官方 youtube《初戀 30 年》突然全下架？

內容 請回電告知台視官方 youtube 為什麼當初上傳戲劇《初戀 30 年》只上傳 3 集，現在又突然全下架？

回覆 已回電告知，初戀三十年因音樂版權因素，已全部刪除下架。

張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/9/12 上午 10:44:00 地區 不願透露

179347-1 主題 何時繼續上傳台灣水滸傳

內容 您好，這部戲從 20 集之後就沒有再上傳新的集數了，每天最期待的就是希望新的集數出現,請問何時會再繼續上傳呢？還有 youtube 的清單可以盡快更新嗎？謝謝

回覆 很抱歉，鑒於舊節目的音樂版權因素，台灣水滸傳戲劇目前正在努力處理中。

張貼者 藍色** 張貼日期 2018/9/25 下午 07:29:00 地區 新北市

179352-1 主題 反映官方 youtube「懷念金曲」影片下架。

內容 反映台視官方 youtube 原本的「懷念金曲」影片都下架了。(告知經測試搜尋都可以找到。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/9/26 下午 04:12:00 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
touch TTV
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"衛打包" 女遭起訴
» 歌手江明學騎車自摔 緊容送醫縫百針
» 臉書留言互嗆相約談判 少年勸架遭砍傷
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
《第20屆台北電影獎頒獎典禮》陳竹昇、劉樂妍獲最佳
《第20屆台北電影獎頒獎典禮》 受邀台北電影獎頒獎出 舒
TTV情報
台視新聞HD
最新
酸蘇 只會嘴口氣 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與日本朝日擴審為亞洲最完
《台視新聞台》休假遇颱風襲局 王重凱自閉「雨神同行」 瑞
樂捷
保固行動力
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
《常春醫生來嗎》
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
《常春醫生來嗎》落枕動彈不得 膝子劇痛秒變"機器人"
常春醫生來嗎
《情 份》38度高溫戶外拍攝 安格斯全潛水下婚禮 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
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
檢舉查詢
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




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。 |