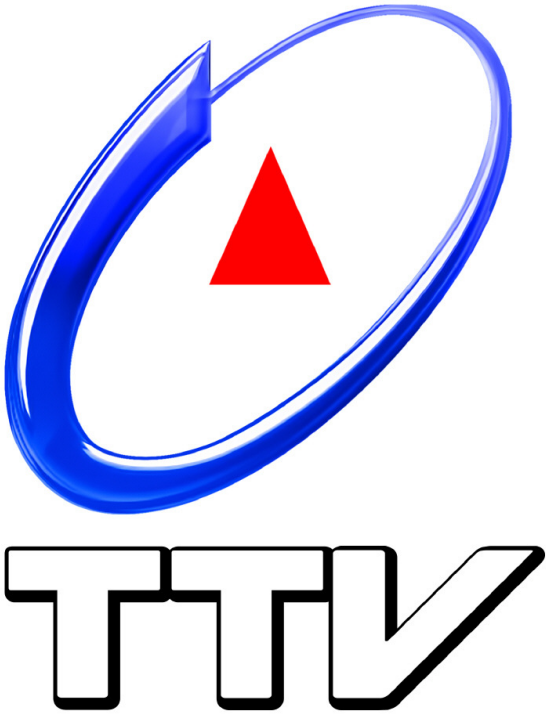


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年十一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

　　台視一百零七年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年十一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。

台視一百零七年十一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。

◎一百零七年十一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十一月，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: 一百零七年十一月一日至十一月三十日

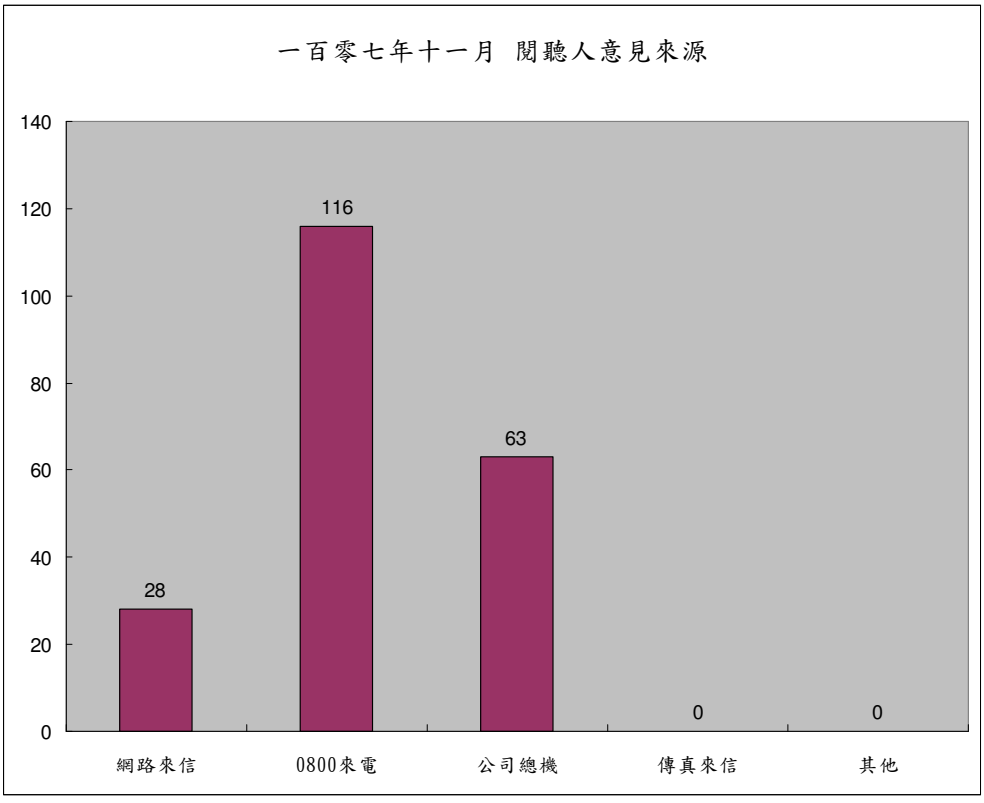
閱聽人意見總件數 207 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	178	8	7	14

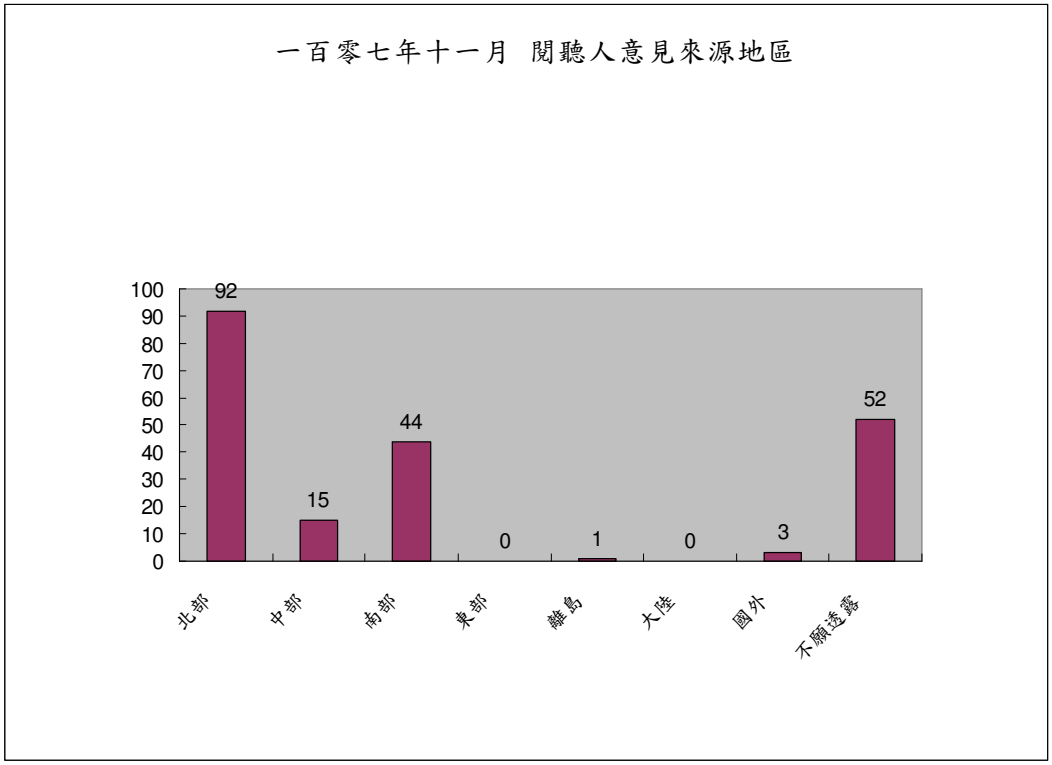
【閱聽人意見來源】

十一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	28	116	63	0	0



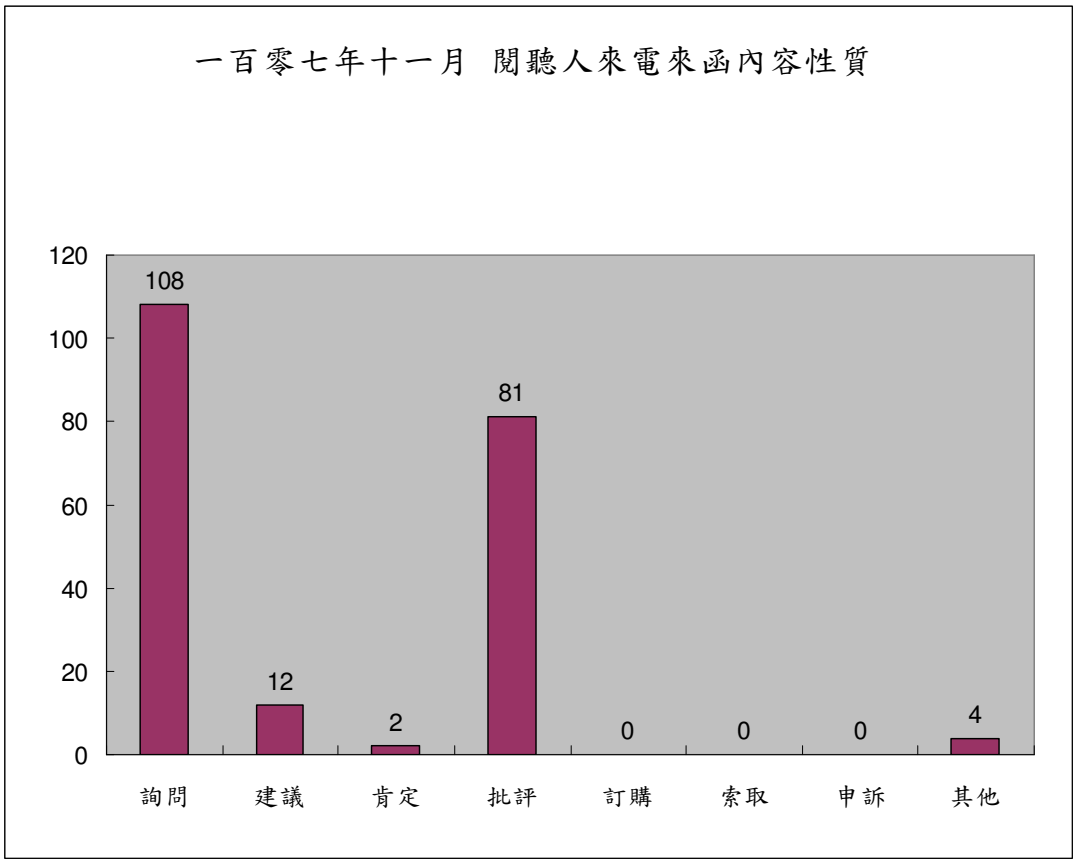
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	92	15	44	0	1	0	3	52



【來電來函內容性質】

月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	108	12	2	81	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

十一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	179	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	神機妙算劉伯溫	38	第六名	女兵日記女力報到	5
第二名	美食好簡單	18		消費情報讚	5
第三名	金馬獎	14	第七名	生活最速報	4
第四名	尋找台灣感動力	7		超級巨星 紅白藝能大賞	4
第五名	巔峰時代	6		楊麗花歌仔戲	4





五、台視公司一百零七年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

180116-1 主題 詢問 09：00《神機妙算劉伯溫》為何沒有播出。

內容 詢問 09：00《神機妙算劉伯溫》為何沒有播出。(說明 11/5-11/7 直播公民投票案意見發表會故暫停播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/11/5 下午 02:18:00 地區 台北縣市

180148-1 主題 抱怨 11:00《美食好簡單》停播沒有跑馬燈告知。

內容 抱怨 11:00《美食好簡單》停播沒有跑馬燈告知。反映《晚間新聞》王軍凱又沒播氣象怎麼那麼愛休假。(說明 11/5-11/7 直播公民投票案意見發表會故暫停播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/6 上午 11:15:00 地區 台北市

180183-1 主題 抱怨 09：00《神機妙算劉伯溫》停播沒有跑馬燈告知。

內容 抱怨 09：00《神機妙算劉伯溫》停播沒有跑馬燈告知。(說明 11/5-11/7 直播公民投票案意見發表會故暫停播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/11/7 下午 01:00:00 地區 不願透露

181490-1 主題 巔峰時代剩下的集數是否上傳到 youtube

內容 請問一下巔峰時代剩下的集數是否能一次上傳到 youtube 呢??

回覆 很抱歉，節目影音上傳 YouTUbe 的時間，需配合公司各單位作業流程，無法一次上傳全部的內容。

張貼者 陳** 張貼日期 2018/11/23 上午 11:43:00 地區 桃園市

181494-1 主題 批評《女兵日記女力報到》沒有播出第 1、2 集。

內容 批評《女兵日記女力報到》沒有播出第 1、2 集就直接播第 3、4 集。抱怨節目表為什麼不直接寫第 1、2 集。(告知原《女兵日記》第

93、94 集就是《女兵日記女力報到》第 1、2 集，說明集數顯示方式是配合原製作單位 TVBS，建議可像 TVBS 反映。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/23 下午 03:36:00 地區 不願透露

【綜藝】
181074-1 主題 希望 touch ttv
內容 台視主頻直播播聲林之王不要用其他節目覆蓋
回覆 貴收視戶您好: 感謝您對台視 TOUCH TTV 的支持與關注。因台視 TOUCH TTV 並未獲得[聲林之王]節目授權播出故主頻直播時另以台視版權所有之節目內容替換造成不便之處敬請見諒，亦敬請繼續支持收看台視 TOUCH TTV
張貼者 陳** 張貼日期 2018/11/18 下午 10:18:00 地區 台南市

【社教】
180500-1 主題 抱怨台視官方 youtube《美食好簡單》影片沒有更新。
內容 抱怨台視官方 youtube《美食好簡單》影片沒有更新。（查 11/2 之後 11/8、11/9、11/12 都未上傳，但 11/13 已上傳。）
回覆 已回電告知因版權問題無法上架。
張貼者 黃先生 張貼日期 2018/11/13 下午 01:52:00 地區 新北市

【特別節目】
181171-1 主題 詢問《第 55 屆金馬獎頒獎典禮》還有沒有重播。
內容 詢問《第 55 屆金馬獎頒獎典禮》還有沒有重播。（已提供 11/24、11/25 各頻道重播時段。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/20 下午 01:26:00 地區 不願透露

182381-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》APP 領獎事宜。
內容 詢問使用《2019 超級巨星紅白藝能大賞》APP 抽到獎品是否真的依照 APP 上寫的辦法寄信。(告知依照 APP 獎品說明寄出 MAIL 即可。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/29 上午 09:58:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
180144-1 主題 請回電告知 11/5 新聞報導『一元佛心水餃店返高雄開店』店家資訊。
內容 請回電告知 11/5 新聞報導『一元佛心水餃店返高雄開店』店家資訊。
回覆 已電話回覆，店家在高雄市小港路 1 號。
張貼者 陳先生 張貼日期 2018/11/6 上午 09:51:00 地區 高雄市

180192-1 主題 請回電告知 11/6 新聞報導『蠶絲被老店遭冒名 只賣 1 折價』店家資訊。
內容 請回電告知 11/6 新聞報導『蠶絲被老店遭冒名 只賣 1 折價』店家資訊。
回覆 苗栗縣銅鑼鄉中平村 164 號 037224327
張貼者 蔡小姐 張貼日期 2018/11/7 下午 03:56:00 地區 不願透露

180702-1 主題 詢問新聞報導『C 肝新藥健保給付 將取消條件限制』新藥取得。
內容 詢問新聞報導『C 肝新藥健保給付 將取消條件限制』的新藥可以在哪個醫院取得。(告知為健保政策新聞建議洽健保署查詢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/16 上午 10:26:00 地區 不願透露

181446-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色水餃』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色水餃』店家資訊。(已提供店家電話 02-2915-0102。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/22 下午 02:56:00 地區 台北市

181965-1 主題 詢問11/26《早安您好》報導『賀韓國瑜當選 店家推5萬份水餃免費吃』店家資訊。
內容 詢問11/26《早安您好》報導『賀韓國瑜當選 店家推5萬份水餃免費吃』店家資訊。(告知地址高雄市小港路1號。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/26 上午 11:14:00 地區 高雄市

【專題】
180703-1 主題 詢問11/10《尋找台灣感動力》報導『客家菜』店家資訊。
內容 詢問11/10《尋找台灣感動力》報導『客家菜』店家資訊。(告知電話03-5882106。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/11/16 上午 10:29:00 地區 不願透露

182239-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『青年杏仁茶』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『青年杏仁茶』店家資訊。(提供店家電話03-736-1000。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/27 下午 07:02:00 地區 台南市

綜合台
179940-1 主題 肯定綜合台播出節目讓老人家很開心。
內容 肯定綜合台《楊麗花歌仔戲》、《布袋和尚》、《台灣真善美》播出讓老人家很開心。(感謝觀眾來電肯定。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/1 上午 11:20:00 地區 台南市

工程收視類

180351-1 主題 收訊不良

內容 居住地：台南市東區，每次轉到台視都沒訊號或是雜訊、只有中視和民視可以看而已，可以麻煩你們查一下原因嗎？

回覆 回電得知住台南市東區仁和路透天 3 樓，不知自家天線裝設情形，建議其可先檢查調整天線方向，尋找最佳接收方向，如未改善可檢查天線及電纜線、分配器、接頭等安裝情形，留下站台電話供諮詢。

張貼者 王小姐 張貼日期 2018/11/11 下午 05:59:00 地區 台南市

181076-1 主題 留言反映無線電視台視頻道無收視。(東區)

內容 留言反映無線電視台視頻道無收視。(東區)

回覆 一.11/19 回電李先生，得知家住台南市裕農路 446 巷 52 弄 52-5 號 台視有時收訊不好華視亦同(昨天不好，今日 OK)。其住家為 5 樓透天厝，拉天線至 2 樓。二.建議其先檢查纜線接頭，配合信號強度及品質顯示數值來調整天線方位，必要時可加裝強波器，應可改善收訊。留站台電話供諮詢。

張貼者 林先生 張貼日期 2018/11/19 上午 11:18:00 地區 台南市

181431-1 主題 反映無線電視台視晚上收視差。(左營)

內容 反映無線電視最近一週台視頻道一到晚上就收視很差。(左營)

回覆 回電高雄市左營區陳先生，告知台視頻道一到晚上就收視很差。經詢問該觀眾為大樓之 4 樓住戶，利用衣架自製菱形天線於室內接收，建議更換數位專用天線來接收，即可改善收視情況。

張貼者 陳先生 張貼日期 2018/11/22 下午 04:15:00 地區 高雄市

182527-1 主題 反映無線電視近日都會收訊突然中斷。(埔里)
內容 反映無線電視台視頻道近日都會收訊突然中斷。(埔里)
回覆 一.回電林先生,告知家住埔里反映無線電視台視頻道近日都會收訊突然中斷。二.研判有可能是集集大山改善站異常所致,聯絡主責台民視求證.目前透過公視遙控監看先切換到備路. 三.回電觀眾確認已有改善,請觀眾持續觀察後再回電告知結果.
張貼者 林先生 張貼日期 2018/11/30 下午 04:42:00 地區 南投縣

觀眾服務

180365-1 主題 詢問主頻道10：00《包青天》為何沒有播出？
內容 詢問主頻道10：00《包青天》為何沒有播出？(告知台視目前都沒有在播《包青天》節目，應該是華視。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/12 上午 10:11:00 地區 嘉義縣市

180579-1 主題 詢問中華電信的電視為什麼不能看。
內容 詢問中華電信的電視為什麼不能看。(告知自洽中華電信。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/11/14 上午 11:35:00 地區 桃園市

180650-1 主題 詢問《第55屆金馬獎頒獎典禮》觀禮索票方式。
內容 詢問《第55屆金馬獎頒獎典禮》觀禮索票方式。(提供金馬執委會電話02-23700456洽詢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/11/15 下午 07:50:00 地區 台北市

182534-1 主題 MOD用戶詢問看不到503台視新聞台。
內容 MOD用戶詢問為什麼看不到503台視新聞台。(告知請自洽中華電信客服。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/11/30 下午 08:00:00 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
節目線覽
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
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》
三氯水資源回收中心 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
» 歌手江明學騎單車自摔 緊容送醫縫百針
» 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
小新的功夫小子
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
【歐口美手工具】RhinoHammer犀牛錘-原色版
TTV iSHOPPING
常春
「手部麻痛」要當心 恐頸椎關節退化
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
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， 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。