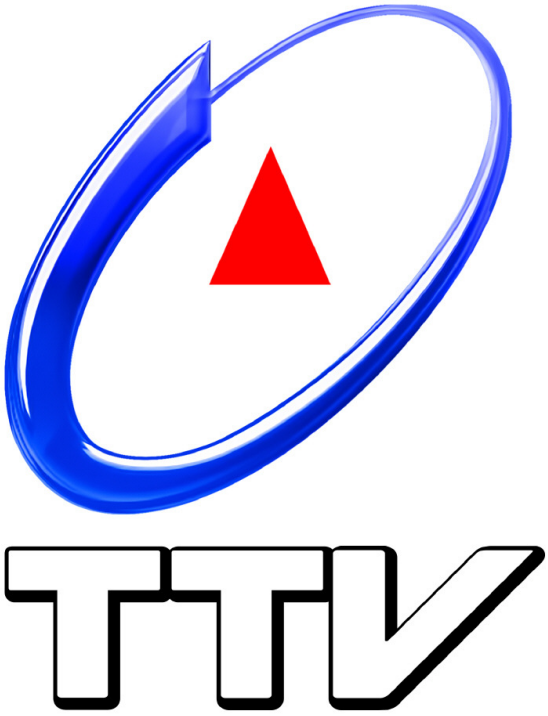


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年十二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

台視一百零七年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年十二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。

台視一百零七年十二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。

◎一百零七年十二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十二月，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: 一百零七年十二月一日至十二月三十一日

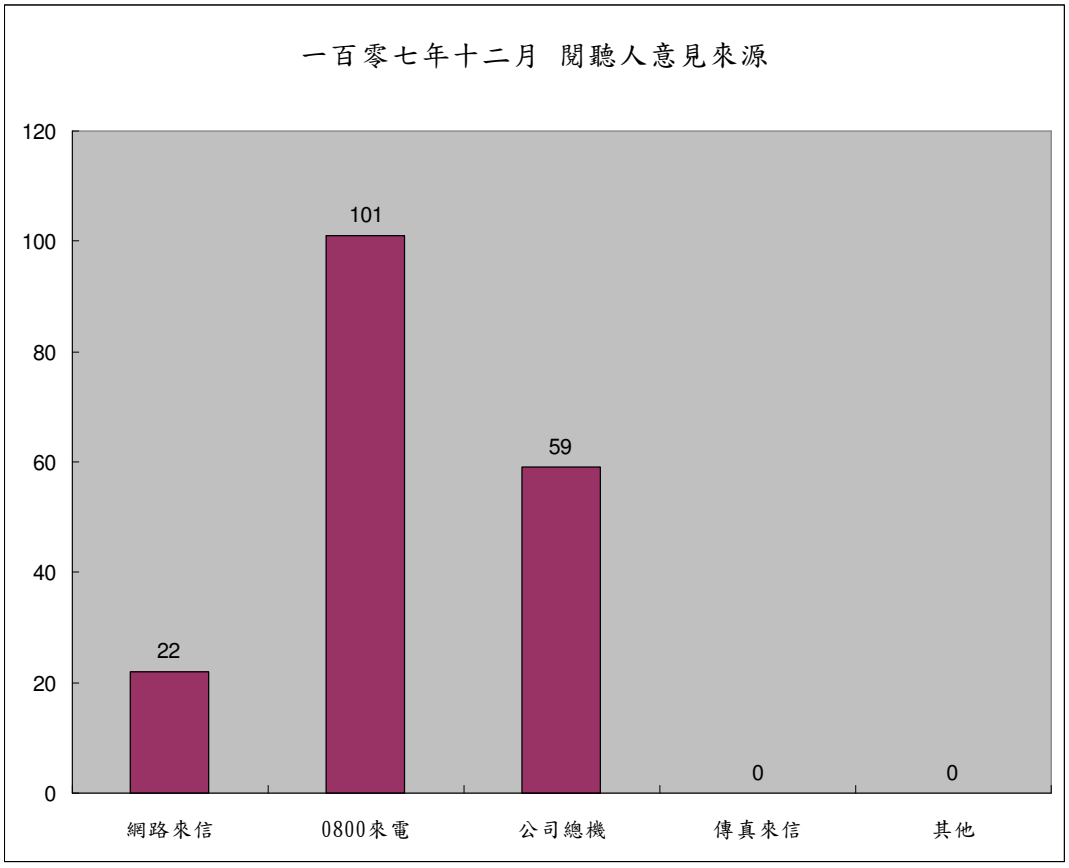
閱聽人意見總件數 182 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	150	5	14	13

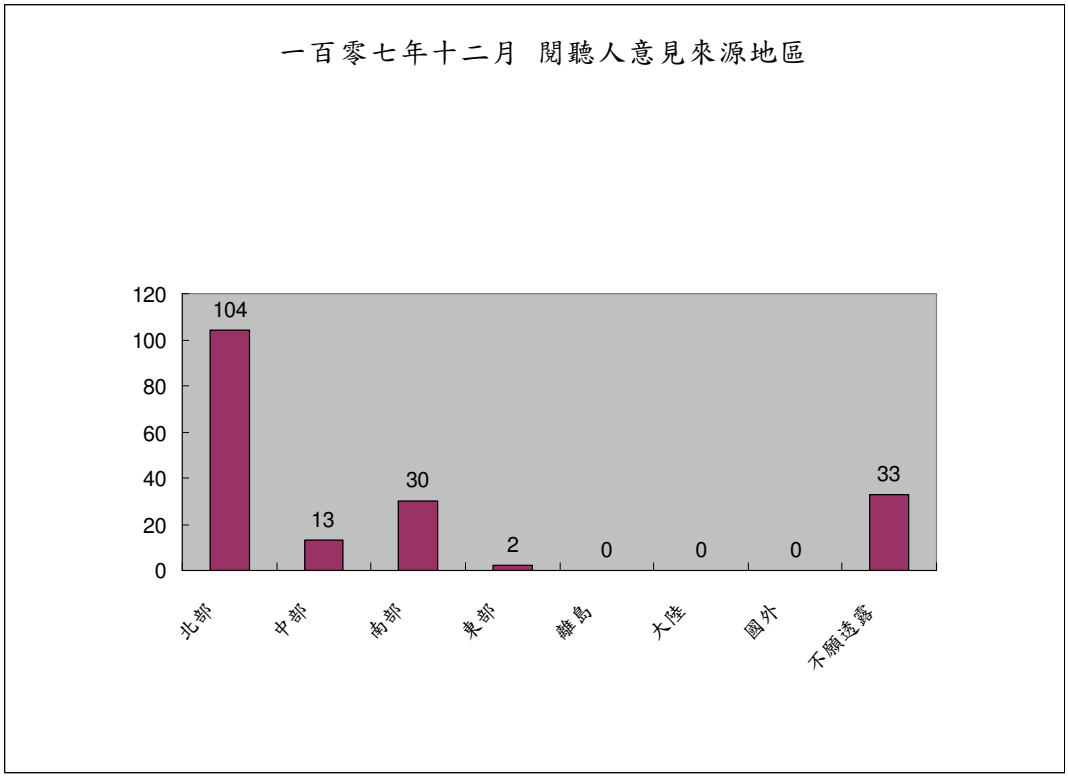
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	22	101	59	0	0



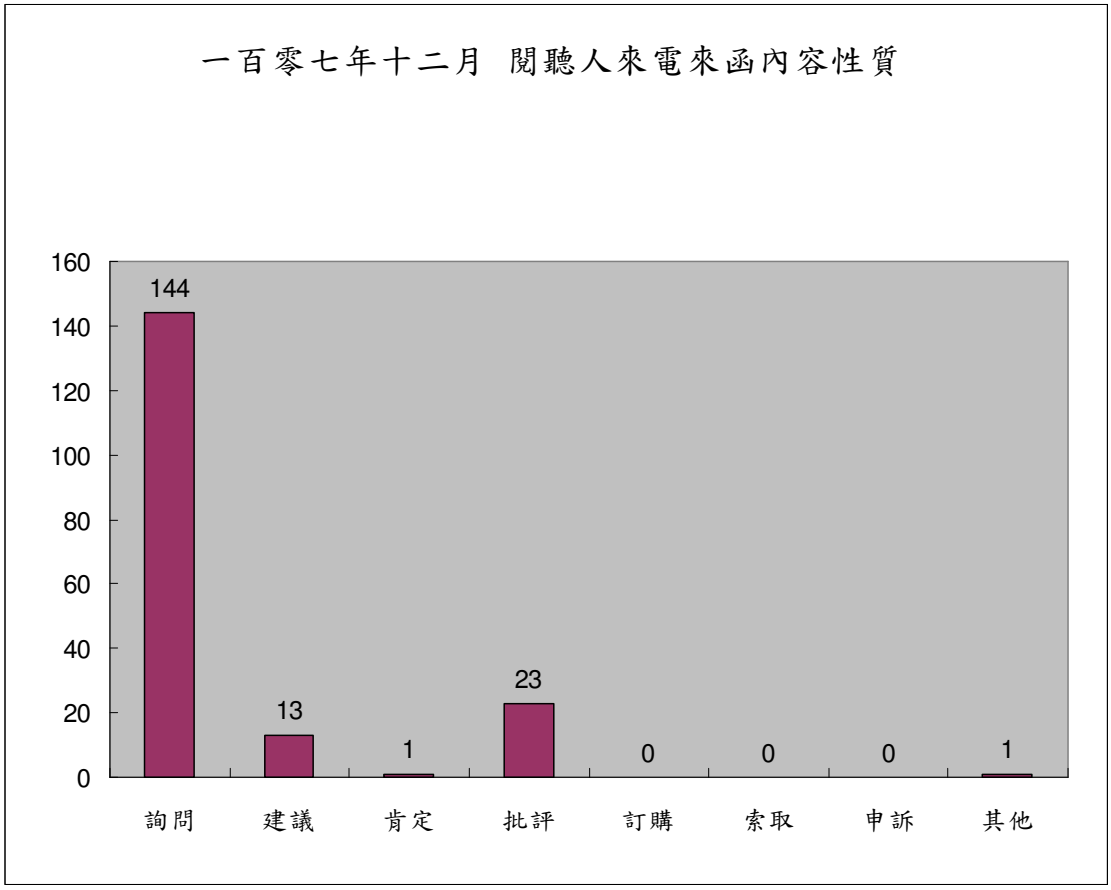
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	104	13	30	2	0	0	0	33



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	144	13	1	23	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	160	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	超級巨星 紅白藝能大賞	23	第六名	尋找台灣感動力	7
第二名	美食好簡單	19	第七名	楊麗花歌仔戲	6
第三名	午安您好	11	第八名	幸福一點通	5
第四名	消費情報讚	7	第九名	股市即時通	4
	晚間新聞	7		維也納新年音樂會	4





五、台視公司一百零七年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

183123-1 主題 詢問《女兵日記女力報到》是否出版平面刊物？

內容 《女兵日記女力報到》熱情觀眾詢問有否平面刊物出版？(回覆無刊物出版並感謝其支持台視。)

張貼者 黃太太 張貼日期 2018/12/8 下午 02:47:00 地區 高雄市

183136-1 主題 反映12/10晚間《大力女都奉順》沒有播出。

內容 反映12/10晚間《大力女都奉順》沒有播出。(告知播出日為週二到週四。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/12/11 上午 10:00:00 地區 嘉義縣市

184235-1 主題 艾蜜麗的五件事影片

內容 請問一下艾蜜麗的五件事影片是否會上傳到YOUTUBE??

回覆 您好，因為艾蜜麗的五件事節目版權是東森電視，因此台視無法上傳。謝謝您對本節目的支持。

張貼者 陳 張貼日期 2018/12/27 下午 09:58:00 地區 桃園市

【綜藝】

183741-1 主題 詢問《愛玩咖》曾報導『台中水果園』地點資訊。

內容 詢問《愛玩咖》曾報導『台中水果園』地點資訊。(告知台中市東勢區下新里中路巷19號。)

張貼者 莊小姐 張貼日期 2018/12/21 下午 12:20:00 地區 台北市

【社教】

184219-1 主題 請回電告知12/27《美食好簡單》『松本茸』購買地點。
內容 詢問12/27《美食好簡單》示範『松本茸雞絲』的『松本茸』購買地點。表示菜市場都找不到。
回覆 已回電，全聯有販售。
張貼者 洪女士 張貼日期 2018/12/27 下午 02:10:00 地區 台北市

【特別節目】
183091-1 主題 詢問《2019超級巨星紅白藝能大賞》有票遲到能否進場。
內容 詢問《2019超級巨星紅白藝能大賞》有票遲到能否進場。(告知演出開始即進行補位，遲到不保證可以進場。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/12/6 下午 05:36:00 地區 台北市

183146-1 主題 詢問《2019超級巨星紅白藝能大賞》免費贈票。
內容 詢問《2019超級巨星紅白藝能大賞》何時會有免費贈票。(告知目前票券都是抽獎，活動內容可到台視官網或紅白FB查看。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/12/12 上午 10:59:00 地區 台北市

183163-1 主題 詢問《2019超級巨星紅白藝能大賞》可否購票。
內容 詢問《2019超級巨星紅白藝能大賞》可否購票。(說明非販售票券。告知目前官網已公告抽獎活動可以參考。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/12/12 下午 01:02:00 地區 台北市

183459-1 主題 詢問台視財經台收看方式。
內容 詢問台視財經台收看方式。要看《2019維也納新年音樂會》。(慶聯有線)告知在156頻道。
張貼者 小姐 張貼日期 2018/12/17 下午 01:27:00 地區 高雄市

183462-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 入場索票方式。
內容 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 入場索票方式。(說明可參考紅白官網，紅白 FB 目前都有抽獎活動。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/12/17 下午 04:09:00 地區 台北市

183545-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 入場索票方式。
內容 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 入場索票方式。(說明可參考紅白官網，紅白 FB 目前都有抽獎活動。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/12/18 上午 11:28:00 地區 台北市

183838-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(說明可參考紅白官網，紅白 FB 目前都有抽獎活動。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/12/22 下午 02:25:00 地區 台北市

184141-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》購買殘障席。
內容 反映《2019 超級巨星紅白藝能大賞》臉書私訊問題都不回覆。詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》是否可以用錢直接購買殘障席。(說明殘障席部分須取得一般入場券後再作更換登錄 OA 資訊處。臉書問題登錄 OA 業務部參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/12/25 下午 01:30:00 地區 不願透露

184241-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 入場索票方式。
內容 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 入場索票方式。(說明可參考紅白官網，紅白 FB 目前都有抽獎活動。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/12/28 下午 01:44:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

182813-1 主題 請回電告知 11/29 報導『韓國瑜吃過的!韓總套餐暴紅』店家資訊。

內容 請回電告知 11/29 報導『韓國瑜吃過的! 小吃店韓總套餐暴紅 肉燥飯.煎魚肚.綜合湯 韓總最愛組合 韓國瑜一吃成主顧 韓粉朝聖業績增 3 成』店家資訊。

回覆 已經電話告知高雄市武廟路 177 號，府城虱目魚 077233358

張貼者 鍾小姐 張貼日期 2018/12/3 上午 11:07:00 地區 高雄市

183132-1 主題 反映 11/23 新聞報導『雄獅旅展包套行程』有違廣播電視法。

內容 反映 11/23 新聞報導『雄獅旅展包套行程』有違廣播電視法。懷疑有置入性行銷，要求新聞部給明確的答覆。

回覆 這則新聞並非只有雄獅旅行社,還包括其他旅行社的優惠行程,並非置入性行銷

張貼者 張小姐 張貼日期 2018/12/10 下午 04:45:00 地區 台北市

183128-1 主題 MOD 用戶詢問台視是否沒有氣象台了。

內容 MOD 用戶詢問台視是否沒有氣象台了。表示用戶在詢問 MOD 是否跟第四台不一樣，所以看不到氣象台。(告知本來就沒有氣象台，中華電信客服無法敘述用戶真正問題。)

張貼者 中華電信客服 張貼日期 2018/12/10 上午 11:42:00 地區 高雄市

183134-1 主題 該台的報導似乎有置入性行為

內容 台視財經台於 11 月 23 日下午八點三十六分的播報了這樣的新

聞。長榮航空的促銷寫在下面的大標，機票下殺最低五六折，中華航空一閃即逝。雄獅燦星包套行程較去年同期便宜三到五千元。我認為該新聞過度強調特定商品，僅從單一觀點呈現對特定廠商的正面態度，過度對特定商品進行宣傳，明確提及產品名稱等資訊。顧認為這是置入性行銷。根據廣播電視法第三十四條之三第二項規定之廣播節目廣告區隔與置入性行銷及贊助管理辦法的第八條，新聞節目不得有置入性行銷。望能改進。

回覆 這則新聞包括三家以上的資訊,並非只針對單一業者,無為特定對象宣傳之意圖

張貼者 黃* 張貼日期 2018/12/11 上午 03:10:00 地區 台北市

183256-1 主題 請回電告知12/14《午安您好》報導『超殺寢具特賣會登場』店家資訊。

內容 請回電告知12/14《午安您好》報導『超殺寢具特賣會登場』店家資訊。

回覆 開幕地點：新北市泰山區泰林路二段21-6號

張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/12/14 下午 04:19:00 地區 新北市

183242-1 主題 請回電告知12/12新聞報導『天冷掀火鍋戰 麻油雞個人鍋超人氣』店家資訊。

內容 請回電告知12/12新聞報導『天冷掀火鍋戰 麻油雞個人鍋超人氣』店家資訊。

回覆 有兩家店家 1.天鼎鍋物 彰化市中山路二段450號 2.老春芳羊肉爐 彰化溪湖員鹿路二斷332號

張貼者 張先生 張貼日期 2018/12/14 下午 12:36:00 地區 彰化縣

184137-1 主題 抱怨氣象主播王軍凱休假過久。

內容 詢問氣象主播王軍凱是否離職。抱怨王軍凱休假過久，氣象還是他播報比較好。(告知因非凡電視台節目出差中。)

張貼者 小姐 張貼日期 2018/12/24 下午 07:53:00 地區 不願透露

184181-1 主題 詢問12/26《午安您好》報導『老農開放番茄園自採』地點資訊。
內容 詢問12/26《午安您好》報導『老農開放番茄園自採』地點資訊。(已提供果農電話0919-859-773 。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2018/12/26 下午 12:57:00 地區 台中市

【專題】
182991-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家菜老店』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家菜老店』店家資訊。(告知電話03-7235023。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/12/5 下午 04:08:00 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
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》
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
暑假看電影
小新
功夫小子
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
樂捷
保固行動力
訂購專線：0809-088-668
【啟口美手工具】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
廣告服務
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
常春健康網
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
新聞採訪製播作業注意事項
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。