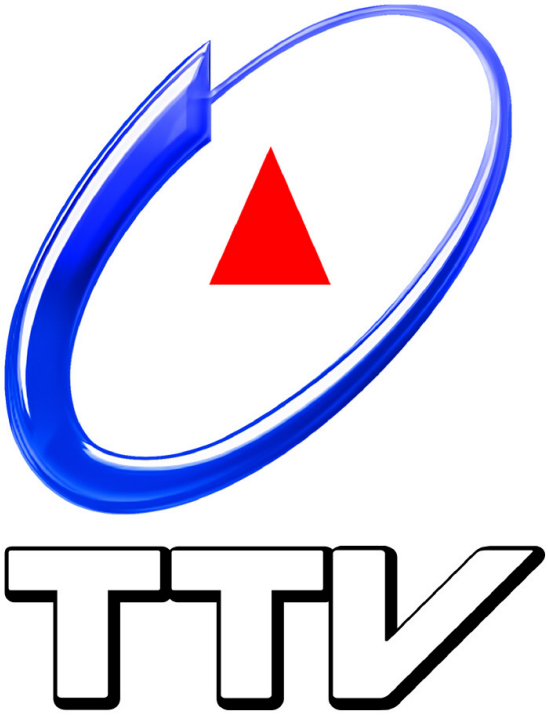


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年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

台視一百零八年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年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　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。

台視一百零八年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。

◎一百零八年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一百零八年一月，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: 一百零八年一月一日至一月三十一日

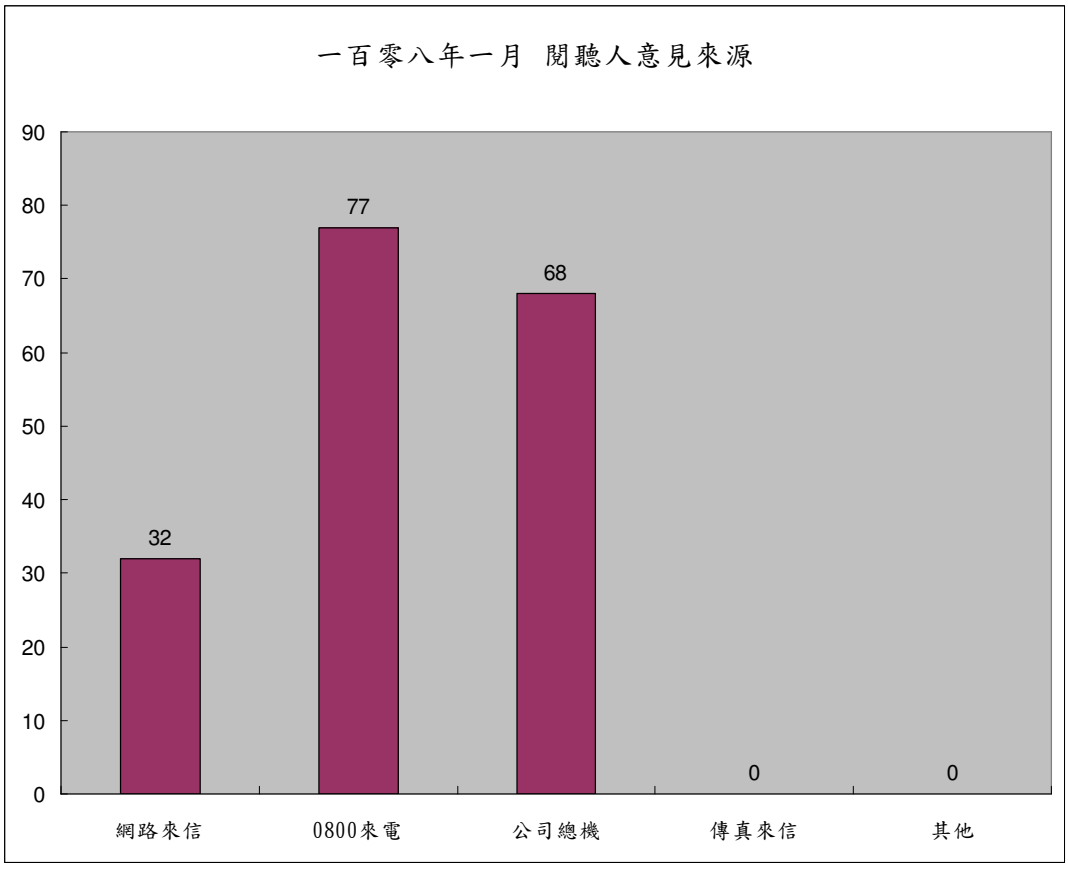
閱聽人意見總件數 177 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	147	10	10	10

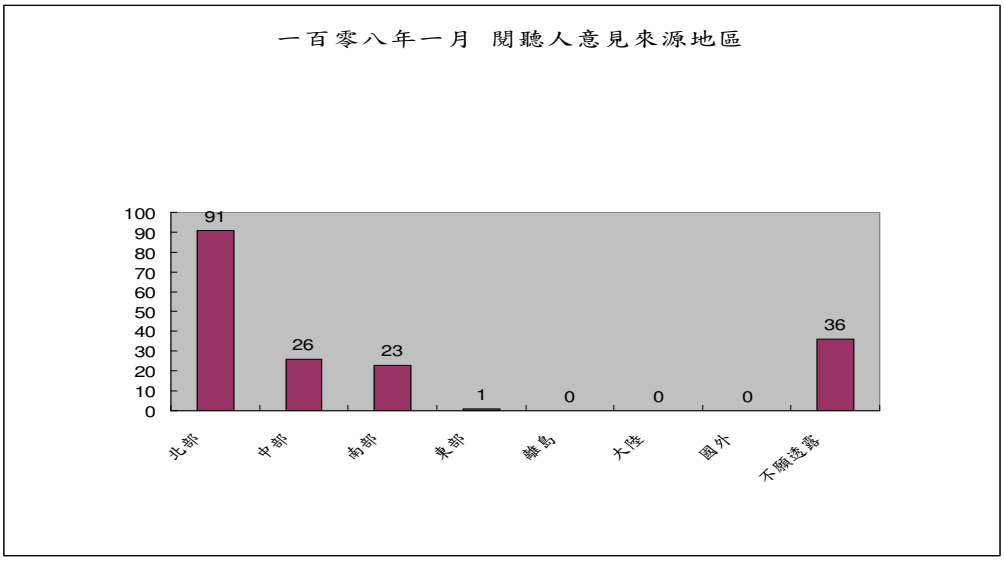
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	32	77	68	0	0



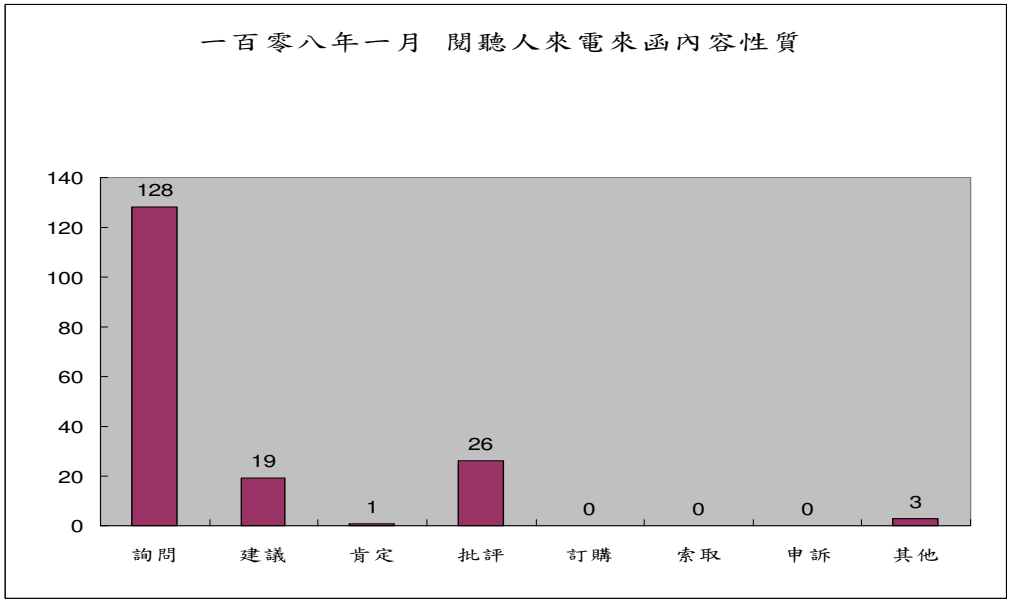
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	91	26	23	1	0	0	0	36



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	128	19	1	26	0	0	0	3



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	145	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	24	第六名	幸福一點通	6
第二名	尋找台灣感動力	18	第七名	維也納新年音樂會	5
第三名	消費情報讚	11	第八名	午安您好	4
第四名	美食好簡單	9		生活情報通	4
第五名	360 行向前衝	8		綜藝 3 國智	4





五、台視公司一百零八年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

186884-1 主題 懇請重播百戰天龍

內容 貴台您好：我相信已有許多網友都非常希望貴台可以重播“百戰天龍”國語配音版，在此跪求，希望孩子們也可以一起收看好的節目影集，雖然家中並無安裝電視機，不知能否先在貴台官網放置播放，也可以看看這樣的方式是否應觀眾要求得到重播迴響，萬分感謝！！

回覆 很抱歉，本公司目前已無百戰天龍的節目版權，因此無法再安排重播。也非常謝謝您對該節目的支持。

張貼者 廖美青 張貼日期 2019/1/27 上午 01:24:00 地區 新北市

【綜藝】

186013-1 主題 詢問《聲林之王》是否開放民眾參觀錄影。

內容 詢問《聲林之王》是否開放民眾參觀錄影。(告知洽製作單位東森電視。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/16 下午 03:00:00 地區 新北市

【社教】

185356-1 主題 詢問《美食好簡單》使用鍋子購買方式。

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

張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/11 上午 11:59:00 地區 台中市

【特別節目】

184666-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞 》遲到進場。

內容 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》有票但遲到可否進場。(告知 17：30 補滿空位，遲到請持票券找工作人員另外安排進場。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/2 下午 04:39:00 地區 台北市

184694-1 主題 詢問沒有抽到《2019 超級巨星紅白藝能大賞》入場券可否進場。

內容 詢問沒有抽到《2019 超級巨星紅白藝能大賞》入場券可否進場。(說明全場都是憑票進入，提供補位辦法。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/1/3 上午 09:28:00 地區 不願透露

184804-1 主題 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》票券上的印章。

內容 詢問《2019 超級巨星紅白藝能大賞》入場票券上面蓋了一個「紅」字是否代表已被分為紅隊的觀眾。(告知是座位在紅區的意思。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/4 上午 11:17:00 地區 台中市

185220-1 主題 詢問《第 14 屆 KKBOX 風雲榜頒獎典禮》入場券索取方式。

內容 詢問《第 14 屆 KKBOX 風雲榜頒獎典禮》入場券索取方式。(提供主辦單位電話 02-26557557 洽詢。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/1/8 下午 04:02:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

184653-1 主題 詢問是否有曙光新聞可看。

內容 詢問是否有曙光新聞可看。(請觀眾持續鎖定新聞台。)

張貼者 吳先生 張貼日期 2019/1/1 下午 01:50:00 地區 台北市

185292-1 主題 詢問1/9新聞報導『亞洲首店 巴菲特最愛牛排』店家資訊。
內容 詢問1/9新聞報導『亞洲首店 巴菲特最愛牛排』店家資訊。(告知信義區新開幕微風南山店。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/10 上午 11:50:00 地區 台北市

187041-1 主題 請回電告知1/30《早安台灣台語新聞》報導『蚵仔煎老店傳承 3位小鮮肉另類活招牌』基隆
內容 請回電告知1/30《早安台灣台語新聞》報導『蚵仔煎老店傳承 3位小鮮肉另類活招牌』基隆店家資訊。
回覆 簡家蚵仔煎基隆市仁愛區孝三路93號 (02)2425-5260 已經電話告知李小姐。
張貼者 李小姐 張貼日期 2019/1/30 下午 04:10:00 地區 台北市

【專題】
184660-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『寧夏鐵板燒』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『寧夏鐵板燒、鐵板湯包』店家資訊。(已提供店家電話02-2557-2780、02-2721-6458。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/2 上午 11:32:00 地區 台北市

185172-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家媳婦的芶芶麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家媳婦的芶芶麵』店家資訊。(告知電話037-821321。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/1/7 下午 02:02:00 地區 台南市

185252-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『雲林薑母鴨』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『雲林薑母鴨』店家資訊。(提供服務電話 05-596-0798・)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2019/1/9 下午 02:03:00 地區 桃園市

185722-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『眷村菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『眷村菜、冬蟲夏草火鍋』店家資訊。(提供店家電話 02-8773-2198、02-2345-0299。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2019/1/14 下午 06:55:00 地區 桃園市

186221-1 主題 批評台視新聞立場偏頗，一開始就鎖定柯文哲專訪。
內容 批評台視新聞立場偏頗，一開始就鎖定柯文哲專訪，新聞每天也都是在報導柯文哲一個人，認為台視跟是想要讓柯文哲當選總統支持兩岸一家親，抱怨台視沒有善盡媒體公平責任。(客服說明市長專訪非柯文哲一人，閱聽人接著一值批評一開始就是柯文哲台視立場就太明顯，故客服不再回應。登錄 OA 新聞部參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/19 上午 11:39:00 地區 宜蘭縣

186350-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻攜手 補教師轉餐飲圓夢』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻攜手 補教師轉餐飲圓夢』店家資訊。(告知電話 02-23450299。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/1/21 下午 02:40:00 地區 台南市

186404-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蒸籠宴席滿漢大餐』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蒸籠宴席滿漢大餐』店家資訊。(告知電話 02-22622722。)

張貼者 林先生 張貼日期 2019/1/22 下午 03:03:00 地區 台南市

186725-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『江浙菜傳香一甲子』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『江浙菜傳香一甲子』店家資訊。(告知電話 02-23510848。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/25 下午 02:00:00 地區 台北市

186933-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『陳碧銀手工包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『陳碧銀手工包』店家資訊。(告知電話 06-2656338。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/1/28 下午 03:03:00 地區 台南市

187212-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『江浙菜、印尼年菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『江浙菜、印尼年菜』店家資訊。(已提供店家電話 02-2351-0848、02-2732-5048。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/1/31 下午 02:41:00 地區 台北市

工程收視類
185764-1 主題 住家附近收不到訊號。
內容 我住彰化縣員林是惠明街，沒有安裝有線電視，用的是 SONY 內建數位電視機，半個多月來都收不到台視訊號，其他四台都收得到，不知道適何原因？
回覆 一.回電得知住家為 3 樓透天厝,屋頂有裝室外接收天線,民視跟台視收視不佳. 二.透過 LINE 溝通後 建議增購桿上強波器即可改善收視.

張貼者 先生 張貼日期 2019/1/15 下午 12:37:00 地區 彰化縣

觀眾服務

186924-1 主題 詢問下載《2019 超級巨星紅白藝能大賞》APP 要不要付錢。

內容 詢問下載《2019 超級巨星紅白藝能大賞》APP 要不要付錢。表示要下載時看到出現『如要避免發生延遲或支付超額數據用量費用，請只使用 Wi-Fi 網路下載』的字樣，以為《2019 超級巨星紅白藝能大賞》APP 要付錢。(告知 APP 未收費，說明此為提醒手機門號如沒有購買足夠的上網費用下會被收取網路瀏覽的金額。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/1/28 下午 01:08:00 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
節目總覽
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
台視HD
紅白
超級巨星 藝能大賞
2019 SUPER STAR
當然是看紅白賺紅包
2月4日除夕夜晚間七點
2019超級巨星紅白藝能大賞
2019/2/4(除夕) 19:00．臺灣電視台《台視主頻》
最新消息
BREAKING NEWS
毒駕飆爆口角女墜樓亡 警查獲大量毒品
» 逾50位藝人登KKBOX風雲榜 史上最多
» 毒駕飆爆口角女墜樓亡 警查獲大量毒品
» 綠票倉難染藍 吳敦義讓陳炳甫光榮落選
» 廟會衝突! 與陣頭爆口角 男街頭遭圍毆送醫
» 藍白雙陳夾擊勝選 何志偉立委補選出線
TTV iSHOPPING
真享購
常春健康
加油美玲
天若有情
驚蟄的女人
聲林之王
動物朋友大集合
抽 ORIBAGU 獅子後背包!!
航海王 迎新春
送豪華限量
週邊商品
訂購專線 0809-088-668
耳垂有指痕當心 恐有心肌梗塞徵兆
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
新聞視角仔
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
新聞編採製播作業注意事項
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：0800-058-886
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。