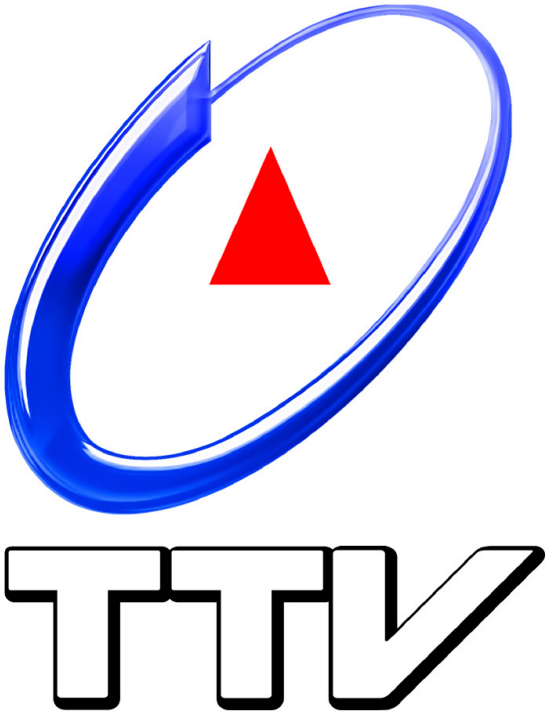


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年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

　　台視一百零八年二月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年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　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。

◎一百零八年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一百零八年二月，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: 一百零八年二月一日至二月二十八日

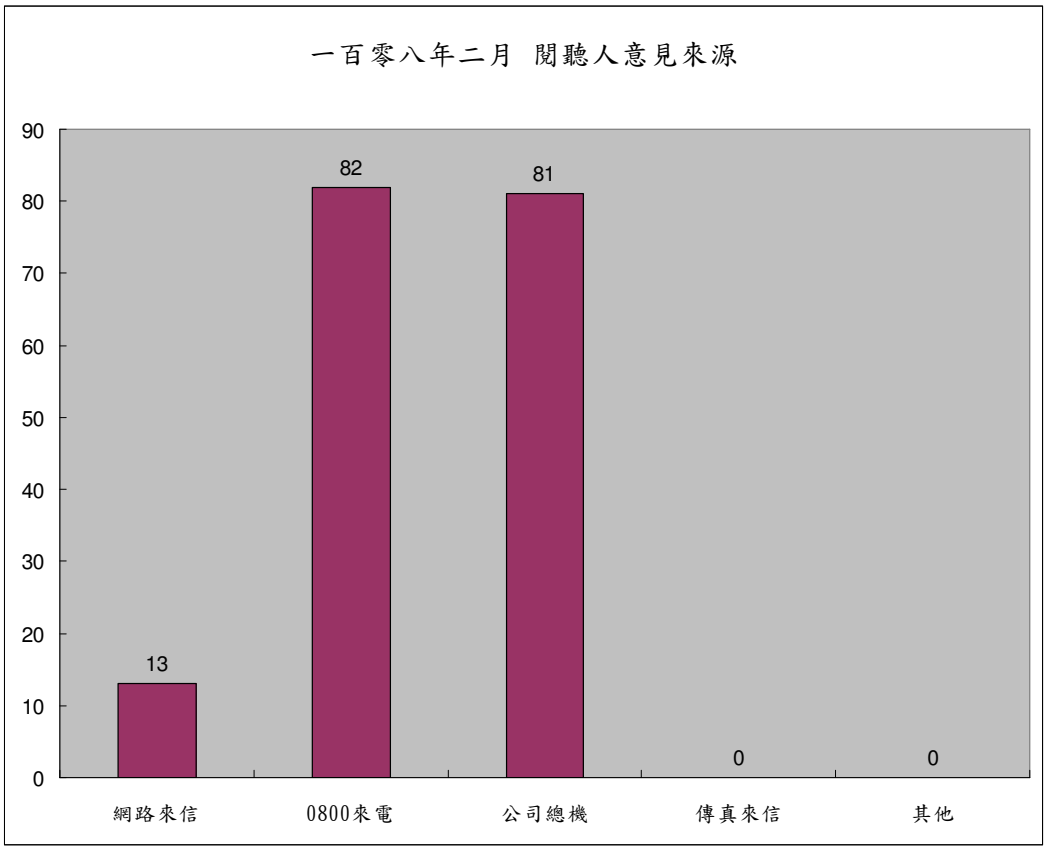
閱聽人意見總件數 176 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	152	7	5	12

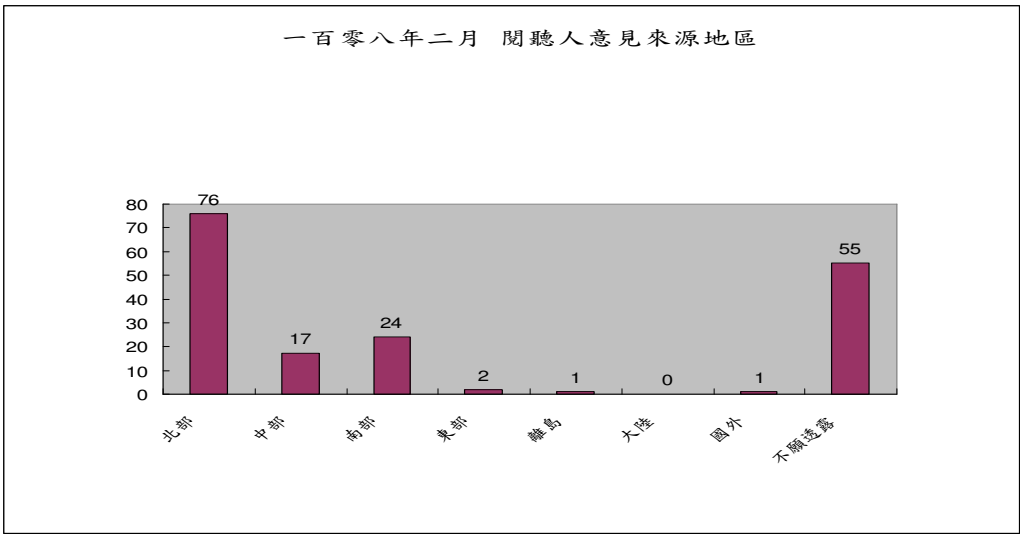
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	13	82	81	0	0



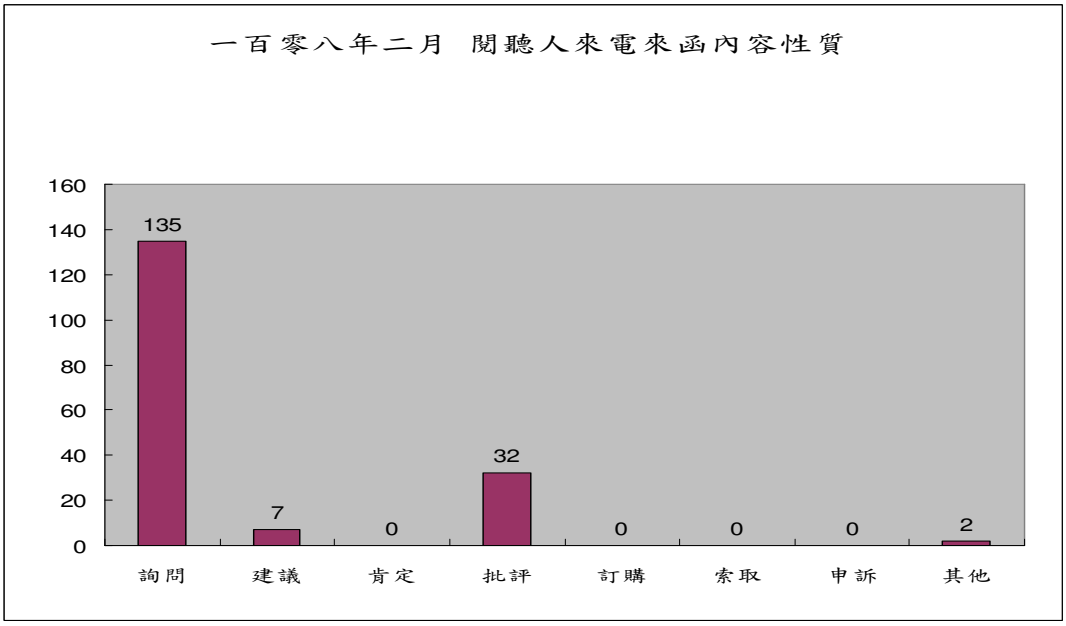
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	76	17	24	2	1	0	1	55



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	135	7	0	32	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	163	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	17	第五名	女力報到	7
第二名	奧斯卡頒獎典禮	14		台視 17Q	7
第三名	延禧攻略	11	第六名	消費情報讚	6
	美食好簡單	11	第七名	超級巨星 紅白藝能大賞	5
第四名	神機妙算劉伯溫	9	第八名	你有念大學嗎?	4





五、台視公司一百零八年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

187842-1 主題 詢問楊麗花歌仔戲何時上檔播出。

內容 詢問楊麗花歌仔戲何時上檔播出。(確定上檔播出日期會密集於台視頻道宣傳，謝謝觀眾來電並請其注意台視頻道各節目播出。)

張貼者 梁小姐 張貼日期 2019/2/10 上午 11:00:00 地區 桃園市

187808-1 主題 抱怨09：00《神機妙算劉伯溫》沒有播出。

內容 抱怨09：00《神機妙算劉伯溫》沒有播出。(告知直播頒獎典禮故暫停一次。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/2/11 上午 09:05:00 地區 不願透露

188035-1 主題 請教「延禧攻略」貴台何時播放第一集？謝謝您。

內容 請教「延禧攻略」貴台何時播放第一集？方便以電話或簡訊告知嗎？謝謝您。

回覆 林小姐您好: 目前「延禧攻略」於台視頻道的播出日期與時段尚未確定，請密切注意台視頻道最新消息。感謝您對「延禧攻略」的支持與愛護!!!

張貼者 林** 張貼日期 2019/2/13 下午 06:07:00 地區 台中市

189830-1 主題 反映09：00沒有播出《神機妙算劉伯溫》。

內容 反映09：00沒有播出《神機妙算劉伯溫》。(說明直播《奧斯卡頒獎典禮》暫停一次。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/25 上午 09:10:00 地區 不願透露

【綜藝】

187821-1 主題 詢問紅白大賞有無五月天演出。
內容 詢問紅白大賞有無五月天演出。(告知沒有。)
張貼者 傅小姐 張貼日期 2019/2/5 下午 07:50:00 地區 不願透露

187828-1 主題 詢問《台視17Q》播出時間。
內容 詢問《台視17Q》播出時間。(告知2/17 20:00-22:00。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/2/6 下午 06:30:00 地區 不願透露

【特別節目】
187838-1 主題 詢問葛萊美獎播出日期時間。
內容 詢問葛萊美獎播出日期時間。(已告知觀眾2/11台視主頻9：00直播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/8 下午 05:34:00 地區 台北市

188952-1 主題 詢問《第91屆奧斯卡頒獎典禮》中文字幕重播時間。
內容 詢問《第91屆奧斯卡頒獎典禮》中文字幕重播時間。(已告知2/25當晚22：00起。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/18 上午 09:43:00 地區 台北市

189065-1 主題 詢問《第91屆奧斯卡頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問《第91屆奧斯卡頒獎典禮》播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/2/19 上午 09:45:00 地區 台南市

189381-1 主題 詢問《第91屆奧斯卡頒獎典禮》播出頻道。
內容 詢問《第91屆奧斯卡頒獎典禮》在台視哪一個頻道播出。(告知台視主頻道。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/2/22 上午 08:32:00 地區 不願透露

189837-1 主題 反映《第91屆奧斯卡頒獎典禮》中文口譯干擾收看。

內容 反映《第 91 屆奧斯卡頒獎典禮》中文口譯干擾收看。(告知提供雙聲道可以自行選擇。) 認為一般觀眾應該不會知道有 2 個聲道可以轉換。(說明都有不定時出現字幕提醒觀眾。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/25 上午 11:32:00 地區 台北市

189835-1 主題 反映手機直播找不到《第 91 屆奧斯卡頒獎典禮》。
內容 反映手機直播找不到《第 91 屆奧斯卡頒獎典禮》。(說明因版權只能看電視播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/25 上午 11:23:00 地區 不願透露

【卡通】
189601-1 主題 YOUTUBE 台視戲劇頻道
內容 你好 YOUTUBE 台視戲劇頻道是否有 YOUTUBE 台視卡通頻道 呢? 是否可以上架 數碼寶貝 呢? 從第一季到目前為止的數碼寶貝呢? 謝謝
回覆 您好，感謝對於台視卡通的支持。卡通節目由於受到版權的限制，因此無法任意放在 Youtube 頻道內播出。敬請見諒。
張貼者 路** 張貼日期 2019/2/23 下午 07:10:00 地區 台中市

新聞專題節目類
【新聞類】
188967-1 主題 請回電告知 2/18《午安您好》報導『有吃又有拿!農場用餐 10 斤桶柑帶回家』店家資訊。
內容 請回電告知 2/18《午安您好》報導『有吃又有拿!農場用餐 10 斤桶柑帶回家』店家資訊。
回覆 告知頭城農場 預約專線：03-9772222
張貼者 張先生 張貼日期 2019/2/18 下午 03:30:00 地區 嘉義縣市

189558-1 主題 請回電告知 2/23 新聞台報導『酸菜白肉火鍋』店家資

訊。
內容 請回電告知2/23新聞台報導『酸菜白肉火鍋』店家資訊。
回覆 已回電大連風味館台北市大安區復興南路二段175之1號
02-2325-4877
張貼者 郭先生 張貼日期 2019/2/23 上午 09:43:00 地區 台北市

【專題】
187868-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『芋圓老店蔡政建』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『芋圓老店蔡政建』店家資訊。(告知電話02-24974268。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/2/11 下午 04:11:00 地區 台南市

187955-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻的紅燒羊肉爐』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻的紅燒羊肉爐』店家資訊。(告知電話02-27001663。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/2/13 下午 01:50:00 地區 不願透露

綜合台
187217-1 主題 節目做到一半不了了之
內容 貴台綜合台18:00節目「斧頭將軍」&「新星星知我心」還沒做到結局就突然換成下一檔節目了！家中長輩喜歡看，看到一半突然沒有，感到很錯愕！請問是什麼原因呢？
回覆 您好，經查台視綜合台的『斧頭將軍』是在12月11日播出完結篇，一共是29集。而『新星星知我心』則是在1月22日播出完結篇，一共是60集。上述兩部戲，都是在1800-2000間安排播出，一次連播2集，且均完整排播。不知道您是否錯過了完結篇當日的播出?如果錯過了，隔天下午的1點到3點亦有安排重播。也非常感謝您對於台視

綜合台的支持。
張貼者 許** 張貼日期 2019/2/1 下午 08:13:00 地區 台南市

187826-1 主題 詢問綜合台《犀利人妻》怎麼沒有播出了。
內容 詢問綜合台早上9:00播出《犀利人妻》怎麼沒有播出了。(查詢後告知年後會續播，請繼續收看。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/6 下午 03:00:00 地區 不願透露

工程收視類
187815-1 主題 反映忽然收不到台視相關頻道訊號請協助。
內容 一年前裝panasonic數位電視，數位天線內建，這一兩天忽然收不到台視相關頻道訊號，其它台卻收得到請協助。(已轉知火炎山站同仁處理。)
張貼者 葉先生 張貼日期 2019/2/3 下午 05:13:00 地區 苗栗縣

188179-1 主題 反映無線電視台視收訊不佳。(豐原)
內容 反映無線電視台視收訊不佳。(豐原)
回覆 一、回電詹先生，得知住家一樓，接收天線放在一樓室內，偶而電視信號停格不穩，目前正常。二、已告知將接收天線放在戶外制高點，方位朝三義或彰化百果山即可改善電視信號。
張貼者 詹先生 張貼日期 2019/2/14 下午 04:10:00 地區 台中市

191061-1 主題 反映數位電視只有公視有訊號。(基隆)
內容 反映數位電視只有公視有訊號。(回覆台電停電到下午16：00。)
張貼者 彭先生 張貼日期 2019/2/28 上午 10:55:00 地區 基隆市

觀眾服務
187953-1 主題 詢問韓劇《拜託媽媽》重播時間。
內容 詢問韓劇《拜託媽媽》重播時間，抱怨突然看不到此韓劇。(告

知台視未播過韓劇《拜託媽媽》。）
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/13 上午 11:10:00 地區 嘉義縣市

188096-1 主題 抱怨早上《真愛趁現在》突然沒有播出。
內容 抱怨早上《真愛趁現在》突然沒有播出。(告知台視沒有播過《真愛趁現在》戲劇。）
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/14 上午 10:21:00 地區 不願透露

188199-1 主題 詢問林依晨演的戲劇播出時間。
內容 詢問林依晨演的戲劇播出時間。(告知台視目前沒有播出林依晨演的戲劇。）
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/15 下午 02:40:00 地區 不願透露

189341-1 主題 詢問現在播出的韓國瑜內容CALL IN專線號碼。
內容 詢問現在播出的韓國瑜內容CALL IN專線號碼？看電視畫面上是寫東森。(告知來電是台視電視台。）
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/21 下午 04:32:00 地區 不願透露

189557-1 主題 反映主頻道20：00-21：00間的氣象報導突然沒有播出。
內容 反映主頻道20：00-21：00間的氣象報導突然沒有播出。(告知主頻道20：00-21：00沒有氣象播報時間。）
張貼者 小姐 張貼日期 2019/2/23 上午 09:37:00 地區 雲林縣

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
毒駕駕爆口角女墜樓亡 警查獲大量毒品
新聞
財經
逾50位藝人登KKBOX風雲榜 史上最多
毒駕駕爆口角女墜樓亡 警查獲大量毒品
綠票倉難浴藍 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
61
TTV iSHOPPING
真享購
常春健康
加油美人
天若有情
通緝的女人
2019 超級巨星紅白藝能大賞 super star
《2019超級巨星紅白藝能大賞》藝能界父子檔 吳宗憲、鹿希派合體劇唱 老爸賣收新年大禮 兒子同台「壓力大」
TTV情報
台視 航海王 迎新春
送豪華限量
週邊商品
《2019超級巨星紅白藝能大賞》舞台元后小S華麗登場 colorful 紹新春 紅白勾出歌唱魂 自爆帶錯耳機「好糗」
聲林之王
動物朋友大集合
抽 ORIBAGU 獅子後背包!!
《綠藍3國誓》「牢籠鳥牙」挑動寶 收視1.61創新高 過關者大玩Cosplay 造型逗趣又吸睛…
《2019超級巨星紅白藝能大賞》蕭煌奇PK李千那 妙喻一定贏 歌曲服裝舞群 用心設計夥巧思…
常春 輔助調整過敏體質 從 佰益敏 開始
佰益敏 益生菌
訂購專線 0809-088-668
《美食好簡單》白果豆腐蒸蛋
美食好簡單
【國特紙革+毛氈】信用卡夾-時尚藍
TTV iSHOPPING
《專題報導》
微波料理狗醫醫嗎？
常春月刊
耳垂有搭痕當心 恐有心肌梗塞徵兆
《常春醫生密碼》血管狹窄大於50% 稱作穩定型心絞痛
常春醫生密碼
《台灣名人堂》超萌部長陳良基 每晚都會抱抱「他」農村青年北漂求學 酷夜哭泪自爆聽不懂國語…
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
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



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。