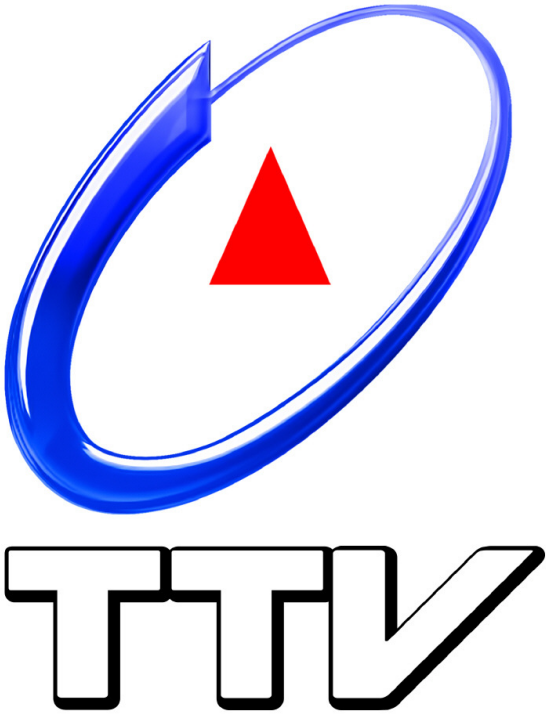


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年五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

台視一百零八年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年五月閱聽人意見處理情形　10

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹　15

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。

台視一百零八年五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。

◎一百零八年五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五月，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: 一百零八年五月一日至五月三十一日

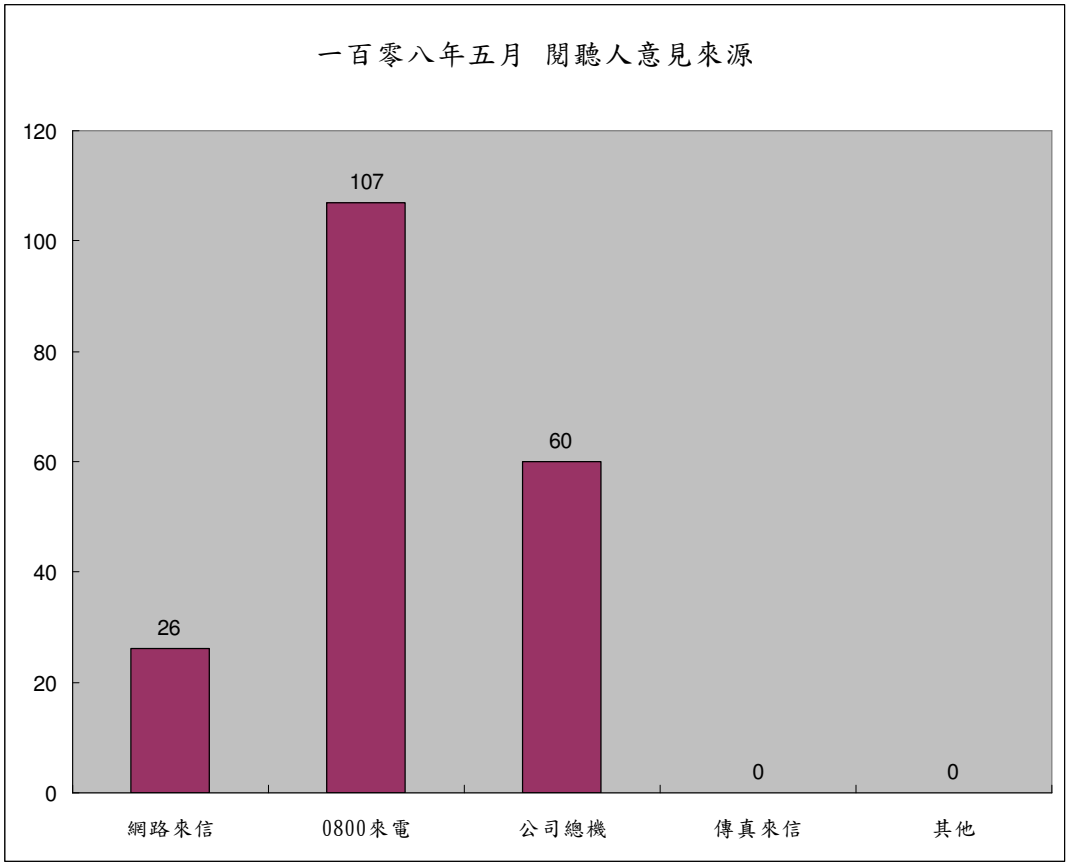
閱聽人意見總件數 193 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	164	10	10	9

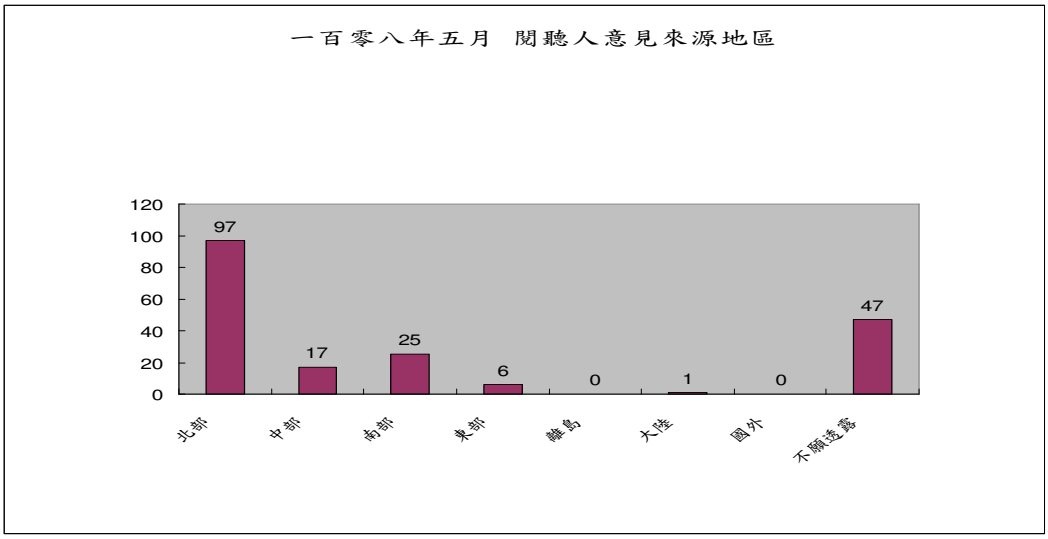
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	26	107	60	0	0



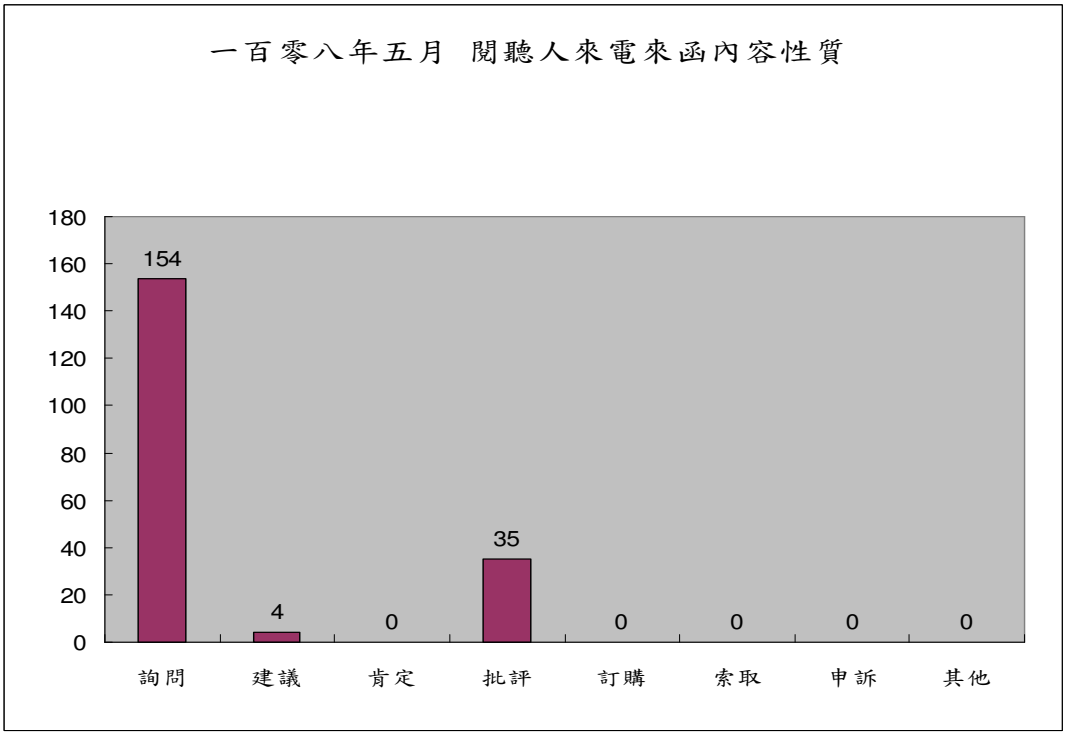
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	97	17	25	6	0	1	0	47



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	154	4	0	35	0	0	0	0



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	167	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	30		午安您好	5
第二名	消費情報讚	11	第六名	360 行向前衝	4
第三名	美食好簡單	9		台語新聞	4
第四名	台灣真善美	7	第七名	金曲獎	3
第五名	女力報到	5		晚間新聞	3





五、台視公司一百零八年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

193519-1 主題 抱怨主頻道 01：15《罪美麗》停播沒有字幕告知。

內容 反映 5/6 主頻道 01：15《罪美麗》突然沒有播出。抱怨都沒有字幕告知。(說明因固定的設備維護暫停一次，5/13 恢復正常。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/5/7 下午 04:39:00 地區 宜蘭縣

193947-1 主題 節目問題

內容 你好，我是支持貴電視台愛用者，每天都看女兵日記女力報到節目，有時可以在晚上 11 點可以再看一次，但是最近為何節目表是女力報到但是實際節目演的是不一樣的節目呢？為何呢？

回覆 您好，感謝對於”女兵日記女力報到"的支持。本週三與週四晚上因為晚間 11 點安排播出週五新偶像劇"我們不能是朋友"搶先看（約 15 分鐘)，導致 2300 女力報到的重播時間因此順延，並以跑馬來告知觀眾此異動訊息。下週起，2300 女力報到重播將會恢復正常，也請持續支持，謝謝。

張貼者 林育生 張貼日期 2019/5/30 下午 11:21:00 地區 台南市

新聞專題節目類

【新聞類】

193504-1 主題 請回電告知 5/6《早安台灣台語新聞》報導『麻糬店快閃人潮滿滿 號碼牌上午秒殺』店家資

內容 請回電告知 5/6《早安台灣台語新聞》報導『麻糬店快閃人潮滿滿 號碼牌上午秒殺』店家資訊。

回覆 5/1-5/14 在新竹巨城百貨快閃 西螺麻糬大王

張貼者 蔡先生 張貼日期 2019/5/6 下午 01:09:00 地區 新竹縣市

193759-1 主題 詢問5/22新聞報導『內湖包子名店收攤』店家資訊。
內容 詢問5/22新聞報導『內湖包子名店收攤』店家資訊。(告知店名松包子並提供其它分店電話02-2564-1858。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/22 下午 03:15:00 地區 台北市

193772-1 主題 詢問5/23新聞報導『40年老字號魚鬆飄香』店家資訊。
內容 詢問5/23新聞報導『40年老字號魚鬆飄香』店家資訊。(告知店家電話08- 833-5930。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/5/23 下午 04:32:00 地區 台南市

【專題】
193486-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『阿嬤碗粿創意再現』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『阿嬤碗粿創意再現』店家資訊。(告知電話06-5713126。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/3 下午 12:09:00 地區 不願透露

193503-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『直播銷售日本和牛』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『直播銷售日本和牛』店家資訊。(告知電話07-552-7722。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/6 上午 11:35:00 地區 不願透露

193561-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『直播銷售日本和牛』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『直播銷售日本和牛』店家資訊。(告知電話07-552-7722。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/5/13 下午 01:10:00 地區 不願透露

193599-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『水產商開創一片天』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『水產商開創一片天』店家資訊。(告知電話 02-82927678。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/15 上午 11:52:00 地區 台北市

193623-1 主題 詢問 5/12《尋找台灣感動力》報導『金黃水煎包』店家資訊。
內容 詢問 5/12《尋找台灣感動力》報導『金黃水煎包』店家資訊。(已提供店家電話 02-2914-5089。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/16 下午 02:40:00 地區 台北市

193878-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『南北粽』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『南北粽』店家資訊。(告知電話 02-22060669。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/5/27 上午 09:31:00 地區 台北市

財經台
193912-1 主題 詢問 5/27《國際財經脈動》報導『傳承家鄉美味 江浙口味湖州粽銅版價起跳』店家資訊。
內容 詢問 5/27 財經台《國際財經脈動》報導『傳承家鄉美味 江浙口味湖州粽銅版價起跳』店家資訊。(告知電話 02-27072530。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/28 下午 02:02:00 地區 台北市

193948-1 主題 表示用戶於 5/15 起突然看不到財經台。
內容 表示用戶於 5/15 起突然看不到財經台，反映是不是突然不在付

費套餐中。(告知財經台為付費訂閱頻道，有關套餐內容請洽詢 MOD 客服。)
張貼者 中華電信客服 張貼日期 2019/5/31 上午 10:39:00 地區 新北市

工程收視類

193529-1 主題 反映無線電視台視突然無訊號。(大村鄉)
內容 反映無線電視台視突然無訊號。其他台都正常。(大村鄉)
回覆 台站同仁已和彰化大村鄉觀眾聯繫,得知接收 YAGI 天線架設在 3 樓頂直拉至 1 樓機上盒，原只有台視收不到，經重新掃描後公視也收不到，研判應該是接收信號不良，已請觀眾先自行檢查天線狀況及纜線接頭是否鬆脫鏽蝕，若仍有問題再來電與台站聯繫。
張貼者 林先生 張貼日期 2019/5/8 下午 03:03:00 地區 彰化縣

193659-1 主題 反映數位電視台視沒有訊號。(新豐)
內容 反映數位電視台視沒有訊號。(新豐) 登錄 OA 請工程部回電。
回覆 新竹五指山發射站隸屬新竹縣政府,連日來山區雷陣雨,台電市電中斷搶修復電,維護廠商到站查修設備後已於 5/20 18;00 恢復正常發射.
張貼者 陳先生 張貼日期 2019/5/20 上午 09:20:00 地區 新竹縣市

觀眾服務

193478-1 主題 MOD 用戶詢問財經台訂閱密碼。
內容 MOD 用戶詢問財經台訂閱密碼。(告知需洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/5/2 下午 01:17:00 地區 雲林縣

193580-1 主題 詢問財經台《股市即時通》網路直播收看方式。

內容 詢問財經台《股市即時通》網路直播收看方式。(告知沒有提供。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/14 上午 09:44:00 地區 基隆市

193631-1 主題 詢問5/18是否要播出《我們與惡的距離》這部戲？
內容 詢問5/18是否要播出《我們與惡的距離》這部戲？疑似看到台視在廣告。(說明目前沒有聽說這個安排。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/5/17 下午 02:14:00 地區 台北市

193667-1 主題 詢問新聞台在新視波是第幾台。
內容 詢問新聞台在新視波是第幾台。(已查詢並回應在155台播出。)
張貼者 高先生 張貼日期 2019/5/19 下午 02:50:00 地區 新北市

193688-1 主題 來電要找影劇記者詢問港星趙雅芝的老公姓名。
內容 來電要找影劇記者詢問港星趙雅芝的老公姓名。(告知網路查詢結果黃錦燊。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/21 上午 10:59:00 地區 嘉義縣市

193769-1 主題 詢問《第30屆金曲獎頒獎典禮》輪椅席索票方式。
內容 詢問《第30屆金曲獎頒獎典禮》輪椅席索票方式。(說明必須依照官網活動取得一般票券後當天到現場更換輪椅席票券。)
張貼者 莊先生 張貼日期 2019/5/23 下午 02:11:00 地區 台北市

193913-1 主題 詢問什麼是線上看台視。
內容 詢問什麼是線上看台視。(告知可下載touchttv。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/5/28 下午 04:16:00 地區 台北市

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
女兵日記女力報到
每週一至週五晚間八點，臺灣電視台（台視主頻）
Coming Up
花蓮港風勢過大
吊車墜海工人逃海盜生
新聞
財經
» 昔日古惑仔洗心革面 創業天天提供愛心餐
» 大型重機追撞客運 騎士一度命危搶救中
» 愛情摩天輪有譜 韓國瑜讀七賢橋舊校區
» "長春36號"紀錄片 看愛心媽媽學生的胃
» 文化大學火警 16人受困大典館2人送醫
TTV iSHOPPING
真享購
常春健康
加油美玲
天若有情
槍下的女人
《2019超級巨星紅白藝能大賞》有效平均收視3.12 勇奪全國隊時第一 小S、蕭志祥「學豬叫」全程收視高點 林益如 侯乃榕 劉宜函 團拜領開工紅包…
TTV情報
台視 航海王 迎新季
送豪華限量
週邊商品
《生生世世》 米可白開工日有法寶 實習麻辣警官喜收紅包 加碼新年禮物大方送童星
台視新聞HD
天公生! 信眾湧宜蘭草湖玉尊宮"呷平安"
台中車禍 大型重機追撞台中客運 騎士慘重昏迷
《綜藝3國智》開工日收一元紅包 主持群臉歪氣氛凍 張立東咬金箔嚇見紅 遭虧快去看牙醫…
《生生世世》米可白回娘家 實習摩擦鹿港老街 收女兒紅包兩種情 媽酷爸爸賺少…
常春
多元好風味，適合全家大小
樂視C
葉黃素+C
葉黃素
玉米黃素
訂購專線 0809-088-668
《美食好簡單》豆豉百花鮮
美食好簡單
有點黑膠屋燈
TTV iSHOPPING
《專題報導》
小心寒命！感冒流感勿輕忽
常春月刊
舒緩症狀"掌手推門拉拉手"三口訣
《常春養生密碼》五十開好發50歲左右中年人 女性居多
常春養生密碼
《綜藝3國智》納豆收空撲滿 要財庫掏空驚呆 屋田效果做過頭 引滾身下爆爆…
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
開辦人服務報告及處理情形
新聞論探製播作業注意事項
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。