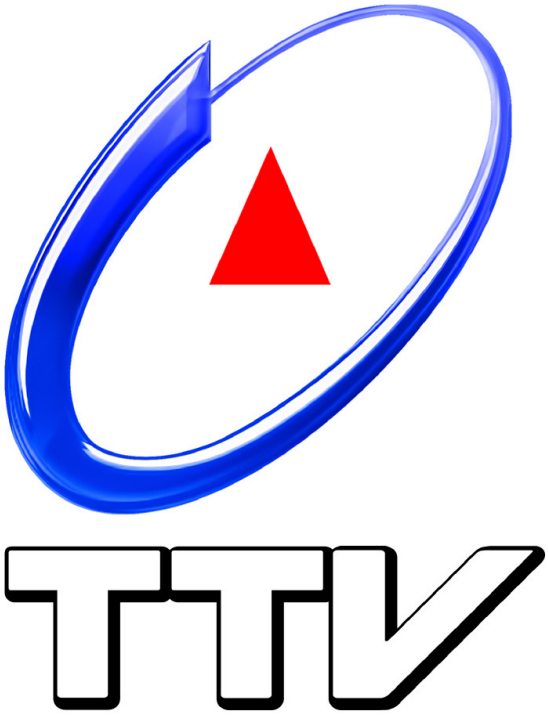



# 臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年七月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年七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

台視一百零八年七月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年七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。

台視一百零八年七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。

◎一百零八年七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七月，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: 一百零八年七月一日至七月三十一日

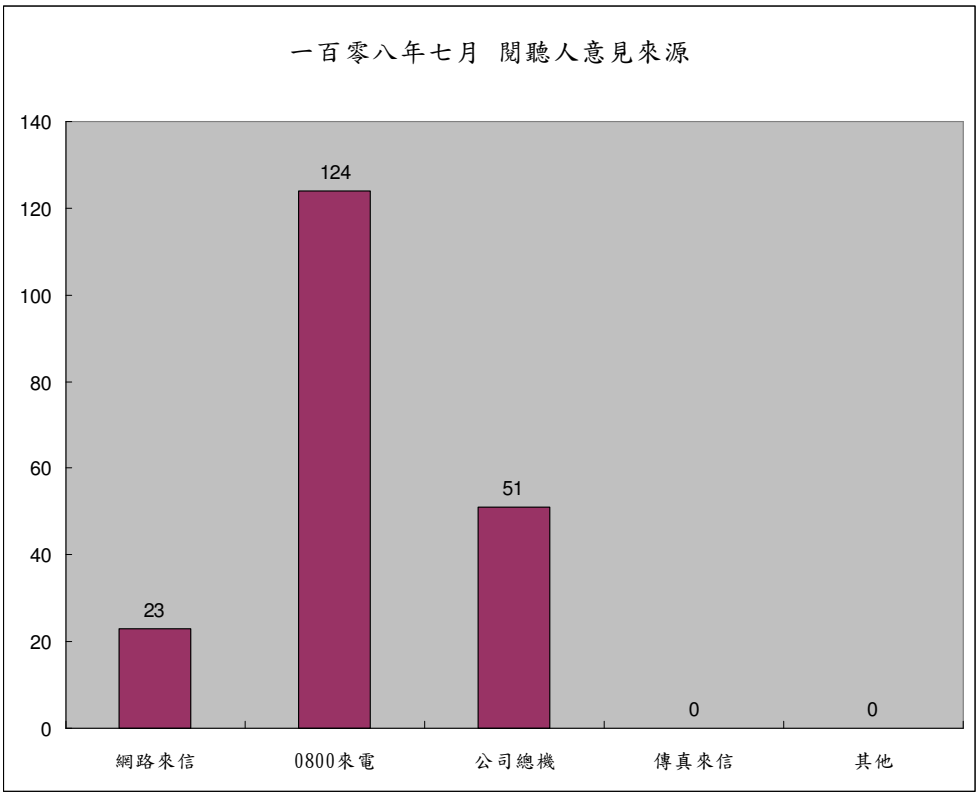
閱聽人意見總件數 198 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| 七月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 |
|---|---|---|---|---|
| | 171 | 9 | 11 | 7 |

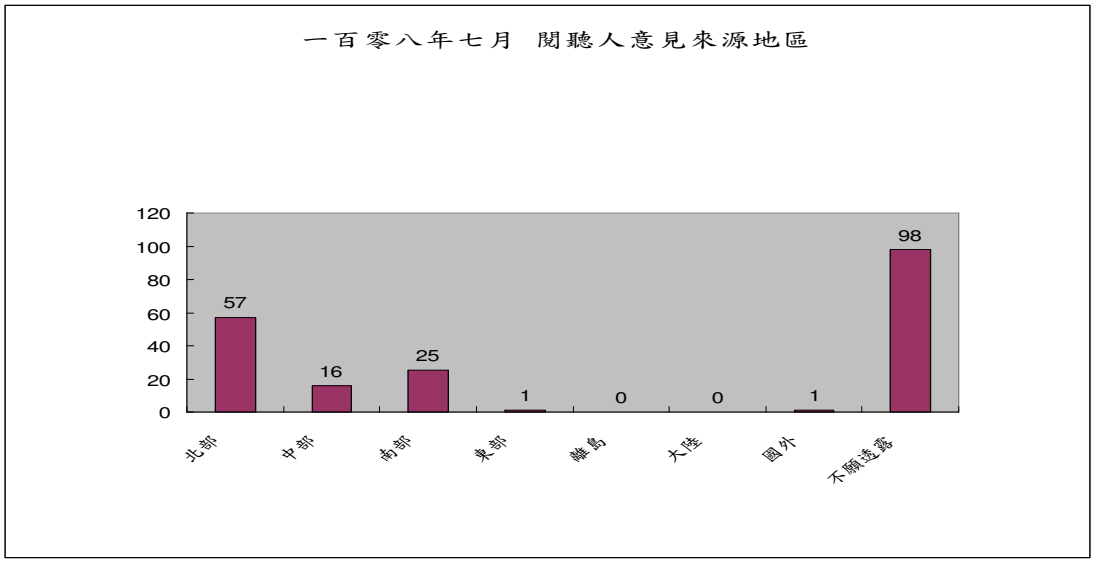
【閱聽人意見來源】

| 七月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 23 | 124 | 51 | 0 | 0 |



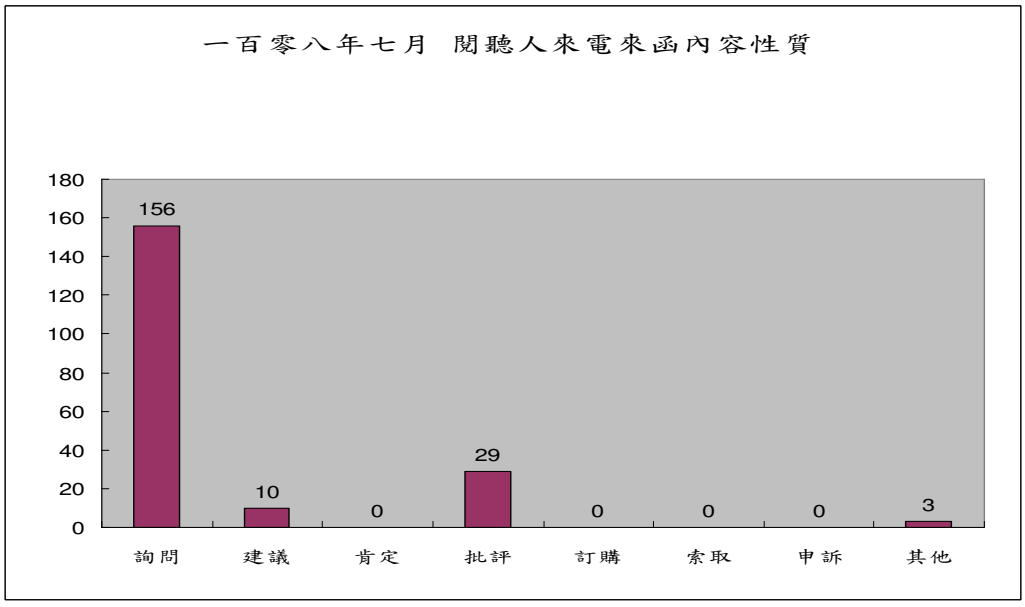
【閱聽人意見來源地區】

| 七月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 57 | 16 | 25 | 1 | 0 | 0 | 1 | 98 |




【來電來函內容性質】

| 七月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 156 | 10 | 0 | 29 | 0 | 0 | 0 | 3 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 七月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 175 | 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 | 美食好簡單 | 61 | | 台語新聞 | 5 |
| 第二名 | 尋找台灣感動力 | 20 | 第六名 | 台視 17Q | 4 |
| 第三名 | 360 行向前衝 | 9 | | 台灣真善美 | 4 |
| 第四名 | 錢線百分百 | 6 | | 我們不能是朋友 | 4 |
| 第五名 | 女力報到 | 5 | | 金曲獎 | 4 |






## 五、台視公司一百零八年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

194658-1 主題 詢問下載《台視 17Q》APP 是不是要付錢。

內容 詢問下載《台視 17Q》APP 是不是要付錢。(說明 APP 是由 17 直播提供，其中一個內容是《台視 17Q》節目並沒有收費。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/7/1 下午 05:13:00 地區 高雄市

196227-1 主題 想參加聲林之王節目錄影。

內容 想參加聲林之王節目錄影。(告知請洽東森電視台。)

張貼者 蔡先生 張貼日期 2019/7/21 下午 05:21:00 地區 台北市

【社教】

194644-1 主題 詢問《美食好簡單》是否已停播。

內容 詢問《美食好簡單》是否已停播。(告知 7/1 起停播)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/1 上午 11:47:00 地區 不願透露

194917-1 主題 詢問《美食好簡單》是否已停播。

內容 詢問《美食好簡單》是否已停播。(告知 7/1 起停播)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/8 下午 03:35:00 地區 不願透露

196140-1 主題 反映《美食好簡單》沒有播出。

內容 反映《美食好簡單》沒有播出。(告知 7/1 起停播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/18 上午 11:49:00 地區 不願透露

196331-1 主題 詢問 7/25《360 行向前衝》報導『肉乾』店家資訊。

內容 詢問 7/25《360 行向前衝》報導『肉乾』店家資訊。(告知非凡提供資訊 04-7223326。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/7/26 下午 04:51:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

194677-1 主題 詢問 7/1《午安您好》報導『旅行業損失 18 億 促長榮儘快支付代墊款』中一位黃姓受訪人全名。

內容 詢問 7/1《午安您好》報導『旅行業損失 18 億 促長榮儘快支付代墊款』中一位黃姓受訪人全名。(告知品保協會副理事長 黃文卿。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/2 上午 10:04:00 地區 不願透露

194737-1 主題 詢問新聞台《台語新聞》報導『老字號冰店! 父子同心守護阿嬤傳承好滋味』店家資訊。

內容 詢問新聞台《台語新聞》報導『老字號冰店! 父子同心守護阿嬤傳承好滋味』店家資訊。(告知電話 0919950196。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/7/3 上午 11:47:00 地區 不願透露

194729-1 主題 詢問新聞報導『靜脈曲張傷口潰爛 誤診烏腳病婦險遭截肢』中靜脈曲張門診醫師林子鈞服務醫院。

內容 詢問新聞報導『靜脈曲張傷口潰爛 誤診烏腳病婦險遭截肢』中靜脈曲張門診醫師林子鈞服務醫院。(網路查詢後告知中山醫學大學。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/7/3 上午 09:51:00 地區 新北市

194818-1 主題 詢問 7/5《午安您好-台視新聞》暑假搶客新聞中，宜蘭可戲水飯店資訊。

內容 詢問 7/5《午安您好-台視新聞》暑假搶客 星級飯店打造兒童樂園新聞中，宜蘭可戲水飯店資訊。

回覆 飯店資訊,謝謝詢問. ＜宜蘭礁溪老爺酒店。地址：宜蘭縣礁溪鄉大忠村五峰路 69 號。電話：03-988-6288＞ ＜宜蘭蘭城晶英酒店。地址:宜蘭市民權路二段 36 號 。電話:03-935-1000＞

張貼者 李小姐 張貼日期 2019/7/5 下午 12:35:00 地區 不願透露

195076-1 主題 詢問7/16《早安台灣台語新聞》報導『窯烤麵包』店家資訊。
內容 詢問7/16《早安台灣台語新聞》報導『窯烤麵包』店家資訊。(告知電話0966-598916。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/7/16 上午 09:46:00 地區 桃園市

196142-1 主題 反映《早安台灣台語新聞》主播不是郭于中。
內容 反映《早安台灣台語新聞》主播不是郭于中。(告知休假中。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/19 上午 08:25:00 地區 台北市

【專題】
194927-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『成功養殖尊貴鱘龍魚』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『成功養殖尊貴鱘龍魚』店家資訊。(告知電話02-2672-0748。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/7/9 下午 04:11:00 地區 不願透露

194931-1 主題 請回電告知《尋找台灣感動力》4月播出的「父子齊心 堅持手作紮實肉羹」影片瀏覽方式。
內容 請回電告知《尋找台灣感動力》4月播出的「父子齊心 堅持手作紮實肉羹」影片瀏覽方式。陳先生表示此店是朋友開的，但台視官方youtube找不到此集影片，請回電告知如何可以看到此集影片。
回覆 此片7/20之前，將會於youtube公開。
張貼者 陳先生 張貼日期 2019/7/10 上午 10:50:00 地區 新北市

194942-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻齊心 成功養殖尊貴鱘龍魚』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻齊心 成功養殖尊貴鱘龍魚』店家資訊。(告知電話 02-26720748。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/7/11 下午 02:39:00 地區 不願透露

196242-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻攜手 創意水果冰透心涼』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻攜手 創意水果冰透心涼』店家資訊。(告知電話 02-82835382。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/7/22 下午 03:29:00 地區 台南市

196254-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早滋味 傳承三代的枝仔冰』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早滋味 傳承三代的枝仔冰』店家資訊。(告知電話 03-5280814。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/7/23 下午 02:50:00 地區 不願透露

財經台
195085-1 主題 詢問 7/13 財經台《360 行向前衝》報導『綠竹筍』店家資訊。
內容 詢問 7/13 財經台《360 行向前衝》報導『綠竹筍』店家資訊。(告知電話 0928289292。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/7/16 下午 02:58:00 地區 不願透露

綜合台
195077-1 主題 詢問綜合台收看方式。(新唐城有線)
內容 詢問綜合台收看方式。要看楊麗花歌仔戲。(新唐城有線)(告知 157 頻道。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/16 上午 09:58:00 地區 新北市

196287-1 主題 詢問台視綜合台頻道位置。(群健有線)
內容 詢問台視綜合台頻道位置。(群健有線) 告知 157 台。
張貼者 小姐 張貼日期 2019/7/24 下午 04:51:00 地區 台中市

工程收視類
194941-1 主題 反映無線電視晚上就會訊號不佳。(佳里)
內容 反映無線電視晚上就會訊號不佳。(佳里)登錄 OA 請工程部回電。
回覆 一、南部台同仁回電得知家住台南市佳里區六合街，住戶為 7 層大樓，附近無更高建物阻擋，魚骨天線自設於樓頂，5C 電纜獨立拉至 1 樓液晶電視內建機上盒，只公視、民視收訊尚可，其他台長期信號均不良，天線最近更換新品，電纜中間有短接裸露於室外。二、已告知其須調整天線方向及檢查電纜線各接頭並包覆防水，再加裝室外型強波器應可改善收訊狀況，並留站台電話以供諮詢。
張貼者 蔣先生 張貼日期 2019/7/11 下午 12:48:00 地區 台南市

196384-1 主題 反映無線電視沒有收訊。(平溪)
內容 反映無線電視沒有收訊。(平溪) 登錄 OA 工程部回電。
回覆 回電得知家住平溪改善站後山地區,剛好位於數位電視弱場強區,無線電視沒有收訊.過去已多次來電反應,已建議王小姐申請中華電信 MOD 來解決收視問題.
張貼者 王小姐 張貼日期 2019/7/30 上午 10:58:00 地區 新北市

196409-1 主題 反映無線電視收不到台視所有頻道。
內容 反映無線電視收不到台視所有頻道。登錄 OA 工程部回電。
回覆 一.回電得知家住竹南地區,有兩套數位電視接收天線,在五樓頂接收信號正常,另一付天線放在二樓則收視不佳. 二.已告知將五樓接收天線信號分一路到二樓,必要時加強波器即可解決收視問題.
張貼者 徐先生 張貼日期 2019/7/31 上午 08:40:00 地區 苗栗縣

## 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
女兵日記
女力報到
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
吊車墜海工人搶海盜生
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
檳榔攤的女人
《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 實習麥酥意驚喜收紅包 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 騎士傷重昏迷
《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 實習庫爆鹿港老街 收女兒紅包兩樣情 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 引渡身下爆爆…
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




| 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，<br><br>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。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |