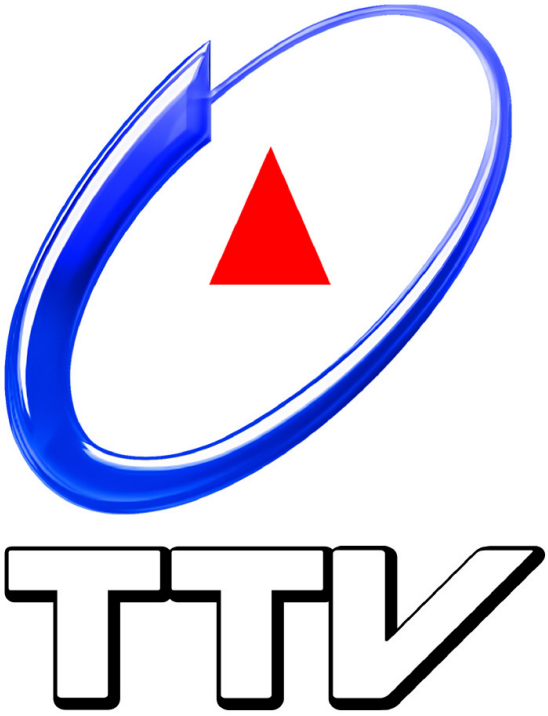


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年八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

台視一百零八年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年八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　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。

台視一百零八年八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。

◎一百零八年八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八月，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: 一百零八年八月一日至八月三十一日

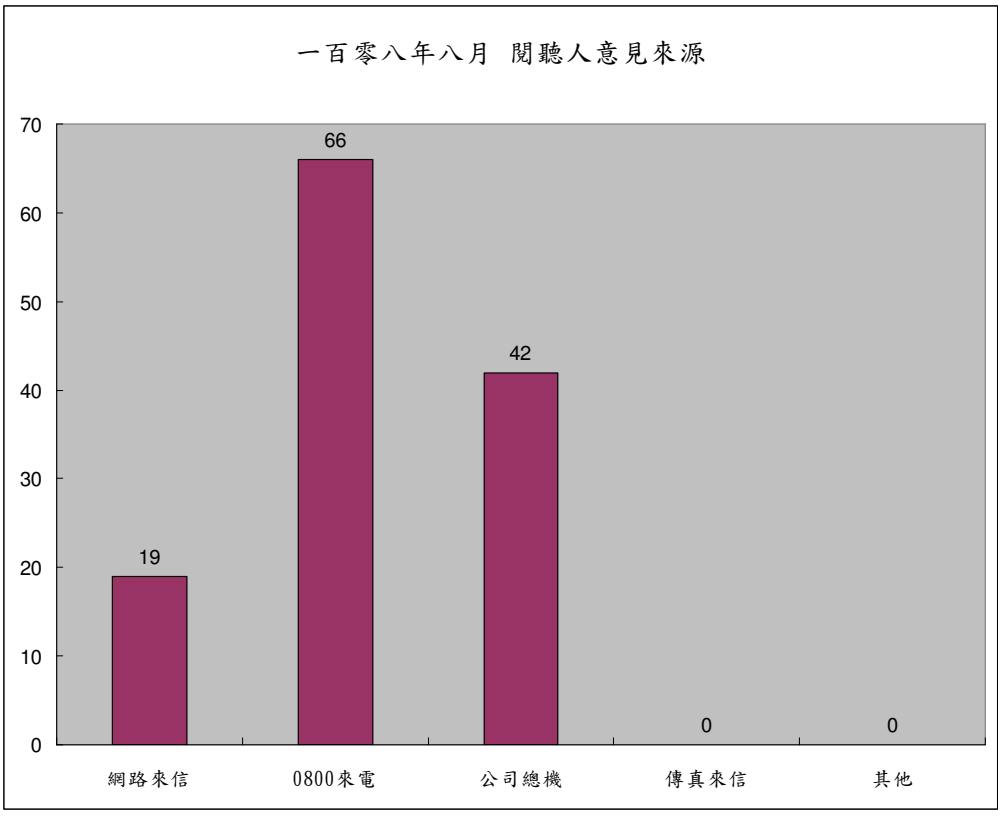
閱聽人意見總件數 127 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	110	7	8	2

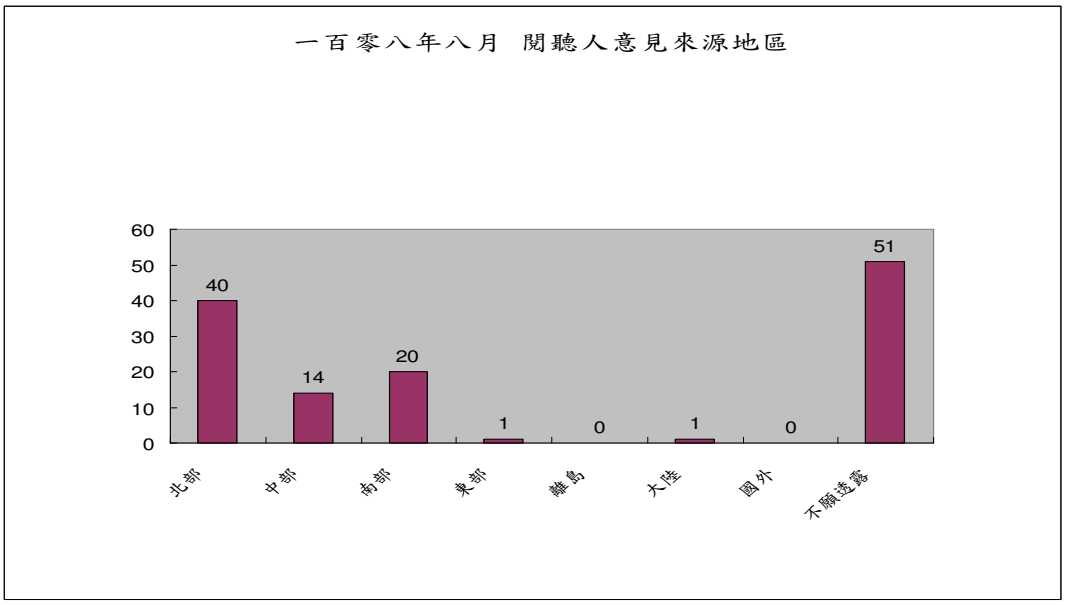
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	19	66	42	0	0



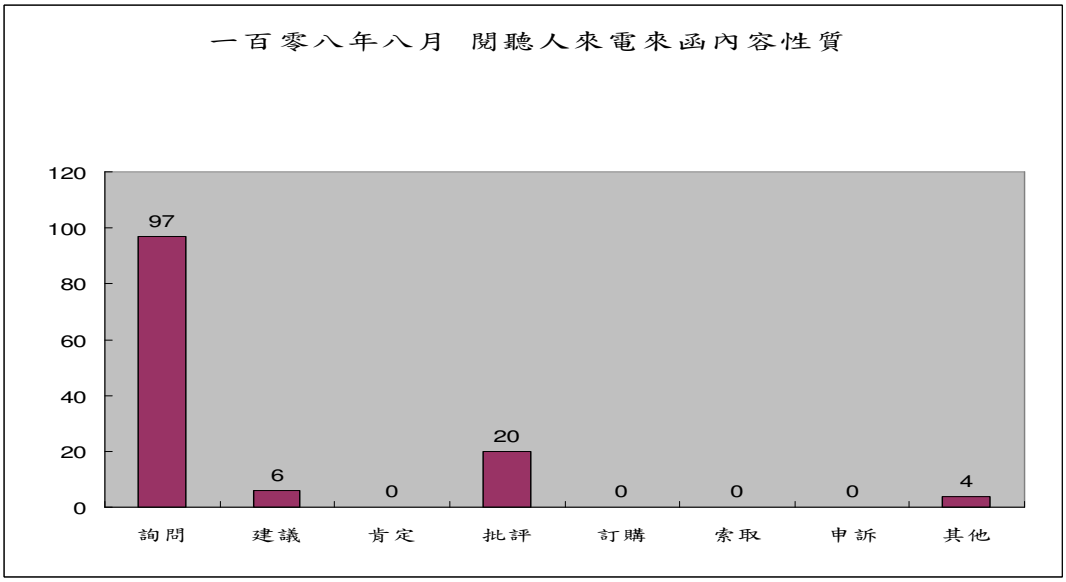
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	40	14	20	1	0	1	0	51



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	97	6	0	20	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	108	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	18		台灣真善美	5
第二名	忠孝節義	11		幸福一點通	5
第三名	台視 17Q	6		蠟筆小新	5
第四名	360 行向前衝	5	第五名	我們不能是朋友	4
	午安您好	5	第六名	晚間新聞	3





五、台視公司一百零八年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

196885-1 主題 詢問《忠孝節義》播出日期，希望可以索取海報。

內容 詢問《忠孝節義》播出日期。且民眾表示在報紙上看到海報曝光，希望可以索取海報。(告知即將播出敬請期待)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/20 下午 12:20:00 地區 不願透露

197030-1 主題 詢問《忠孝節義》播出日期。

內容 詢問《忠孝節義》播出日期。(告知 9/24 播出)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/26 下午 01:25:00 地區 不願透露

【綜藝】

196674-1 主題 倚天屠龍記的 youtube 影片不能看？

內容 台視的官方 Youtube 上傳的倚天屠龍記 94 年馬景濤版為何不能看了？

回覆 很抱歉，限於音樂版權因素，「倚天屠龍記」已下架。

張貼者 簡** 張貼日期 2019/8/12 下午 12:43:00 地區 台北市

【社教】

196776-1 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 2019/8/16 下午 03:20:00 地區 不願透露

【卡通】

197013-1 主題 關於今天星期六《蠟筆小新》主角小新的中文配音
內容 今天 8 月 24 日星期六的《蠟筆小新》中，小新的中文配音是不是換人了？ 請問換人是暫時的還是永久的？想知道為什麼？ 因為觀眾在十幾年來都習慣小新原來的配音員蔣篤慧小姐的配音，認為這是能最好表現小新的特質。突然換了中文配音真的會聽不習慣。 今天的新配音老實說真的沒辦法喜歡，網路上的評論似乎也是偏向恢復原來的中文配音。 希望台視能盡快讓小新恢復臺灣觀眾最熟悉的小新的中文配音，謝謝。
回覆 貴收視戶您好: 感謝您對台視動畫的支持與關注，現於台視數位無線頻道[臺灣電視台] 每周六 18:00-18:30,18:30-19:00 時段播出之卡通<蠟筆小新> 卡通主角野原新之助(小新)配音員因應蔣老師個人生涯規劃，以及節目長期規劃考量而更換配音人員。 我們將審慎參酌您的寶貴意見，並回饋此資訊給相關配合單位。敬請繼續鎖定台視動畫!
張貼者 吳** 張貼日期 2019/8/24 下午 11:19:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
196524-1 主題 詢問 8/7《午安您好》報導『南北牛肉麵 PK!北部愛紅燒 南部清燉偏甜』比賽地點。
內容 詢問 8/7《午安您好》報導『南北牛肉麵 PK!北部愛紅燒 南部清燉偏甜』比賽地點。(告知為台北市商業處發表的新聞。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/8/7 下午 02:02:00 地區 台北市

196898-1 主題 請回電告知 8/21 報導『美簽官網自由女神 非官網申辦費多 3573 元』的正確美簽網址。
內容 請回電告知 8/21 新聞報導『美簽官網自由女神 非官網申辦費多 3573 元』的正確美簽網址是什麼。(ENPS 及 OA 各節新聞資料採訪內容皆無登錄資訊。登錄 OA 請新聞部自行回電。)

回覆 請同仁回電,https://esta.cbp.dhs.gov/esta/
張貼者 洪小姐 張貼日期 2019/8/21 下午 02:21:00 地區 台中市

196897-1 主題 詢問8/21《早安台灣台語新聞》報導『農損補助7萬5』內容。
內容 詢問8/21《早安台灣台語新聞》報導『農損補助7萬5』內容。(查詢後告知報導大雨造成農業損害中提到「農委會主委陳吉仲，到現場視察，表示，一甲地可申請7萬5千多元補助」詳情可洽農委會。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/21 上午 08:59:00 地區 不願透露

197046-1 主題 詢問8/26新聞報導『蚵仔飯』店家資訊。
內容 詢問8/26新聞報導『蚵仔飯』店家資訊。(告知電話0979773168。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/27 上午 08:55:00 地區 不願透露

197082-1 主題 反映新聞台最新內容『核四燃料棒運回美 第4批凌晨抵基隆港』看不懂。
內容 反映新聞台畫面上的最新內容『核四燃料棒運回美 第4批凌晨抵基隆港』看不懂。表示寫運回美卻又說抵基隆港，他完全看不懂。(說明是指從廠區運到基隆港的意思。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/8/29 上午 10:27:00 地區 不願透露

【專題】
196479-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『母子創業 混搭風的素食餐廳』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『母子創業 混搭風的素食餐廳』店家資訊。(告知電話02-27223189)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/5 上午 11:30:00 地區 台北市

196497-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『脆皮美味中藥烤鴨』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『脆皮美味中藥烤鴨』店家資訊。(告知電話 02-22460456。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/8/6 下午 02:21:00 地區 台南市

196709-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『生酮甜點、文教基金會』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『生酮甜點、文教基金會』店家資訊。(告知電話)
張貼者 先生 張貼日期 2019/8/13 下午 07:00:00 地區 不願透露

196851-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅麴滷味』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅麴滷味』店家資訊。(告知電話 03-2180306。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/19 上午 11:48:00 地區 不願透露

財經台
196753-1 主題 2300 台視新聞世界報導
內容 左下角的股票跑馬燈，亞瑪遜股價每天都是漲 23.95，沒有變過。
回覆 感謝您在 8 月 14 日晚上在台視公司觀眾意見中提到，台視新聞世界報導的播出畫面中左下角的股票跑馬燈，亞瑪遜股價每天都是漲 23.95，沒有變過。今天上午接到訊息後我們立即進行確認，在查看了播出的側錄畫面，以及比對了我們所使用的財金資料系統，確實該筆資料有誤。　因為台視公司目前所使用的財經資訊，是由專門的財經資訊公司所提供，除了相關的每一筆資訊內容必須付費取得授權使用外，也必須由財經資訊公司進行系統整合的工作。會發生異常的原因在於財經資訊公司將亞瑪遜該筆資料下架，這項異動並未通知台視配

合調整我們在新聞播出時的資料結構，導致亞瑪遜的股價沒有更新，維持在下架前的資料，這部分疏失造成您的困擾深感抱歉。　這是一個自動化的系統，同仁在操作的過程中會確認資料連線正常，同時比對道瓊等幾個指數的資料是否有變動，來判定系統是否正常運作，用人工去比對所有的資料內容，在新聞播出的過程中的確較有困難，這個部份作業我們會深加檢討，避免類似的情事發生。這次經您提醒，讓我們可以找出失誤並改正，在此致上最高的敬意，也請繼續給予支持！　謝謝

張貼者 ICL 張貼日期 2019/8/14 下午 11:31:00 地區 新竹縣市

工程收視類

196475-1 主題 反映居住地裕民街主頻和新聞台。

內容 反映居住地新莊裕民街一帶看不到台視主頻和新聞台，畫面是黑畫面。

回覆 一.確認陽明山主站及南港山站皆正常發射. 二.回電得知家住新莊裕民街103巷,天線放在四樓,重新掃描頻率後公視26頻道消失,代表接收天線到二樓信號不足. 三.楊小姐告知近日已約三洋電器人員會勘現場,留大哥大電話給楊小姐,俾利與電器人員技術交流及解決收視問題點.

張貼者 楊小姐 張貼日期 2019/8/4 下午 05:05:00 地區 新北市

196671-1 主題 反映主頻道《神機妙算劉伯溫》只能聽到國語。(南桃園有線)

內容 反映主頻道《神機妙算劉伯溫》只能聽到國語,額無法轉換台語。(南桃園有線)

回覆 一.通知南桃園機房同仁,告知信號來至台中群建有線大頭端,再去電群建機房工程人員,告知設備當機重新開關機後已恢復正常. 二.去電觀眾林先生確認已恢復正常,並請他爾後第一時間通知南桃園有

線系統台俾利儘速排除問題.
張貼者 林先生 張貼日期 2019/8/12 上午 09:04:00 地區 桃園市

196942-1 主題 收視問題
內容 我住高雄市梓官區，我是使用數位天線觀看電視，在觀看中如果下雨天氣不佳，貴台的頻道就無法觀看（其他電視台正常）,問過賣天線的店家，他們說是貴台放送功率問題，請問，此情況可改善嗎？
回覆 去電得知家住高雄梓官內區透天厝，接收天線裝於3樓屋頂，電視機於1樓(外接大通機上盒機種)。反映下雨天氣不佳，台視頻道就無法觀看之問題，建議請其檢查纜線及接頭，調整天線方向位置，必要時加裝強波器即可改善收視情況。
張貼者 黃先生 張貼日期 2019/8/22 上午 08:26:00 地區 高雄市

觀眾服務
196426-1 主題 詢問《冰冰秀》為何沒有播出。
內容 詢問《冰冰秀》為何沒有播出。(告知台視沒有此節目。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/8/2 下午 03:14:00 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
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
吊車墜海工人逃海送生
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 實習黃鄒恩驚喜收紅包 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 張立東咬金箔現紅 遭虧快去看牙醫…
《生生世世》米可白回娘家 實習康導鹿港老街 收女兒紅包兩樣情 媽酷爸爸賺少…
常春藝生
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》
小心奪命！感冒流感勿輕忽
常春月刊
舒緩症狀 "舉手.推門.拉拉手"三口訣
《常春藝生密碼》五十開好發50歲左右中年人 女性居多
常春藝生密碼
《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…
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。