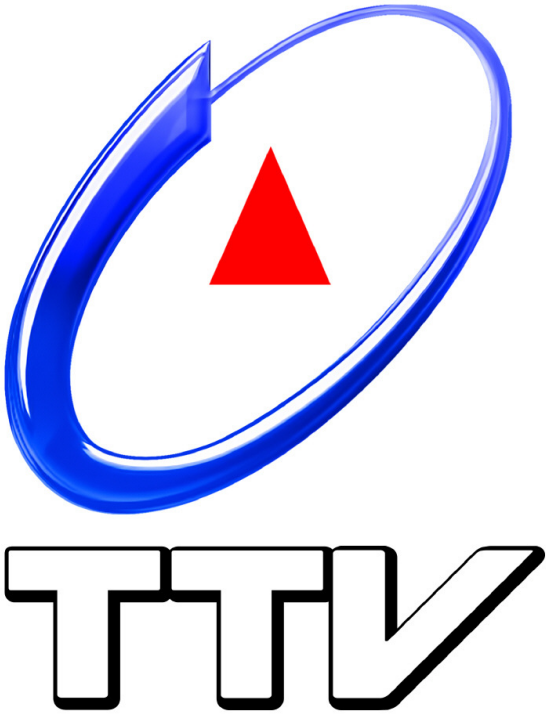


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年九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

　　台視一百零八年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年九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。

台視一百零八年九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。

◎一百零八年九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九月，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: 一百零八年九月一日至九月三十日

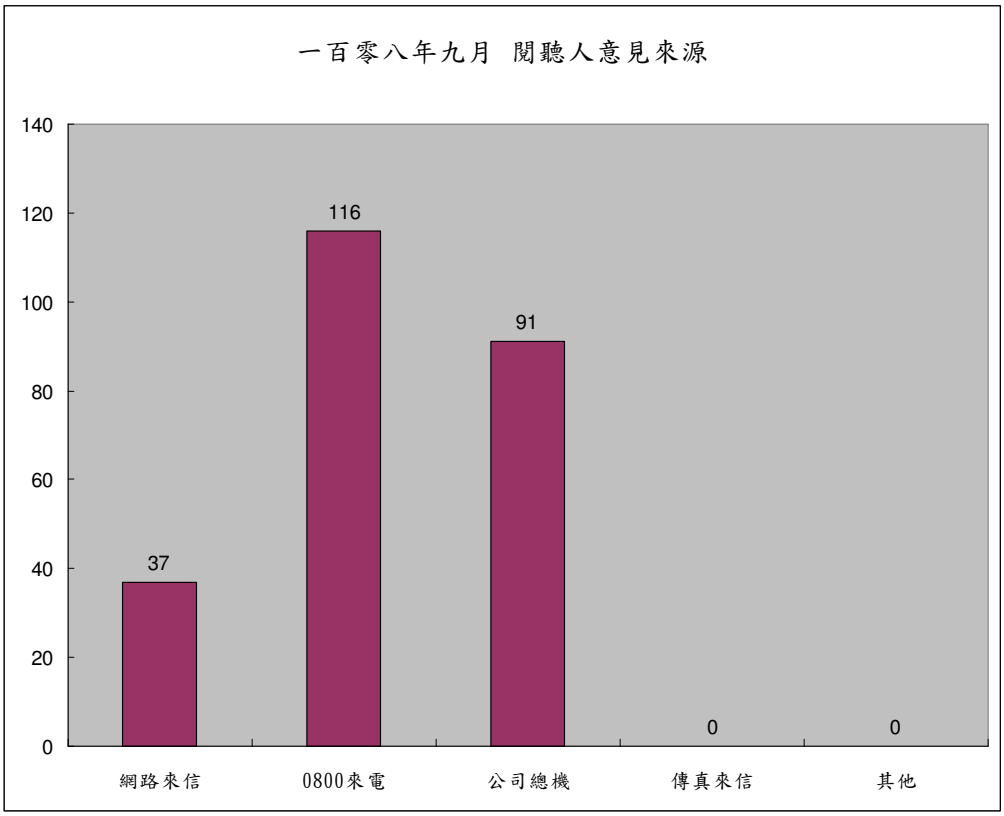
閱聽人意見總件數 244 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

九月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	277	8	5	4

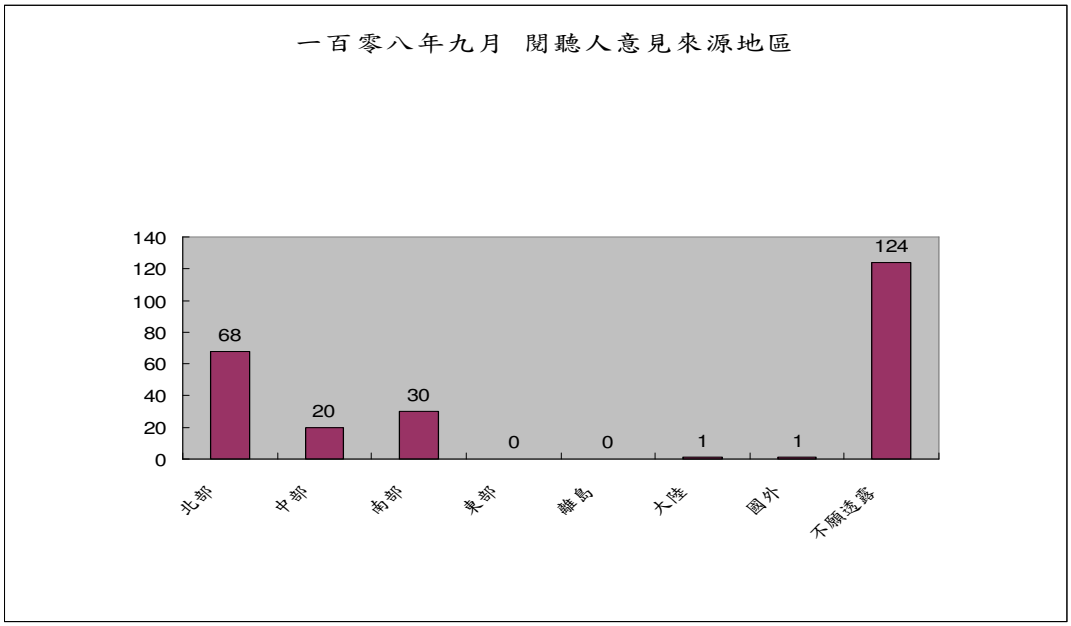
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	37	116	91	0	0



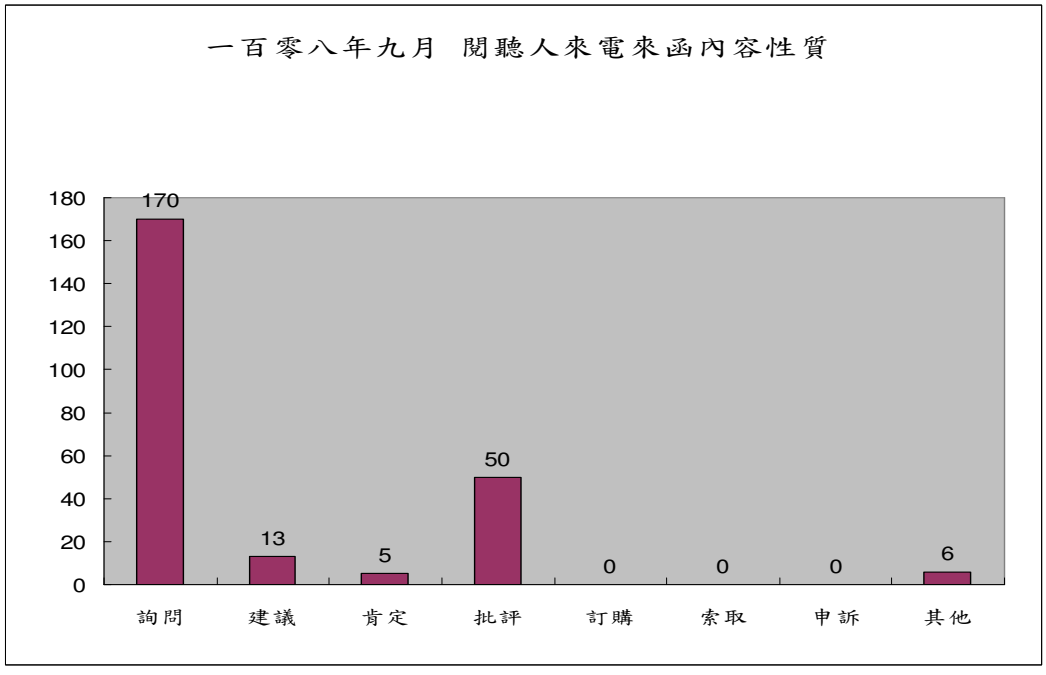
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	68	20	30	0	0	1	1	124



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	170	13	5	50	0	0	0	6



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	207	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	忠孝節義	45	第六名	幸福一點通	7
第二名	女兵日記 女力報到	27		延禧攻略	7
第三名	楊麗花歌仔戲	20		消費情報讚	7
第四名	尋找台灣感動力	18	第七名	360 行向前衝	6
第五名	楊麗花歌仔戲 特別加映版	16	第八名	生活情報通	3





五、台視公司一百零八年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

197179-1 主題 詢問《忠孝節義》播出日期時間。

內容 詢問《忠孝節義》播出日期時間。(告知 9/24 起晚間 8 點)

張貼者 先生 張貼日期 2019/9/2 下午 07:50:00 地區 不願透露

197322-1 主題 詢問 9/10《楊麗花歌仔戲》播出時間。

內容 詢問 9/10《楊麗花歌仔戲》播出時間。(告知晚上八點)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/9 下午 05:05:00 地區 不願透露

197318-1 主題 楊麗花歌仔戲

內容 近日貴台節目告知時間在 24/09/2019 始 PM8:00 & 10/09/2019 始 PM8:00 因老人家較早睡可否有白天時段(PM 5:00 以前)? 有賣 DVD 嗎 ?

回覆 您好,楊麗花歌仔戲的重播時間,分別是早上 9 點及下午 1 點,歡迎請家中長輩準時收看。

張貼者 Deb*** 張貼日期 2019/9/9 下午 02:25:00 地區 屏東縣

197362-1 主題 請回電告知 9/12《楊麗花歌仔戲特別加映版》第三集單元名稱。

內容 請回電告知 9/12《楊麗花歌仔戲特別加映版》第三集單元名稱。

回覆 已電話告知觀眾,第三集單元名稱為「梁山伯與祝英台」。

張貼者 朱太太 張貼日期 2019/9/11 下午 05:45:00 地區 台北市

197375-1 主題 抱怨 09:00《楊麗花歌仔戲特別加映版》昨天晚上看過了。

內容 抱怨 09:00《楊麗花歌仔戲特別加映版》昨天晚上看過了。詢問

為什麼畫面變小了，2 邊都黑黑的。(告知上午為重播時段。說明為早期錄製的劇場版。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/12 上午 09:26:00 地區 不願透露

197380-1 主題 詢問是否販售《楊麗花歌仔戲特別加映版》影片。
內容 詢問是否販售《楊麗花歌仔戲特別加映版》影片。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/12 上午 11:44:00 地區 桃園市

197416-1 主題 詢問歌仔戲忠孝節義重播時段。
內容 詢問歌仔戲忠孝節義重播時段。(已告知。)
張貼者 莊小姐 張貼日期 2019/9/14 下午 01:40:00 地區 嘉義縣市

197446-1 主題 MOD 用戶詢問為什麼看不到《延禧攻略》。
內容 MOD 用戶詢問為什麼看不到《延禧攻略》。(說明因版權無法播。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/9/17 下午 02:10:00 地區 不願透露

197486-1 主題 詢問《楊麗花歌仔戲特別加映版》播出頻道。
內容 詢問《楊麗花歌仔戲特別加映版》播出頻道。(告知台視主頻道。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/20 下午 07:40:00 地區 不願透露

197484-1 主題 詢問《延禧攻略》下午重播時間。
內容 詢問《延禧攻略》下午重播時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/20 下午 03:55:00 地區 台南市

197551-1 主題 詢問《楊麗花歌仔戲特別加映版》中廣告「娘家益生菌」訂購方式。
內容 來電詢問《楊麗花歌仔戲特別加映版》中出現的「娘家益生菌」訂購方式，表示已為是楊團長代言所以要訂購捧場。(告知那是廣告與楊團長無關，謝謝支持歌仔戲並請下週持續收看《忠孝節義》。)

張貼者 不願透露 張貼日期 2019/9/21 上午 10:36:00 地區 台南市

197577-1 主題 詢問《忠孝節義》白天重播時間。
內容 詢問《忠孝節義》白天重播時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/24 下午 04:10:00 地區 不願透露

197595-1 主題 抱怨台視沒有賣《忠孝節義》影片。
內容 抱怨台視沒有賣《忠孝節義》影片。反映打去台視文化說沒有版權，認為台視很害人播給人家看卻不賣影片給她。(節目部參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/25 上午 08:47:00 地區 大陸

197633-1 主題 批評楊麗花製作《忠孝節義》演員沒有一個認識。
內容 批評楊麗花製作《忠孝節義》都是一推噗龍共的人沒有一個認識，害他介紹朋友收看都被罵。表示戲迷是要看以前那前演員出來演，連陳亞蘭演出都不想看。(閱聽人未留個資，此意見供節目部參考。)
張貼者 何先生 張貼日期 2019/9/26 上午 08:59:00 地區 不願透露

197674-1 主題 詢問《忠孝節義》網路直播收看方式。
內容 詢問《忠孝節義》網路直播收看方式。(告知可用 touchttv 收看。)建議書籍《楊麗花的忠孝節義》可於家樂福販售，不然鄉下觀眾買不到。
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/27 下午 03:25:00 地區 不願透露

【社教】
197221-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『珍味香餅舖』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『珍味香餅舖』店家資訊。(告知電話 02-24574956)
張貼者 先生 張貼日期 2019/9/4 下午 05:45:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

197245-1 主題 詢問9/6《早安台灣台語新聞》報導『99元特價』的百貨公司。

內容 詢問9/6《早安台灣台語新聞》報導『99元特價』的百貨公司。(告知為電商購物節不是實體百貨公司。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/6 上午 09:25:00 地區 不願透露

197417-1 主題 詢問新聞播報的桃園中壢區龍蝦麵線資訊。

內容 詢問前2日新聞播報的桃園中壢區龍蝦麵線資訊。(已告知電話03-2807766。)

張貼者 萬小姐 張貼日期 2019/9/14 下午 05:30:00 地區 新北市

197678-1 主題 詢問9/26晚間新聞『鐵路便當節』舉辦時間。

內容 詢問9/26晚間新聞『鐵路便當節』舉辦時間。(告知11月1號起。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/9/27 下午 06:00:00 地區 不願透露

【專題】

197213-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『柚子蛋黃酥』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『柚子蛋黃酥』店家資訊。(告知電話02-22810601。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/3 下午 03:40:00 地區 台北市

197229-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蘆洲牛肉麵』店家資

訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蘆洲牛肉麵』店家資訊。(告知電話 02-22881655。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/5 下午 12:59:00 地區 不願透露

197326-1 主題 歷史風雲錄
內容 希望貴公司能將歷史風雲錄上傳至 Youtube
回覆 說明部分涉及版權規範無法上傳 youtube
張貼者 黃** 張貼日期 2019/9/9 下午 08:34:00 地區 彰化縣

197422-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蘿蔔絲餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蘿蔔絲餅』店家資訊。(告知電話 0935-745770。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/9/16 上午 11:48:00 地區 不願透露

197537-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『江蘇韭菜盒』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『江蘇韭菜盒』店家資訊。(告知電話 02-27710883。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/9/23 上午 11:05:00 地區 不願透露

財經台
197329-1 主題 ＨＤ的台視財經台台標
內容 我發現你們 HD 的台視財經台，在播完非凡的節目，都會忘記把用來遮非凡的台視財經台台標拿掉，結果 LOGO 都會重疊，感覺有什麼東西遮住，請工作人員注意一下，已經不是一次了，是很多次了
https://i.imgur.com/RvK0k4y.jpg
回覆 目前財經台無線播出為 SD，而給有線電視與中華電信 MOD 為 HD，

上 LOGO 的設備不同，但是在自動播出系統是同一個播出運行表，因為上 LOGO 的設備接受自動控制的程度不同，因而造成該節目給有線電視訊號部分須由值班同仁手動上下 LOGO，偶爾會延遲把用來遮非凡的台視財經台台標拿掉，重播時又上一次 LOGO，造成重疊現象；目前研議改以 GPI 觸發方式來解決此一問題。

張貼者 L*** 張貼日期 2019/9/10 上午 12:51:00 地區 不願透露

197439-1 主題 詢問財經台網路收看方式。

內容 詢問財經台網路收看方式。想看《股市即時通》。(告知沒有網路直播。)

張貼者 何先生 張貼日期 2019/9/17 下午 12:14:00 地區 新北市

觀眾服務

197580-1 主題 詢問台視數位頻道位置。(長德有線電視。)

內容 詢問台視數位頻道位置。(長德有線電視。)(告知第 8 台。)

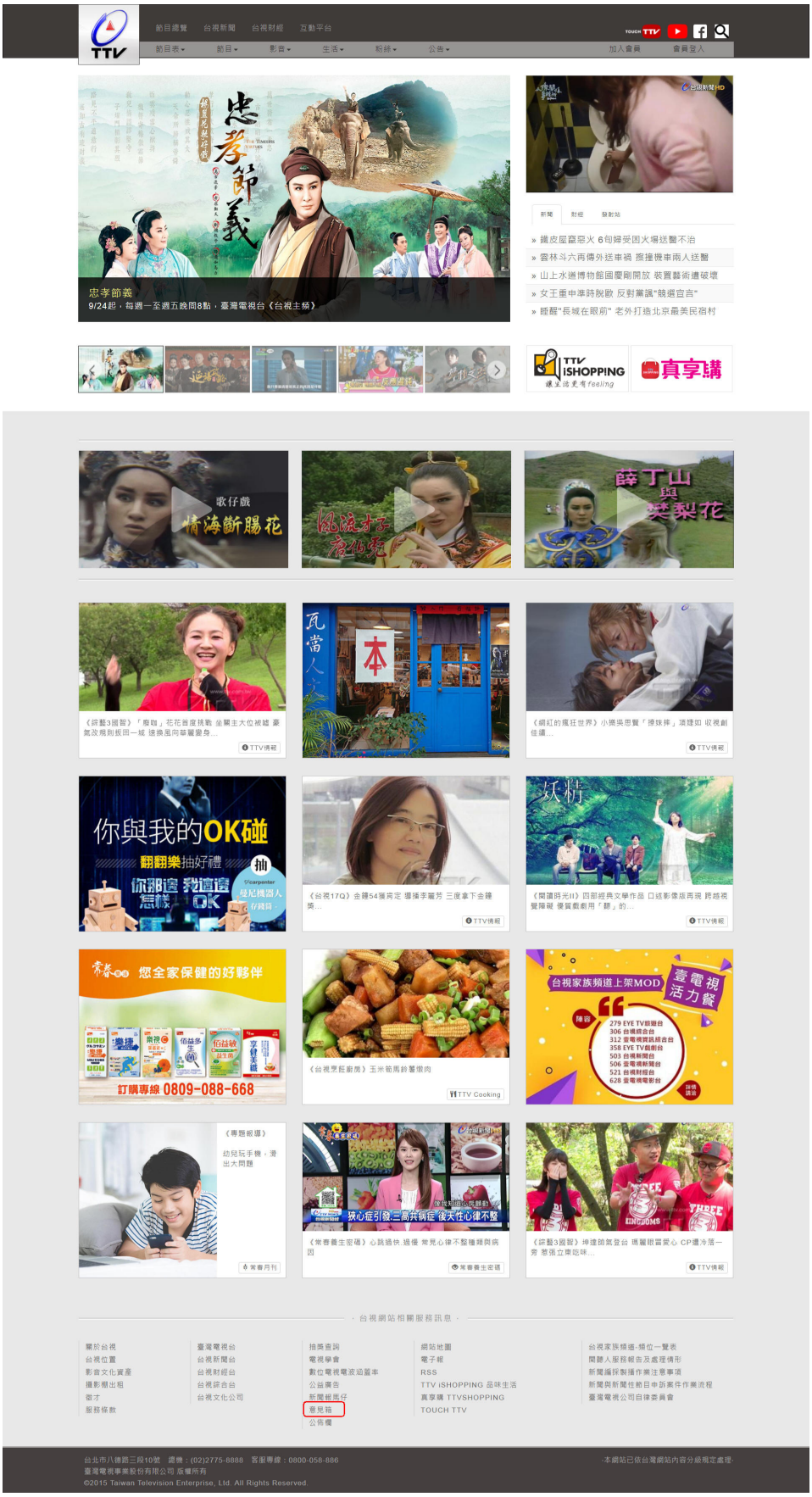
張貼者 小姐 張貼日期 2019/9/24 下午 05:40:00 地區 台北市

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
忠孝節義
忠孝節義
9/24起，每週一至週五晚間8點，臺灣電視台《台視主頻》
TTV iSHOPPING
真享購
歌仔戲
情海斷腸花
風流才子
薛丁山與樊梨花
你與我的OK碰
翻翻樂抽好禮
妖精
訂購專線 0809-088-668
台視家族頻道上架MOD
壹電視活力餐
《專題報導》
幼兒玩手機，潛出大問題
狹心症引發.三高共病症 後天性心律不整
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
數位電視電波追蹤率
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
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
新聞播報製播作業注意事項
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。