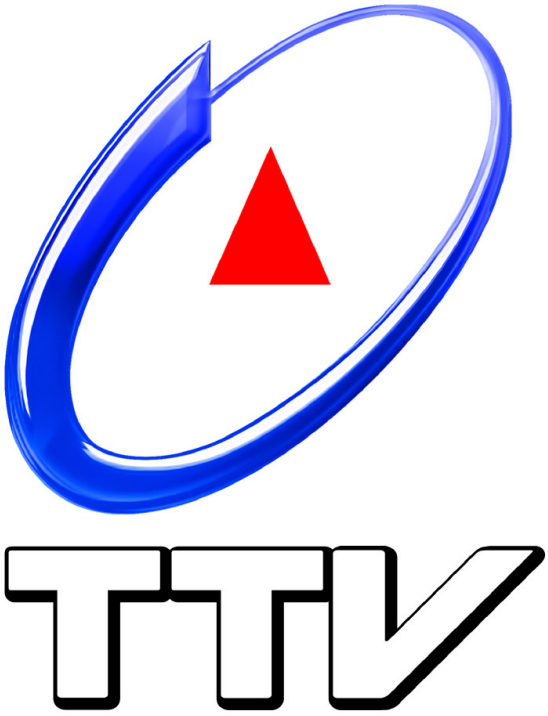


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年十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

台視一百零八年十月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年十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。

台視一百零八年十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。

◎一百零八年十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十月，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: 一百零八年十月一日至十月三十一日

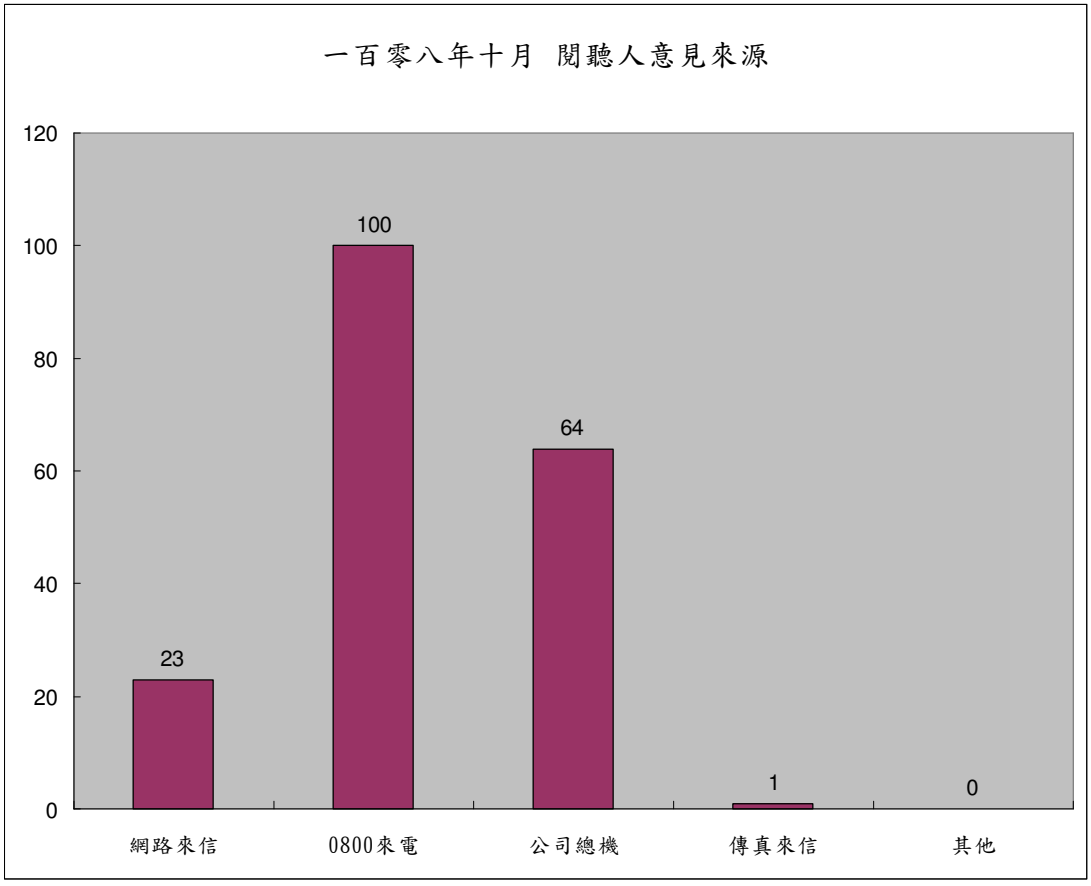
閱聽人意見總件數 188 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	165	5	12	6

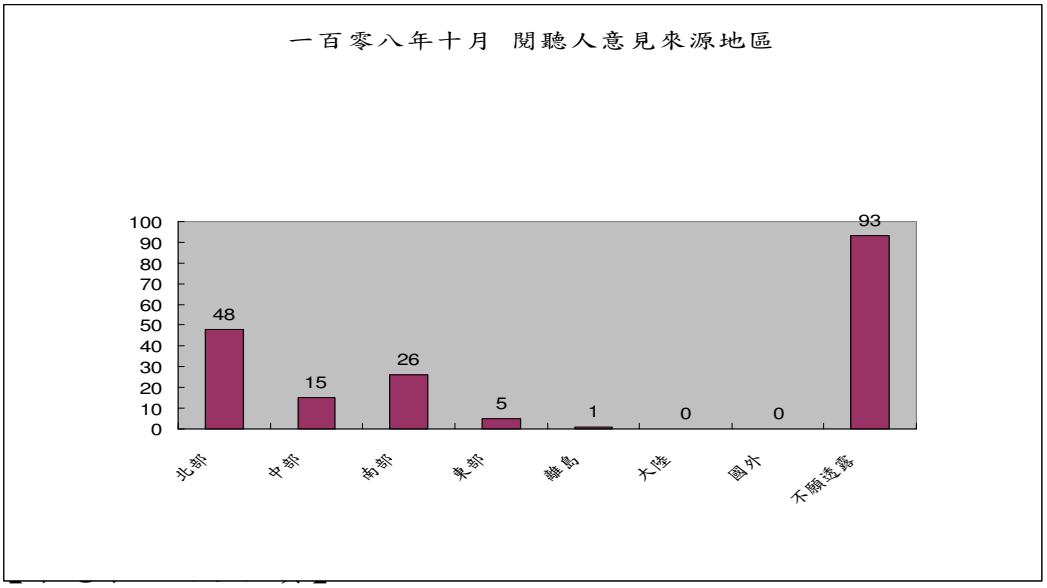
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	23	100	64	1	0

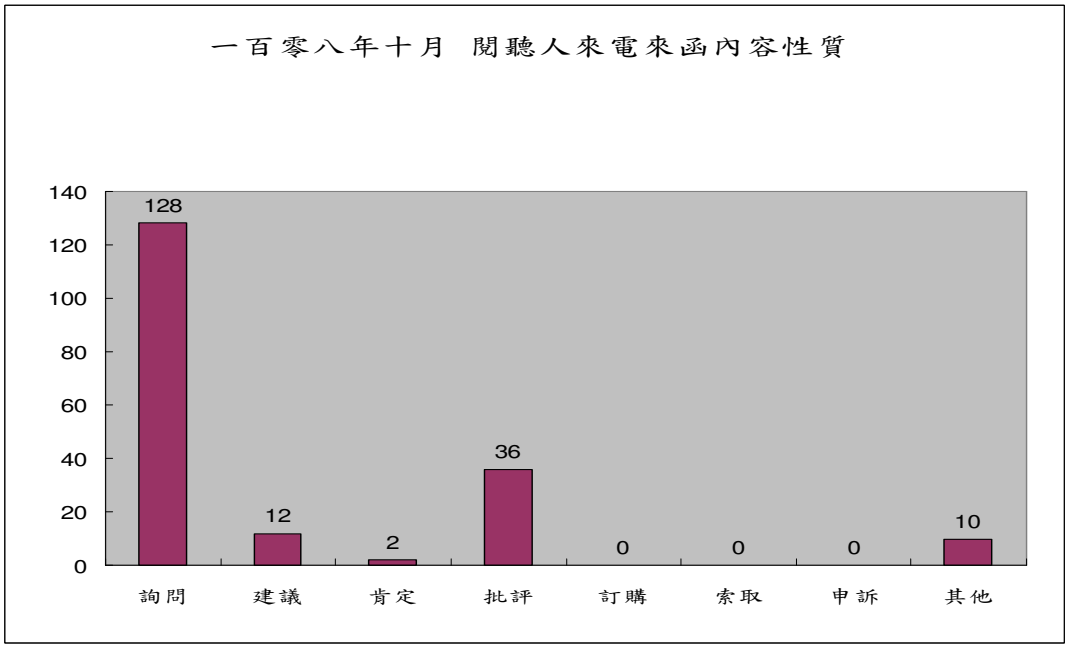


【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	48	15	26	5	1	0	0	93



十一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	128	12	2	36	0	0	0	10



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	165	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	27	第四名	七爺八爺闖天關	6
第二名	尋找台灣感動力	22		幸福一點通	6
第三名	台灣真善美	7	第五名	360 行向前衝	5
	延禧攻略	7		台語新聞	5
	消費情報讚	7		生活情報通	5





五、台視公司一百零八年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

197747-1 主題 詢問《忠孝節義》有沒有重播。

內容 詢問《忠孝節義》有沒有重播。(已告知重播時段。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/10/2 上午 09:22:00 地區 不願透露

197914-1 主題 反映 youtube 台視台語台《楊麗花歌仔戲－薛丁山與樊梨花》只上傳到 24 集。

內容 反映 youtube 台視台語台《楊麗花歌仔戲－薛丁山與樊梨花》只上傳到 24 集，什麼時候才會更新，抱怨都是舊片為什麼不一次全部上傳。(查詢後告知 10/9 已更新第 25 集，說明此平台提供免費觀看，上傳作業都會依照程序進行。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/10/9 下午 01:31:00 地區 新北市

197982-1 主題 詢問 Youtube 七爺八爺闖天關何時更新。

內容 詢問 Youtube 網頁的七爺八爺闖天關只有 6 集，何時更新之後集數。

回覆 已回覆觀眾「七爺八爺闖天關」節目已更新到第 9 集。觀眾表示相當喜歡這個節目，另外上一部戲看的是「濟公」。

張貼者 謝先生 張貼日期 2019/10/11 下午 08:26:00 地區 不願透露

198095-1 主題 網站圖片與人物錯置

內容 您好：在瀏覽 貴台-楊麗花歌仔戲_忠教節義之萬古流芳人物信紹時，發現人物中的鹿遠與星月的照片相入有誤，還請 貴台再確認，謝謝您！

回覆 您好，感謝您收看台視「忠孝節義」！官網中有一些角色介紹影片是由 2~3 位的人物照片串成的，所以鹿遠和星月的照片和人物介紹

是無誤的，再次感謝您的來電，也請您繼續收看台視八點檔「忠孝節義」！
張貼者 趙** 張貼日期 2019/10/17 下午 12:32:00 地區 新竹縣市

198196-1 主題 反映看不到《延禧攻略》。(MOD)
內容 反映看不到《延禧攻略》。(MOD)(說明 MOD 無播出版權。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/10/21 上午 11:29:00 地區 南投縣

198299-1 主題 為什麼不能看
內容 你好：最近在看小時侯的電視劇. 七爺八爺闖天關為什麼只能到 19 集呢？
回覆 很抱歉，上傳並公開 YouTube 的節目影音，需配合影音版權、播出需求與各單位的數位化作業流程。「七爺八爺闖天關」今日已公開至第 22 集。
張貼者 王小雲 張貼日期 2019/10/24 下午 03:23:00 地區 新北市

198365-1 主題 反映 10/27 主頻道 22:00 沒有播出《我們不能是朋友》。
內容 反映 10/27 主頻道 22：00 沒有播出《我們不能是朋友》。(告知為週六播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/10/28 下午 04:37:00 地區 台北市

198393-1 主題 詢問為什麼週五沒有播《延禧攻略》。
內容 詢問為什麼週五沒有播《延禧攻略》。(告知因為有播《你那邊怎樣.我這邊 ok》。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/10/29 下午 05:25:00 地區 高雄市

198385-1 主題 反映 10/28 主頻道 23：00《延禧攻略》播錯內容。
內容 反映 10/28 主頻道 23：00《延禧攻略》播錯內容。表示 10/28 的 22：00 及 23：00 播出都是上週的沒有新的。(說明 22：00 播出 28

集 23：00 播出 29 集（新的），但蘇小姐堅持都是舊的內容。）
回覆 經調閱主控側錄畫面，確認 10/28(週一)之 22:00【延禧攻略】播映集數為 28 集(重播)，23:00【延禧攻略】播映集數為 29 集(首播)，均為正確集數。已經回電告知該位觀眾。
張貼者 蘇小姐 張貼日期 2019/10/29 上午 09:44:00 地區 嘉義縣市

【綜藝】
197985-1 主題 詢問紅白何時可以買票。
內容 詢問紅白何時可以買票。(已告知沒有售票，請其留意抽票活動訊息。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2019/10/12 下午 01:42:00 地區 新竹縣市

【特別節目】
197994-1 主題 詢問《金馬獎頒獎典禮》日期。
內容 詢問《金馬獎頒獎典禮》日期。(告知 11/23。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/10/14 下午 06:30:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
197902-1 主題 詢問 10/8《早安台灣台語新聞》報導『為罹癌父親創業 分享原食料理顧健康』店家資訊。
內容 詢問 10/8《早安台灣台語新聞》報導『為罹癌父親創業 分享原食料理顧健康』店家資訊。(告知電話 035711319。)
張貼者 林小姐 張貼日期 2019/10/8 上午 09:05:00 地區 台北市

198041-1 主題 詢問《台視 1100 台語新聞》報導『活魚料理』店家資

訊。
內容 詢問《台視 1100 台語新聞》報導『活魚料理』店家資訊。(告知電話 02-27115501。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/10/16 下午 12:25:00 地區 不願透露

198384-1 主題 詢問 10/29《早安台灣台語新聞》報導『萬華雞湯拉麵』店家資訊。
內容 詢問 10/29《早安台灣台語新聞》報導『萬華雞湯拉麵』店家資訊。(告知電話 02-23025833。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/10/29 上午 09:27:00 地區 新北市

【專題】
197823-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色奪目的日曬麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色奪目的日曬麵』店家資訊。(告知電話 04-92657280。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/10/4 下午 04:01:00 地區 台南市

197993-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『香蕉煎餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『香蕉煎餅』店家資訊。(告知電話 02-87857230。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/10/14 下午 05:13:00 地區 台南市

198008-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『永續經營 萬里蟹故鄉嚐美味』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『永續經營 萬里蟹故鄉嚐美味』店家資訊。(告知電話 02-26380932。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/10/15 下午 03:06:00 地區 台南市

198194-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『公益菜園』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『公益菜園』店家資訊。(告知電話 0981-463589。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/10/21 上午 09:47:00 地區 不願透露

198248-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸什錦麵吸客』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸什錦麵吸客』店家資訊。(告知電話 02-28922207。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/10/22 下午 03:25:00 地區 桃園市

198420-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸什錦麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸什錦麵』店家資訊。(告知電話 02-28922207。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/10/30 下午 03:30:00 地區 台南市

財經台
197738-1 主題 詢問財經台《台灣真善美》報導『九層塔女王』店家資訊。
內容 詢問財經台《台灣真善美》報導『九層塔女王』店家資訊。(告知電話 08-7761151。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/10/1 下午 02:18:00 地區 不願透露

工程收視類
197805-1 主題 反映無線電視只要天氣稍微不好就只有台視看不到。

（台中）

內容 反映無線電視只要天氣稍微不好就只有台視看不到，其他台都很正常。(台中)

回覆 一、中部台聯絡卓先生後，得知卓府家中有兩部電視，其中有一部電視機是外接機上盒收看無線電視，而另一部電視機內建有機上盒。二、經請觀眾交叉測試後，一部電視經重新頻道掃描後已可看所有 5 家電視台節目，另一部電視已請卓先生自行更新電視機韌體，若有問題再與站台聯繫。

張貼者 卓先生 張貼日期 2019/10/3 下午 03:52:00 地區 台中市

197898-1 主題 反映無線電視約一年無法收視台視全部頻道。(新營區)

內容 反映無線電視約一年無法收視台視全部頻道。近日想要看《忠孝節義》。(新營區)

回覆 南部台同仁回電得知家住台南市南市新營區新東里東智街，JVC55 吋電視，天線裝設 4 樓，建議其可先調整天線方向，尋找最佳接收方向及電源重置後、將頻道重新搜尋，如未改善可再檢查天線及電纜線、分配器、接頭等有無損壞，若仍無法改善再與站台(已留下電話)聯繫給予進一步諮詢協助。

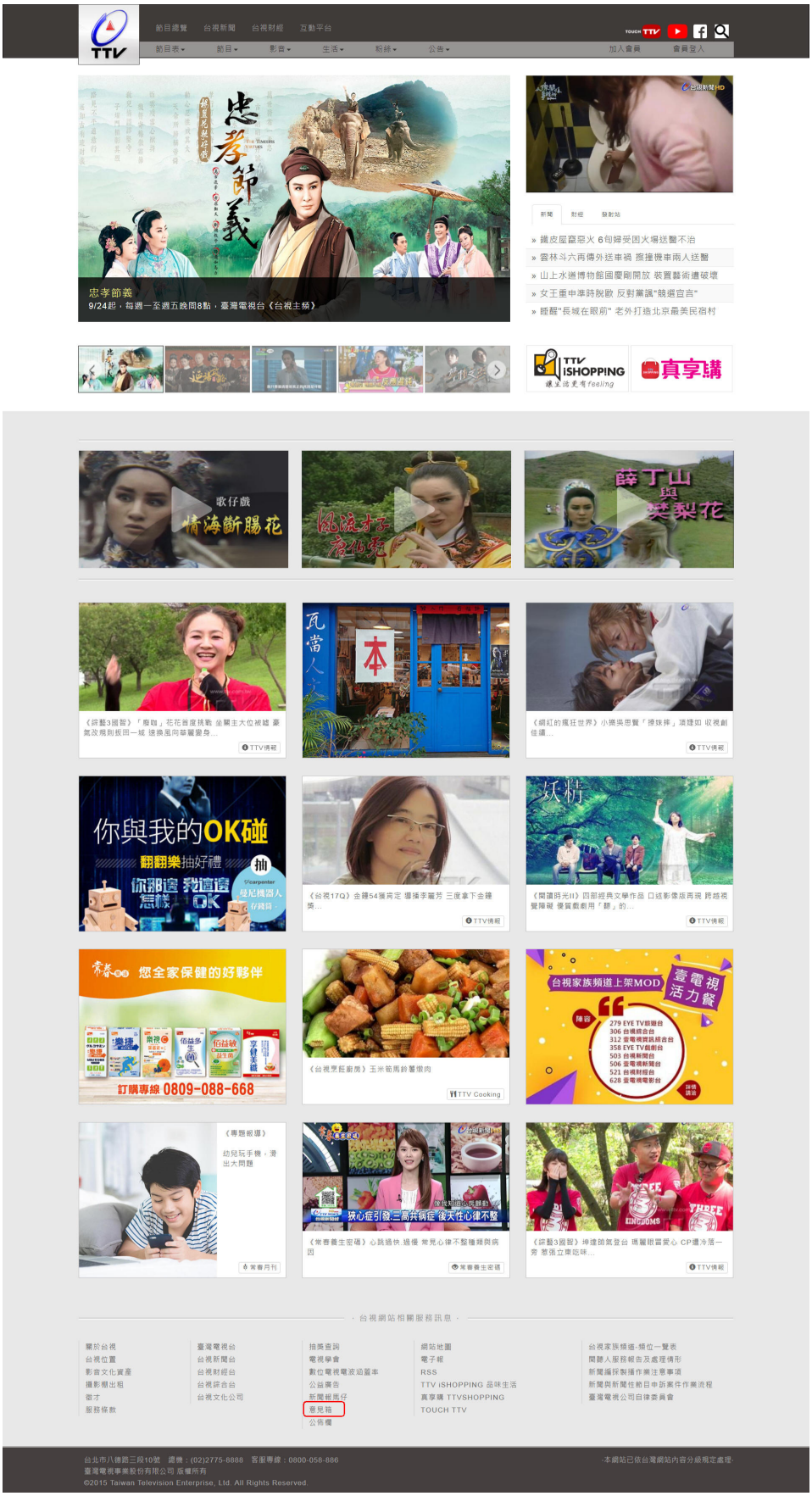
張貼者 吳小姐 張貼日期 2019/10/7 下午 03:20:00 地區 台南市

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》
新聞
財經
發射站
» 鐵皮屋竄惡火 6旬婦受困火場送醫不治
» 雲林斗六再傳外送車禍 撞擊機車兩人送醫
» 山上水選博物館國慶開放 裝置藝術遭破壞
» 女王重申準時脫歐 反對黨諷"競選宣言"
» 睡醒"長城在眼前" 老外打造北京最美民宿村
TTV iSHOPPING
真享購
歌仔戲
情海斷腸花
風流才子
薛丁山與樊梨花
《綜藝3國智》「腹鞋」花花首度挑戰 坐鎮主大位被罐 臺氣改規則扳回一城 速換風向華麗變身...
TTV情報
瓦當人本
《網紅的瘋狂世界》小樂吳思賢「擦妹棒」項鏈如 收視創佳績...
TTV情報
你與我的OK碰
翻翻樂抽好禮
抽
你那邊怎樣 我這邊OK
《台視17Q》金鐘54獲肯定 導播李麗芳 三度拿下金鐘獎...
TTV情報
妖精
《閩讀時光II》四部經典文學作品 口述影像版再現 跨越視覺障礙 優質戲劇用「聽」的...
TTV情報
您全家保健的好夥伴
訂購專線 0809-088-668
《台視烹飪廚房》玉米筍馬鈴薯燉肉
TTV Cooking
台視家族頻道上架MOD
壹電視 活力餐
279 EYE TV旅遊台
306 台視綜合台
312 壹電視資訊綜合台
358 EYE TV戲劇台
503 台視新聞台
506 壹電視新聞台
521 台視財經台
628 壹電視電影台
《專題報導》
幼兒玩手機，潛出大問題
常春月刊
狹心症引發.三高共病症 後天性心律不整
《常春養生密碼》心跳過快.過慢 常見心律不整種類與病因
常春養生密碼
《綜藝3國智》神速節氣登台 瑪麗根冒愛心 CP遭冷落一旁 憨孤立東吃味...
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
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。