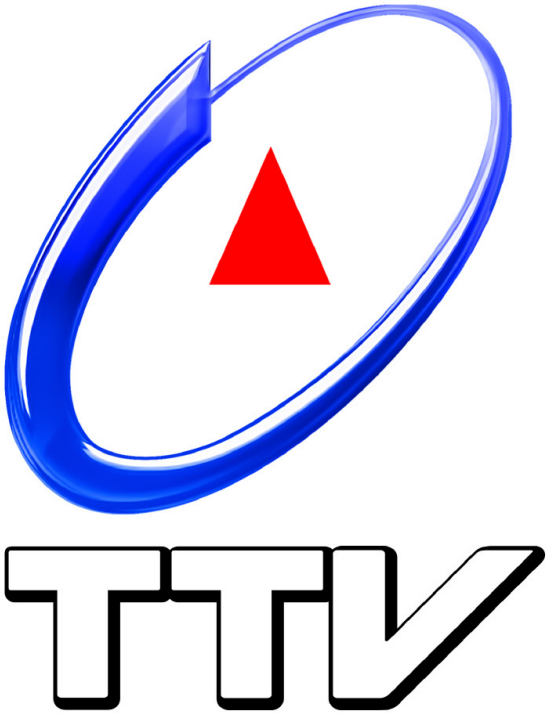


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年十一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

　　台視一百零八年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年十一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。

台視一百零八年十一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。

◎一百零八年十一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十一月，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: 一百零八年十一月一日至十一月三十日

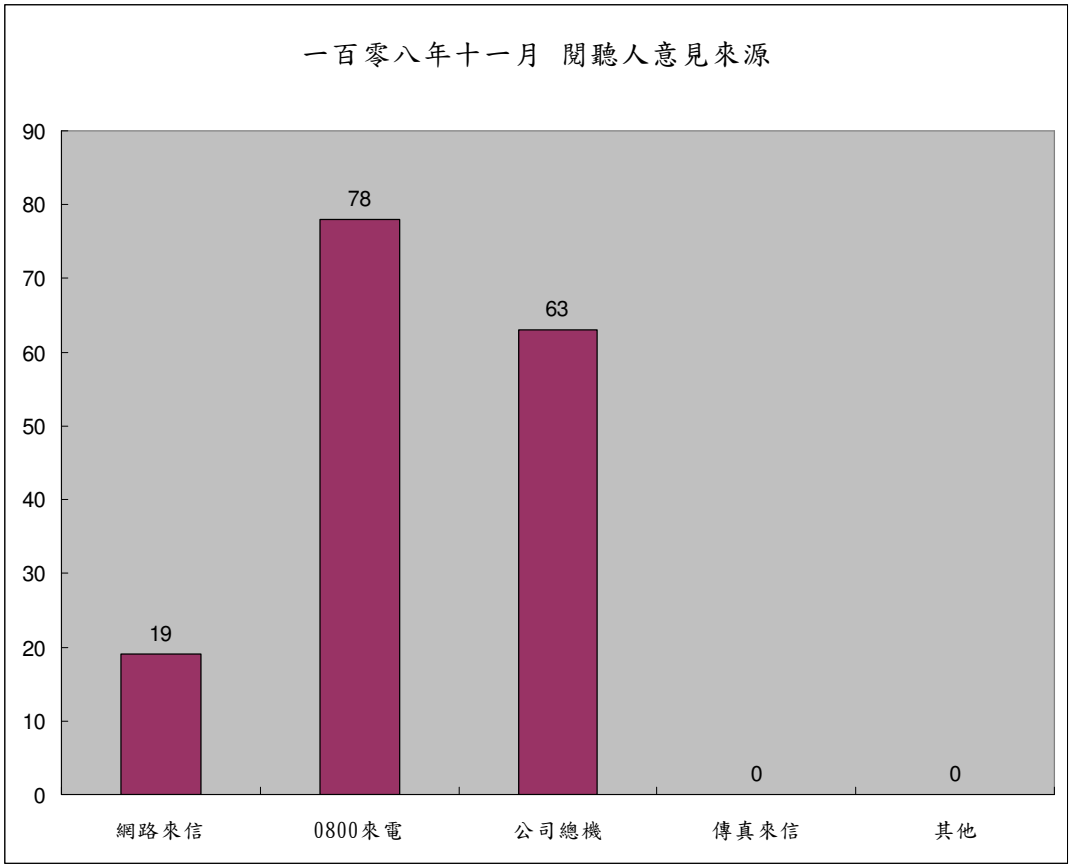
閱聽人意見總件數 160 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	147	5	2	6

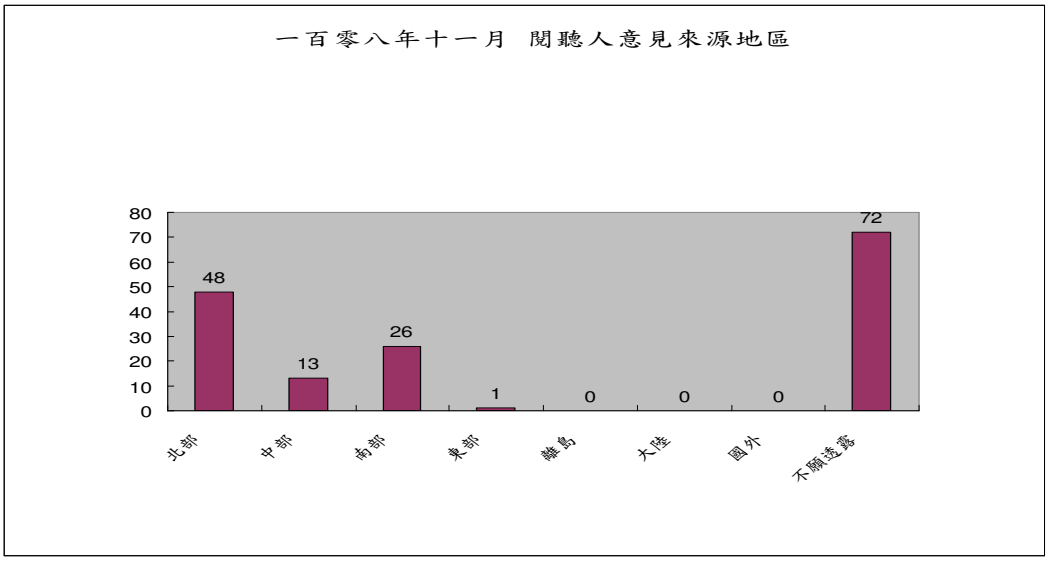
【閱聽人意見來源】

十一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	19	78	63	0	0



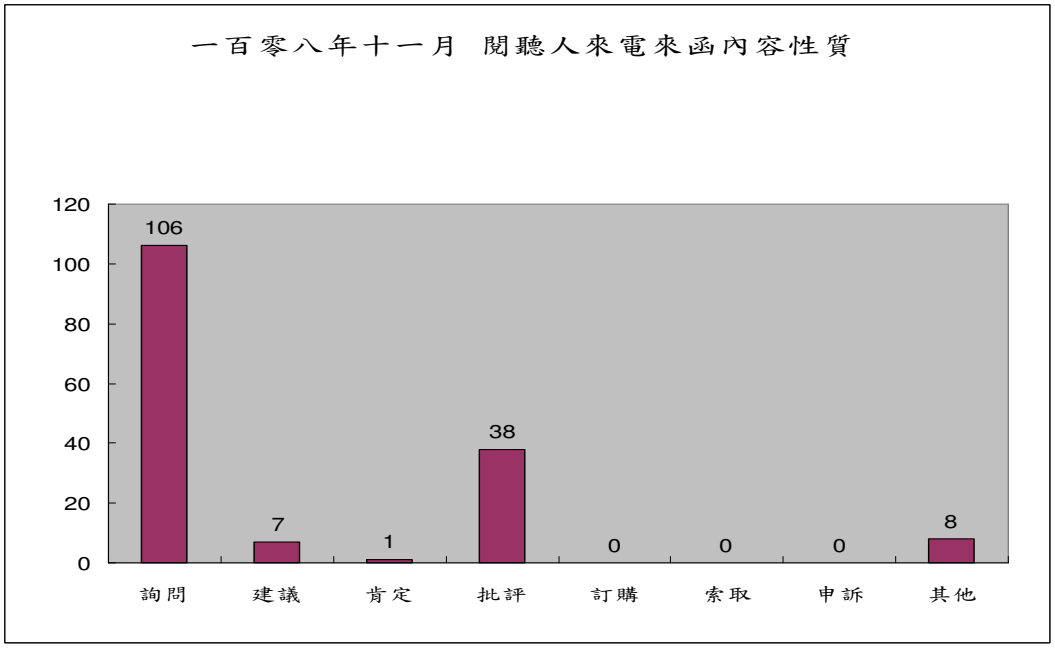
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	48	13	26	1	0	0	0	72



【來電來函內容性質】

十一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	106	7	1	38	0	0	0	8



【閱聽人對意見處理的反應】

十一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	141	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	22	第六名	幸福一點通	4
第二名	忠孝節義	20		消費情報讚	4
第三名	360 行向前衝	8		熱線追蹤	4
第四名	台灣真善美	7	第七名	延禧攻略	3
第五名	金馬獎	6	第八名	台視 17 唱	2





五、台視公司一百零八年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

198471-1 主題 詢問延禧攻略播出時間。

內容 詢問延禧攻略播出時間。(已告知。)

張貼者 游小姐 張貼日期 2019/11/2 上午 10:14:00 地區 台北市

198786-1 主題 詢問11/25主頻道09：00《忠孝節義》是否為「斷機教子」第1集。

內容 詢問11/25主頻道09：00《忠孝節義》播出是否為「斷機教子」單元第1集。(告知是。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/21 上午 10:08:00 地區 台南市

198820-1 主題 詢問《忠孝節義》第三單元的第二集是否會再重播。

內容 詢問《忠孝節義》第三單元的第二集是否會再重播。(告知第44集會在11/26主頻道09：00最後一次重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/25 上午 10:15:00 地區 台北市

【綜藝】

198487-1 主題 如下

內容 請問你們的百萬小學堂在youtube平台上確定有放全集嗎 因為我記得好像是兩百多集

回覆 限於版權因素，目前有部份集次沒有上網，敬請鑒諒。

張貼者 何** 張貼日期 2019/11/5 上午 05:50:00 地區 台北市

198882-1 主題 台視17唱

內容 請問一下台視17唱首重播.主持人是

回覆 感謝您對本節目的支持，節目主持人為黃子佼、李佳薇、陳零九、邱鋒澤。
張貼者 陳** 張貼日期 2019/11/28 下午 07:25:00 地區 桃園市

【社教】
198434-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『苦茶油』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『苦茶油』店家資訊。(告知電話 0952155766。)
張貼者 張小姐 張貼日期 2019/11/1 上午 11:08:00 地區 台北市

198794-1 主題 台視綜合台節目【快樂星貓】
內容 每天早上七點我都會陪小朋友收看貴節目【快樂星貓】，今天突然沒有了！小朋友娃娃大叫。請問怎麼回事？劇情還沒完結播畢，怎麼停掉了呢？
回覆 您好，感謝您對於快樂星貓的支持。經查快樂星貓一共是 80 集，的確已在 11/21 上午 7 點到 7 點半播出最後一集，全劇已排播完畢。自 11/21 起，早上 7 點半接播"烤箱讀書會"節目。請您持續支持台視綜合台頻道。謝謝。
張貼者 周* 張貼日期 2019/11/22 上午 09:32:00 地區 台北市

【特別節目】
198508-1 主題 詢問是否會直播《金馬獎頒獎典禮》。
內容 詢問是否會直播《金馬獎頒獎典禮》。(告知 11/23 主頻道直播。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/11/6 上午 11:06:00 地區 台南市

198665-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式、錄影時間。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式、錄影時間。(告知 1/12

錄影，相關事項請鎖定台視官網。）
張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/15 下午 04:28:00 地區 台中市

新聞專題節目類
【新聞類】
198506-1 主題 希望郭于中 youtube 頻道上傳「台語教學-逐工一字」影片。
內容 表示有訂閱郭于中 youtube 頻道，希望可以放上「台語教學-逐工一字」影片。(說明「台語教學-逐工一字」影片都有上傳到台視台語台 youtube 頻道，建議訂閱此頻道即可觀看。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/6 上午 10:05:00 地區 不願透露

198743-1 主題 批評 11/08 新聞報導『60 年老牌鹹粥推即食包 』疑為置入性行銷，請記者回電。
內容 批評 11/08 新聞報導『60 年老牌鹹粥推即食包』疑為置入性行銷，違反廣電法規定，請記者回電。(登錄 OA 請新聞部回電。)
回覆 此店家為六十年老店,具有新聞價值,非置入性行銷
張貼者 許小姐 張貼日期 2019/11/19 下午 06:10:00 地區 不願透露

198803-1 主題 詢問 11/22 新聞報導『浮誇火鍋 3 公斤澎湃肉盤上桌』店家資訊。
內容 詢問 11/22 新聞報導『浮誇火鍋 3 公斤澎湃肉盤上桌』店家資訊。(告知電話 03-4220087。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/22 下午 06:20:00 地區 不願透露

【專題】
198477-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『擔仔麵』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『擔仔麵』店家資訊。(告知電話 02-28368988。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/11/4 上午 10:01:00 地區 台北市

198585-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》店家資訊。(已回覆觀眾。)
張貼者 蔣先生 張貼日期 2019/11/10 下午 06:00:00 地區 新北市

198589-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『米苔目、美味燒肉、淡水麵包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『米苔目、美味燒肉、淡水麵包』店家資訊。(告知電話。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2019/11/11 下午 05:20:00 地區 不願透露

198613-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『母女手作 內藏貢丸創意餃子』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『母女手作 內藏貢丸創意餃子』店家資訊。(告知電話 03-5322070。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/13 下午 02:30:00 地區 不願透露

198698-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『80 年意麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『80 年意麵』店家資訊。(告知電話 02-25530538。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/11/18 上午 10:31:00 地區 台南市

198741-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『傳承手作的米苔目』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『傳承手作的米苔目』店家資訊。(告知電話 03-9778635。)

張貼者 林先生 張貼日期 2019/11/19 下午 04:04:00 地區 台南市

198865-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『愛心饅頭 自閉青年就業圓夢』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『愛心饅頭 自閉青年就業圓夢』店家資訊。(告知電話 02-25993803。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/11/27 下午 03:00:00 地區 不願透露

工程收視類
198583-1 主題 數位電視沒有訊號
內容 其他台都有訊號,就台視的都沒有,在新竹市北區東大路三段 4**巷附近，希望能加強訊號
回覆 15:26 回電連先生,得知住家為透天厝隔間分租,經溝通後中視數位電視強度僅 25%雖可收視,研判應該是接收信號強度不足,建議加裝強波器後即可改善.
張貼者 連** 張貼日期 2019/11/10 上午 11:36:00 地區 新竹縣市

198601-1 主題 反映無線電視近日台視突然無法收視。(大林)
內容 反映無線電視近日台視突然無法收視。(大林)登錄 OA 工程部回電。
回覆 南部台同仁回電,得知家住嘉義縣大林鎮崎頂營區，該戶為 4 樓透天厝，魚骨天線置於屋頂，5C 電纜線直接至 1 樓 CRT 電視外接聖岡牌機上盒，最近開始只台視白天完全無訊號，晚上信號正常，附近親戚家亦是相同狀況，天線及電纜線安裝多年，已告知其須檢查天線及接頭與調整天線方向，必要時加裝強波器即可改善收訊狀況，並留南部台電話以供進一步諮詢.
張貼者 吳先生 張貼日期 2019/11/12 下午 02:46:00 地區 嘉義縣市

198877-1 主題 反映數位電視從 7 月開始台視、中視沒有訊號。(新莊)
內容 反映數位電視從 7 月開始台視、中視沒有訊號，試過調整天線但沒有改善。(新莊)
回覆 一.確認陽明山主站及南港山發射站皆正常運作. 二.回電得知家住新莊豐年國小附近六樓公寓,接收天線固定在頂樓女兒牆上,6 月有請電器行換裝新天線,但 7 月開始台視、中視沒有訊號. 三.留電話請林小姐再告知電器行帶儀器來測信號,若仍有問題歡迎來電詢問,再給予必要協助.
張貼者 林小姐 張貼日期 2019/11/28 上午 10:30:00 地區 新北市

觀眾服務

198592-1 主題 詢問台視新聞台數位頻道位置。(永佳樂有線)
內容 詢問台視新聞台數位頻道位置。(永佳樂有線)(告知第 155 台。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/11/12 下午 12:15:00 地區 不願透露

198840-1 主題 抱怨播出《炮仔聲》這麼多壞人的戲。
內容 抱怨播出《炮仔聲》這麼多壞人的戲。表示自己年過 60，走過很多人生的路，可以拜託《炮仔聲》不要一直有這麼多壞人讓人看的很生氣。(告知《炮仔聲》非台視播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/26 下午 02:49:00 地區 台北市

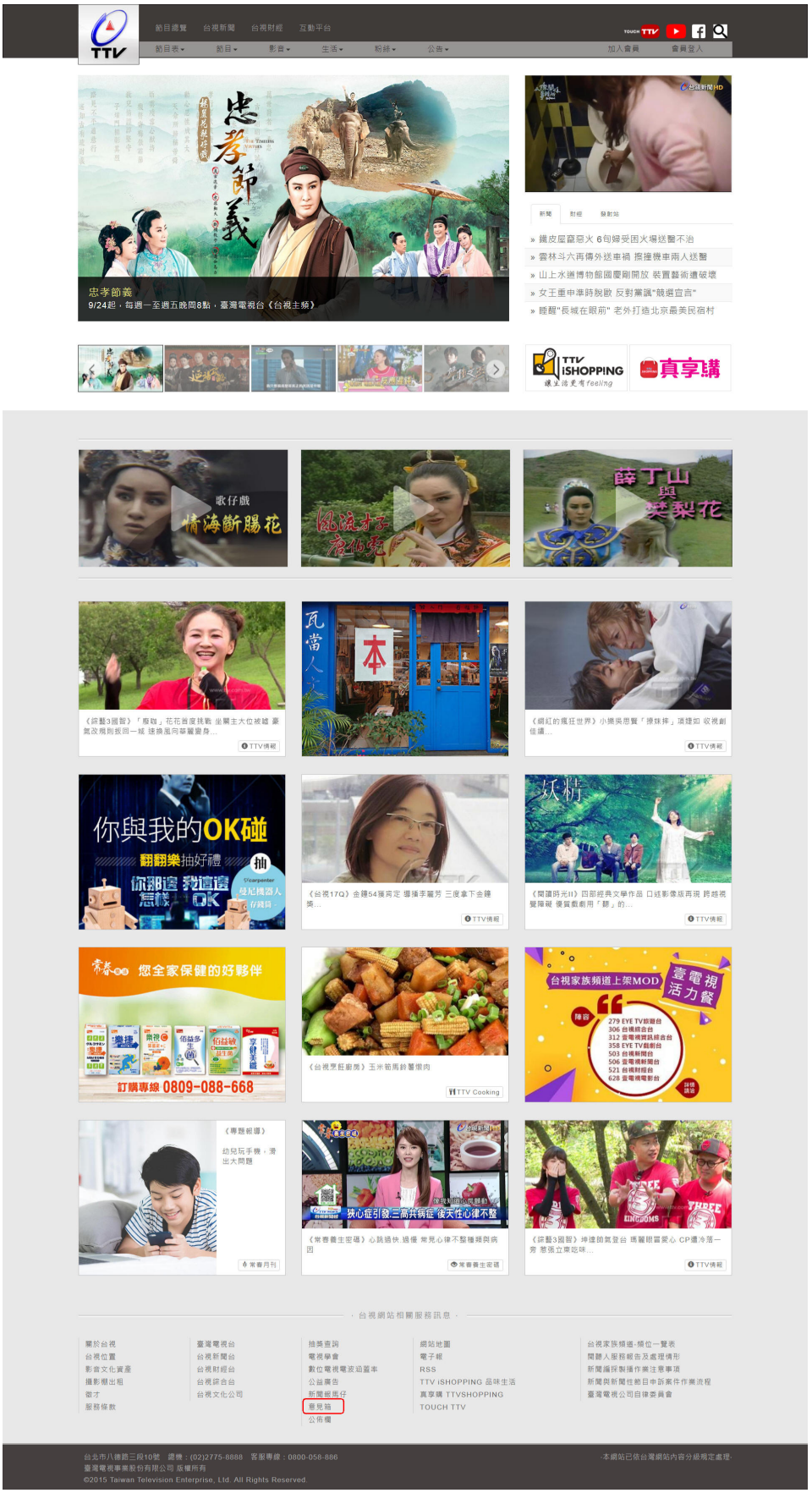
198881-1 主題 詢問台視綜合台頻道位置。(慶聯有線)
內容 詢問台視綜合台頻道位置。(慶聯有線) 要看 16：00-18：00 楊麗花歌仔戲。(告知 157 頻道。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/11/28 下午 04:10:00 地區 高雄市

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 坐關主大位被罐 臺氣改規則扳回一城 速換風向華麗變身...
《網紅的瘋狂世界》小樂吳思賢「擦妹棒」項鏈如 收視創佳績...
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...
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...
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
狹心症引發.三高共病症 後天性心律不整
《常春醫生密碼》心跳過快.過慢 常見心律不整種類與病因
《綜藝3國智》神隊節氣登台 瑪麗根冒愛心 CP遭冷落一旁 怒張立東吃味...
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
新聞編採製播作業注意事項
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。