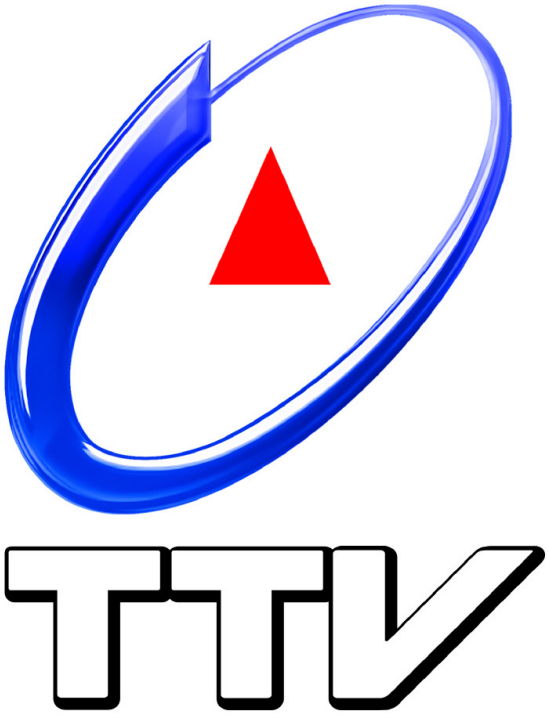


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年十二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

　　台視一百零八年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年十二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　17

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。

台視一百零八年十二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。

◎一百零八年十二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十二月，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: 一百零八年十二月一日至十二月三十一日

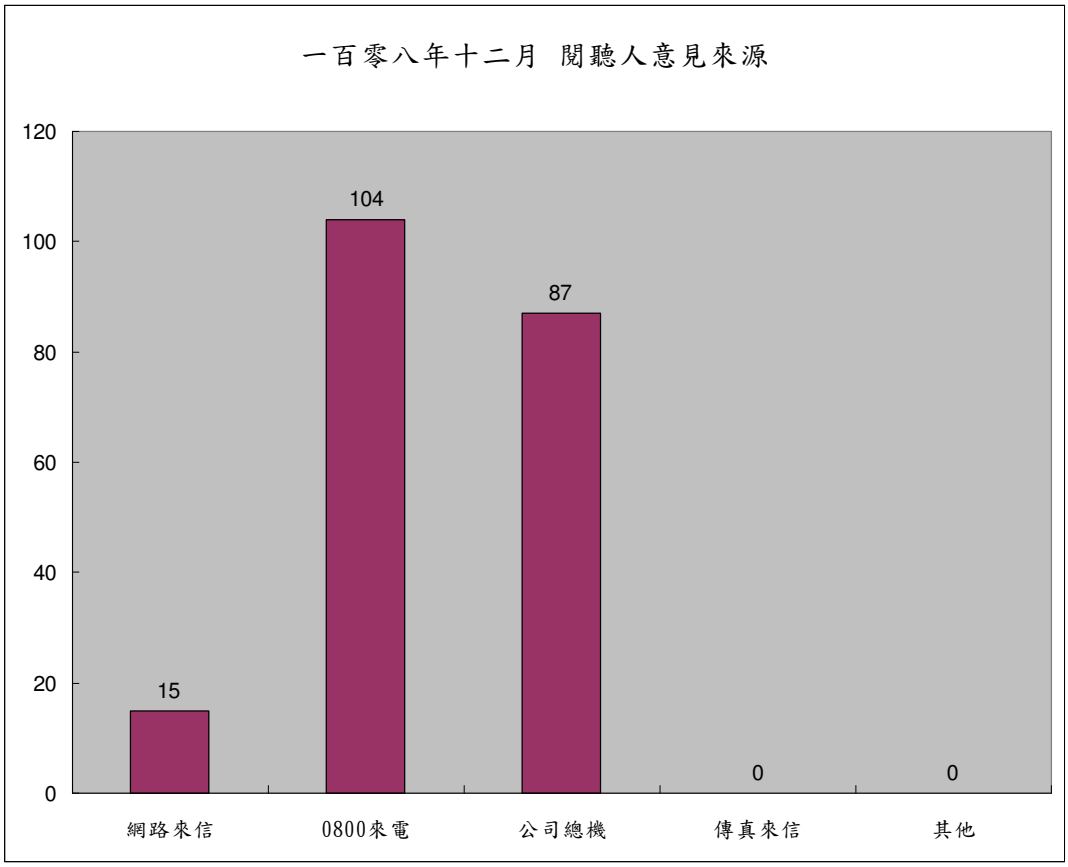
閱聽人意見總件數 206 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	177	9	15	5

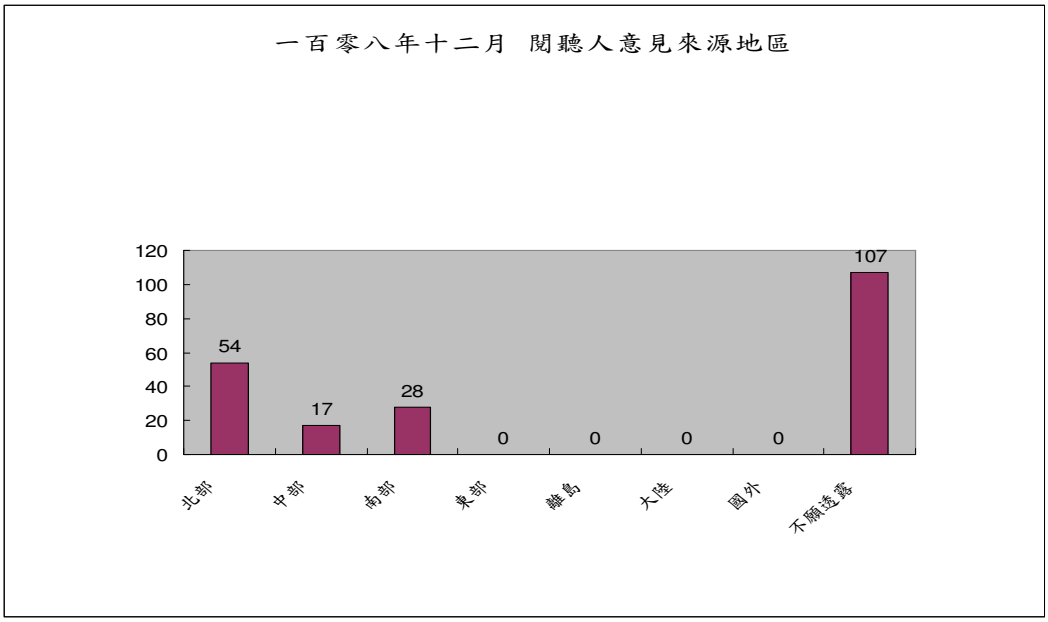
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	15	104	87	0	0



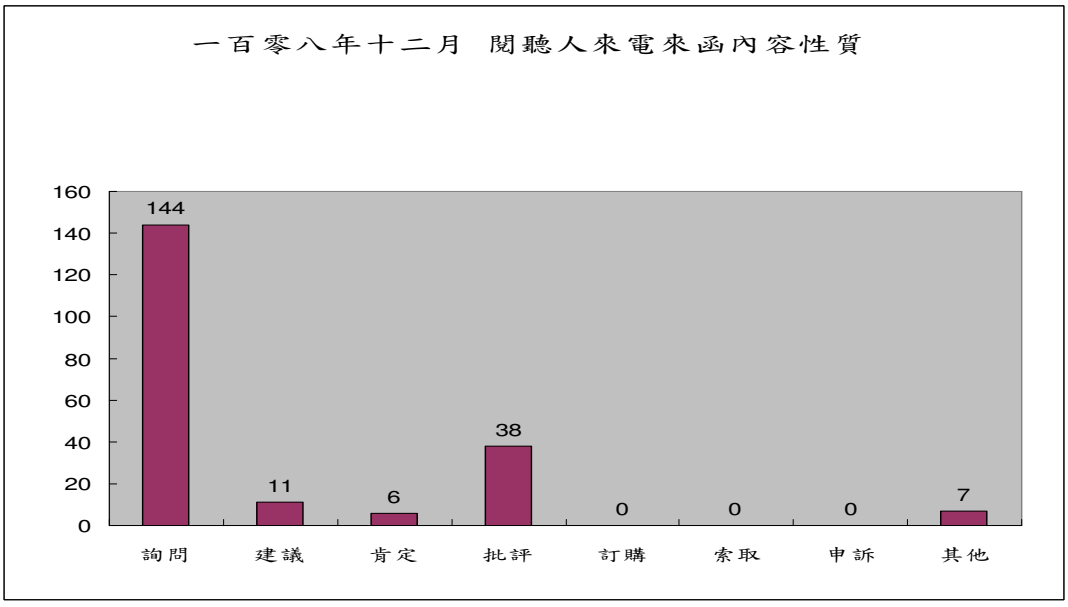
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	54	17	28	0	0	0	0	107



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	144	11	6	38	0	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	191	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	第六名	維也納新年音樂會	7
第二名	超級巨星 紅白藝能大賞	24	第七名	股市即時通	6
第三名	尋找台灣感動力	23		苦力	6
第四名	台灣真善美	13	第八名	楊麗花歌仔戲	5
第五名	第15任總統副總統 選舉總統候選人 電視政見發表會	9	第九名	生活情報通	4





五、台視公司一百零八年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

199024-1 主題 楊麗花歌仔戲

內容 很開心 楊麗花歌仔戲 終於再度復出陪伴84歲母親觀看.重溫舊時記憶演忠孝節義是使社會風氣反轉 的好節目 唯獨第三段 斷機教子的結局實在是令人不滿哪有全心犧牲奉獻的人雪梅. 最後得到的下場是如此悲慘 太 悲情了 也對 觀眾有負面的情緒影響 在這世代 的年輕人 若 看如此結局 反而不願去做些幫助人的事情.認為好人沒好報而得到反效果個人淺見

回覆 您好，感謝您收看台視「忠孝節義」，您的建議將作為本公司日後戲劇製作之參考，再次感謝您的來電！

張貼者 李** 張貼日期 2019/12/5 下午 06:07:00 地區 台北市

199030-1 主題 詢問《忠孝節義》「路遙知馬力」單元第一集重播日期。

內容 詢問《忠孝節義》「路遙知馬力」單元第一集在09：00的重播日期。(告知12/10。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/6 上午 10:33:00 地區 台北市

199148-1 主題 詢問13：00《忠孝節義》是第幾集。

內容 詢問13：00《忠孝節義》是第幾集。(告知第57集。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/12 下午 02:00:00 地區 台北市

199524-1 主題 詢問1/12《超級巨星紅白藝能大賞》小巨蛋隆重登場是什麼意思？

內容 詢問1/12《超級巨星紅白藝能大賞》在小巨蛋隆重登場是什麼意思？當天台視會不會看不到《網紅的瘋狂世界》。(告知為節目錄影與當天電視播出節目沒有關係。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/12/30 下午 03:13:00 地區 新竹縣市

【特別節目】

199089-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》是否開放免費索票。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》是否開放免費索票。(告知尚無此活動，說明以官網公布贈票活動為準。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/10 上午 09:01:00 地區 台北市

199142-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》門票是否販售。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》門票取得除了參加贈票活動外是否有在販售。(告知沒有販售。以官網公布贈票活動為準。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/12 上午 11:55:00 地區 不願透露

199197-1 主題 留言詢問《超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。
內容 留言詢問《超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。(客服 10：00 已回電告知非販售票券，說明可參考官網公布贈票活動。)
張貼者 周先生 張貼日期 2019/12/15 上午 08:40:00 地區 台北市

199222-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》門票取得方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》門票取得方式。(告知依官網公布為準。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/17 上午 11:45:00 地區 不願透露

199253-1 主題 詢問慶聯有線台視財經台收看方式。
內容 詢問《2020 維也納新年音樂會》播出時間。(告知首播重播時間。)
詢問慶聯有線台視財經台收看方式。(告知 156 台。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/18 上午 09:20:00 地區 高雄市

199356-1 主題 詢問1/12紅白錄影當天是否開放補位。
內容 詢問1/12紅白錄影當天是否開放補位。(已回覆有開放補位，但排隊時間請自行評估。)
張貼者 王先生 張貼日期 2019/12/22 下午 04:32:00 地區 台北市

199505-1 主題 詢問紅白門票索取辦法。
內容 詢問紅白門票索取辦法。(已告知。)
張貼者 蔣小姐 張貼日期 2019/12/28 下午 12:42:00 地區 台北市

199522-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》入場方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》入場方式。(告知官網有公布贈票活動。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/30 下午 02:25:00 地區 台北市

199510-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》購票入場方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》購票入場方式。表示看到EXILE要來演出的新聞想知道如何進場。(告知非販售票券，說明以官網公布贈票活動為準。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/30 上午 10:11:00 地區 不願透露

199552-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》搖滾區有沒有椅子。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》搖滾區有沒有椅子。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/31 下午 03:56:00 地區 桃園市

新聞專題節目類
【新聞類】
199227-1 主題 詢問《午安您好》報導『出怪聲誤認妥瑞氏症 童就診揪胃酸逆流』醫師資訊。

內容 詢問《午安您好》報導『出怪聲誤認妥瑞氏症 童就診揪胃酸逆流』醫師資訊。(告知台南市立醫院中醫師張惠萍。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/17 下午 01:40:00 地區 不願透露

【專題】

198929-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『福州滋味 藏父愛手工麻花捲』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『福州滋味 藏父愛手工麻花捲』店家資訊。(告知電話 02-26194730。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/2 下午 07:00:00 地區 不願透露

198933-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『糯米腸』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『糯米腸』店家資訊。(告知電話 0928-885639。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/3 下午 01:48:00 地區 台南市

199072-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『窯烤麵包 夫妻手作幸福滋味』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『窯烤麵包 夫妻手作幸福滋味』店家資訊。(告知電話 03-5720073。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/9 下午 06:20:00 地區 不願透露

199126-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『.冠軍肉圓』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『.冠軍肉圓』店家資訊。批評報導內容說彰化，店家資訊卻是在台北。(告知電話 02-29305768。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/11 下午 04:26:00 地區 台中市

199357-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『飄香 70 年汕頭火鍋』

店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『飄香 70 年汕頭火鍋』店家資訊。(告知電話 03-5244430。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/23 上午 09:50:00 地區 不願透露

199544-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『四神湯店』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『四神湯店』店家資訊。(告知電話 02-23710898。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/31 上午 10:03:00 地區 台北市

財經台
199294-1 主題 反映財經台《股市即時通》畫面左下角半小時沒有變動。
內容 反映財經台《股市即時通》畫面左下角有三隻股票已經半小時沒有變動過。
回覆 因為股市大盤系統端異常，造成資料中斷，資料更新異常，目前已經恢復！造成觀眾不便，還請見諒！
張貼者 羅太太 張貼日期 2019/12/19 下午 12:30:00 地區 台中市

綜合台
199199-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲－洛神》播出總集數。
內容 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲－洛神》播出總集數。批評有夠難看還播那麼久。(告知 40 集。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/16 上午 10:27:00 地區 不願透露

199254-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『傳承千年螺鈿工藝』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『傳承千年螺鈿工藝』店家資訊。(告知電話 0933-085208。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/18 上午 10:46:00 地區 台北市

工程收視類

198928-1 主題 反映數位機上盒中視頻道畫面不穩定。(中壢)
內容 反映數位機上盒長期以來只要下午時段收看中視頻道就會畫面不穩定。(中壢) 登錄 OA 請工程部回電。
回覆 回電得知住家為透天厝,窗戶邊放接收天線為簡易型棒狀天線,已建議更換室外型天線或有強波器之專用室內天線即可改善收視品質.
張貼者 李小姐 張貼日期 2019/12/2 下午 03:02:00 地區 桃園市

觀眾服務

198932-1 主題 MOD 用戶詢問訂閱了財經台但看不到。
內容 MOD 用戶詢問訂閱了財經台但看不到。(告知須自洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/12/3 上午 10:44:00 地區 新北市

199401-1 主題 詢問台視何時播出《總統副總統選舉候選人電視政見發表會》。
內容 詢問台視何時播出《總統副總統選舉候選人電視政見發表會》。(告知 12/27。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/24 下午 03:30:00 地區 不願透露

199420-1 主題 詢問台視數位頻道位置。(大安)
內容 詢問台視數位頻道位置。(大安)(告知第 8 台。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/25 下午 01:40:00 地區 台北市

199445-1 主題 詢問《總統副總統選舉候選人電視政見發表會》何時播出。

內容 詢問《總統副總統選舉候選人電視政見發表會》何時播出。(告知 12/27 晚上 7 點。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/12/26 下午 03:30:00 地區 不願透露

199476-1 主題 詢問《第 15 任總統副總統選舉總統候選人政見發表會》播出時間、主持人。

內容 詢問《第 15 任總統副總統選舉總統候選人政見發表會》播出時間、主持人是誰。(告知 19：00-20：40、主持人為中選會人員。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/12/27 上午 10:16:00 地區 台南市

199487-1 主題 詢問《總統副總統選舉候選人電視政見發表會》播到幾點。

內容 詢問《總統副總統選舉候選人電視政見發表會》播到幾點。(告知預計 8 點 40 分。)

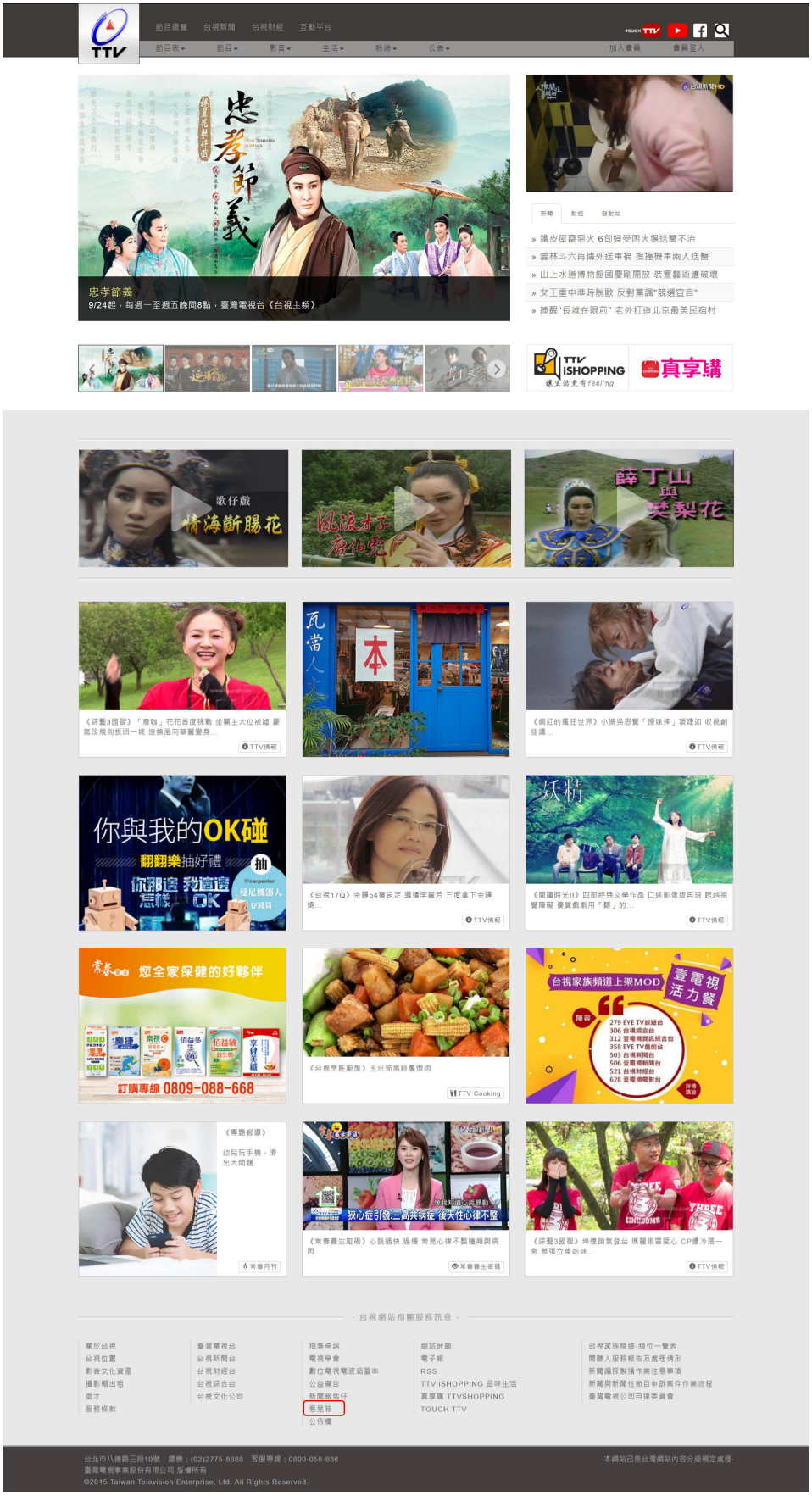
張貼者 先生 張貼日期 2019/12/27 下午 02:42:00 地區 不願透露

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》
台語新聞HD
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...
《網紅的瘋狂世界》小樂吳思賢「擦妹棒」項鏈如 收視創佳績...
瓦當人本
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...
《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...
妖精
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...
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
閩籍人服務報告及處理情形
新聞攝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



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， 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。