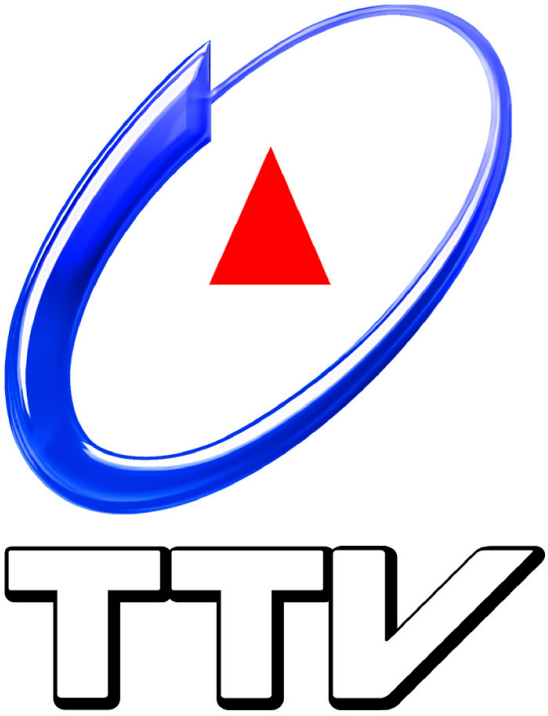


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年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

台視一百零九年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年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。

台視一百零九年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。

◎一百零九年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一百零九年一月，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: 一百零九年一月一日至一月三十一日

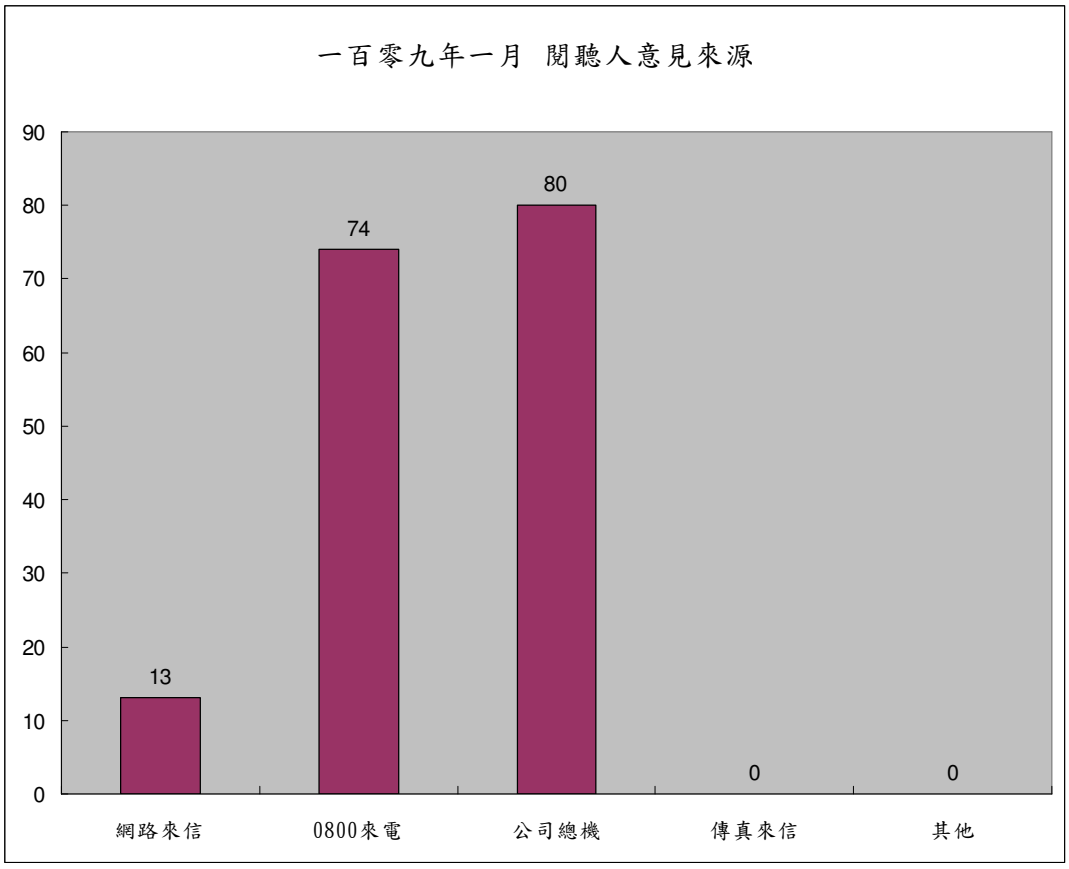
閱聽人意見總件數 167 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	143	4	8	12

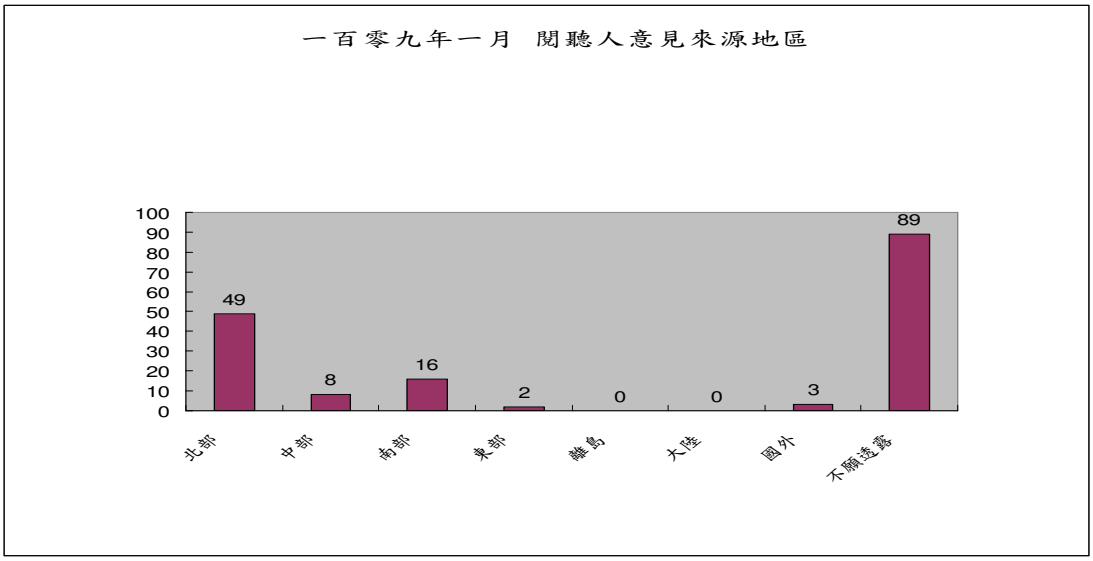
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	13	74	80	0	0



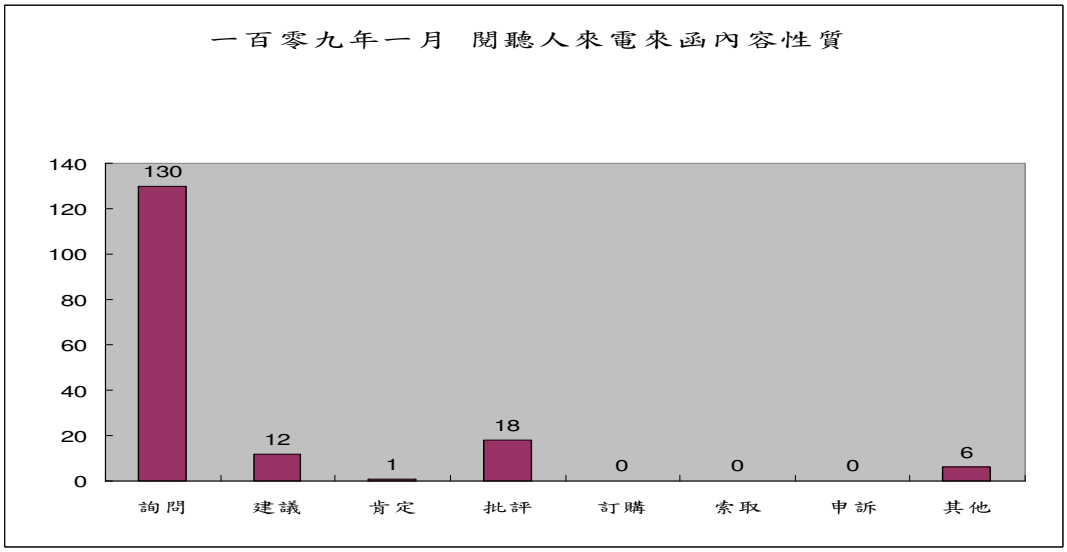
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	49	8	16	2	0	0	3	89



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	130	12	1	18	0	0	0	6



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	154	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	超級巨星 紅白藝能大賞	37		維也納新年音樂會	6
第二名	尋找台灣感動力	30	第六名	台灣名人堂	4
第三名	楊麗花歌仔戲	8		台灣真善美	4
第四名	晚間新聞	7		消費情報讚	4
第五名	延禧攻略	6	第七名	午安您好	3





五、台視公司一百零九年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

199802-1 主題 詢問《楊麗花歌仔戲》重播頻道。(鶯歌)

內容 詢問《楊麗花歌仔戲》重播頻道。(鶯歌)(告知綜合台 157 台。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/14 下午 01:20:00 地區 不願透露

【特別節目】

199572-1 主題 詢問《2020 維也納新年音樂會》播出時間。

內容 詢問《2020 維也納新年音樂會》播出時間。(已告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/1 上午 08:50:00 地區 台北市

199590-1 主題 詢問抽中喝生活飲料《超級巨星紅白藝能大賞》取票方式。

內容 詢問抽中喝生活飲料《超級巨星紅白藝能大賞》取票方式。(依官網內容告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/2 下午 05:15:00 地區 不願透露

199614-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。

內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。(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 2020/1/3 下午 07:55:00 地區 不願透露

199632-1 主題 詢問紅白藝能大賞抽獎活動訊息及表演藝人等。

內容 詢問紅白藝能大賞抽獎活動訊息及表演藝人等。(已查詢台視官網訊息回覆。)

張貼者 蔡小姐 張貼日期 2020/1/4 上午 09:00:00 地區 台北市

199688-1 主題 來電索取《超級巨星紅白藝能大賞》入場券。
內容 來電索取《超級巨星紅白藝能大賞》入場券。(告知沒有索票，說明以官網公布贈票活動為準。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/1/8 下午 04:53:00 地區 台北市

199682-1 主題 詢問喝生活飲料抽到《超級巨星紅白藝能大賞》票券領票時間。
內容 詢問喝生活飲料抽到《超級巨星紅白藝能大賞》票券領票時間。(告知13：00-15：00。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/8 下午 02:24:00 地區 不願透露

199736-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》APP抽中門票領獎方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》APP抽中門票領獎方式。(說明APP上有領獎信箱發信核對資料，告知請閱讀APP上的說明。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/10 下午 04:36:00 地區 不願透露

201054-1 主題 詢問《第92屆奧斯卡頒獎典禮》直播及重播時間。
內容 詢問《第92屆奧斯卡頒獎典禮》直播及重播時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/1/30 上午 11:40:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
199706-1 主題 請回電告知1/9新聞報導『苗栗農場梅花開! 飛雪迎春背後有洋蔥』店家資訊。
內容 請回電告知1/9新聞報導『苗栗農場梅花開! 飛雪迎春背後有洋蔥』店家資訊。
回覆 華陶窯苗栗縣苑裡鎮南勢里2鄰31號客服專線:037-743611, 傳

真:037-743744
張貼者 賴先生 張貼日期 2020/1/9 下午 02:15:00 地區 不願透露

199848-1 主題 氣象的播報
內容 是這樣的 感謝 台視 給了我們 軍凱的氣象！ 我媽媽超喜歡他報氣象的 咬字清楚。餘音繞樑！而且清晰。透徹！ 我左看右看 也覺得軍凱報的最直接最清楚 雖然不敢說100趴對。但是至少 清楚 有重點 而且有 言簡意賅的展現之處！
回覆 謝謝您的肯定與支持!
張貼者 歐陽** 張貼日期 2020/1/16 下午 08:02:00 地區 台北市

201032-1 主題 詢問1/24晚新聞拋繡球時間地點。
內容 詢問1/24晚新聞拋繡球時間地點。(總值日員：林信安-已回覆嘉義月老廟。)
張貼者 林先生 張貼日期 2020/1/25 下午 12:35:00 地區 不願透露

【專題】
199639-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『燒餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『燒餅』店家資訊。(告知電話02-24212009。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/6 上午 10:39:00 地區 台北市

199656-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『孩提滋味 思父之情的麥煎餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『孩提滋味 思父之情的麥煎餅』店家資訊。(告知電話0956-005886。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/7 下午 12:05:00 地區 不願透露

199757-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『眷村年菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『眷村年菜』店家資訊。(告知電話 02-25465655。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/13 下午 12:26:00 地區 高雄市

199817-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『江浙料理 御廚的招牌香酥鴨』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『江浙料理 御廚的招牌香酥鴨』店家資訊。(告知電話 05-5353669。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/1/15 下午 04:30:00 地區 不願透露

200857-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『爆汁肉乾』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『爆汁肉乾』店家資訊。(告知電話 02-29690118。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/1/17 上午 10:17:00 地區 台中市

200921-1 主題 詢問《台灣名人堂》播出時間。
內容 詢問《台灣名人堂》播出時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/20 下午 02:30:00 地區 不願透露

200944-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅豆年糕』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅豆年糕』店家資訊。(告知電話 0917-659578。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/1/21 下午 03:05:00 地區 台南市

200956-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『七年級生 拚出美味的磚窯雞』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『七年級生 拚出美味的磚窯雞』店家資訊。(告知電話 02-26725882。)

張貼者 林先生 張貼日期 2020/1/22 下午 02:54:00 地區 台南市

201113-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『輔具師助人再站起 段奇光』聯絡方式。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『輔具師助人再站起 段奇光』聯絡方式。(查詢後告知為台北榮民總醫院。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/31 下午 04:18:00 地區 桃園市

財經台
200943-1 主題 MOD 用戶反映財經台今天沒有播出《股市即時通》。
內容 MOD 用戶反映財經台今天沒有播出《股市即時通》。(告知股票市場 1/21 開始休市 1/30 開市。)
張貼者 中華電信客服 張貼日期 2020/1/21 下午 12:12:00 地區 不願透露

綜合台
201068-1 主題 詢問綜合台修復《楊麗花歌仔戲-梁山伯與祝英台》是否出版 DVD。
內容 詢問過年間綜合台播出修復過的《楊麗花歌仔戲-梁山伯與祝英台》是否有出版 DVD。陳小姐表示現在購物平台能購買的都是很舊字幕很大的版本。家人希望能夠再看到綜合台新修復的，畫質比較好字幕也沒那麼大。(說明沒有出版新的 DVD。告知 youtube 台視台語台有上傳。)
張貼者 陳小姐 張貼日期 2020/1/30 下午 04:53:00 地區 台北市

觀眾服務

199762-1 主題 詢問《新聞大白話》播出時間。
內容 詢問《新聞大白話》播出時間。(告知為 TVBS 節目。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/13 下午 03:45:00 地區 不願透露

200955-1 主題 詢問 1/27 是否有轉播《第 62 屆葛萊美頒獎典禮》。
內容 詢問 1/27 是否有轉播《第 62 屆葛萊美頒獎典禮》。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/1/22 下午 02:15:00 地區 不願透露

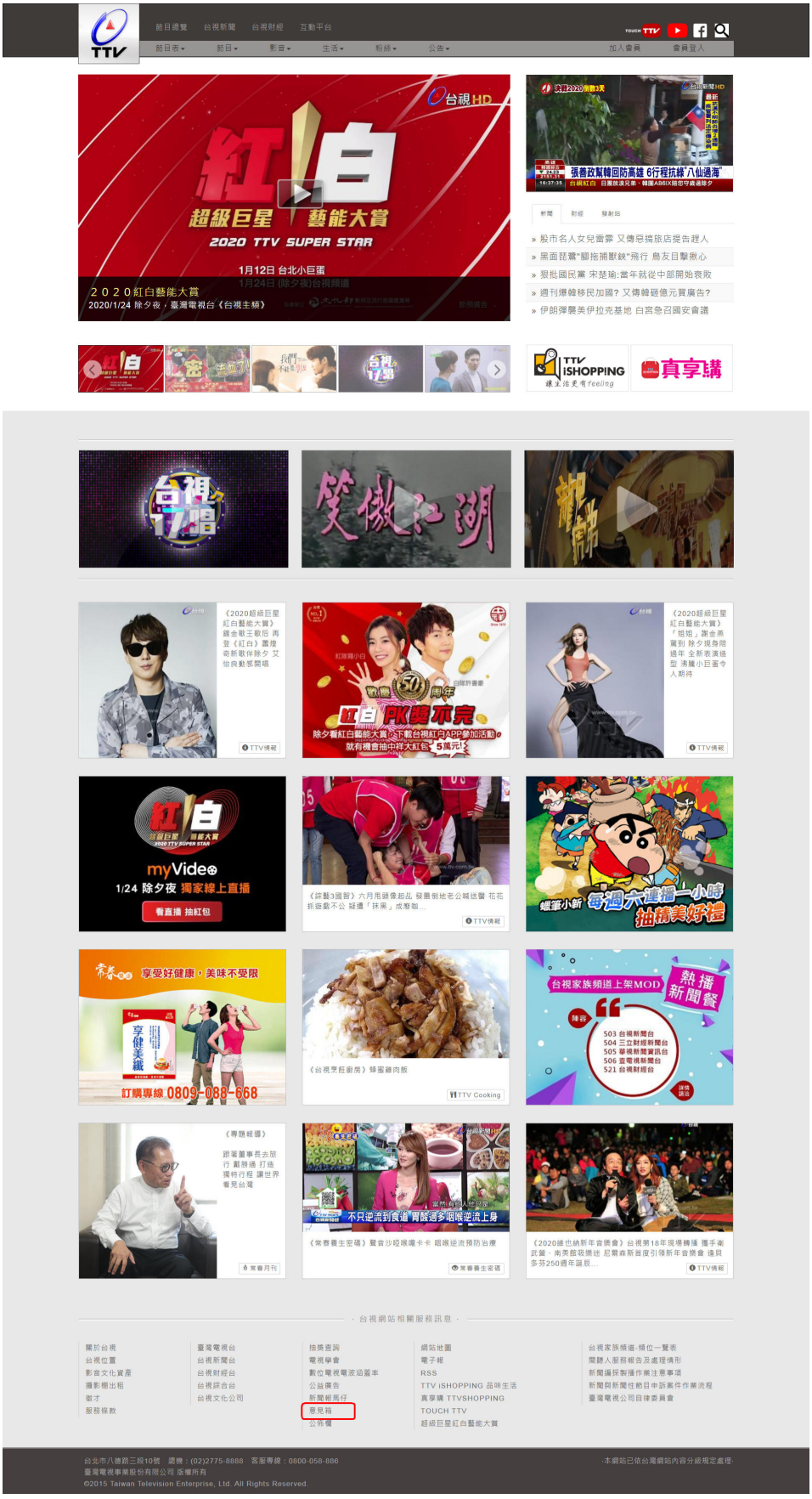
201055-1 主題 詢問《葛萊美頒獎典禮》是否會再重播。
內容 詢問《葛萊美頒獎典禮》是否會再重播。(告知今年沒有轉播。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/1/30 下午 01:19:00 地區 不願透露

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
台視HD
紅白
超級巨星 藝能大賞
2020 TTV SUPER STAR
1月12日 台北小巨蛋
1月24日 (除夕夜)台視頻道
2020紅白藝能大賞
2020/1/24 除夕夜，臺灣電視台《台視主頻》
張善政幫韓回防高雄 6行程抗線"八仙過海"
新聞
財經
發射台
股市名人女兒書豪 又傳惡搞旅店提告趕人
黑面琵鷺"腳拖捕獸夾"飛行 鳥友目擊揪心
狠批國民黨 宋楚瑜:當年就從中部開始衰敗
週刊爆韓移民加國? 又傳韓籤億元買廣告?
伊朗彈襲美伊拉克基地 白宮急召國安會議
TTV iSHOPPING
真享購
台視17唱
笑傲江湖
myVideo
1/24 除夕夜 獨家線上直播
看直播 抽紅包
享受好健康，美味不受限
訂購專線 0809-088-668
台視家族頻道上架MOD
熱播新聞餐
503 台視新聞台
504 三立財經新聞台
505 華視新聞資訊台
506 靈電視新聞台
521 台視財經台
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
數位電視電波涵蓋率
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
超級巨星紅白藝能大賞
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。