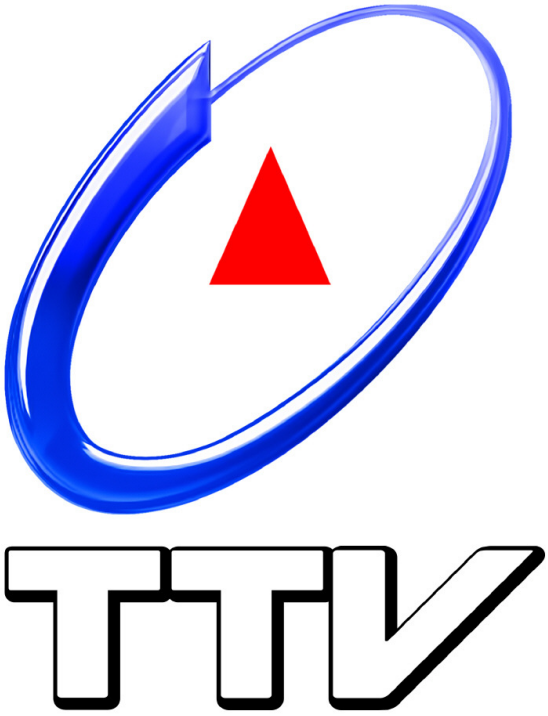


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年三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

　　台視一百零九年三月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年三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。

台視一百零九年三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。

◎一百零九年三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三月，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: 一百零九年三月一日至三月三十一日

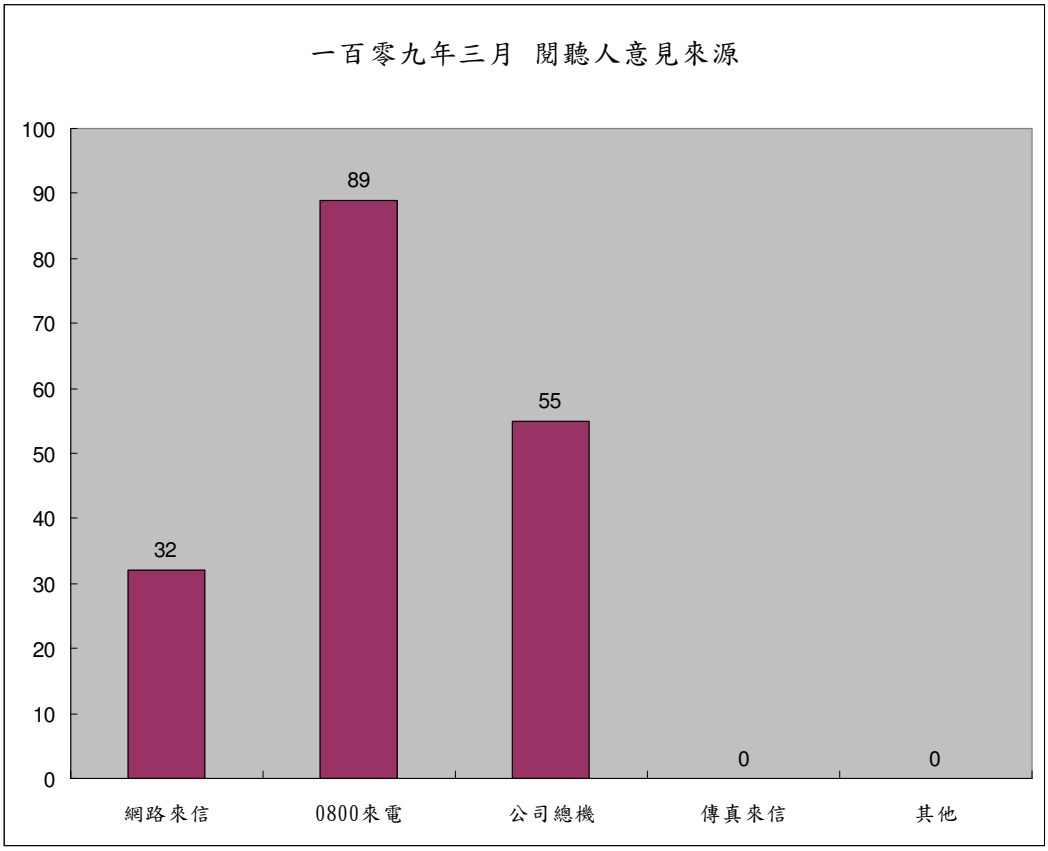
閱聽人意見總件數 176 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	137	12	13	14

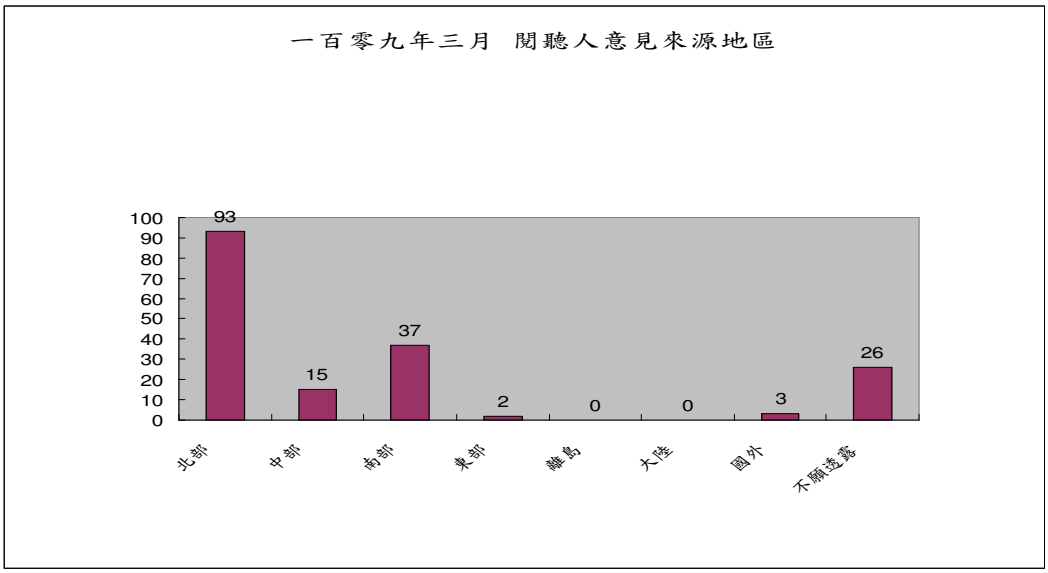
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	32	89	55	0	0



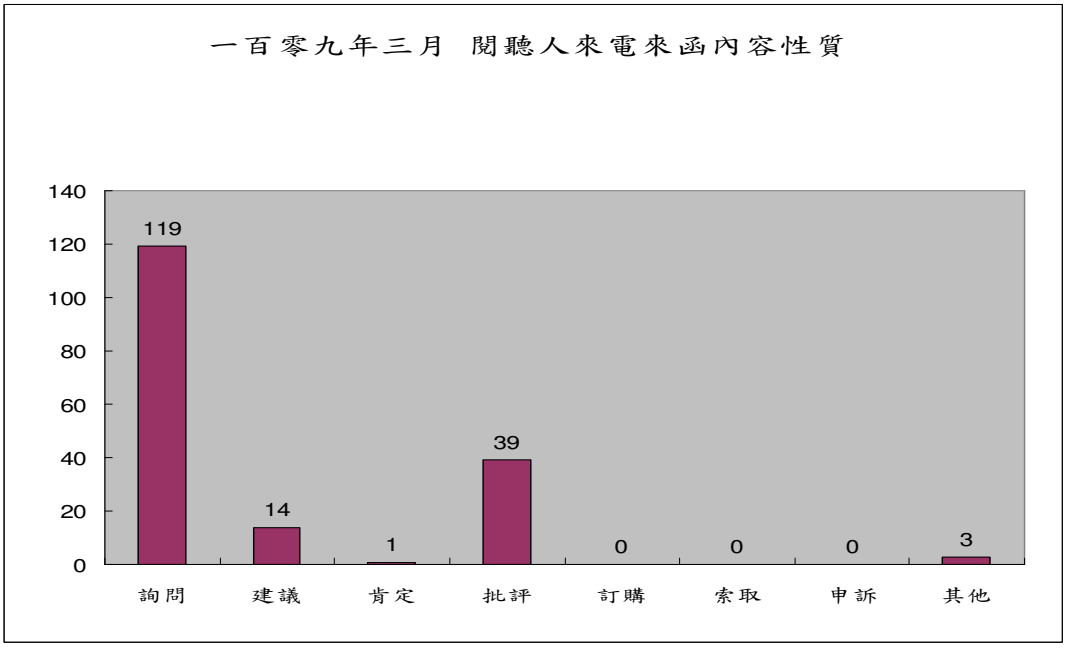
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	93	15	37	2	0	0	3	26



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	119	14	1	39	0	0	0	3



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	144	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	37	第五名	四月望雨	7
第二名	幸福一點通	12	第六名	消費情報讚	5
第三名	360 行向前衝	9	第七名	玫瑰之夜	3
	台灣真善美	9		楊麗花歌仔戲	3
第四名	晚間新聞	8		綜藝 3 國智	3





五、台視公司一百零九年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

202033-1 主題 詢問藍色蜘蛛網周日是否正常播出。

內容 詢問藍色蜘蛛網周日是否正常播出。(告知綜合台周六、日 22：00 播出。)

張貼者 王小姐 張貼日期 2020/3/8 下午 12:40:00 地區 雲林縣

【社教】

202377-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『台南百年意麵』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『台南百年意麵』店家資訊。(提供店家電話 06-2212805。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/20 下午 12:04:00 地區 台南市

202523-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『柴燒饅頭』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『柴燒饅頭』店家資訊。(告知電話 049-2821255。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/3/25 上午 08:55:00 地區 台中市

新聞專題節目類

【新聞類】

201923-1 主題 詢問 3/4 新聞報導『5 千苗木憑發票免費送』店家資訊。

內容 詢問 3/4 新聞報導『5 千苗木憑發票免費送』店家資訊。(告知為基隆市政府發布的新聞。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/3/4 下午 04:03:00 地區 台北市

202237-1 主題 請回電告知 3/16 新聞報導『水果餐助雞生綠蛋 卵磷脂高可增免疫力 一顆 25 元!』業者聯絡

內容 請回電告知3/16新聞報導『水果餐助雞生綠蛋 卵磷脂高可增免疫力 一顆25元!』業者聯絡方式。
回覆 煩請連絡吳榮森先生 0937168109
張貼者 黃小姐 張貼日期 2020/3/16 下午 12:01:00 地區 台南市

202343-1 主題 詢問3/19《早安台灣台語新聞》報導『防疫農特產料理包熱銷 網購宅配量增3倍』店家資訊
內容 詢問3/19《早安台灣台語新聞》報導『防疫農特產料理包熱銷 網購宅配量增3倍』店家資訊。(告知台東縣政府發布。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/19 上午 09:06:00 地區 台中市

202700-1 主題 詢問近日新聞報導某飯店販售衛浴用品資訊。
內容 詢問近日新聞報導某飯店販售衛浴用品的飯店資訊。(告知是台中亞緻飯店歇業內部用品出清。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/31 下午 04:41:00 地區 不願透露

【專題】
201881-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『推拿師手工花生糖』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『推拿師手工花生糖』店家資訊。(告知電話02-2598-7168。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/3/2 下午 12:06:00 地區 桃園市

201954-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『30年古早味赤肉羹』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『30年古早味赤肉羹』店家資訊。(告知電話0932-139-491。)
張貼者 林先生 張貼日期 2020/3/5 下午 03:25:00 地區 台南市

202019-1 主題 詢問新聞台《尋找台灣感動力》報導『餛飩』店家資訊。
內容 詢問新聞台《尋找台灣感動力》報導『餛飩』店家資訊。(告知電話 02-27482338。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/7 上午 10:22:00 地區 台北市

202037-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嘉義老宅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嘉義老宅』店家資訊。(告知電話 05-2770052。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/3/9 上午 10:00:00 地區 不願透露

202053-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『老麵饅頭』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『老麵饅頭』店家資訊。(告知電話 09120808882。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/3/10 下午 01:19:00 地區 不願透露

202089-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『煙燻鵝』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『煙燻鵝』店家資訊。(告知電話 03-3461818。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/11 下午 02:51:00 地區 新竹縣市

202112-1 主題 詢問 3/1《尋找台灣感動力》報導『古早味赤肉羹』店家資訊。
內容 詢問 3/1《尋找台灣感動力》報導『古早味赤肉羹』店家資訊。(已提供店家電話 0932-139-491。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/3/12 下午 03:26:00 地區 台北市

202134-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意餛飩』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意餛飩』店家資訊。(已提供

店家電話 02-2748-2338。）
張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/13 上午 11:45:00 地區 台北市

202239-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『九層炊』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『九層炊』店家資訊。(告知電話 02-25853129。）
張貼者 先生 張貼日期 2020/3/16 下午 01:39:00 地區 台中市

202317-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工豆漿』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工豆漿』店家資訊。(告知電話 02-22325568。）
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/3/18 上午 11:49:00 地區 台南市

202484-1 主題 請回電告知 3/22《尋找台灣感動力》報導『新竹北埔地瓜餅』店家資訊。
內容 請回電告知 3/22《尋找台灣感動力》報導『新竹北埔地瓜餅』店家資訊。
回覆 已回電告知連絡方式。［聯絡方式］隆源餅行 新竹縣北埔鄉中正路 16 號 03-580-2337
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/3/23 下午 02:24:00 地區 台南市

202513-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『鋼管雞』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『鋼管雞』店家資訊。(告知電話 0912-317667。）
張貼者 林先生 張貼日期 2020/3/24 下午 03:24:00 地區 台南市

202690-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『米苔目』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『米苔目』店家資訊。(告知電話 0910-296578。）

張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/30 下午 04:45:00 地區 台北市

綜合台

201904-1 主題 詢問綜合台頻道位置。

內容 詢問綜合台頻道位置，想看《楊麗花歌仔戲》。收視方式-永佳樂有線。(告知頻位 157。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/3 下午 06:03:00 地區 新北市

202577-1 主題 詢問綜合台網路收看方式。

內容 詢問綜合台網路收看方式。(告知綜合台沒有提供直播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/3/27 下午 04:14:00 地區 台北市

財經台

202274-1 主題 詢問財經台《台灣真善美》報導『屏東煎餅』店家資訊。

內容 詢問財經台《台灣真善美》報導『屏東煎餅』店家資訊。(告知電話 08-8326377。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/3/17 下午 02:07:00 地區 台南市

資訊處

202174-1 主題 youtube【強棒出擊】節目的左下角浮水印太大了

內容 您好： 貴電視台於 youtube 的【強棒出擊】節目，左下角浮水印似乎稍嫌太大了，影響到觀看品質，可否縮小些呢？例如可像右上角的「台視」字樣的大小即可。謝謝！

回覆 左下角浮水印的大小為本公司對該節目的上架政策，暫時無法更改，謝謝！

張貼者 yeh*** 張貼日期 2020/3/14 下午 02:07:00 地區 基隆市

202612-1 主題 玫瑰之夜 鬼話連篇

內容 建議您們此部音樂版權處理好，要不然我們聽不懂來賓講的故事。

回覆 很抱歉，限於音樂版權因素，上傳 YouTube 影音的某些音樂必須移除，若是造成影片不完整或聲音中斷的現象，敬請鑒諒。

張貼者 黃**張貼日期 2020/3/28 下午 02:32:00 地區 彰化縣

工程收視類

201935-1 主題 反映無線電視長期看不到台視所有頻道。(台南)

內容 反映無線電視長期看不到台視所有頻道。只有華視看得到。

回覆 南部同仁回電得知住家在台南市開元路，為一 19 年之 14 樓層大樓，接大樓共同天線，使用禾聯電視 1 年多，長久以來台、中視收訊不良，僅華視較正常。請其先向管委會反映請大樓天線系統電氣包商前來檢查纜線及信號分配是否得當。已留南部站台電話以供進一步諮詢。

張貼者 周小姐 張貼日期 2020/3/4 下午 02:00:00 地區 台南市

202010-1 主題 反應「無法」正常收視 18 台數位無線電視

內容 你好： 收視地點位於台北市北投區「復興高中」一帶，近半個月來 -(1) 掃描不到中視 4 台。(2) 台視 4 台之畫面，偶有雜訊或訊號中斷再復原。(3) 華視 4 台之畫面靜止，且無聲音。(4) 民視 4 台之畫面「無法」正常觀看，且聲音斷斷續續。 有調整過天線之角度及方位，但訊號卻每況愈下，「疑似」北投區之發射台故障。 請速派員檢修並回覆，謝謝。

回覆 先透過電郵回覆:感謝你的意見,目前檢查北投丹鳳山改善站發射運作皆正常，只有中視仍是一代機所以發射特性較差，其餘都是最新機種，另陽明山主站一直都正常發射，為進一步了解可否提供貴府附近地址供酌參研判。

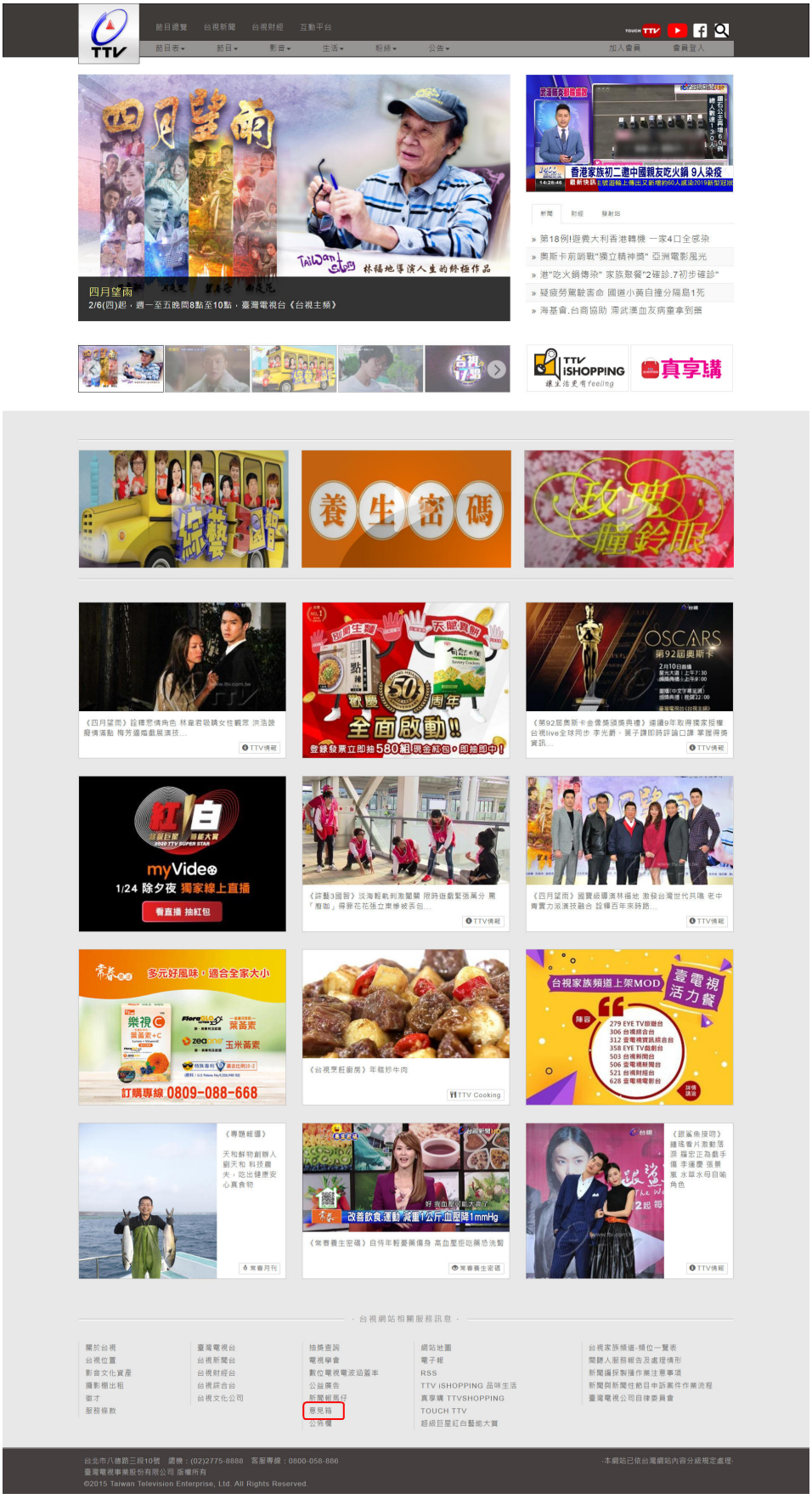
張貼者 k** 張貼日期 2020/3/6 下午 10:13:00 地區 台北市

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
四月望雨
林福地導演人生的終極作品
四月望雨
2/6(四)起，週一至五晚間8點至10點，臺灣電視台《台視主頻》
香港家族初二邀中國親友吃火鍋 9人染疫
» 第18例!遊義大利香港轉機 一家4口全感染
» 奧斯卡前哨戰"獨立精神獎" 亞洲電影風光
» 港"吃火鍋傳染" 家族聚餐"2確診.7初步確診"
» 疑疲勞駕駛害命 國道小黃自撞分隔島1死
» 海基會.台商協助 滯武漢血友病童拿到藥
TTV iSHOPPING
真享購
點餐王國
養生密碼
玫瑰瞳鈴眼
《四月望雨》詮釋悲情角色 林峯君吸睛女性觀眾 洪浩勛癡情落點 梅芳邁煽戲展演技...
TTV情報
別再生氣 天賦異稟
歡慶50周年
全面啟動!!
登錄發票立即抽580組現金紅包 即抽即中!
《第92屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》繼續9年取得獨家授權 台視live全球同步 李光爵、麗子譯即時評論口譯 掌握得獎資訊...
OSCARS
第92屆奧斯卡
2月10日
紅白
myVideo
1/24 除夕夜 獨家線上直播
看直播 抽紅包
《詐騙3國語》談海報執刑激關關 限時遊戲緊張萬分 鳳「醒咖」得罪花花張立東慘被丟包...
《四月望雨》國寶級導演林福地 激發台灣世代共鳴 老中青實力派演技碰合 詮釋百年家詩路...
多元好風味 適合全家大小
樂視C
葉黃素
玉米黃素
訂購專線 0809-088-668
《台視午旺廚房》年糕炒牛肉
TTV Cooking
台視家族頻道上架MOD
壹電視 活力餐
279 EYE TV放題台
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》
天和鮮物創辦人 劉天和 科技農夫，匠出健康安心真食物
改善飲食運動 減重1公斤.血壓降1mmHg
《常春養生密碼》自特年輕靈魔傳身 高血壓拒吃藥恐洗腎
《銀鯊魚接吻》
鍾瑤會片激動落淚 羅宏正為戲手傷 李運慶 張景嵐 水草水母自喻角色
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。