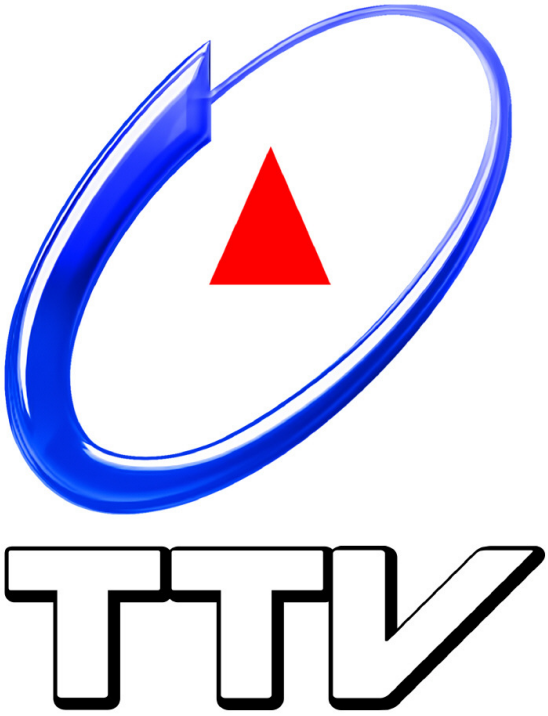


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年五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

台視一百零九年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年五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。

台視一百零九年五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。

◎一百零九年五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五月，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: 一百零九年五月一日至五月三十一日

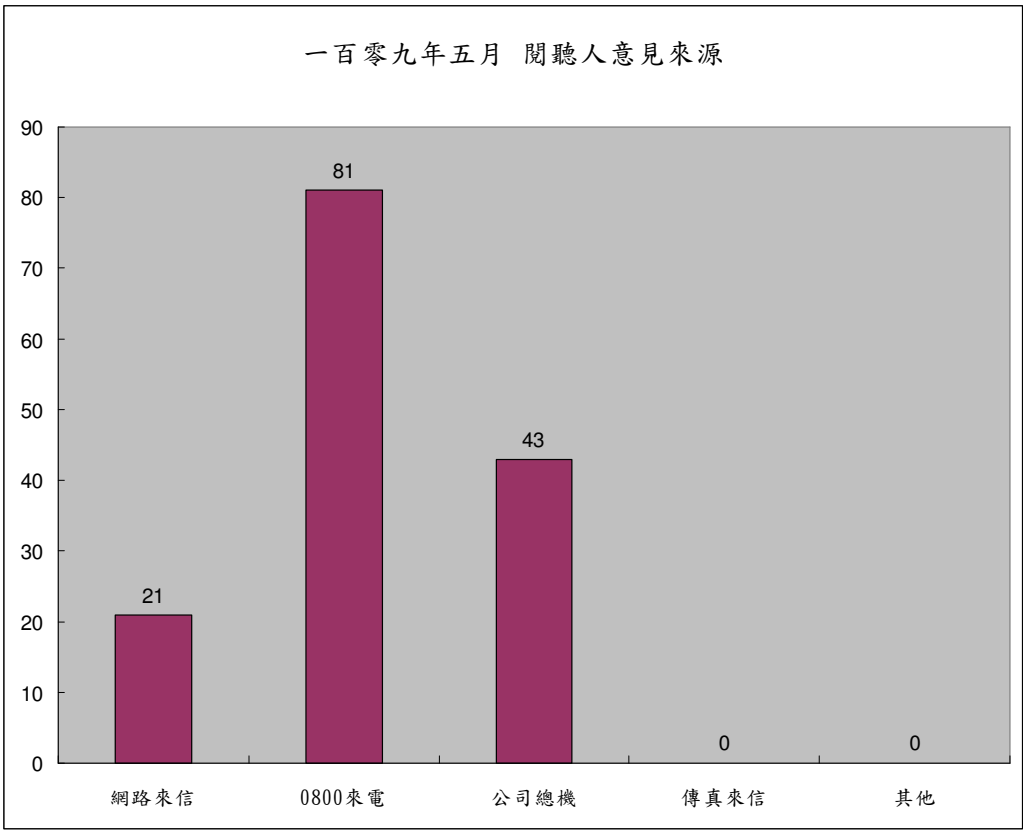
閱聽人意見總件數 145 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	116	7	8	14

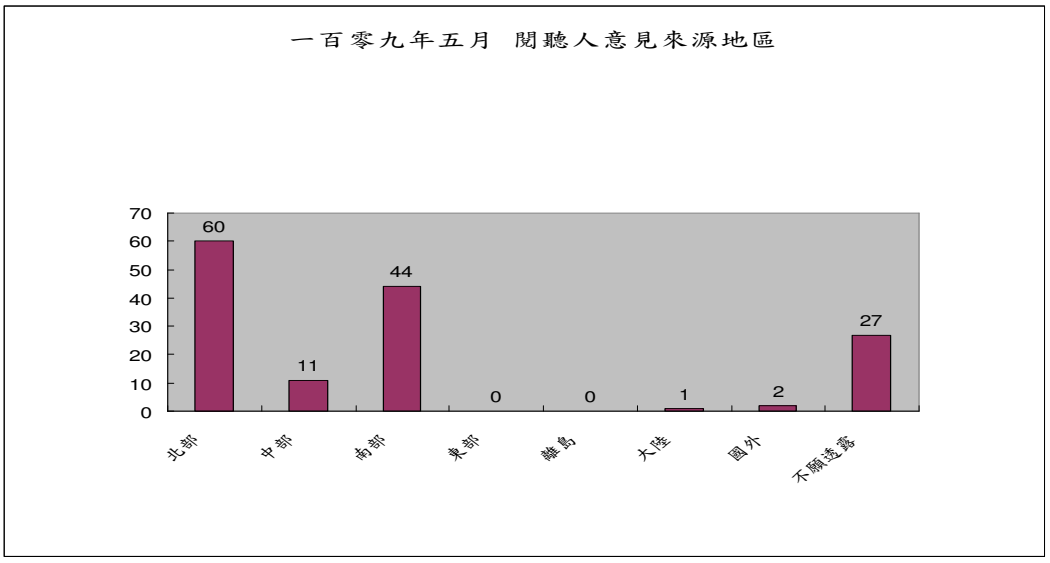
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	21	81	43	0	0



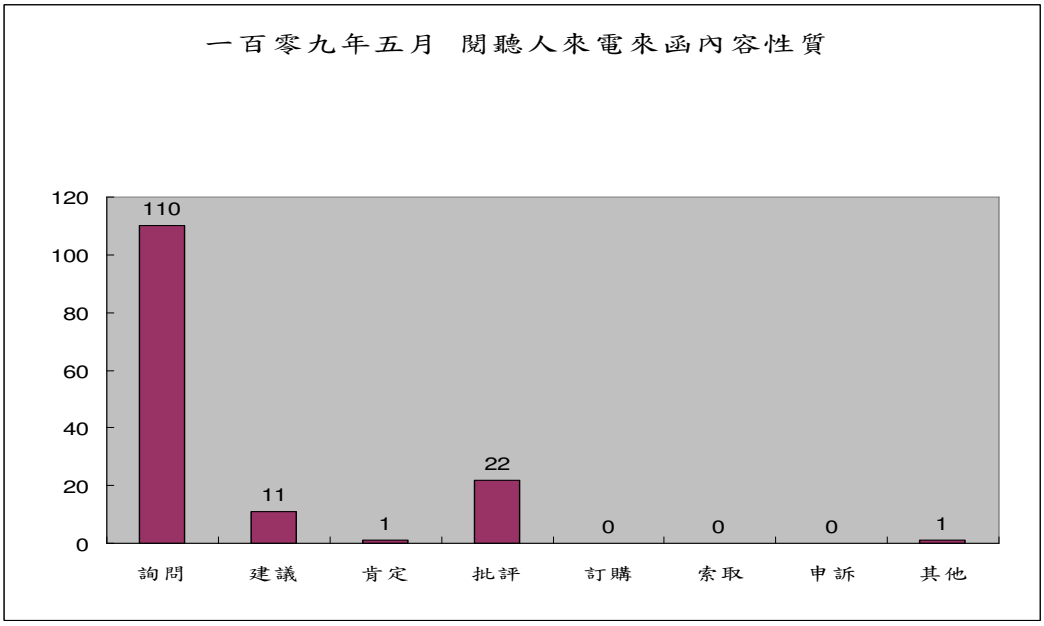
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	60	11	44	0	0	1	2	27



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	110	11	1	22	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	124	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	27	第六名	天子蕉子	3
第二名	台灣真善美	17		股市即時通	3
第三名	360 行向前衝	8		熱海戀歌	3
第四名	楊麗花歌仔戲	8	第七名	熱海戀歌	2
第五名	生生世世	6		犀利人妻	2



五、台視公司一百零九年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

203663-1 主題 詢問《親愛的，我愛上別人了》演員 Darren 是不是外國人。

內容 詢問《親愛的，我愛上別人了》演員 Darren 是不是外國人不然為什麼要取英文名字。(告知是正港台灣人，Darren 是藝名。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/5/11 下午 01:23:00 地區 雲林縣

203704-1 主題 詢問《生生世世》播出日期。

內容 詢問《生生世世》播出日期。(告知 5/19 晚間 9 點首播。每週一至週五晚間 20:00-10:00 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/5/14 下午 06:06:00 地區 台北市

【綜藝】

203680-1 主題 詢問《聲林之王》是否開放觀眾錄影。

內容 詢問《聲林之王》是否開放觀眾錄影，或開放觀眾報名參加歌唱比賽。(告知自行洽東森詢問。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/5/13 上午 09:54:00 地區 不願透露

【卡通】

203939-1 主題 航海王

內容 請問你們每週日台視晚間 18:30 節目 航海王 怎麼一直都在重播？這幾週更是糟糕，重播中還有重播，可否回歸正常播放？

回覆 謝謝關注！【航海王】近期因日本最新進度暫停更新，台視也在此期間安排重播，造成您的不便，敬請見諒。

張貼者 李先生 張貼日期 2020/5/24 下午 06:58:00 地區 桃園市

【社教】

203592-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『餐包、優格』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『餐包、優格』店家資訊。(告知電話 07-7113388、02-22213896。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/5 下午 02:45:00 地區 台南市

203621-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『餅乾代工』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『餅乾代工』店家資訊。(告知電話 04-7582448。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/6 下午 03:35:00 地區 台南市

203667-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『高雄綠竹筍』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『高雄綠竹筍』店家資訊。(告知電話 0937222224。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/11 下午 03:53:00 地區 台南市

203849-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『手工爆米花』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『手工爆米花』店家資訊。(告知電話 039-266070。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/21 下午 03:43:00 地區 台南市

203991-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『李振輝的艾草薰香』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『李振輝的艾草薰香』店家資訊。(告知電話 04-7881318。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/5/27 下午 01:41:00 地區 桃園市

新聞專題節目類

【新聞類】

203573-1 主題 詢問5/4新聞報導『幫女兒做生日蛋糕很好吃』的店家資訊。

內容 詢問5/4新聞報導『幫女兒做生日蛋糕很好吃』的店家資訊。(告知尋找台灣感動力店家電話03-6661336。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/5/4 上午 09:03:00 地區 台中市

203647-1 主題 批評新聞報導還使用『武漢肺炎』。

內容 批評新聞報導還使用『武漢肺炎』。表示病毒已正名，台視不應該再使用武漢肺炎。(說明參照疫情指揮中心建議使用武漢肺炎一詞。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/5/8 下午 02:00:00 地區 不願透露

203864-1 主題 詢問5/22《早安台灣台語新聞》報導『兄弟接棒家業 改良布丁蛋糕熱賣20年』店家資訊。

內容 詢問5/22《早安台灣台語新聞》報導『兄弟接棒家業 改良布丁蛋糕熱賣20年』店家資訊。(告知電話03-5923404。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/5/22 上午 09:05:00 地區 不願透露

203946-1 主題 詢問5/21報導『振興券傳加碼每人實拿1500元 民眾嘆太少』在哪一條路拍攝。

內容 詢問5/21新聞報導『振興券傳加碼每人實拿1500元 民眾嘆太少』畫面出現一根壓克力上面寫有台北東區商圈是在哪一條路拍攝。(查詢後告知大安路一段。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/5/25 上午 10:07:00 地區 台北市

【專題】

203588-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工餅乾』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工餅乾』店家資訊。(告知電話0918796359。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/5 下午 02:21:00 地區 台南市

203678-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹地瓜球』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹地瓜球』店家資訊。(告知電話 0975028615。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/12 下午 02:30:00 地區 台南市

203699-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嚴控流程厚燒牛肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嚴控流程厚燒牛肉』店家資訊。(告知電話 02-26917385。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/5/14 上午 09:35:00 地區 不願透露

203750-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『母女連心 賣山東燒雞撐家計』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『母女連心 賣山東燒雞撐家計』店家資訊。(告知電話 02-2895-0066。)
張貼者 林先生 張貼日期 2020/5/18 下午 02:49:00 地區 台南市

203763-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家美味吃飽又吃巧』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『拜師學藝 客家美味吃飽又吃巧』店家資訊。(告知電話 02-25465186。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/5/19 上午 10:10:00 地區 台北市

203826-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『布丁蛋糕』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『布丁蛋糕』店家資訊。(提供店家電話 02-2394-9889。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/5/20 下午 04:30:00 地區 高雄市

203942-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸握壽司』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸握壽司』店家資訊。(告知電話 02-23892211。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/25 上午 09:22:00 地區 台南市

203949-1 主題 抱怨《尋找台灣感動力》報導『蛤蜊鍋』店家電話 0965061698 打去都沒人接。
內容 抱怨《尋找台灣感動力》報導『蛤蜊鍋』店家電話 0965061698 打去都沒人接。(告知店家可能還沒營業。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/5/25 上午 11:38:00 地區 台南市

204012-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『拜師學藝 客家美味吃飽又吃巧』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『拜師學藝 客家美味吃飽又吃巧』店家資訊。(告知電話 02-25465186。)
張貼者 黃先生 張貼日期 2020/5/28 下午 02:21:00 地區 台南市

財經台
203571-1 主題 詢問財經台股市即時通是否有網路直播。
內容 詢問財經台股市即時通是否有網路直播。(已告知沒有。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2020/5/1 下午 03:37:00 地區 新竹縣市

工程收視類
203529-1 主題 收看台視無線數位電視訊號經常斷線
內容 住家在汐止林森街(靠近南港舊庄)、近月來收看台視新聞 15 頻道、經常?斷訊約 10-30 秒後恢復;而收看其他?視台並無此狀況、所以

判斷應該是台視的問題、請查原因並改善。
回覆 一、回電得知住家在汐止林森街附近，13 樓接收天線放在門邊，大樓沒有共同接收天線系統，近日只有台視信號不穩。二、告知接收天線方位必須朝陽明山或南港山才可，目前得知方位不對，已請他調整接收天線位置及水平極性，即可改善收視穩定度。
張貼者 楊** 張貼日期 2020/5/1 上午 11:36:00 地區 新北市

203641-1 主題 留言反映台視長期收訊不佳。(信義區)
內容 留言反映台視長期收訊不佳。(信義區) 登錄 OA 請工程部回電。
回覆 一、回電得知住家五樓，接收天線放在六樓頂，可以看到紅淡山改善站鐵塔。二、確認紅淡山改善站發射正常，研判問題應該在收視戶。三、已告知先調整接收天線方位及檢查纜線是否正常，改善後收視即可正常。
張貼者 沈小姐 張貼日期 2020/5/7 上午 11:00:00 地區 基隆市

203682-1 主題 抱怨無線電視常常故障不能看。(芎林鄉)
內容 抱怨無線電視常常故障不能看。(芎林鄉)(告知目前發射站異常，已通知縣政府維修。建議可洽新竹縣政府新聞課反映。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/5/13 下午 12:19:00 地區 新竹縣市

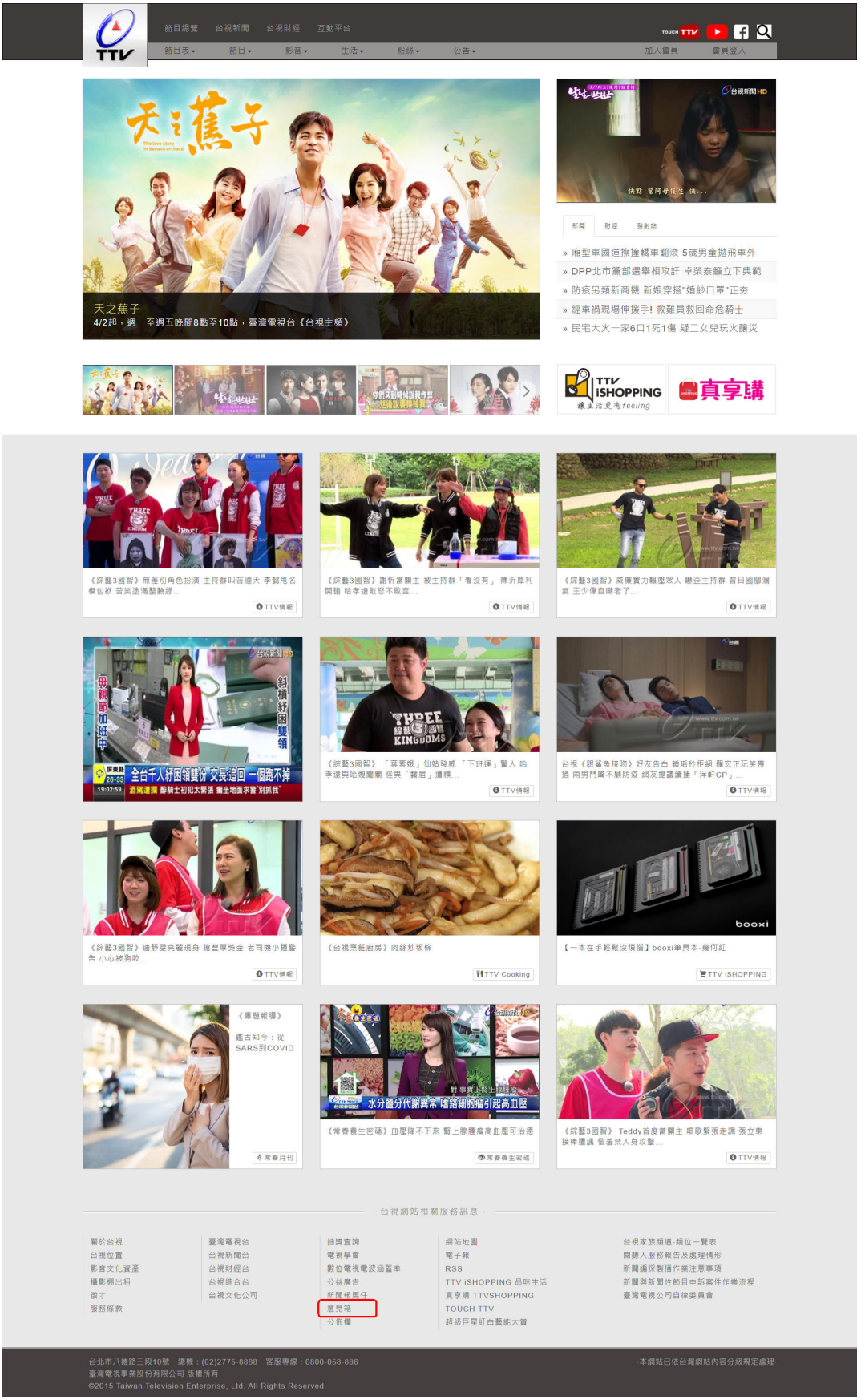
203754-1 主題 嘉義市收不到訊號
內容 您好： 我是嘉義市市民，在嘉義市使用天線的用戶，台視的新聞台幾乎收不到，希望貴台能夠改善，謝謝。
回覆 台站同仁回經詢是其朋友住家嘉義市長安街透天 3 樓電視機上盒台視的 HD 主頻及新聞台幾乎收不到，另博愛路捐血中心電視機上盒台視幾乎收不到，請其先檢查電視機上盒型號是否可收 HD 頻道、再調整天線方向將頻道重新搜尋，應可改善，若仍有疑問已留下南部站台電話供再次諮詢。
張貼者 阿瑞 張貼日期 2020/5/18 下午 07:08:00 地區 嘉義縣市

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
天之蕉子
The love story in banana orchard
天之蕉子
4/2起，週一至週五晚間8點至10點，臺灣電視台（台視主頻）
台視新聞HD
新聞
財經
發射站
» 廂型車國道擦撞轎車翻滾 5歲男童拋飛車外
» DPP北市黨部選舉相攻訐 卓榮泰籲立下典範
» 防疫另類新商機 新娘穿搭"婚紗口罩"正夯
» 經車禍現場伸援手! 救難員救回命危騎士
» 民宅大火一家6口1死1傷 疑二女兒玩火釀災
TTV iSHOPPING
真享購
《誰藝3圈智》無差別角色扮演 主持群叫苦連天 李懿甩名模包袱 苦笑塗滿整臉綠...
《誰藝3圈智》謝忻當關主 被主持群「看沒有」 陳沂犀利開砲 哈孝遠敢怒不敢言...
《誰藝3圈智》戚廣寶力輾壓眾人 嚇歪主持群 昔日國腳瀟氣 王少偉自嘲老了...
全台千人紓困領雙倍 交長追回一個跑不掉
酒駕遭擋 醉騎士初犯太緊張 癱坐地面求饒"別抓我"
《誰藝3圈智》「菓素娥」仙姑發威 「下班通」驚人 哈孝遠與哈殼閨關 怪異「霹唇」遭機...
台視《跟鯊魚接吻》好友告白 鐘瑤秒拒絕 霹宏正玩笑帶過 兩男門嘴不顧防疫 網友提議讓播「洋軒CP」...
《誰藝3圈智》連靜雯亮麗現身 搶雙厚獎金 老司機小鍾警告 小心被狗咬...
《台視烹飪廚房》肉絲炒飯條
booxi
【一本在手輕鬆沒煩惱】booxi筆具本-爆何紅
《專題報導》
臨吉知今：從SARS到COVID
常春月刊
水分鹽分代謝異常 嗜鉻細胞瘤引起高血壓
《常春養生密碼》血壓降不下來 腎上腺腫瘤高血壓可治癒
《誰藝3圈智》Teddy首度當關主 唱歌緊張走調 張立東接棒遭諷 個蓋禁人身攻擊...
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
新聞議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。