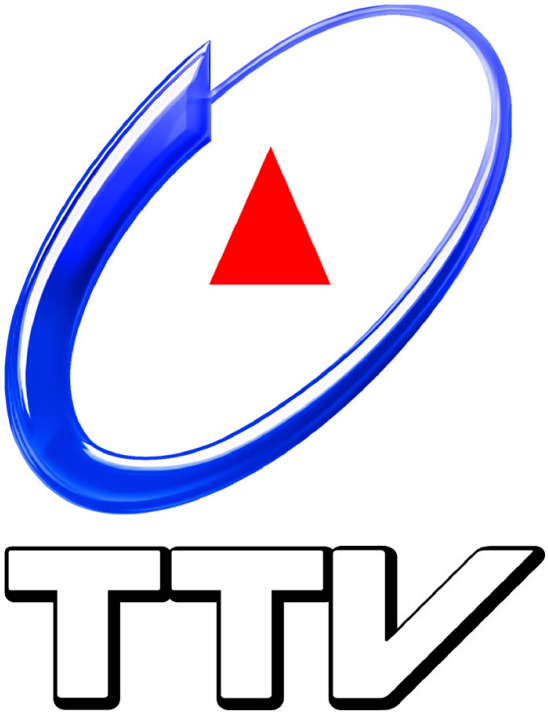


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年九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

　　台視一百零九年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年九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。

台視一百零九年九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。

◎一百零九年九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九月，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: 一百零九年九月一日至九月三十日

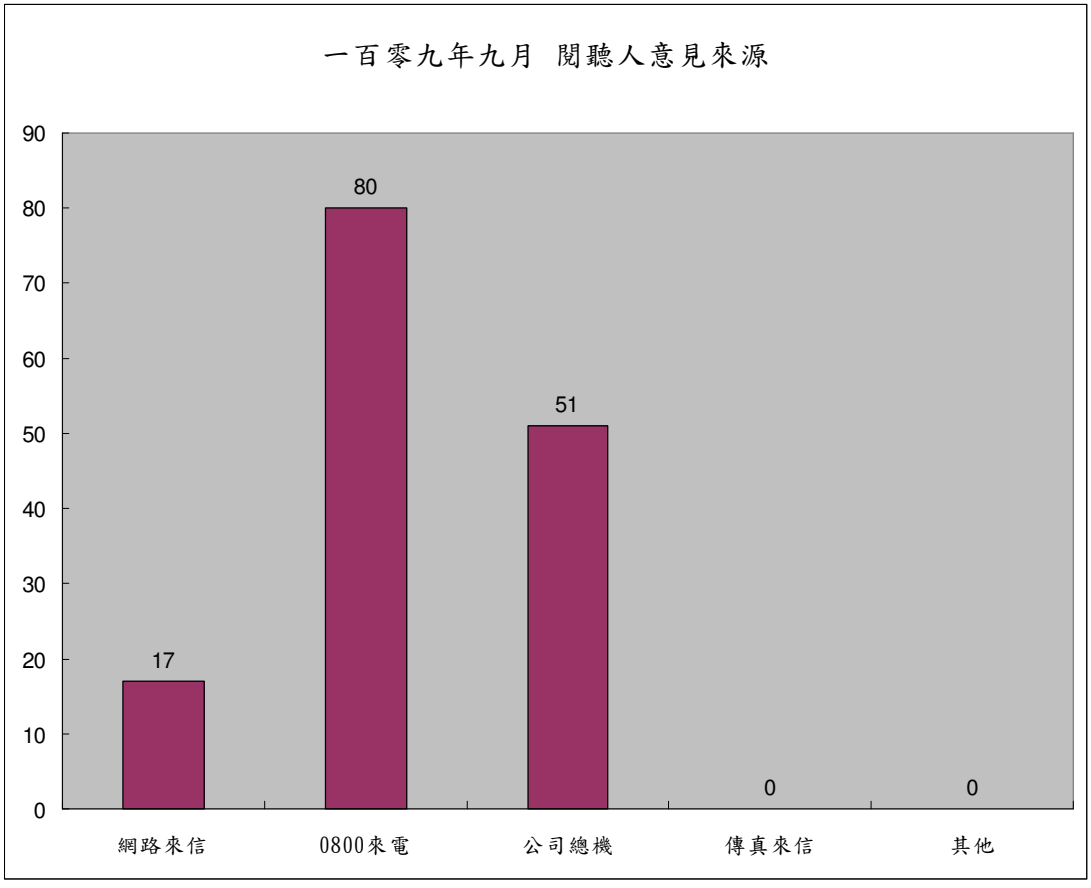
閱聽人意見總件數 148 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

九月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	115	6	18	9

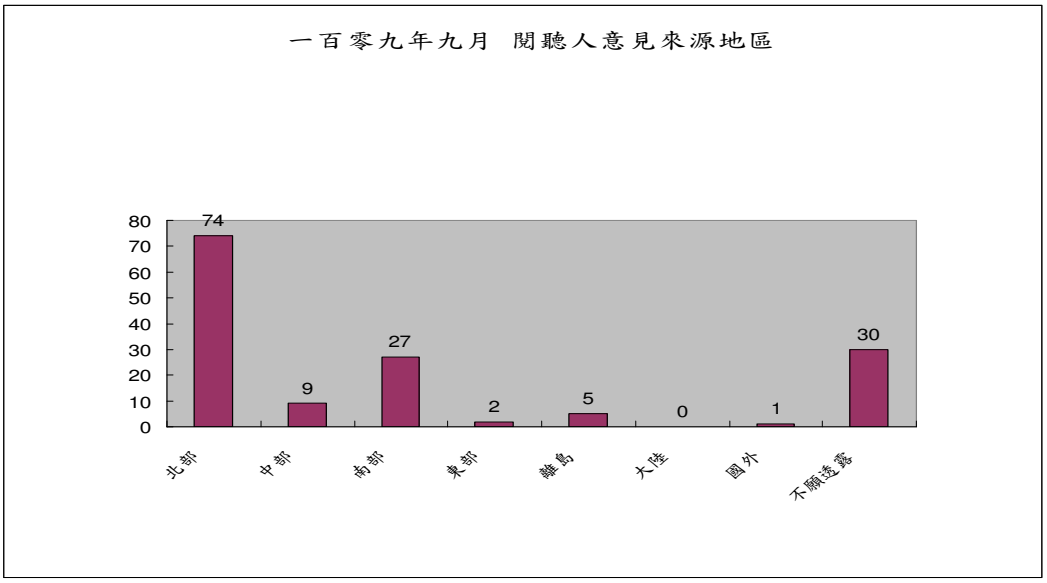
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	17	80	51	0	0



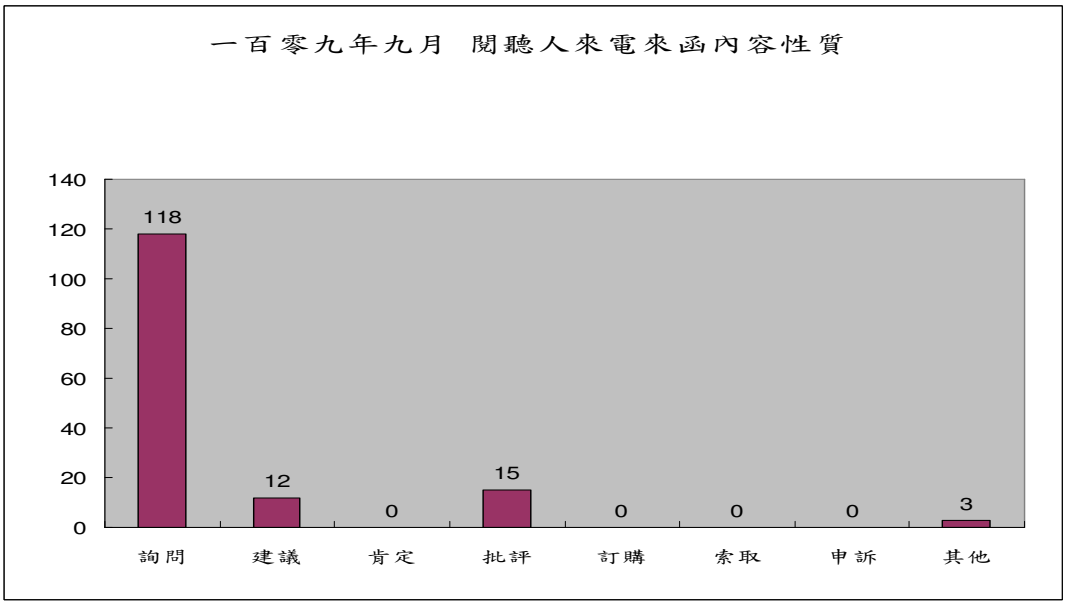
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	74	9	27	2	5	0	1	30



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	118	12	0	15	0	0	0	3



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	131	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	19	第六名	午安您好	3
第二名	360 行向前衝	12		生活情報通	3
第三名	台灣真善美	10		消費情報讚	3
第四名	生生世世	8		晚間新聞	3
第五名	金曲獎	4		旗開得勝	3



五、台視公司一百零九年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

208462-1 主題 反映 touchttv 無法收看韓劇《男朋友》。

內容 反映在 touchttv 收看韓劇《男朋友》只看到片頭就跳成別的節目，顯示什麼版權的。(說明只有電視播出版權所以不能 touchttv 收看。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/2 下午 03:47:00 地區 台北市

208542-1 主題 台視八點檔生生世世重播

內容 我們家是生生世世的收視戶，貴台目前在晚間八點檔開始到十點，整整二小時的時間，為何只播放一集（一小時)，九點又重播同一集，台視如此經營，難怪收視率會不佳，貴公司真的有心在經營嗎？

回覆 感謝您來電反映「生生世世」的播出時間問題，首先非常感謝您支持本台八點檔「生生世世」。 本節目採八點首播，九點重播，是希望一天播出一集，讓觀眾在兩個時段都能收看到完整的播出。 我們會將您的寶貴意見反映給公司長官，在將來安排新八點檔節目播出時間時會多加考慮，非常感謝，也請您繼續支持台視「生生世世」。

張貼者 鄭** 張貼日期 2020/9/5 下午 11:32:00 地區 高雄市

【社教】

208510-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『南投梅莊』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『南投梅莊』店家資訊。(已提供店家電話 04-9283-2399。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/4 下午 05:10:00 地區 台北市

208496-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『古法蔗糖』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『古法蔗糖』店家資訊。(查節

目部提供資訊告知電話 0921-048679。）
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/4 下午 12:15:00 地區 嘉義縣市

208892-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『維也納麵包』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『維也納麵包』店家資訊。(查節目部提供資訊告知電話 02-25171593。）
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/9/10 下午 03:24:00 地區 台南市

208941-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『沈崑山高雄魚丸』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『沈崑山高雄魚丸』店家資訊。(告知店家電話 07-236-0867。）
張貼者 嚴小姐 張貼日期 2020/9/11 下午 04:55:00 地區 台北市

209028-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『純濃蔗糖』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『純濃蔗糖』店家資訊。(已提供店家電話 04-9266-0848。）
張貼者 楊小姐 張貼日期 2020/9/14 上午 11:00:00 地區 桃園市

209131-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『珍珠苦瓜』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『珍珠苦瓜』店家資訊。(查節目部提供資訊告知電話 08-7751558。）
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/9/18 下午 02:45:00 地區 台南市

209275-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『藍帶甜點』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『藍帶甜點』店家資訊。(提供店家電話 06-214-1313。）
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/28 上午 11:19:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【專題】

208446-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『阿嬤宅配便當團』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『阿嬤宅配便當團』店家資訊。(告知電話 0968-89568。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2020/9/1 下午 02:06:00 地區 台南市

208587-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蔥花捲』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蔥花捲』店家資訊。(告知電話 0981-422888。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/9/7 下午 01:17:00 地區 台北市

208737-1 主題 詢問 9/8《尋找台灣感動力》報導『芋泥蛋糕』店家資訊。

內容 詢問 9/8《尋找台灣感動力》報導『芋泥蛋糕』店家資訊。(已告知店家電話 02-2341-7426。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/8 下午 03:24:00 地區 台北市

208901-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『芋泥蛋糕』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『芋泥蛋糕』店家資訊。(已告知店家電話 02-2341-7426。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/9/10 下午 05:04:00 地區 台北市

209080-1 主題 詢問 9/15《尋找台灣感動力》報導『墨西哥餡餅』店家資訊。

內容 詢問 9/15《尋找台灣感動力》報導『墨西哥餡餅』店家資訊。(已提供店家電話 0909-492-929。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/15 下午 03:35:00 地區 台北市

209075-1 主題 詢問《益起看世界》youtube 觀看方式。
內容 詢問《益起看世界》youtube 觀看方式。(說明節目因部分畫面會有版權問題故暫不會上架 youtube。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/15 下午 01:00:00 地區 台中市

209095-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色鍋貼』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色鍋貼』店家資訊。(告知電話 04-22360959。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/16 下午 05:17:00 地區 台北市

209234-1 主題 抱怨 9/22 來電詢問財經台 9/20《NEWS 金探號》報導『米其林之旅』店家資訊都無人回覆。
內容 抱怨 9/22 來電詢問財經台 9/20《NEWS 金探號》報導『米其林之旅』店家資訊都無人回覆。(查 9/22 新聞部回覆：此節目係非凡節目，本台無相關店家資訊，請閱聽人去電非凡詢問。但無回覆閱聽人。客服後來依蘇小姐拍照畫面中出線的「吃美食住飯店 摘星享受之旅」關鍵字在 youtube 查到相關資訊後回覆。)
張貼者 蘇小姐 張貼日期 2020/9/25 上午 10:35:00 地區 雲林縣

資訊處
209106-1 主題 請回電告知為什麼移除《美食好簡單》影音？
內容 請回電告知 touchttv 及 youtubeTTV 台視官方頻道為什麼移除《美食好簡單》影音？
回覆 已回電告知因版權問題故而先行下架。
張貼者 王小姐 張貼日期 2020/9/17 上午 09:31:00 地區 不願透露

工程收視類

208484-1 主題 數位電視訊號弱
內容 貴公司可否改善一下訊號強度.我大樓天線位於13樓照理獎收訊應該沒問題.數位電視共22台唯獨台視訊號時有時無.非常困擾 ...收訊住址.台南市安平路
回覆 去電得知使用大樓(13F)共同天線系統，台視訊號有時會馬賽克。建議其先行檢查纜線接頭，會同大樓管委會調整天線方位指向旗山或關子嶺，並確認接收天線是否不銹鋼(該款天線對台視頻道接收特性較差，必須更換專業數位接收天線)，建議改善大樓接收信號採用平均分配配置，適當樓層加裝放大器，即可改善收訊。留站台電話供諮詢。
張貼者 李** 張貼日期 2020/9/3 下午 03:55:00 地區 台南市

209024-1 主題 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)
內容 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)(說明更換HD機上盒。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/14 下午 03:25:00 地區 新北市

209112-1 主題 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)
內容 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)(說明更換HD機上盒。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/9/17 上午 10:15:00 地區 不願透露

209125-1 主題 詢問10/12升規HD事宜。(MOD用戶)
內容 詢問10/12升規HD事宜。(MOD用戶)(告知MOD沒有影響。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/17 下午 01:34:00 地區 不願透露

209171-1 主題 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-有HD)
內容 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-有HD)(告知10/12重新掃描即可。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/21 下午 05:49:00 地區 台北市

209189-1 主題 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)
內容 詢問10/12升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)說明更換HD機上盒。
張貼者 先生 張貼日期 2020/9/22 下午 03:07:00 地區 台北市

209211-1 主題 詢問10/12財經台升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)
內容 詢問10/12財經台升規HD事宜。(無線機上盒-無HD)(說明更換HD機上盒。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/9/24 上午 11:48:00 地區 新北市

209217-1 主題 詢問10/12財經台升規HD事宜。(MOD)
容 詢問10/12財經台升規HD事宜。(MOD)(告知MOD沒影響。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/24 下午 12:13:00 地區 新北市

209246-1 主題 詢問10/12綜合台升規HD事宜。(無線機上盒-有HD)
內容 詢問10/12綜合台升規HD事宜。(無線機上盒-有HD)(告知10/12如看不到請重新掃描。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/26 上午 08:36:00 地區 不願透露

209287-1 主題 詢問10/12綜合台升規HD事宜。(無線機上盒-有HD)
內容 詢問10/12綜合台升規HD事宜。(無線機上盒-有HD)(告知10/12如看不到請重新掃描。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/29 下午 02:29:00 地區 高雄市

209280-1 主題 反映無線電視近一周只有台視看不到。(斗六)
內容 反映無線電視近一周只有台視看不到。(斗六)
回覆 一、回電得知住家在斗六大同路附近，使用大通室外接收天線架

設在五樓頂，家裡有兩台電視分別在 3 樓及 1 樓，台視信號常收視不佳。二、本身有強波器未裝，建議先將強波器裝在五樓頂，且接收方位朝彰化百果山，利用電視機接收強度調整，即可提升收視品質。
張貼者 林小姐 張貼日期 2020/9/29 上午 09:48:00 地區 雲林縣

209279-1 主題 反映無線電視台視會斷訊。(平鎮)
內容 反映無線電視收看台視頻道每一小時就會斷訊 1-2 次，還必須重新搜尋。(平鎮)
回覆 一、回電馮先生，得知家住平鎮 1 樓平房，使用 LG 電視機與大通圓級化天線及菱形接收天線，台視信號常停格。二、建議更換高增益戶外型接收天線，且接收方位朝店子湖發射站，必要時加裝桿上強波器即可改善收視品質。
張貼者 馮先生 張貼日期 2020/9/29 上午 08:49:00 地區 桃園市

觀眾服務
209210-1 主題 詢問本屆金曲獎門票觀眾索取方式。
內容 詢問本屆金曲獎門票觀眾索取方式。(告知座位數有限及疫情影響，本屆典禮將優先以入圍者及所屬唱片公司為主，不開放索票及現場補位。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/9/23 下午 07:42:00 地區 台北市

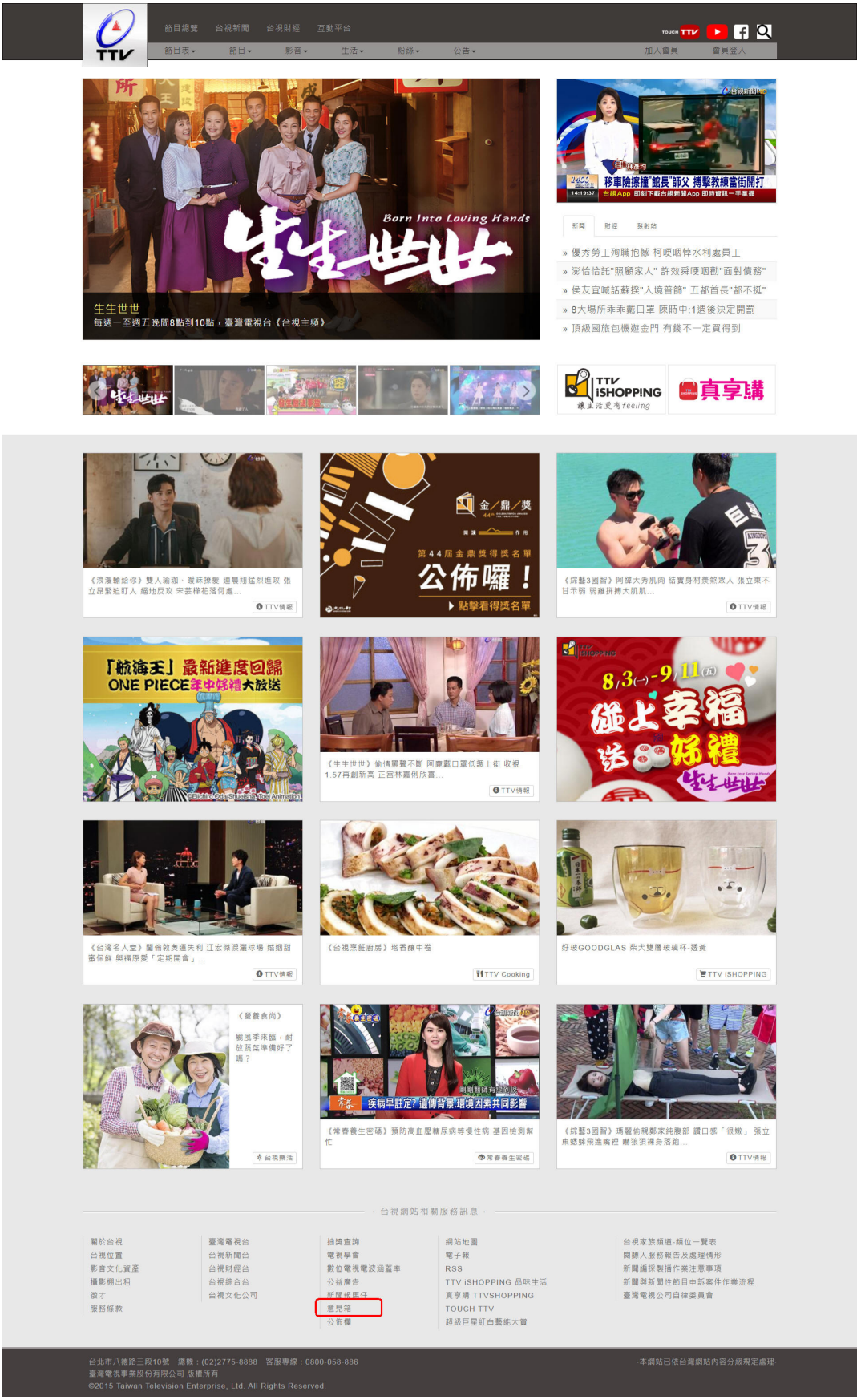
209312-1 主題 詢問《第 31 屆金曲獎頒獎典禮》舉辦地點。
內容 詢問《第 31 屆金曲獎頒獎典禮》舉辦地點。(告知台北流行音樂中心。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/9/30 下午 01:48:00 地區 不願透露

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
Born Into Loving Hands
生生世世
生生世世
每週一至週五晚間8點到10點，臺灣電視台《台視主頻》
移車險擦撞"館長"師父 搏擊教練當街開打
台視App 即刻下載台視新聞App 即時資訊一手掌握
» 優秀勞工殉職抱憾 柯哽咽悼水利處員工
» 彭怡恬託"照顧家人" 許效舜哽咽勸"面對債務"
» 侯友宜喊話蘇揆"入境普篩" 五都首長"都不挺"
» 8大場所乘乘戴口罩 陳時中:1週後決定開罰
» 頂級團旅包機遊金門 有錢不一定買得到
TTV iSHOPPING
真享購
金鼎獎
第44屆金鼎獎得獎名單
公佈囉！
點擊看得獎名單
「航海王」最新進度回歸
ONE PIECE年中好禮大放送
8/3(一)-9/11(五)
滿上幸福
送好禮
生生世世
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
新聞議題製播作業注意事項
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。