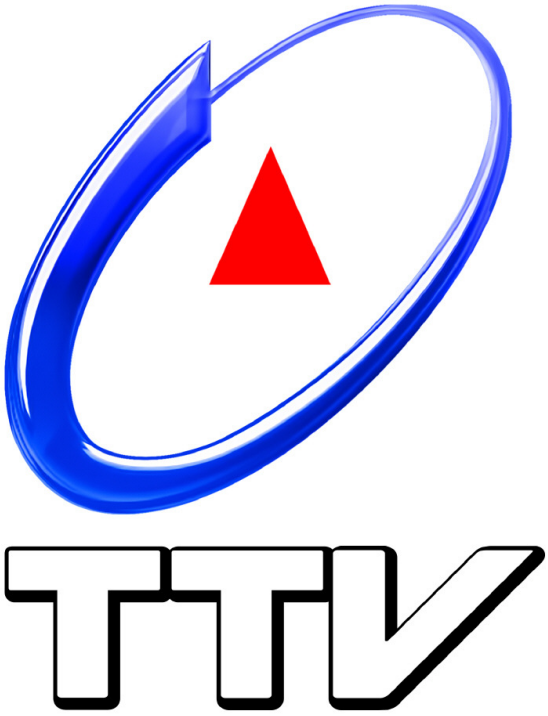



臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年十月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年十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

台視一百零九年十月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年十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。

台視一百零九年十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。

◎一百零九年十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十月，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: 一百零九年十月一日至十月三十一日

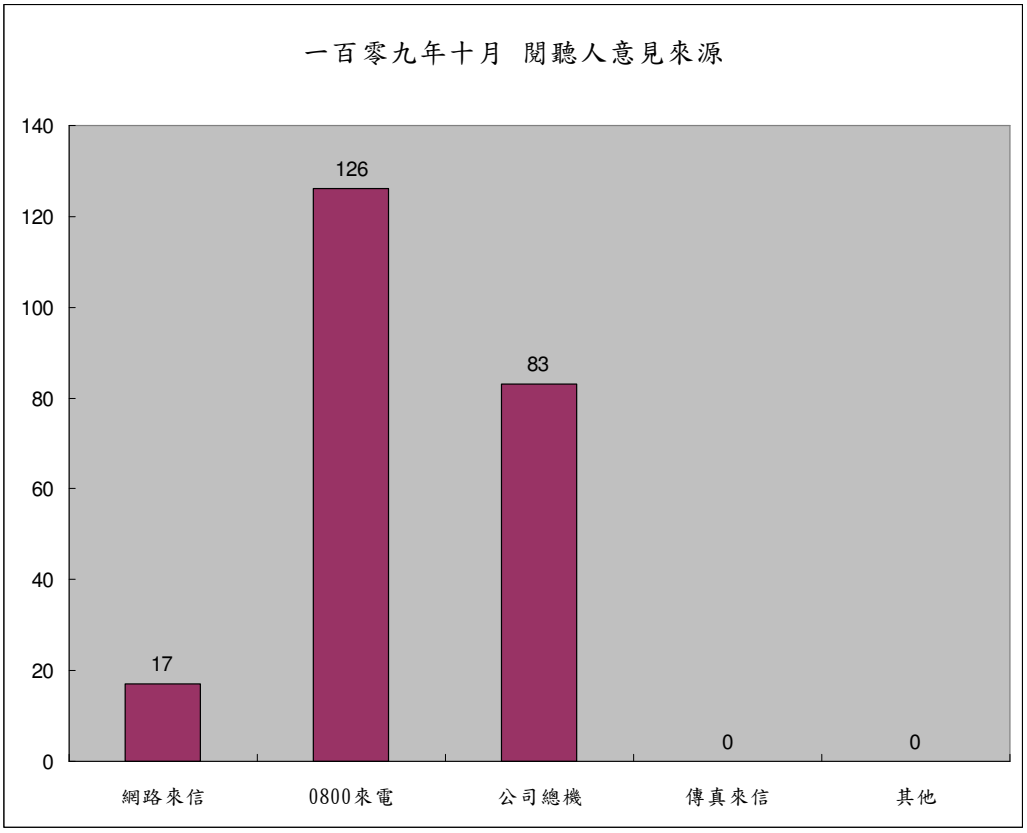
閱聽人意見總件數 226 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| 十月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 |
|---|---|---|---|---|
| | 137 | 5 | 70 | 14 |

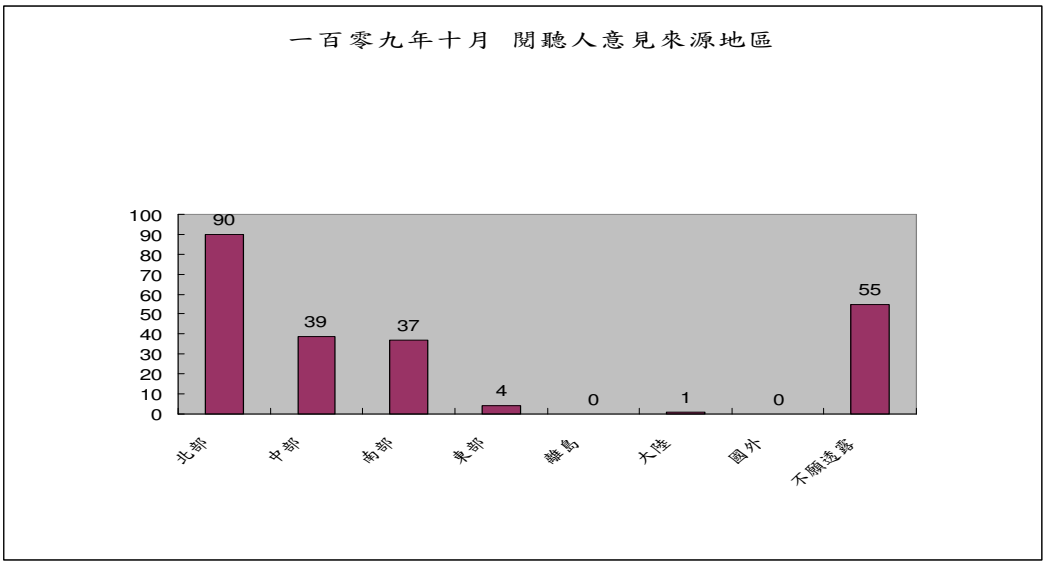
【閱聽人意見來源】

| 十月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 17 | 126 | 83 | 0 | 0 |



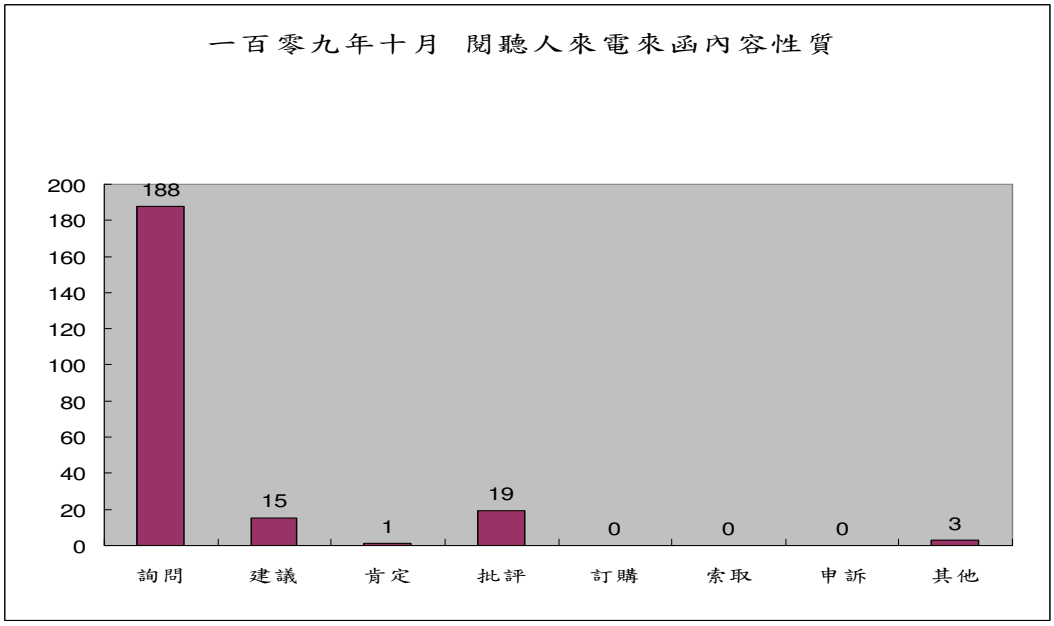
【閱聽人意見來源地區】

| 十月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 90 | 39 | 37 | 4 | 0 | 1 | 0 | 55 |




【來電來函內容性質】

| 十月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 188 | 15 | 1 | 19 | 0 | 0 | 0 | 3 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 十月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 209 | 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 | 21 | 第五名 | 午安您好 | 3 |
| 第二名 | 金曲獎 | 11 | | 天巡者 | 3 |
| 第三名 | 360 行向前衝 | 8 | | 台灣風雲 | 3 |
| | 生生世世 | 8 | | 消費情報讚 | 3 |
| 第四名 | 台灣真善美 | 4 | 第六名 | 台灣名人堂 | 2 |






## 五、台視公司一百零九年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

209397-1 主題 請更正網頁內容

內容 您好：我是電視劇「因為我喜歡你」的粉絲。近期瀏覽此戲的台視官網發現，在人物「陳大全」的介紹，貴公司將演員羅北安打成羅北「安安」，且在內文最後一句心灰意冷打成心「災」意冷。拍攝一部戲，不管是演員，還是幕前幕後的工作人員都很用心，辛苦了。但名字代表著一個人，即便是藝名，也有其尊嚴所在。希望網站的編輯者，日後請多加留意，謝謝。

回覆 謝謝您的指教與提醒，網頁上的誤植已修正。

張貼者 葉小姐 張貼日期 2020/10/5 下午 11:03:00 地區 彰化縣

209686-1 主題 反映為什麼公視播出的《春梅》這麼少集。

內容 反映為什麼公視播出的《春梅》這麼少集。但現在《生生世世》卻有 100 多集，是不是用收視率決定的。(說明劇本不同不比較，告知 2 戲都是已拍完才播出跟收視率無關。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/22 下午 04:02:00 地區 桃園市

【特別節目】

209369-1 主題 詢問金曲獎重播時間。

內容 詢問金曲獎重播時間。(已告知。)

張貼者 劉小姐 張貼日期 2020/10/4 上午 09:36:00 地區 新北市

209689-1 主題 詢問《第 57 屆金馬獎頒獎典禮》播出日期。

內容 詢問《第 57 屆金馬獎頒獎典禮》播出日期。(告知 11/21 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/22 下午 07:25:00 地區 花蓮縣

新聞專題節目類

【新聞類】

209326-1 主題 午間新聞播報異常

內容 今天中午12:30台視新聞HD台，主播在播報金曲獎新聞，但畫面與字幕皆為捷運罰款新聞，等到主播發現、播報字句停頓之後，畫面和字幕才逐步切換成金曲獎新聞。以觀眾角度，對於貴台的正午新聞發生這樣的播報事故，感到相當訝異，但也因此對於新聞播報的嚴謹度感到存疑。

回覆 10/3午安您好金曲獎主播播報鏡面沒有及時配合，已回email給觀眾感謝指正。

張貼者 陳 張貼日期 2020/10/3 下午 12:45:00 地區 台中市

【專題】

209382-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『希臘捲餅』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『希臘捲餅』店家資訊。(告知電話0916-038581。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/10/5 上午 08:44:00 地區 台北市

209413-1 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。(已提供店家電話 0917-659-578・)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/7 上午 11:05:00 地區 台北市

209434-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『圓形吐司』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『圓形吐司』店家資訊。(告知電話04-25357373。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/10/8 上午 10:48:00 地區 台中市

209599-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『潮台菜』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『潮台菜』店家資訊。(告知電話 02-23930051。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/10/19 上午 09:18:00 地區 台北市

209750-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『藥燉排骨』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『藥燉排骨』店家資訊。(告知電話 02-27478728。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/10/26 上午 10:25:00 地區 台南市

209797-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家麻糬』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家麻糬』店家資訊。(告知電話 0987-358304。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/10/28 上午 10:37:00 地區 台南市

綜合台
209376-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-紅樓夢》播出時間。
內容 來電詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-紅樓夢》播出時間。(已回覆 17:00-18:00。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2020/10/2 下午 05:26:00 地區 不願透露

財經台
209803-1 主題 詢問 MOD 訂閱財經台密碼。
內容 詢問 MOD 訂閱財經台密碼。(告知自洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/29 上午 09:21:00 地區 台北市

工程收視類
209557-1 主題 反映無線電視台視四台都看不到。(蘇澳)
內容 反映無線電視台視四台都看不到。(無線機上盒-有 HD) 登錄 OA 請工程部回電。

回覆 一、回電張先生，之前只能看台視兩個節目，目前完全無法收視，教其數位機上盒多次嘗試頻道掃描沒結果，研判是舊款 SD 型。二、建議先將機上盒帶到電器行，請其協助進行頻道自動掃描，再次確認是否是舊款 SD 型，若是必須換購新 HD 數位機上盒，才能收到數位頻道。
張貼者 張先生 張貼日期 2020/10/15 下午 02:15:00 地區 宜蘭縣

209577-1 主題 台視綜合台無法收看
內容 台視綜合台第 17 台無法收看
回覆 回電告知利用遙控器進行頻道自動掃描後，即可收看台視綜合台及財經台。
張貼者 陳小姐 張貼日期 2020/10/17 上午 01:27:00 地區 屏東縣

209628-1 主題 反映前天開始台視四台突然都看不到。(中山)
內容 反映前天開始台視四台突然都看不到。已重新掃描頻道也沒有用，感覺是只要雲層變多台視就會沒有訊號。(中山)
覆 一、回電得知住家為二樓無法直視陽明山主站及，共用接收天線架設在屋頂，家裡有兩台電視機，一樓可以正常收看，二樓台視有時無法收視，電視接收強度只顯示 10%，研判接收強度不足。二、已告知先檢查纜線及接頭是否鏽蝕，必要時加裝強波器即可改善穩定度。
張貼者 何先生 張貼日期 2020/10/20 下午 02:10:00 地區 台北市

209767-1 主題 反映無線機上盒只有財經台沒畫面。(新店)
內容 反映無線機上盒只有財經台沒畫面，表示已有重新掃描。(新店)
回覆 10/27 17:05 回電王先生告知重新掃描後即可正常收視了。
張貼者 王先生 張貼日期 2020/10/27 上午 10:00:00 地區 新北市

觀眾服務
209402-1 主題 詢問 10/12 升規 HD 事宜。
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 2020/10/6 下午 12:03:00 地區 彰化縣

209398-1 主題 詢問跑馬燈刊登「MOD 更換機上盒可以免費收看財經台」事宜。
內容 詢問 10/5 收看《生生世世》時有跑馬燈刊登「MOD 更換機上盒可以免費收看財經台」事宜。(告知跑馬燈內容為台視財經台及台視綜合台自 10/12 起升級ＨＤ，完全沒有 MOD 三個字。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/6 上午 10:47:00 地區 台中市

209466-1 主題 反映看不到財經台。
內容 反映看不到財經台。(無線機上盒-有 HD)(告知升規 HD，說明重新掃描，不會操作請致電品牌客服。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/12 上午 09:35:00 地區 不願透露

209501-1 主題 詢問 10/12 電視跑馬燈刊登「有 HD 機上盒」事宜。
內容 詢問 10/12 電視跑馬燈刊登「有 HD 機上盒」事宜。以為是要買 HD 機上盒才能看電視。(內鍵 HD 電視。)(告知是宣導財經台、綜合台升規 HD 內容。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/12 下午 06:42:00 地區 高雄市

209520-1 主題 詢問電視重新設定問題。
內容 詢問電視重新設定問題。表示看到台視一直跑馬燈寫要民眾重新設定，不知道要設定什麼。(告知為財經台綜合台升規 HD 宣導，並沒有刊登「要民眾重新設定電視」等內容。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/13 下午 05:06:00 地區 不願透露

209530-1 主題 反映看不到財經台綜合台。
內容 反映看不到財經台綜合台。(不知道品牌-有 HD)(告知升規 HD，

說明重新掃描，不會操作請致電品牌客服。）
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/14 上午 11:25:00 地區 不願透露

209651-1 主題 反映看不到財經台綜合台。
內容 反映看不到財經台綜合台。(數位電視-有 HD)(告知升規 HD，說明重新掃描，不會操作請致電品牌客服。）
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/21 下午 01:10:00 地區 不願透露

209706-1 主題 反映看不到財經台綜合台。
內容 反映看不到財經台綜合台。(三洋-有 HD)(告知升規 HD，說明重新掃描，不會操作請致電品牌客服。）
張貼者 小姐 張貼日期 2020/10/23 下午 04:59:00 地區 台中市

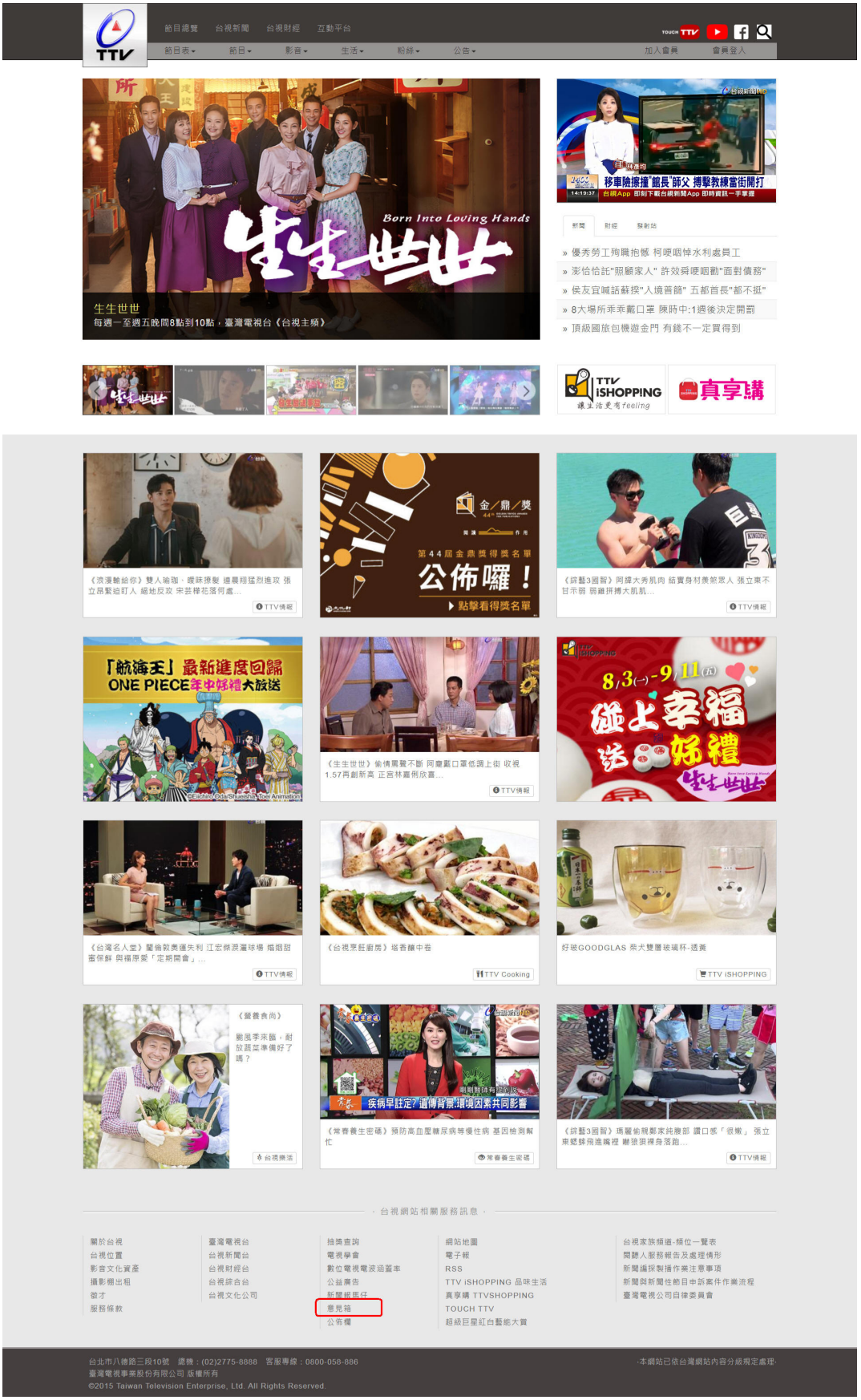
209817-1 主題 反映近二週電視都沒有訊號。(機上盒-無 HD)
內容 反映近二週電視都沒有訊號。(機上盒-無 HD)(告知升規 HD，說明更換 HD 機上盒或電視機。）
張貼者 先生 張貼日期 2020/10/30 下午 03:49:00 地區 台北市

## 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
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
疾病早註定？遺傳背景.環境因素共同影響
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，<br><br>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。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |