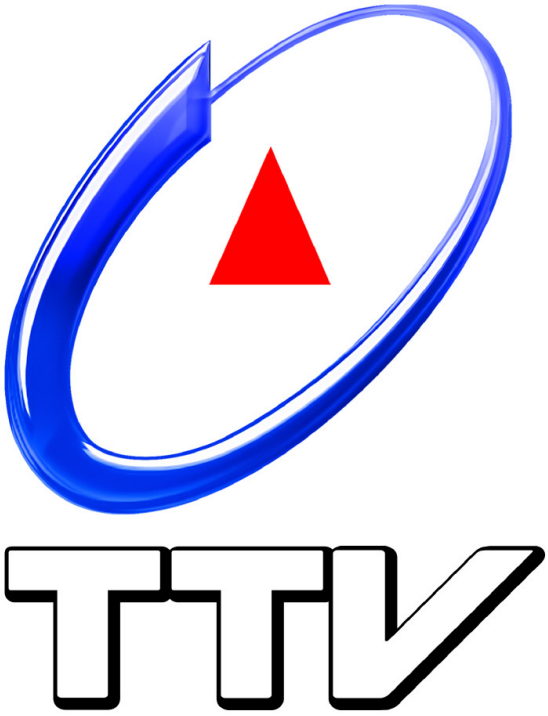



臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零九年十二月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零九年十二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

台視一百零九年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零九年十二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。

台視一百零九年十二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。

◎一百零九年十二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十二月，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: 一百零九年十二月一日至十二月三十一日

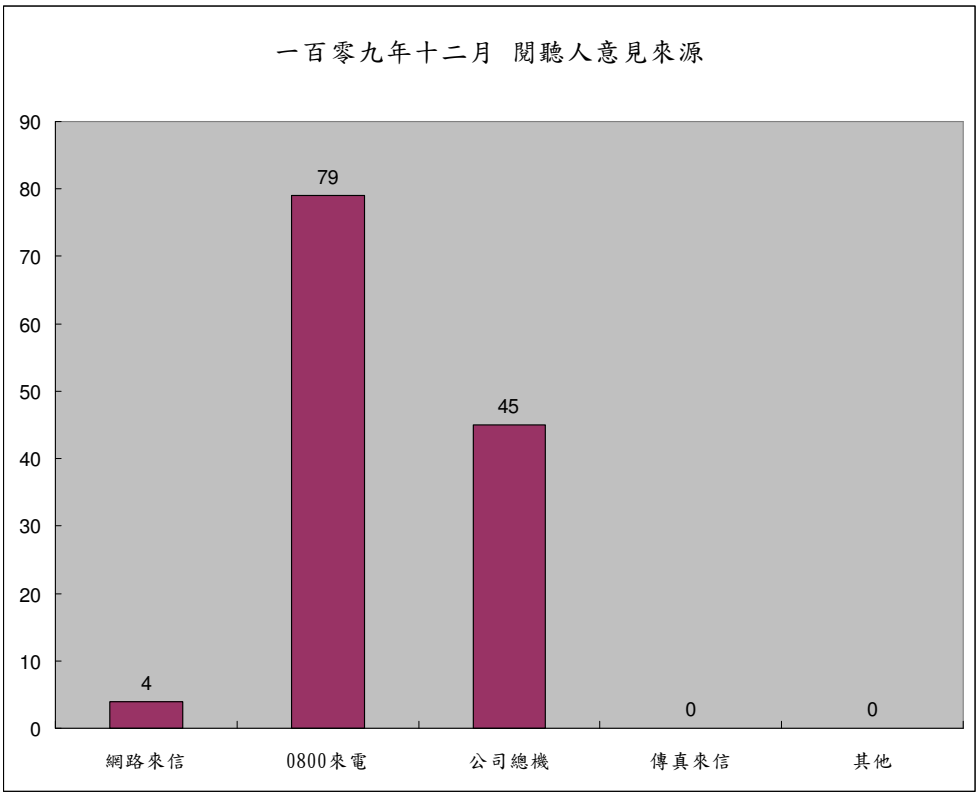
閱聽人意見總件數 128 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 十二月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 |
| | 97 | 14 | 5 | 12 |

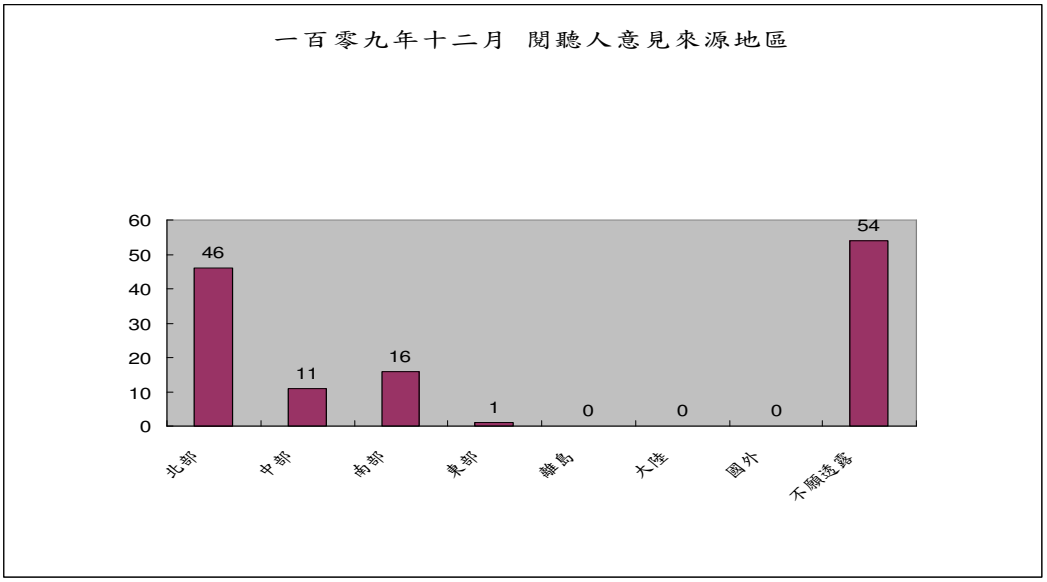
【閱聽人意見來源】

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 十二月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
| | 4 | 79 | 45 | 0 | 0 |



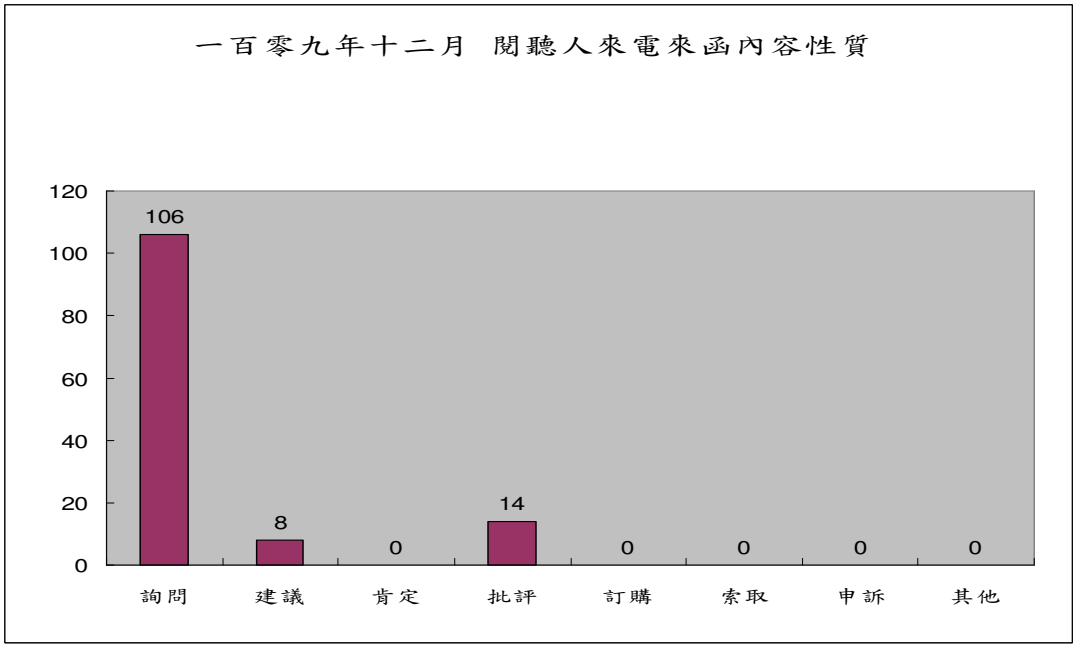
【閱聽人意見來源地區】

| 十二月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 46 | 11 | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 | 54 |




【來電來函內容性質】

| 十二月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 106 | 8 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 十二月 | 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 | 23 | 第六名 | 台灣真善美 | 4 |
| 第二名 | 維也納新年音樂會 | 17 | 第七名 | 楊麗花歌仔戲 | 3 |
| 第三名 | 360 行向前衝 | 16 | 第八名 | 你有念大學嗎？ | 2 |
| 第四名 | 生生世世 | 9 | | 股市即時通 | 2 |
| 第五名 | 超級巨星紅白藝能大賞 | 6 | | 消費情報讚 | 2 |






## 五、台視公司一百零九年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

210628-1 主題 反映《生生世世》20：00 跟 21：00 播的是一樣的內容。

內容 反映《生生世世》20：00 跟 21：00 播的是一樣的內容。(告知重播模式。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/15 上午 09:45:00 地區 不願透露

210627-1 主題 詢問《生生世世》完結篇日期。

內容 詢問《生生世世》完結篇日期。看到已經在預告大結局想知道正確完結篇日期深怕錯過。(告知至少不是今年，說明怕錯過更要天天鎖定。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/15 上午 09:30:00 地區 台北市

211812-1 主題 詢問 2021/1/2 主頻道 01：30《你有念大學嗎？》是否正常播出。

內容 詢問 2021/1/2 主頻道 01：30《你有念大學嗎？》是否正常播出。(告知正常播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/31 下午 01:31:00 地區 台北市

【綜藝】

211693-1 主題 詢問紅白大賞索票方式。

內容 詢問紅白大賞索票方式。(告知官網有抽票活動。)

張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/20 下午 01:00:00 地區 台北市

211748-1 主題 詢問《2021 超級巨星紅白藝能大賞》1/23 當天錄影時間。

內容 詢問《2021 超級巨星紅白藝能大賞》1/23 當天錄影時間。(告知尚無資訊。)詢問除了喝生活飲料抽獎外其他索票方式。(說明依官網刊登抽票活動為準。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/25 下午 02:55:00 地區 台北市

【社教】
211739-1 主題 評《360 行向前衝》提供『海鮮燒烤狂人』電話要留言還要收錢。
內容 批評《360 行向前衝》提供『海鮮燒烤狂人』電話 0980-898882 要她留言還要收錢，抱怨台視客服人員服務很差給她這種電話。(登錄觀眾服務參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/24 上午 09:57:00 地區 台北市

【特別節目】
210615-1 主題 詢問 2021 是否會轉播《維也納新年音樂會》。
內容 詢問 2021 是否會轉播《維也納新年音樂會》。表示衛武營官網都有公告。(說明目前尚不確定當地是否正常舉辦。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/14 下午 05:21:00 地區 高雄市

210640-1 主題 詢問 2021 是否會轉播《維也納新年音樂會》。
內容 詢問 2021 是否會轉播《維也納新年音樂會》。(說明目前尚不確定當地是否正常舉辦。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/16 上午 11:38:00 地區 台北市

211696-1 主題 詢問 2021 是否會轉播《維也納新年音樂會》。
內容 詢問 2021 是否會轉播《維也納新年音樂會》。(說明目前尚無資訊。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/12/21 下午 04:25:00 地區 高雄市

211792-1 主題 詢問2021是否會轉播《維也納新年音樂會》。
內容 詢問2021是否會轉播《維也納新年音樂會》。(已告知不會轉播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/29 下午 02:48:00 地區 台北市

211801-1 主題 詢問2021是否會轉播《維也納新年音樂會》。
內容 詢問2021是否會轉播《維也納新年音樂會》。(已告知不會轉播。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/30 下午 02:15:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
210500-1 主題 轉MOD營運商壹傳媒客訴案件：反映12/2《1600整點新聞》成語使用錯誤。
內容 轉MOD營運商壹傳媒客訴案件：反映12/2頻道503台《1600整點新聞》(0603集數)中於16：20分左右，播報有關球王馬拉度納的緬懷小專題，但其中誤用有1.誤用成語之描述，令收視戶聽的啼笑皆非，不知記者對成語的理解竟有如此偏差之了解，是否除提升記者群之文字能力外，亦應避免班門弄斧，使用自己無法掌握之語詞?本段專題於約16：23分處在描述球王之豐功偉業時，竟使用隻手遮天來描述。該成語完全是負面的意涵，意旨欺上瞞下之不良行為，怎可出現在緬懷球王功蹟之報導中，是否台視對專題新聞皆無須經過內部層層審查，便可讓編譯者隻手遮天逕行播報?不知頻道商對該節新聞之重大失誤何時能更正，請回電告知。
回覆 謝謝您對台視新聞的支持與愛護.有關馬拉度納專題中,使用隻手遮天一詞來形容馬拉度納在1986年的世足賽表現,是因為第一球是用手推進去,被稱為上帝之手,因此用現今體育播報中常用的隻手遮天來雙關使用.不過此成語在本文的使用位置,的確有不盡適當之處,承

蒙您的指教與批評,今後本台會更加審慎新聞專題的用字遣詞,善盡新聞製作責任.也請繼續收看台視新聞,持續給我們批評與指教.
張貼者 林** 張貼日期 2020/12/4 上午 09:35:00 地區 新北市

211771-1 主題 反映台視新聞台左下角的股市沒有變動。
內容 反映台視新聞台左下角的股市沒有變動。
回覆 經查系統接收網路異常，之後故障排除恢復正常。
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/28 上午 10:45:00 地區 不願透露

【專題】
210478-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅蟳薑母鴨 海陸滋補鮮美加倍』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅蟳薑母鴨 海陸滋補鮮美加倍』店家資訊。(告知電話 02-2687-7171。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/1 下午 06:46:00 地區 不願透露

210480-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『文青泰國菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『文青泰國菜』店家資訊。(告知電話 0931077228。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/2 上午 11:07:00 地區 台北市

210528-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『跳脫框架 傳統滷肉飯華麗變身』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『跳脫框架 傳統滷肉飯華麗變身』店家資訊。(告知電話 02-2758-0072。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/7 上午 11:19:00 地區 不願透露

210556-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『豆干包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『豆干包』店家資訊。(告知0908828823。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/10 上午 09:48:00 地區 台北市

210580-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『暖心鍋物』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『暖心鍋物』店家資訊。(告知電話 02-88663616。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/12/11 上午 11:47:00 地區 台南市

210641-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味台菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味台菜』店家資訊。(告知電話 02-25678702。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2020/12/16 上午 11:48:00 地區 台南市

211732-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『竹山做麵的』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『竹山做麵的』店家資訊。(告知電話 049-2657280。)
張貼者 小姐 張貼日期 2020/12/23 上午 08:42:00 地區 桃園市

211715-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工肉乾』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工肉乾』店家資訊。(告知電話 02-29769503。)
張貼者 先生 張貼日期 2020/12/22 上午 09:47:00 地區 台北市

211772-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅燒肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅燒肉』店家資訊。(告知電話

02-23381090。）

張貼者 先生 張貼日期 2020/12/28 上午 11:19:00 地區 台北市

觀眾服務

210569-1 主題 詢問財經台頻道位置。(鳳信有線)

內容 詢問財經台頻道位置。(鳳信有線)(告知156。)

張貼者 先生 張貼日期 2020/12/10 下午 03:35:00 地區 高雄市

## 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
台視 HD
加油美玲
1/11起 每週一至週五
晚間8點至10點
演繹2集
加油！美玲
2021/1/11(一)起，每週一至週五晚間8點到10點，臺灣電視台《台視主頻》
台視新聞HD
滿滿的韭菜讓人眼睛一亮
新聞
財經
發射站
» 李遠酋挺萊豬扯"糊是毒" 楊志良:頭殼壞去
» 控選舉不公 川粉闖美國會大廈與警對峙
» 接種疫苗"進度慢" 紐約州.佛州擬開凱醫院
» 台商.德染疫者"首同防疫旅館" 證實同一病毒株
» 防疫旅館一房難求! 指揮中心釋集中檢疫所
TTV iSHOPPING
真享購
《台視新聞台》拍宣傳大玩穿越 主播劈子中秀古裝 與布袋戲跨界合作 霹靂八雲才子加持...
幸福幸運 一次帶著走
購買中祥食品登錄發票
「紅白搖滾區門票」週週抽!!
《生生世世》收視2.62再創新高 眼後直播圈粉絲 演員士氣增 方文琳破3外流驚人影片...
MyMusic
150 張錄影門票大放送
同步播出陪你過除夕！
2021 TTV SUPERSTAR
《台視新聞台》各家新聞台都很優秀 脫北公平競爭機會...
生活熱點
「瘦」起看紅白對抗
單筆消費買生活系列任兩件發票抽獎
2020/12/18▶2021/01/14 登錄發票
《2021超級巨星紅白藍能大賞》陳華健、劉若英首次登場盛會 歌王老歌穿新衣 天后翻歌獻祝福
《生生世世》催淚劇情吸睛 收視新高2.41 林意佩、米可白輕聲唉 戲性凌駕氣陳詠霖...
【香氣伴隨】香伴A6空白筆記本-可可
《營養食尚》
能量補充飲 喝了真的就有體力？
各有優缺點! 胃食道逆流藥物治療新選擇
《常春養生密碼》心肌梗塞? 胃食道逆流也會胸悶.胸痛
《2021超級巨星紅白藍能大賞》ELLA體驗回鄉過年 玫瑩豐新年小陪伯情 限定天團「911E」首次合體「跳」紅白
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
場影棚出租
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
招標查詢
電視學會
數位電視電波頻率
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公衛欄
網站地圖
電子報
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
TOUCH TTV
超級巨星紅白藍能大賞
台視家族頻道.頻位一覽表
開聽人服務報告及處理情形
新聞播報製播作業注意事項
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測定處理

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。 |