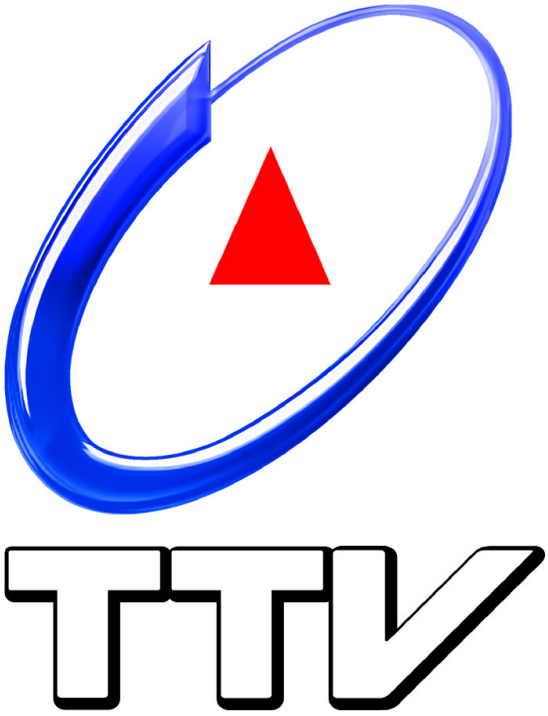


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十年六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

台視一百一十年六月資料統計表及圖表　7

五、一百一十年六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。

台視一百一十年六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。

◎一百一十年六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一百一十年六月，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: 一百一十年六月一日至六月三十日

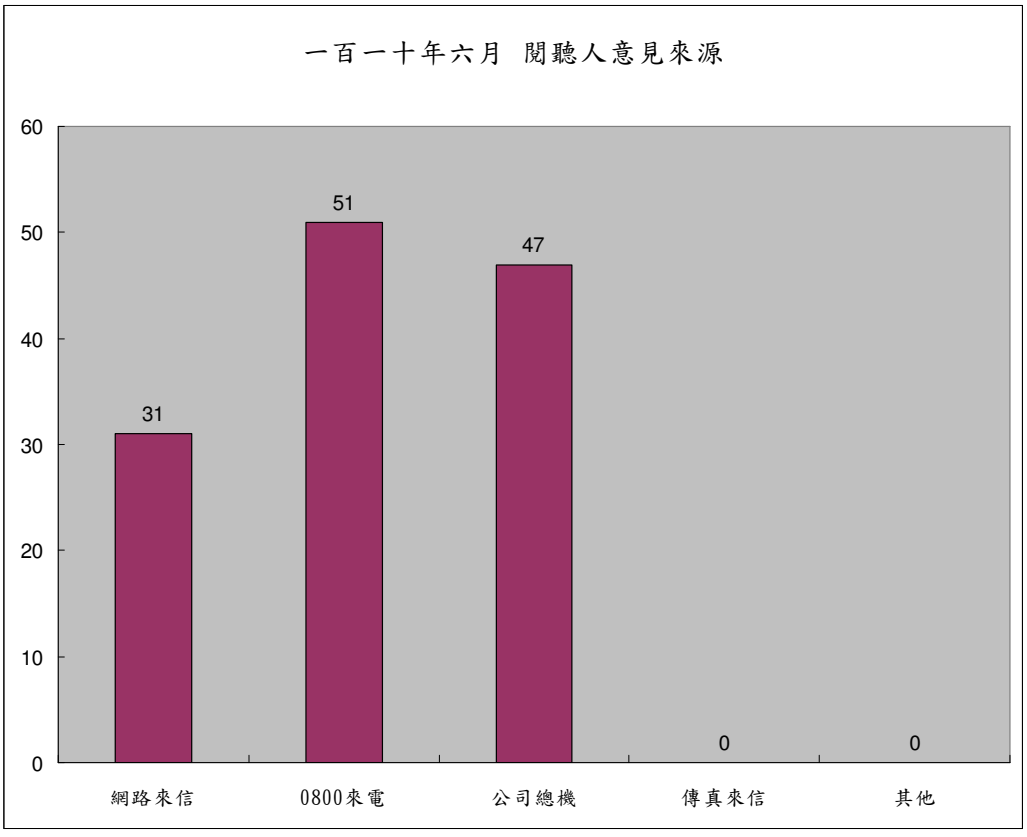
閱聽人意見總件數 129 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

六月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	94	13	9	13

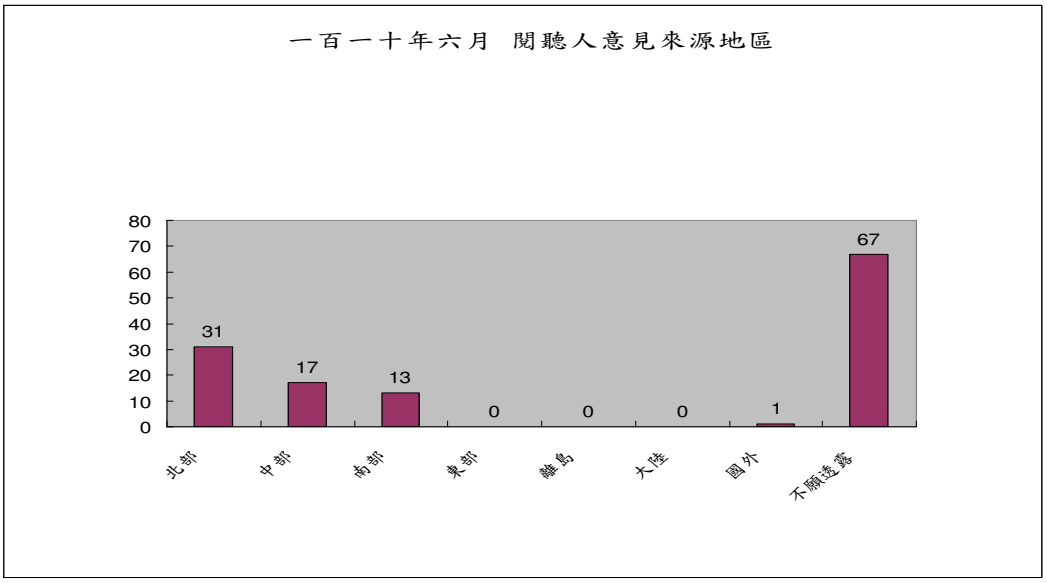
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	31	51	47	0	0



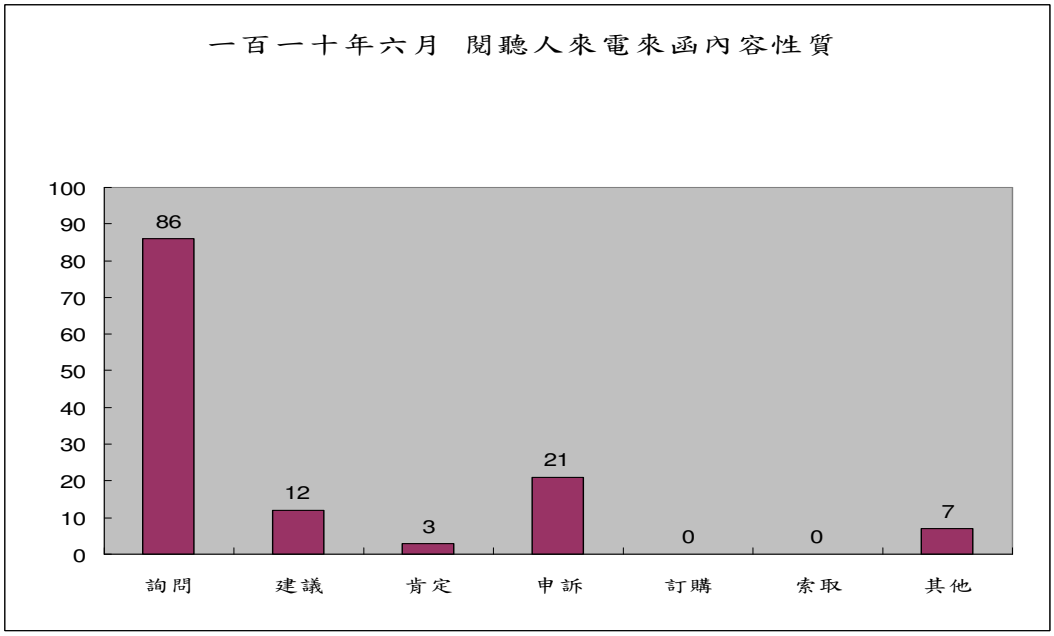
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	31	17	13	0	0	0	1	67



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	86	12	3	21	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	98	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	18		加油！美玲	3
第二名	後菜鳥的燦爛時代	7		股市即時通	3
第三名	楊麗花歌仔戲	6		疫起線上看	3
第四名	藍色蜘蛛網	4		錢線百分百	3
第五名	360 行向前衝	3	第六名	午安您好	2



五、台視公司一百一十年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

217022-1 主題 詢問《戀愛是科學》為什麼 6/6 又是播舊的。

內容 詢問《戀愛是科學》為什麼 6/6 又是播舊的。抱怨應該跑馬字幕讓觀眾知道因為防疫停拍，雖然新聞有報導但不是每個人都有看到新聞，不然她都以為是台視放錯片子。(告知配合防疫暫停拍攝，目前先播精選內容。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/6/7 下午 01:06:00 地區 新北市

217125-1 主題 肯定《加油！美玲》劇情教化人心。

內容 肯定《加油！美玲》劇情教化人心。表示劇中奶奶角色非常棒正面積極，鼓勵民心。希望台視可以多製播這類的好劇。

張貼者 小姐 張貼日期 2021/6/9 下午 04:06:00 地區 不願透露

217284-1 主題 加油美玲

內容 您好：因之前可以在 Litv 可以看加油美玲但是 Livy 因版權問題所以下架了現在在 YouTube 的集數只有上架 136 集而已可以麻煩更新到週五的集數 212 集嗎？讓我們防疫在家有劇可以追

回覆 目前播出的加油美玲為剪輯過的精華版。YouTube 整集公開時間會配合短影音的公開時程。謝謝您的觀看。

張貼者 時** 張貼日期 2021/6/12 下午 03:43:00 地區 新北市

【綜藝】

218054-1 主題 詢問這週日《全明星運動會》是否為重播。

內容 詢問這週日《全明星運動會》是否為重播。(告知是。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/6/29 上午 10:43:00 地區 不願透露

【社教】

216859-1 主題 表示肯定《疫情線上看》，覺得很方便。

內容 表示肯定《疫情線上看》，覺得很方便。(節目部參考。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/6/4 上午 10:26:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

217882-1 主題 感謝貴公司的用心。

內容 貴公司不論是節目的製作，還是新聞的品質，大家都有目共睹。感謝你們的團隊對社會的貢獻和付出。尤其是新聞的品質，我特別喜歡。真的很謝謝你們，我覺得你們有很好的團隊。

回覆 謝謝您對台視新聞的肯定與支持，您的鼓勵是我們前進的動力，我們會繼續秉持專業的精神與態度，兢兢業業用心製作每則新聞。

張貼者 周** 張貼日期 2021/6/25 上午 08:38:00 地區 台北市

217981-1 主題 詢問芒果銷售新聞資訊。

內容 詢問芒果銷售新聞資訊。(告知台東農產公司 089-310479)

張貼者 王小姐 張貼日期 2021/6/26 上午 10:00:00 地區 桃園市

【專題】

216798-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家菜川菜』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家菜川菜』店家資訊。(告知電話 0226310701。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/6/1 上午 09:40:00 地區 不願透露

217084-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『灑夢想的創意飯糰』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『灑夢想的創意飯糰』店家資訊。(告知電話 0987343534。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/8 下午 02:46:00 地區 不願透露

217123-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『小李子蘭州牛肉拉麵館』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『小李子蘭州牛肉拉麵館』店家資訊。(告知電話 02-27369505。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/9 下午 01:43:00 地區 不願透露

217444-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『馬祖乾麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『馬祖乾麵』店家資訊。(告知電話 0227715406。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/16 下午 01:15:00 地區 不願透露

217466-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『八斗子的海味大餐』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『八斗子的海味大餐』店家資訊。(告知電話 0928-066-052。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/17 上午 10:46:00 地區 不願透露

217528-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『詩意火鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『詩意火鍋』店家資訊。(告知電話 0223682127。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/18 下午 01:41:00 地區 不願透露

217731-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家放山雞 寧夏夜市飄香 20 年』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家放山雞 寧夏夜市飄香 20 年』店家資訊。(告知電話 02-25566022。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/6/21 下午 04:49:00 地區 台北市

217895-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『猛男麻油雞暖心直送』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『猛男麻油雞暖心直送』店家資訊。(告知電話 02-27985598。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/25 下午 01:02:00 地區 不願透露

218058-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『深夜食堂』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『深夜食堂』店家資訊。(告知電話 0225978951。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/29 下午 05:14:00 地區 不願透露

218061-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作港點』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作港點』店家資訊。(告知電話 035612818。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/30 下午 03:20:00 地區 不願透露

財經台
216860-1 主題 詢問財經台頻道位置。
內容 詢問財經台頻道位置。(已告知 156。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/6/4 上午 10:35:00 地區 不願透露

工程收視類

217162-1 主題 反映無線電視台視四個頻道常常無法收視。(元長鄉)

內容 反映無線電視台視四個頻道常常無法收視。(元長鄉)

回覆 一、中部台去電雲林元長鄉觀眾曾先生，得知使用數位液晶電視，住平房，戶外Yagi天線，僅台視有時收不到，這現象已經很久只是沒有打電話反映。二、向觀眾說明目前發射站播出訊號正常，請其自動掃描（因觀眾年紀大不知有無操作正確）無效，觀眾表示會請電器行來檢查，若有收視問題再與本台聯繫。

張貼者 曾先生 張貼日期 2021/6/10 上午 10:55:00 地區 雲林縣

217251-1 主題 台灣南部沒有訊號

內容 閱件者您好：我是南部的觀眾，家裡的數位電視收不到台視四台的訊號已經快一個星期了可以幫幫忙嗎？

回覆 一、南部同仁去電經詢住家台南市安南區育安二街透天4樓，不知自家天線裝設情形，稱近日台南下大雨，收不到台視四台的訊號。二、建議先檢查調整天線方向是否偏移，尋找最佳接收方向，如未改善可檢查天線及電纜線、分配器、接頭等安裝情形。三、留下站台電話供再次諮詢。

張貼者 鄭** 張貼日期 2021/6/11 下午 09:29:00 地區 台南市

217464-1 主題 留言反映台視頻道突然都無法收視。(大溪)

內容 留言反映台視頻道突然都無法收視。(大溪)

回覆 回電林先生，得知家住透天四樓，天線裝在頂樓，一、二樓有兩台瑞軒電視，初步研判可能是天線從頂樓分配到一二樓線路過長且分配信號損失所致，由於林先生人在外面，不方便聊太久，林先生說確認店子湖發射正常就好。

張貼者 先生 張貼日期 2021/6/16 下午 08:00:00 地區 桃園市

217768-1 主題 反映無線電視只有台視看不到。(善化區)

內容 反映無線電視只有台視看不到。(善化區)

回覆 一、南部台同仁回電林小姐，得知近兩週來台視收訊不好，以往皆正常。其天線架於3樓頂拉至1樓客廳。二、是否因近日大雨影響，請其檢查纜線接頭及調整天線方位或加裝強波器，應可改善收訊。並留站台電話供諮詢。

張貼者 林小姐 張貼日期 2021/6/22 下午 05:00:00 地區 台南市

觀眾服務

217722-1 主題 詢問今日彰化縣確診人數。

內容 詢問今日彰化縣確診人數。(上疾管署網站查詢為1例已回電告知。)

張貼者 黃小姐 張貼日期 2021/6/20 下午 05:05:00 地區 彰化縣

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
加速施打 接種疫苗"重度慢" 紐約州.佛州擬開圍醫院
新聞
財經
發射站
» 李遠酋挺萊豬扯"賺是吉" 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"速度慢" 紐約州.佛州擬開圍醫院
» 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
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!!
MyMusic
150 張錄影門票大放送
同步播出陪你過除夕!
2021 TTV SUPERSTAR
生活熱料
「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
台視新聞台
各有優缺點! 胃食道逆流藥物治療新選擇
台視新聞HD
台視文化公司
TTV iSHOPPING
台視綜合台
台視財經台
台視新聞台
臺灣電視台
台視文化公司

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



編號	公佈欄 - 意見主題	發表日期
460	刊登跑馬燈訊息	2015/8/21
459	閱聽人意見處理程序	2011/1/1
433	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄	2009/4/23

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。