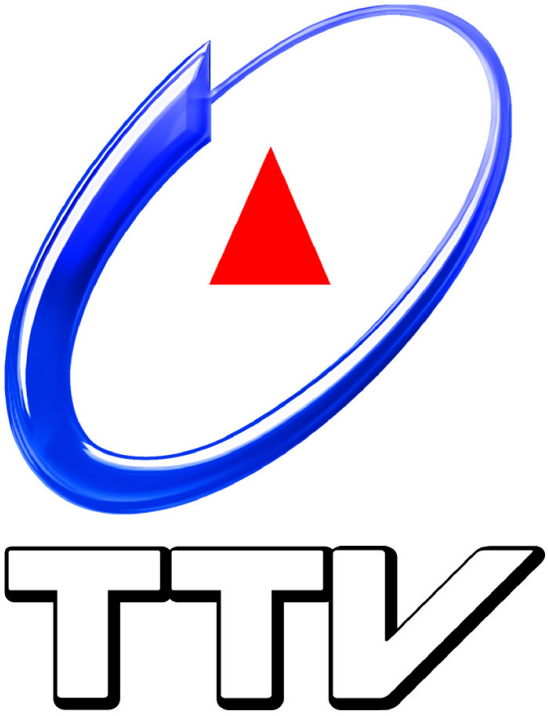


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十年七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

台視一百一十年七月資料統計表及圖表　7

五、一百一十年七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。

台視一百一十年七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。

◎一百一十年七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七月，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: 一百一十年七月一日至七月三十一日

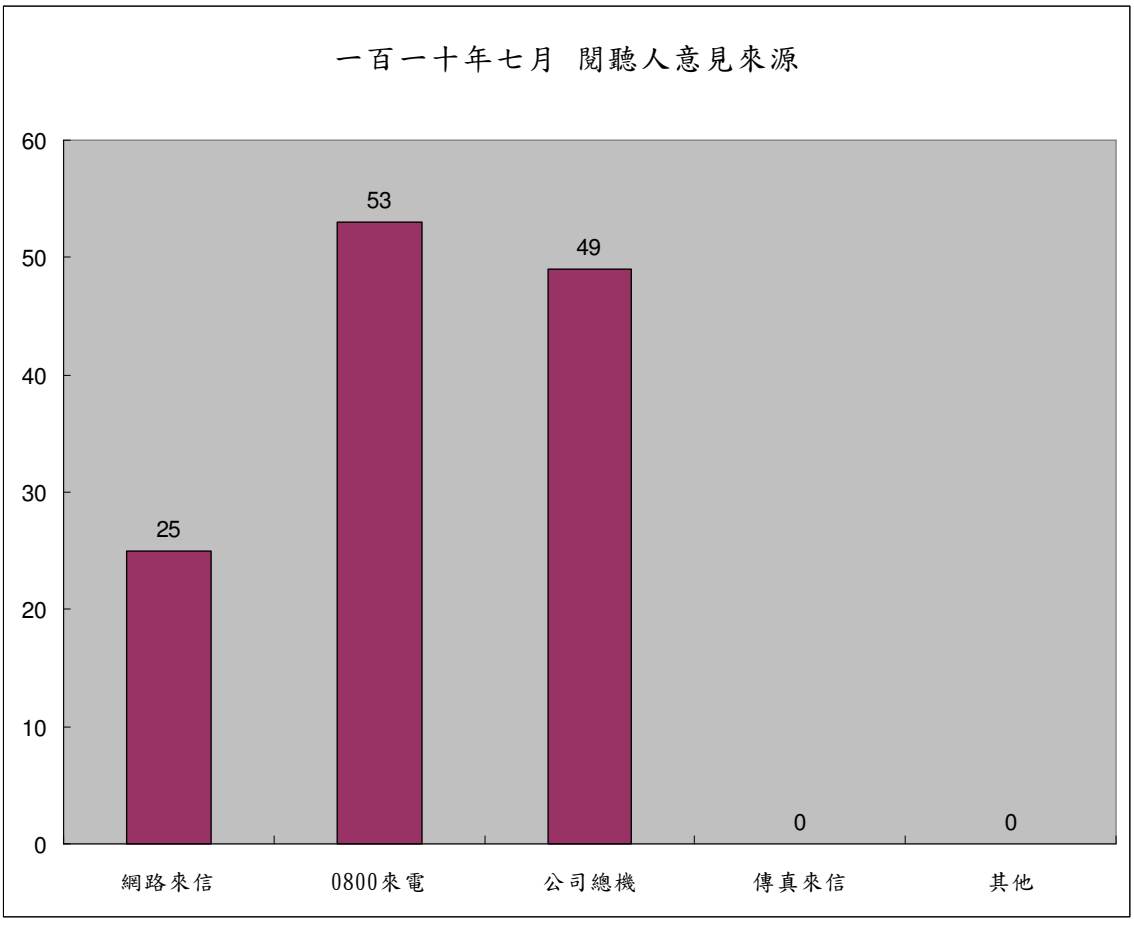
閱聽人意見總件數 127 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

七月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	92	11	13	11

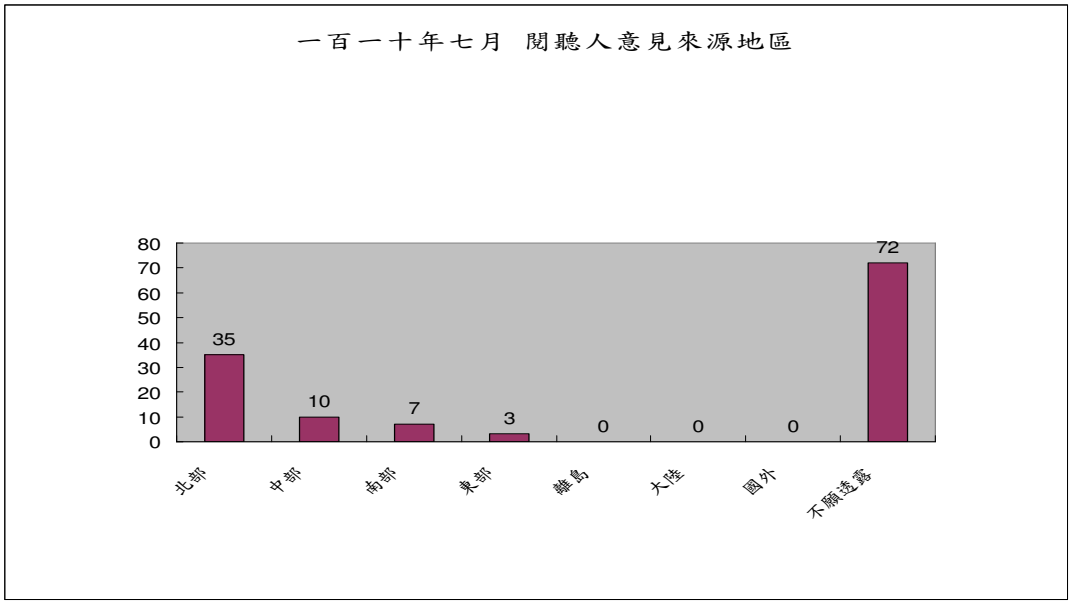
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	25	53	49	0	0



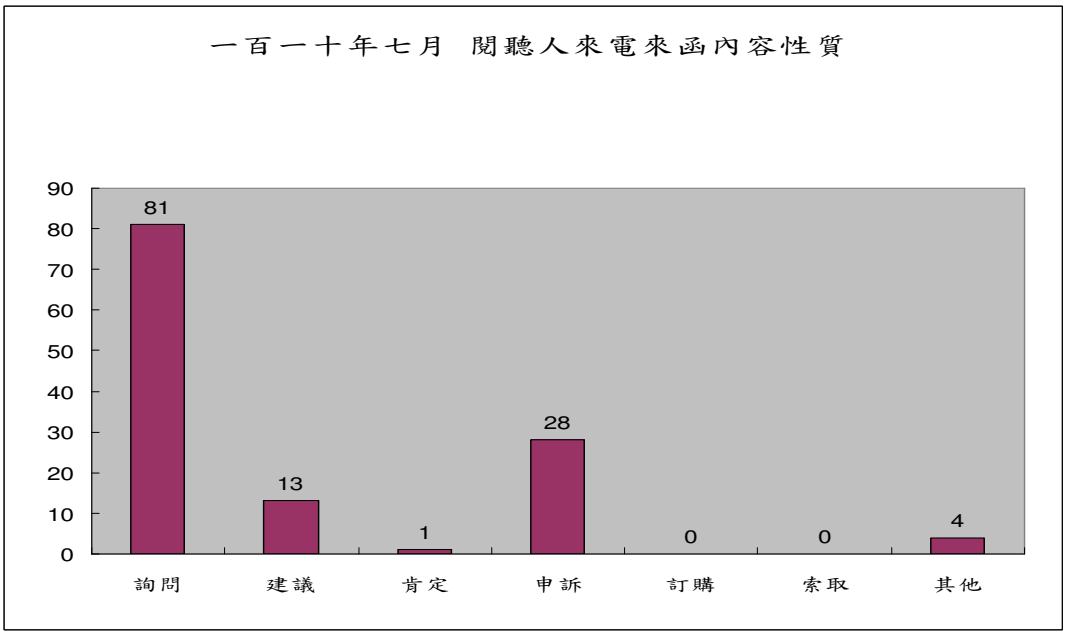
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	35	10	7	3	0	0	0	72



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	81	13	1	28	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	102	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	24		楊麗花歌仔戲	7
第二名	股市即時通	10	第六名	午安您好	3
第三名	羅雀高飛	9		台語新聞	3
第四名	台灣真善美	8		消費情報讚	3
第五名	晚間新聞	7	第七名	360 行向前衝	2



五、台視公司一百一十年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

218165-1 主題 大嘻哈時代7/17播出內容片段涉及性別及年齡歧視

內容 在歌手「八八男」上舞台前，他向對手的挑釁用語「阿姨，妳可以回家煮飯了」加強了女性在家務中性別分工的刻板印象，並暗指女性不應出現在工作領域，應從事家務工作。同為參與比賽人員，八八男與對手應有平等權，卻以「阿姨」嗆對手，以對手無法改變之處（年齡），攻擊對方，嚴然事在強調「嘻哈」是年輕人的文化，是一種文化霸權。謝謝您的用心閱讀，祝您順利！

回覆 感謝您的意見。我們會轉達給製作單位參考改進。也請繼續支持本節目。

張貼者 邱** 張貼日期 2021/7/17 下午 11:34:00 地區 桃園市

新聞專題節目類

【新聞類】

218070-1 主題 報導有誤

內容 【疫情宅在家整理衣櫃　沒公德心亂丟舊衣回收】 2021.06.29 18:31 新竹縣南寧路上發生舊衣回收箱被塞爆，塞不進回收箱的就一袋又一袋的堆放路邊，儘管回收箱上早就張貼公告，防疫期間暫停回收，但還是一堆人視而不見，主管舊衣回收業務的新竹縣身心障礙者扶助協會表示，因為疫情人力真的不足，呼籲民眾發揮公德心，盡量做好分流別亂丟。 備註：並沒有暫停回收。

回覆 您好,記者是根據舊衣回收箱上貼的公告寫暫停回收,另外訪問貴協會人員有表示會減少回收,這部分新聞內容都有提到

張貼者 新竹縣 張貼日期 2021/7/1 下午 03:40:00 地區 新竹縣市

218117-1 主題 詢問 7/7《晚間新聞》報導『黃子佼代言的餅干』是什麼廠牌。
內容 詢問 7/7《晚間新聞》報導『黃子佼代言的餅干』是什麼廠牌。(告知中祥雪花餅。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/8 下午 02:16:00 地區 不願透露

218158-1 主題 新聞內容有實用性
內容 你好，針對中部地區疫情，現在讓人擔心的就是年輕人的社交傳播，15 號的晚間新聞，有看到你們提出，發現原來是案號比較後面的台中男子，可能比先被發現確診的彰化男子，更早還確診，因為還有看其他家的報導，沒有提出這個點，覺得你們真的有抓出事件的關鍵，讓我和親友們 ，都覺得台視新聞真的很不錯。希望你們可以繼續多報導中部的訊息，謝謝
回覆 謝謝您的支持與肯定,您的鼓勵也是我們前進的動力,我們將繼續努力製播優質客觀的新聞，服務觀眾.
張貼者 陳** 張貼日期 2021/7/16 下午 02:03:00 地區 台中市

【專題】
218079-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸菜白肉鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸菜白肉鍋』店家資訊。(告知電話 04-23158108。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/2 下午 04:12:00 地區 不願透露

218098-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『明月湯包』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『明月湯包』店家資訊。(告知電話 02-27367192。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/7/5 下午 05:25:00 地區 台北市

218116-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味肉羹』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味肉羹』店家資訊。(告知電話 02-24229709。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/8 下午 12:56:00 地區 不願透露

218122-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『基隆鍋燒麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『基隆鍋燒麵』店家資訊。(告知電話 02-24253196。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/9 下午 12:39:00 地區 不願透露

218135-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『豆漿店』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『豆漿店』店家資訊。(告知電話 0222463197。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/7/13 上午 10:48:00 地區 不願透露

218144-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹貝果』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹貝果』店家資訊。(告知電話 036573319。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/14 下午 01:42:00 地區 不願透露

218151-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『炭烤胡椒餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『炭烤胡椒餅』店家資訊。(告知電話 02-22252857。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/15 下午 01:44:00 地區 不願透露

218179-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『新潮中菜顛覆傳統』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『新潮中菜顛覆傳統』店家資訊。(告知電話 02-27765188。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/20 下午 04:45:00 地區 不願透露

218181-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『浮誇火鍋 3 公斤澎湃肉盤上桌』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『浮誇火鍋 3 公斤澎湃肉盤上桌』店家資訊。(告知電話 03-4220087。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/21 下午 04:13:00 地區 不願透露

218202-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『爺爺的酸菜白肉鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『爺爺的酸菜白肉鍋』店家資訊。(告知電話 02-27588380。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/23 下午 01:54:00 地區 不願透露

218220-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『哈囉炸醬麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『哈囉炸醬麵』店家資訊。(告知電話 035338849。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/27 下午 03:31:00 地區 不願透露

218225-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作芒果乾』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手作芒果乾』店家資訊。(告知電話 0911108112。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/28 下午 03:11:00 地區 不願透露

218238-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『印度菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『印度菜』店家資訊。(告知電話0227155277。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/7/30 下午 03:23:00 地區 不願透露

財經台
218130-1 主題 反映《股市即時通》右下角數字跳很快，根本來不及看。
內容 反映《股市即時通》右下角數字跳很快，根本來不及看。
回覆 電腦看盤系統，交易數據一有更新就會跳動，會反映給設計廠商參考。
張貼者 小姐 張貼日期 2021/7/12 上午 08:58:00 地區 不願透露

218171-1 主題 詢問財經台網路收看方式。
內容 詢問財經台網路收看方式。(家中有大樓電視天線但從來沒裝過，電視機都是用來接電腦。)(告知財經台沒有網路直播。說明大樓電視天線安裝後就可以收視。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/7/19 上午 10:30:00 地區 新北市

218185-1 主題 台視財經台
內容 老是有一個分析師講話有氣無力聲音忽大忽小不要再讓這種人來上節目了好不好聽到那個聲音就很反感。都是開靜音昨天也來上今天也來上現在就正在講真是煩死了聽到聲音就很討厭根本都聽不清楚他在講什麼東西也不重要了 噢他的名字打出來了叫做林市育講一堆廢話??唉
回覆 謝謝您的指教,提供製作單位參考!
張貼者 黃小姐 張貼日期 2021/7/22 上午 09:30:00 地區 雲林縣

工程收視類

218084-1 主題 反映北投地區無法收看無線電視。

內容 反映北投地區無法收看無線電視。(總值日員：林輝清-告知北投丹鳳站台電供電中斷。11：35 已回復正常。)

張貼者 不願透露 張貼日期 2021/7/4 上午 11:13:00 地區 台北市

218196-1 主題 反映無線電視突然都無收視。(芎林鄉)

內容 反映無線電視突然都無收視。(芎林鄉)(登錄 OA 請工程部回電。)

回覆 一、回電告知土石流把五峰鄉台電電纜弄斷，且五指山站發電機柴油用盡，目前五指山停電中。二、台電搶修五指山電纜，估約 1 至 3 天時間。

張貼者 彭先生 張貼日期 2021/7/23 上午 09:24:00 地區 新竹縣市

觀眾服務

218101-1 主題 詢問為什麼都沒看到林益如播報。

內容 詢問為什麼都沒看到林益如播報。(告知休假。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/7/6 上午 11:05:00 地區 不願透露

218111-1 主題 詢問林益如新聞播出時段是否調整。

內容 詢問林益如新聞播出時段是否調整。(告知休假。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/7/7 下午 04:14:00 地區 不願透露

218112-1 主題 留言詢問不知道什麼時候看到節目介紹藥粉購買方式。

內容 留言詢問不知道什麼時候看到什麼疫情節目介紹的藥粉購買方式。(回電說明無法查詢。)

張貼者 王小姐 張貼日期 2021/7/7 下午 04:38:00 地區 不願透露

218131-1 主題 詢問為什麼都沒看到林益如播報。

內容 詢問為什麼都沒看到林益如播報。(告知休假。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/7/12 上午 10:30:00 地區 不願透露

218217-1 主題 詢問吉安鄉綜合台頻道位置。

內容 詢問吉安鄉綜合台頻道位置。(已告知98。)

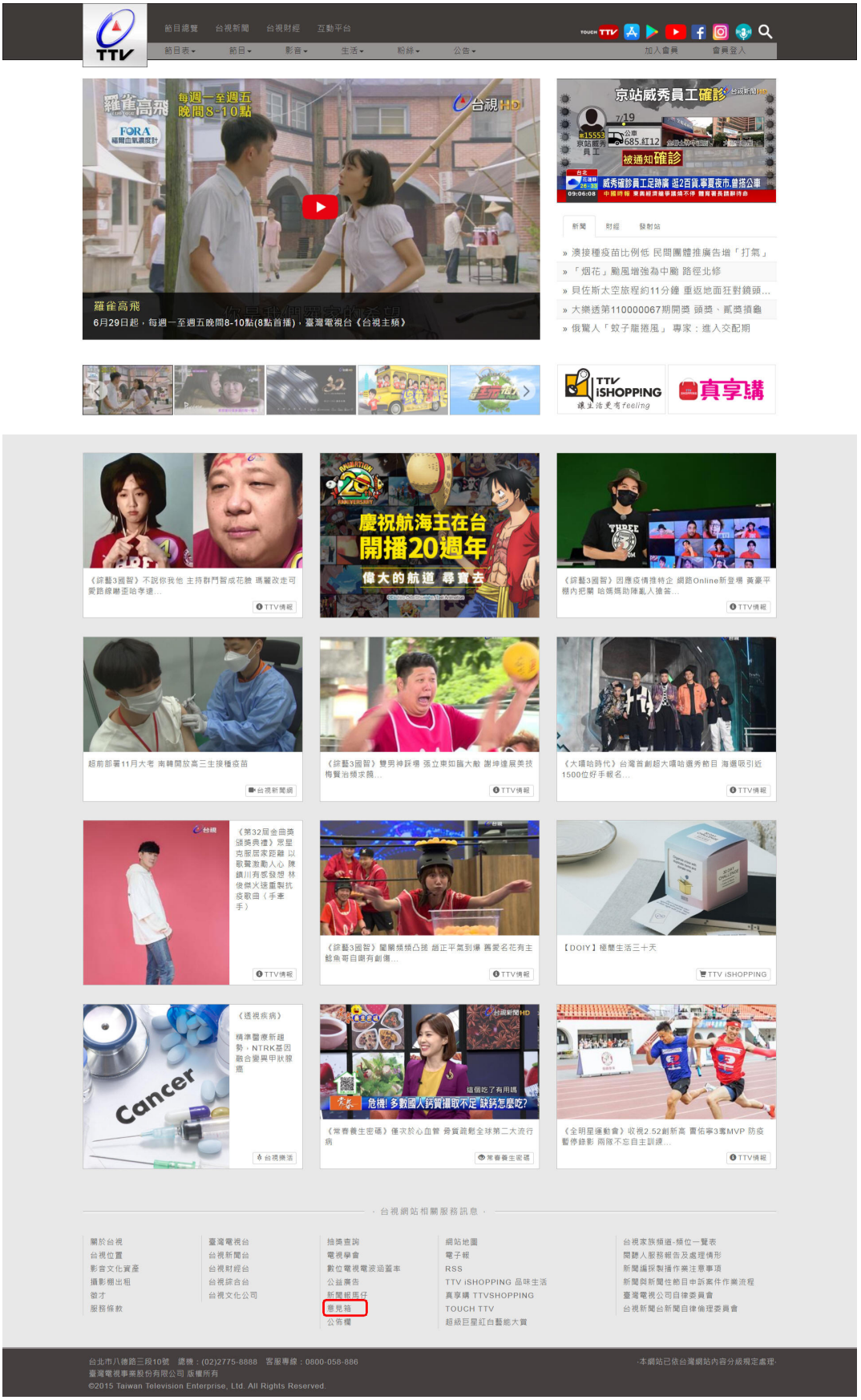
張貼者 小姐 張貼日期 2021/7/26 下午 01:26:00 地區 花蓮縣

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
羅雀高飛
每週一至週五
晚間8-10點
台視HD
FORA
羅雀高飛
6月29日起，每週一至週五晚間8-10點(8點首播)，臺灣電視台《台視主頻》
京站威秀員工確診
被通知確診
威秀確診員工足跡廣 逛2百貨.掌夏夜市.量搭公車
新聞
財經
發射站
» 澳接種疫苗比例低 民間團體推廣告增「打氣」
» 「烟花」颱風增強為中颱 路徑北修
» 貝佐斯太空旅程約11分鐘 重返地面狂對鏡頭...
» 大樂透第110000067期開獎 頭獎、貳獎擠龜
» 俄驚人「蚊子龍捲風」 專家：進入交配期
TTV iSHOPPING
真享購
慶祝航海王在台
開播20週年
偉大的航道 尋寶去
超前部署11月大考 南韓開放高三生接種疫苗
【DOIY】極簡生活三十天
Cancer
危機! 多數國人鈣質攝取不足 缺鈣怎麼吃?
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
新聞攝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
台視新聞台新聞自律倫理委員會
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。