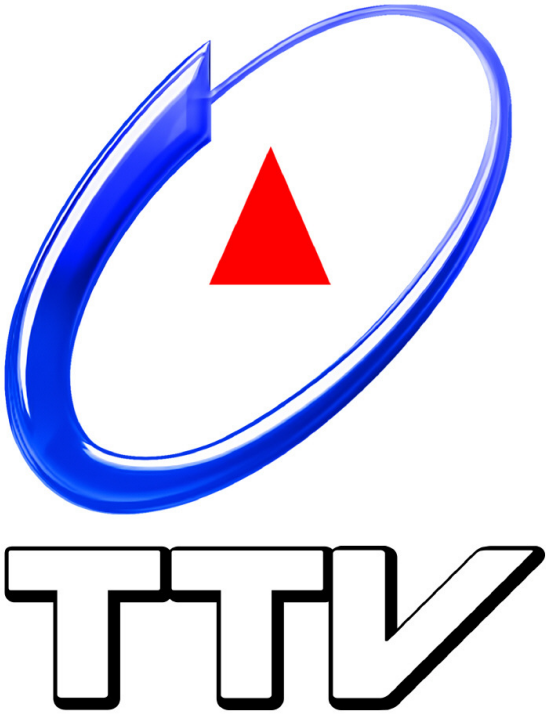


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十年八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

台視一百一十年八月資料統計表及圖表　7

五、一百一十年八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。

台視一百一十年八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。

◎一百一十年八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八月，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: 一百一十年八月一日至八月三十一日

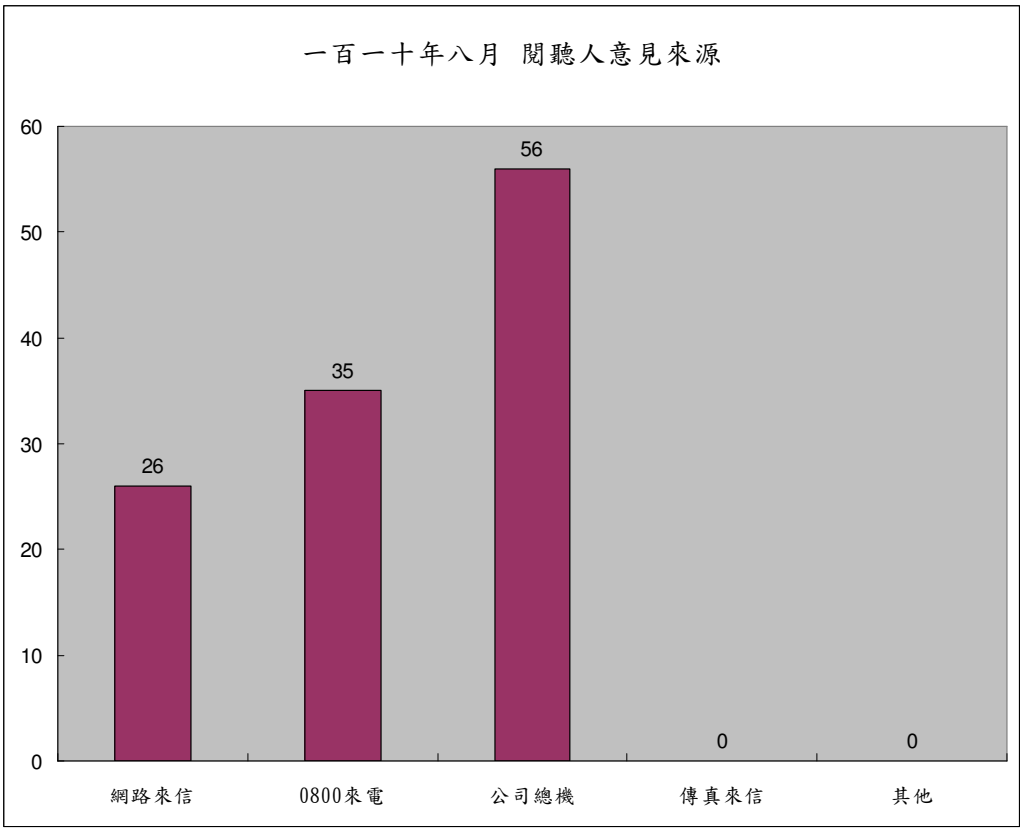
閱聽人意見總件數 117 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	97	4	2	14

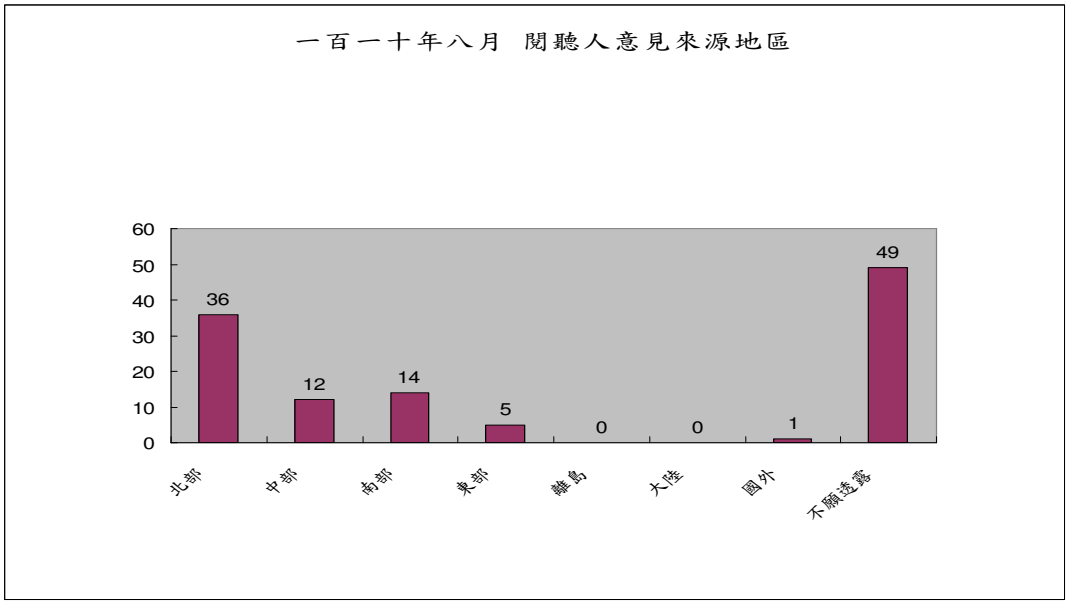
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	26	35	56	0	0



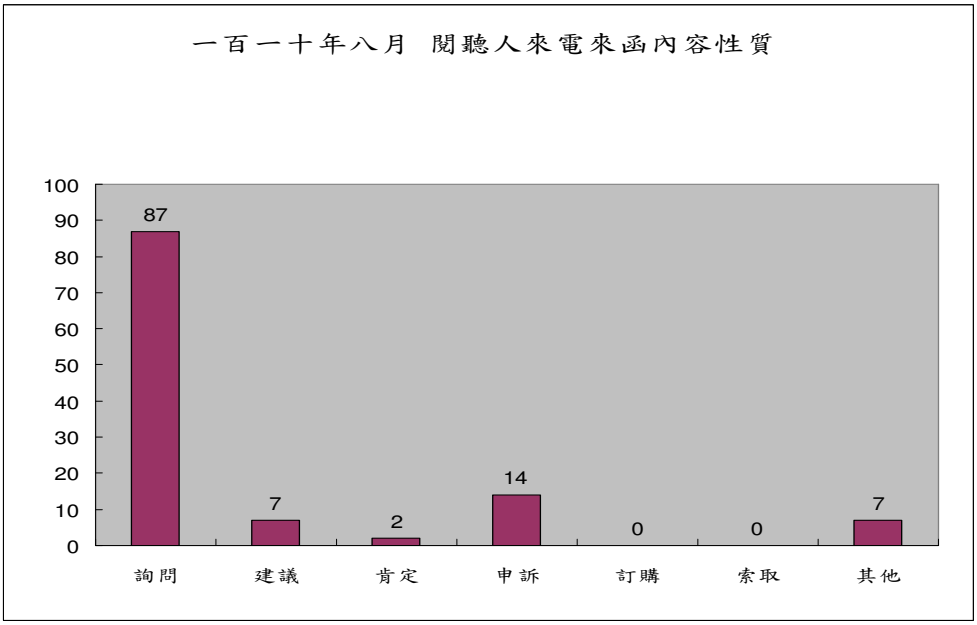
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	36	12	14	5	0	0	1	49



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	87	7	2	14	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	91	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		楊麗花歌仔戲	5
第二名	金曲獎	9	第五名	消費情報讚	4
第三名	台灣真善美	7		數碼寶貝大冒險	4
第四名	360 行向前衝	5	第六名	晚間新聞	2
	天才醫師耀漢	5		超級巨星紅白藝能大賞	2





五、台視公司一百一十年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

218271-1 主題 肯定《羅雀高飛》全劇。

內容 肯定《羅雀高飛》全劇。表示在民視這麼灑狗血亂演的戲之下，《羅雀高飛》清新好看結局也很完美，希望可以多製播這樣的好戲。

回覆 謝謝觀眾給予支持，日後會繼續努力，做精緻清新的好戲。

張貼者 小姐 張貼日期 2021/8/5 下午 02:51:00 地區 台南市

218297-1 主題 詢問《天才醫師耀漢》白天重播時間及總集數。

內容 詢問《天才醫師耀漢》白天重播時間及總集數。(已告知13：00及22集。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/8/9 下午 02:24:00 地區 台北市

218339-1 主題 詢問《戀愛是科學》是否恢復播出。

內容 詢問《戀愛是科學》是否恢復播出。(告知8/22從第10集開始播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/8/19 下午 02:47:00 地區 台北市

【綜藝】

218373-1 主題 台視You Tube頻道的影片不能看 ？

內容 請問為什麼台視主辦的2020年紅白藝能大賞，有一些歌手的影片在台視YouTube頻道上為什麼都變成私人的影片不能觀看了？

回覆 很抱歉，部分影片受限於音樂版權因素，必須於頻道中下架。

張貼者 賴** 張貼日期 2021/8/24 下午 02:06:00 地區 新北市

【特別節目】

218327-1 主題 詢問《第 32 屆金曲獎頒獎典禮》星光大道播出時間。
內容 詢問《第 32 屆金曲獎頒獎典禮》星光大道播出時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/8/16 下午 12:34:00 地區 不願透露

218335-1 主題 詢問《第 32 屆金曲獎頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問《第 32 屆金曲獎頒獎典禮》播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/18 上午 11:29:00 地區 不願透露

【卡通】

218276-1 主題 詢問《數碼寶貝大冒險》以後是否都改為 16:57 播出。
內容 詢問《數碼寶貝大冒險》以後是否都改為 16：57 播出。(告知依照節目表。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/6 上午 09:21:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

218256-1 主題 終於等到林益如主播在新聞主播台出現
內容 本人是台視多年的忠實觀眾，特別是「林益如主播」播報新聞的方式及「益起看世界」能夠看到她性感又不失專業的裝扮，她的聲線讓我不用看畫面，光聽聲音就有畫面出現，非常開心她的再次出現，也希望之後能天天在播報重要新聞時能看見她的播報！
回覆 謝謝您對林主播的支持,也請您持續鎖定台視新聞!
張貼者 徐** 張貼日期 2021/8/2 下午 07:20:00 地區 台北市

218286-1 主題 新聞發音錯誤
內容 https://youtu.be/VpebYthrEbY 1:38 秒 三地門 隘(ㄞˋ)寮溪

記者發音成 一丶
回覆 謝謝您的指正,已經提醒記者注意 !
張貼者 S** 張貼日期 2021/8/8 上午 12:49:00 地區 台北市

218341-1 主題 「覓食」... 台視新聞 不要再錯了
內容 覓食，常是用在大自然生物，不是用在現代人，新聞部不要再鬧笑話都不自知，出門覓食就是個好笑的詞，只有將動物擬人化才會有這個詞。真的，請不要在播報新聞時再將「外出買餐飲、用餐」簡單地用「覓食」來自創用法，這樣的中文程度非常不適當，而且常常三天兩頭就這麼用一次，新聞台還整天重複好幾次。 其他常見： 1. 染疫、罹病，兩者不同，但是都不適合用「中鏢」 2. 極度悲慘淒厲的情境局勢下，顯露出高度價值的志節或情操，才會用「動容」;一般的感動並不適用 3. 真的要用「震怒」的話，萬人之上，至少要用在地位非常非常高的對象像是總統、院長，市長、局長、處長等等其實都還不夠高，其他職等或頭銜當然更不合適，還用在鄰里長、老闆、爹娘，就是鬧笑話 ... 說不完。還請長官要先審一下稿，一定要中文程度好點的人員幫幫忙，不要洋學歷卻中文弱的人員來校稿。
回覆 謝謝您的指正
張貼者 蘇先生 張貼日期 2021/8/19 下午 11:05:00 地區 基隆市

【專題】
218260-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意炒飯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意炒飯』店家資訊。(告知電話 0936116590。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/3 下午 03:44:00 地區 不願透露

218265-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『時尚咖啡館』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『時尚咖啡館』店家資訊。(告知電話 0224254663。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/4 下午 03:29:00 地區 不願透露

218304-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『菠蘿泡芙』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『菠蘿泡芙』店家資訊。(告知電話 0908312332。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/10 下午 02:20:00 地區 不願透露

218311-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『烤蚵吃到飽』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『烤蚵吃到飽』店家資訊。(告知電話 062216968。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/11 下午 04:24:00 地區 不願透露

218315-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『大麵羹』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『大麵羹』店家資訊。(告知電話 0422011718。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/12 下午 03:56:00 地區 不願透露

218317-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『國手肉骨茶』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『國手肉骨茶』店家資訊。(告知電話 0225159268。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/13 下午 01:30:00 地區 不願透露

218348-1 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 27715406。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/8/20 下午 01:09:00 地區 不願透露

218367-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家與川菜完美結合』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家與川菜完美結合』店家資訊。(告知電話 02-26310701。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/23 上午 11:00:00 地區 台北市

218378-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅蟳薑母鴨』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅蟳薑母鴨』店家資訊。(告知電話 26877171。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/26 下午 12:01:00 地區 不願透露

218385-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味甜品』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『古早味甜品』店家資訊。(告知電話 0939395944。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/8/30 下午 01:33:00 地區 不願透露

218390-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『父子齊心 紅燒肉飯飄香 30 年』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『父子齊心 紅燒肉飯飄香 30 年』店家資訊。(告知電話 02-23381090。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/31 下午 03:47:00 地區 台北市

工程收視類
218380-1 主題 台南永康區數位訊號不佳，無法收視

內容 如題

回覆 經查主站運作正常。電郵回覆 1. 謝謝你對台視的愛護，經查本公司枕頭山及中寮山發射訊號正常。 2. 影響接收訊號強弱，因素很多，須一一排除。天線本體、天線位置、天線接收方向、各樓層分配器及強波器、電纜線接頭等使用情形，如果是大樓共用天線，牽涉到管委會，建議由管委會請專業廠商檢查。 3.如有任何問題，可來電 06-6822334 諮詢相關問題。

張貼者 羅** 張貼日期 2021/8/27 下午 07:58:00 地區 台南市

觀眾服務

218251-1 主題 MOD 用戶詢問訂閱密碼。

內容 MOD 用戶詢問訂閱密碼。(告知自洽中華電信。)

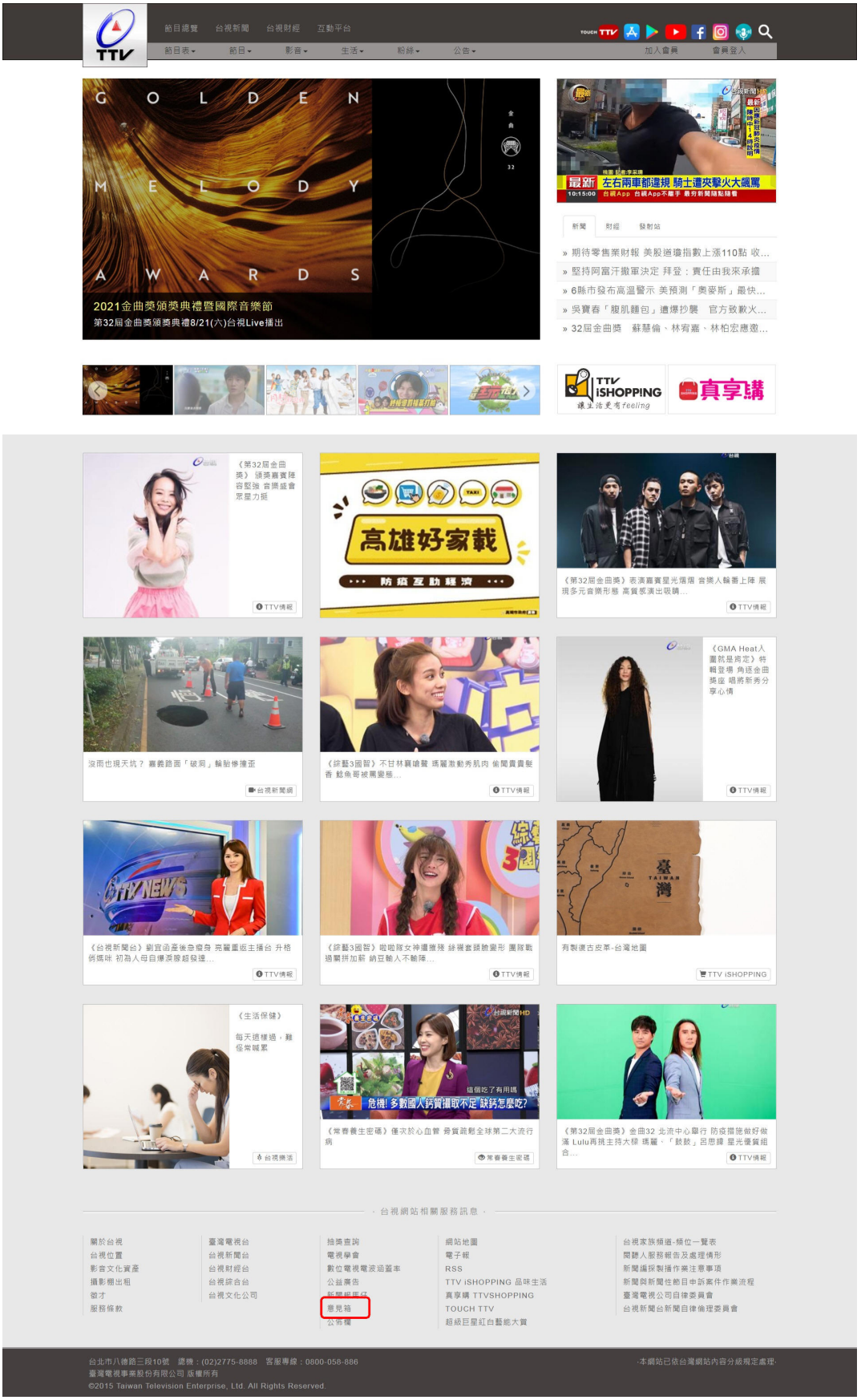
張貼者 先生 張貼日期 2021/8/2 上午 10:28:00 地區 台中市

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
GOLDEN MELODY AWARDS
2021金曲獎頒獎典禮暨國際音樂節
第32屆金曲獎頒獎典禮8/21(六)台視Live播出
最新 左右兩車都違規 騎士遭夾擊火大飆罵
新聞
財經
發射站
» 期待零售業財報 美股道瓊指數上漲110點 收...
» 堅持阿富汗撤軍決定 拜登：責任由我來承擔
» 6縣市發布高溫警示 美預測「奧麥斯」最快...
» 吳寶春「腹肌麵包」遭爆抄襲 官方致歉火...
» 32屆金曲獎 蘇慧倫、林宥嘉、林柏宏應邀...
TTV iSHOPPING
真享購
高雄好家載
防疫互助經濟
台視新聞網
台視樂活
台視綜合台
台視文化公司
臺灣電視台
台視新聞台
台視財經台
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
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
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。