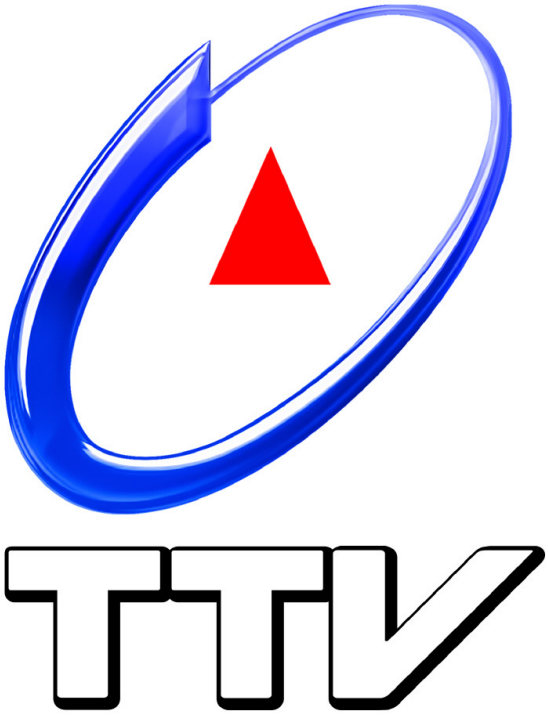


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十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

台視一百一十年十月資料統計表及圖表　7

五、一百一十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　15

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。

◎一百一十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一百一十年十月，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: 一百一十年十月一日至十月三十一日

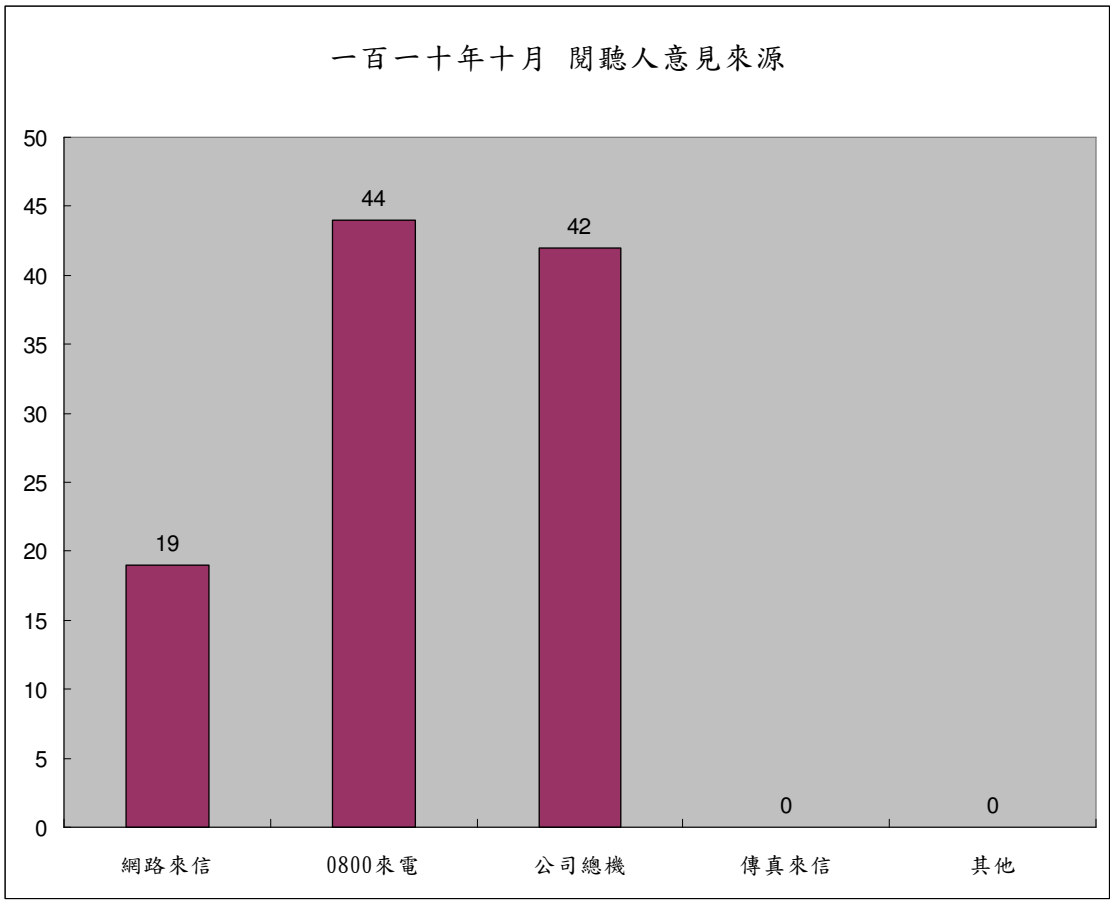
閱聽人意見總件數 105 件。

【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
	83	9	2	11

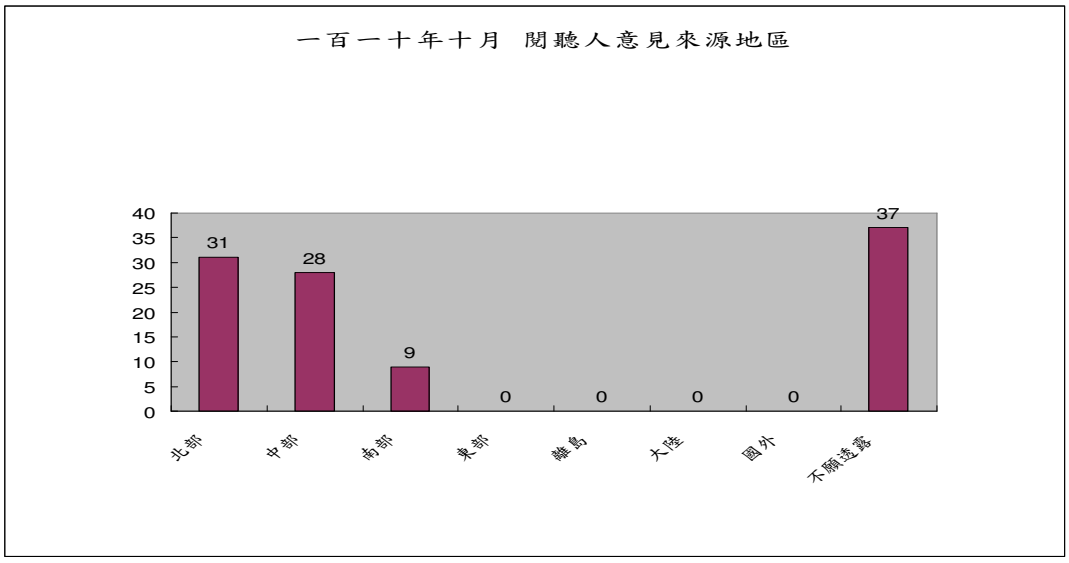
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	19	44	42	0	0



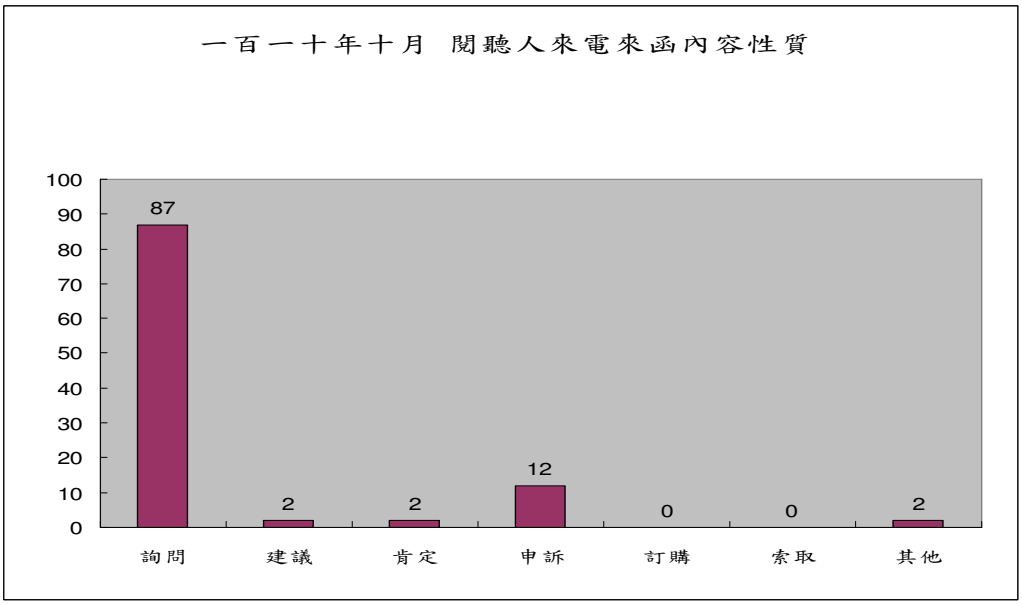
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	31	28	9	0	0	0	0	37



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	87	2	2	12	0	0	2



【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
	86	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	360 行向前衝	21	第六名	一千個晚安	2
第二名	尋找台灣感動力	10		台語新聞	2
第三名	台灣真善美	7		全明星觀察中	2
第四名	消費情報讚	5		幸福一點通	2
第五名	楊麗花歌仔戲	4		晚間新聞	2



五、台視公司一百一十年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

218677-1 主題 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：未公告《逆局》蓋台資訊。

內容 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：客戶反映 MOD503 頻道台視新聞台預告 10/24-PM10 點 即將於台視 008 頻道播放《逆局》，經查詢 MOD 節目表無此節目，公告為《百萬小學堂(0001) 》。客戶自行查詢是否有相關蓋台資訊，查詢其他頻道皆有相關公告，但查無 MOD 台視 008 頻道有公告蓋台未播放《逆局》資訊，要求頻道商儘速回電告知正確資訊。

回覆 已電話聯繫林小姐，告知我方節目異動通知在 9/29 即提供 MOD，但 MOD 在 10/20 才正式公告，離節目首播時間 10/24 太近，無法充分告知觀眾，以致有相關誤會，林小姐接受本公司相關回覆。另將協請 MOD 爾後提前公告，避免不必要客訴。

張貼者 林小姐 張貼日期 2021/10/21 下午 12:24:00 地區 台北市

218711-1 主題 詢問公視為什麼可以播《生生世世》。

內容 詢問公視為什麼可以播《生生世世》。(告知有合法取得版權播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/10/26 上午 11:55:00 地區 不願透露

219713-1 主題 詢問《一個屋簷下》是否會發行原聲帶、寫真書。

內容 詢問《一個屋簷下》是否會發行原聲帶、寫真書。(告知目前無資訊可留意台視戲劇臉書。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/10/27 下午 04:20:00 地區 不願透露

【綜藝】

218583-1 主題 詢問《全明星觀察中》播出時間。
內容 詢問《全明星觀察中》播出時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/1 上午 10:22:00 地區 高雄市

218608-1 主題 詢問這週日的《全明星觀察中》是否播出。
內容 詢問這週日的《全明星觀察中》是否播出。(告知照常播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/6 下午 03:23:00 地區 不願透露

218632-1 主題 詢問10/16是否還會播出《時代有嘻哈》。
內容 詢問10/16是否還會播出《時代有嘻哈》。(告知《大嘻哈時代》10/9已播畢。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/10/12 下午 12:50:00 地區 台中市

綜合台
218585-1 主題 詢問綜合台《新星星知我心》突然沒有播出。
內容 詢問綜合台《新星星知我心》為什麼突然沒有播出。(告知全劇已播畢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/1 下午 04:21:00 地區 高雄市

新聞專題節目類
【新聞類】
218605-1 主題 請如實報導新聞
內容 貴電視台報導新聞越來越不真實,例如報導紐西蘭認可施打22種疫苗後皆可入境,上述包含國產高端疫苗,但卻沒如實報導即使打了疫苗都還是得隔離14天,也就是說不論你打了任何疫苗,入境紐西蘭後都須隔離14天,這新聞的重點不該是打高端可以入境,卻不提還是要隔離14天,貴電視台怕得罪當局選擇不如實報導,實有違新聞從業良知及專業
回覆 根據紐西蘭政府疫情專網，要求入境旅客必須完整接種新冠肺炎

疫苗，配合隔離 14 天，才能入境，一共有 22 種疫苗接受入境許可，包含台灣的高端疫苗。很感謝您收看，因該則新聞今日重點不在此，故當時未提及仍須隔離 14 天。而台視新聞一向秉持專業精神，並無不如實報導。
張貼者 陳** 張貼日期 2021/10/5 下午 02:31:00 地區 台中市

218695-1 主題 詢問 10/24《台視夜線新聞》報導『奶奶的果香臘肉』店家資訊。
內容 詢問 10/24《台視夜線新聞》報導『奶奶的果香臘肉』店家資訊。(告知電話 0222066778。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/10/25 上午 10:53:00 地區 不願透露

219710-1 主題 良心建議更換造型團隊.....
內容 10/26(二) 今天很高興看到鄔凱雯播晚間新聞今天鄔凱雯主播的這套服裝.已經看過很多次幾天前才看過,主播服裝重複性高今天晚間妝感也顯老氣許多平白浪費主播的氣質跟專業這造型團隊的專業真的很不行. 貴台造型真的跟其他台相較之下略遜一籌怎麼都沒有再進步改善的樣子呢! 真是可惜貴台主播的專業和努力
回覆 謝謝您寶貴的意見，造型團隊已為主播再訂製全新服裝，希望能夠更凸顯專業與氣質。
張貼者 孫 張貼日期 2021/10/26 下午 08:27:00 地區 台中市

219727-1 主題 詢問 10/29《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。
內容 詢問 10/29《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。(告知休假。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/29 上午 09:48:00 地區 苗栗縣

【專題】

218595-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『台日咖哩』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『台日咖哩、蘆洲饅頭』店家資訊。(告知電話 02-25795821、02-2282-5333。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/4 上午 09:10:00 地區 台北市

218620-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『私廚上菜 簡約慢活的南非料理』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『私廚上菜 簡約慢活的南非料理』店家資訊。(告知電話 0983-806528。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/10/8 上午 11:50:00 地區 彰化縣

218633-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『胡椒餅、米香』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『胡椒餅、米香』店家資訊。(告知電話 02-22252857、02-24231698。)
張貼者 先生 張貼日期 2021/10/12 下午 02:54:00 地區 台中市

218648-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『馬卡龍披薩』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『馬卡龍披薩』店家資訊。(告知電話 25020902。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/14 下午 01:18:00 地區 不願透露

資訊處
218637-1 主題 反映 youtubeTTV 台視官方頻道「台視劇場」命名錯誤。
內容 反映 youtubeTTV 台視官方頻道上架一系列標題為「台視劇場」的影片，但看影片片頭都顯示「周三劇場」，認為台視命名錯誤。
回覆 本公司將相關劇集統一以「台視劇場」單元名稱命名。
張貼者 先生 張貼日期 2021/10/13 上午 11:19:00 地區 桃園市

工程收視類

218628-1 主題 反映看不到台視訊號。(頭城大里村)

內容 反映看不到台視訊號。(宜蘭頭城大里村)(已反應工程部後恢復。)

張貼者 何小姐 張貼日期 2021/10/9 上午 10:30:00 地區 不願透露

218653-1 主題 反映無線電視突然無收視。(大湖)

內容 反映無線電視突然無收視。(大湖)

回覆 一、先詢問了解苗栗大湖改善站信號來源之民視責任區的東勢吊神山改善站是否正常。得知因台電 10/15 進行颱風後整修，正處於停電狀態無訊號，預計傍晚 5-6 點可復電。二、已回電告知連小姐此情況。

張貼者 連小姐 張貼日期 2021/10/15 上午 11:27:00 地區 苗栗縣

觀眾服務

218661-1 主題 詢問新聞主播為什麼都別粉紅色緞帶。

內容 詢問新聞主播為什麼都別粉紅色緞帶。(說明每年 10 月乳癌防治宣導標幟。)

張貼者 黃先生 張貼日期 2021/10/19 上午 09:05:00 地區 新北市

218678-1 主題 詢問《疫起線上看》除了電視上還有哪裡可以觀看。

內容 詢問《疫起線上看》除了電視上還有哪裡可以觀看。(告知 google 及 youtube 查詢關鍵字皆可找到影片觀看。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/10/22 上午 11:05:00 地區 不願透露

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
一千個晚安
A Thousand Goodnights
十分←→幸福
一千個晚安
9/23起，每週一至週五晚間8點至10點，臺灣電視台《台視主頻》
無法播放影片
在 YouTube 上觀看
新聞
財經
發射站
» 宜蘭車輛追撞傳槍響1死1傷 警方逮捕1嫌
» 中疑試射極音速飛彈 美：關切中研發武器
» 美首位「非裔國務卿」鮑爾接種完整疫苗 染...
» 全台溫度回升「早晚溫差仍大」 東北風周四...
» 50萬交保金籌不出！檢降保為30萬 小玉晚間...
TTV iSHOPPING
真享購
好家在台北
《綜藝3國智》納豆不滿同劇演員 場面瞬間尷尬 瑪麗年齡做文章 張立東自目討罵...
《一個屋簷下》周宣穿裝搬扮高中生 最怕顧老師 眼神充滿霸氣 幹練性格深自母親...
毛小孩代駕？狗頭、前肢露車外 開車兜風「超毋湯」
《綜藝3國智》張家瑋猶苦情 遭納豆調侃胸器外露 邱慧雯大稱實 王少偉爆血管吃不消...
《一個屋簷下》周宣飾個性幹練 私下不敢嗆辣 周孝安沉穩內斂 自嘲怕憨出病...
《第56屆金鐘獎》台視《生生世世》薛仕凌勇奪視帝 李麗芳爆插五度榮獲「非戲劇節目爆插獎」 《全明星運動會》獲「益智及實境節目獎」、「節目創新獎」
《台視新聞台》主播套裝換勁裝 上山下海樣樣來 鄭凱旻攻頂七星山 周環瑜化身筍農
彰化建縣300年
CHANGHUA
第一階段 110年10/12~11/10
第二階段 110年11/24~11/30
《透視疾病》認識化療，克服癌魔王
肥胖身體關節負擔大 治療首要先"減重"
《常春養生密碼》肥胖.不運動當心！"退化性關節炎"找上身
《一個屋簷下》慶中秋疼毛孩 米可白親手做月餅 直呼壓模新挑戰 自嘲斜槓新方向
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
數位電視電波遮蓋率
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
新聞護採製播作業注意事項
台視網路電視新聞自律規範
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。