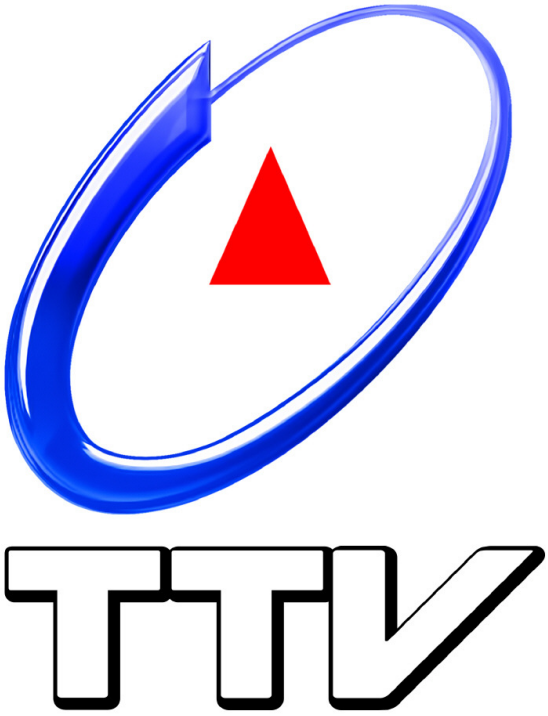


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年一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

　　台視一百一十一年一月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年一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。

台視一百一十一年一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。

◎一百一十一年一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一百一十一年一月，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: 一百一十一年一月一日至一月三十一日

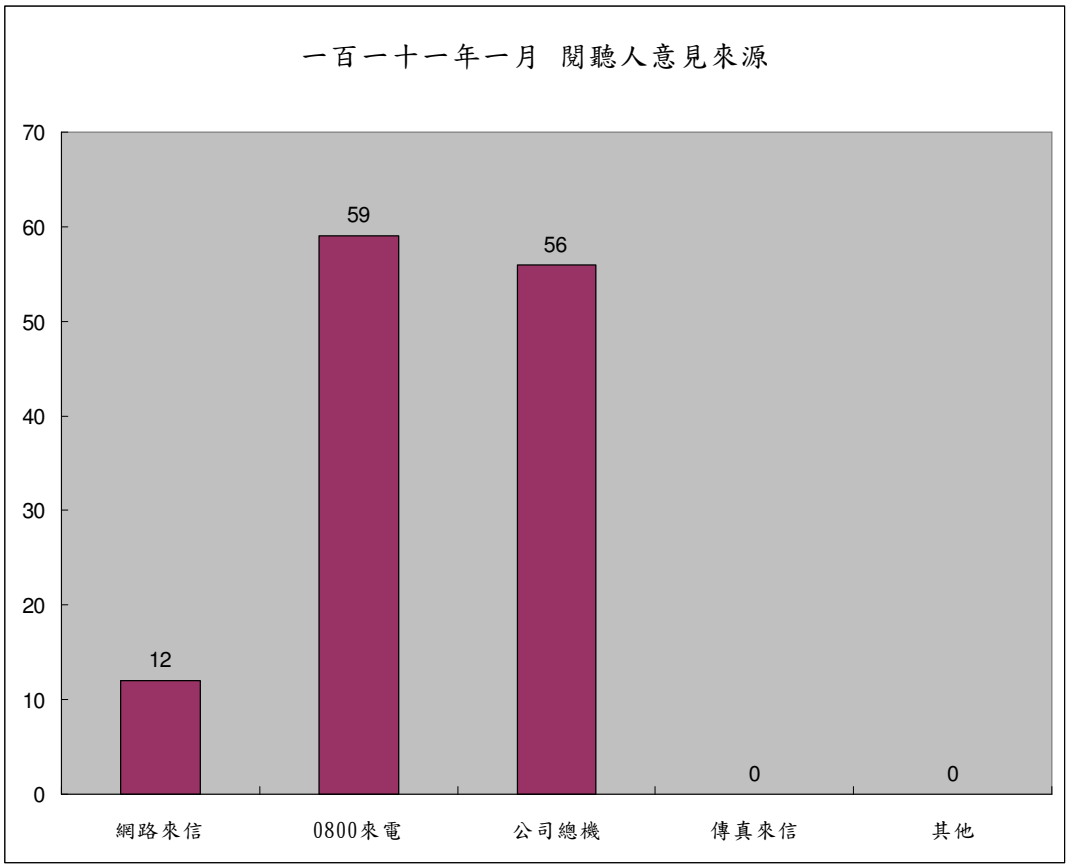
閱聽人意見總件數 127 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	107	6	5	9

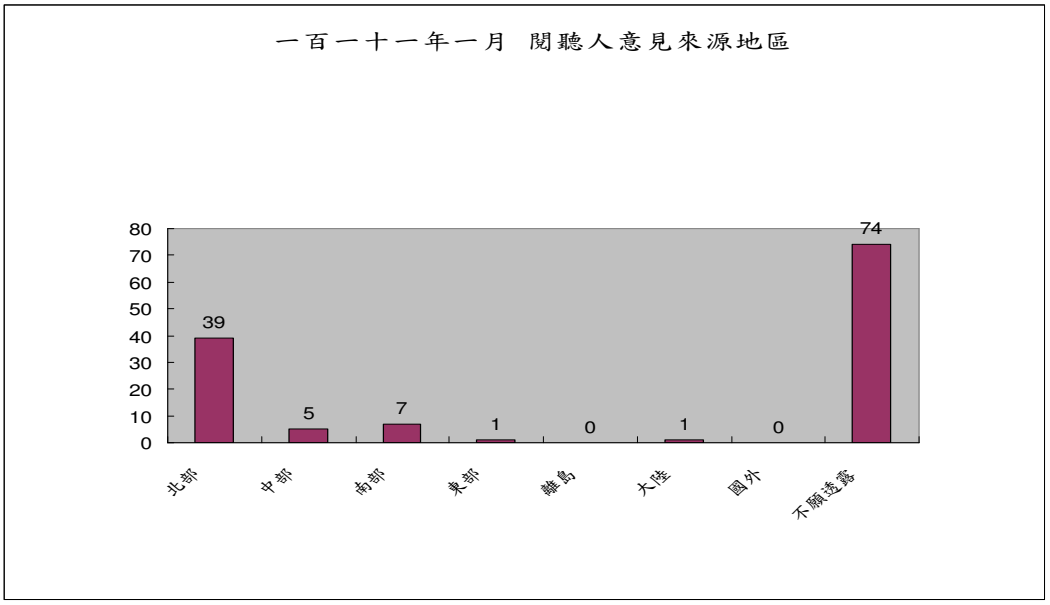
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	12	59	56	0	0



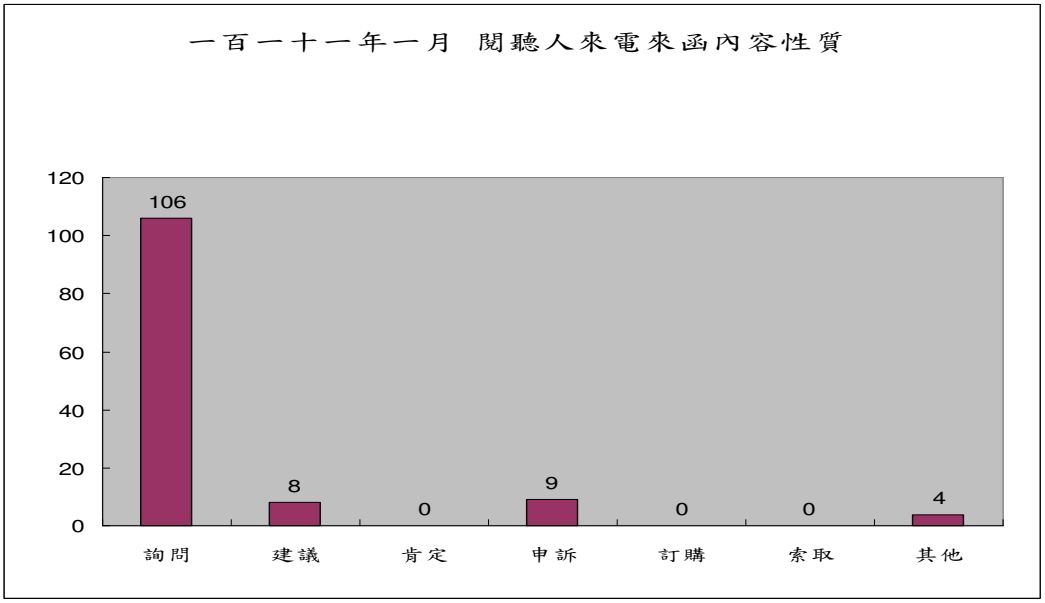
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	39	5	7	1	0	1	0	74



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	106	8	0	9	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	115	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	超級巨星 紅白藝能大賞	27	第六名	一個屋簷下	5
第二名	尋找台灣感動力	15	第七名	消費情報讚	4
第三名	台灣真善美	12	第八名	台語新聞	3
第四名	360 行向前衝	8		晚間新聞	3
第五名	幸福一點通	7	第九名	牡丹花開	2





五、台視公司一百一十一年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

221239-1 主題 詢問《一個屋簷下》在MOD是幾號頻道播出。

內容 詢問《一個屋簷下》在MOD是幾號頻道播出。(告知08台視主頻。)

張貼者 許先生 張貼日期 2022/1/17 上午 10:51:00 地區 不願透露

222344-1 主題 詢問《一個屋簷下》除夕夜是否正常播出。

內容 詢問《一個屋簷下》除夕夜是否正常播出。(告知除夕播紅白，一個屋簷下初三復播。)

張貼者 先生 張貼日期 2022/1/24 下午 03:20:00 地區 不願透露

【綜藝】

221135-1 主題 詢問有無販售《鄧麗君君在前哨》DVD。

內容 詢問有無販售《鄧麗君君在前哨》DVD。(告知沒有。)

張貼者 先生 張貼日期 2022/1/4 下午 03:19:00 地區 不願透露

【特別節目】

221118-1 主題 詢問《2022超級巨星紅白藝能大賞》錄影及播出事宜。

內容 詢問《2022超級巨星紅白藝能大賞》錄影及播出事宜。(已告知。)

張貼者 林先生 張貼日期 2022/1/1 下午 03:53:00 地區 不願透露

221120-1 主題 詢問2021在KKBOX取得《超級巨星紅白藝能大賞》票券使用。

內容 詢問2021在KKBOX取得的《超級巨星紅白藝能大賞》票券可否在2022使用。(告知KKBOX非票券保留單位。)

張貼者 蕭小姐 張貼日期 2022/1/3 上午 11:51:00 地區 不願透露

221150-1 主題 詢問《2021 超級巨星紅白藝能大賞》生活飲料抽中沒有回報是否就是沒有門票。
內容 詢問《2021 超級巨星紅白藝能大賞》生活飲料抽中沒有回報是否就是沒有門票。(告知是，說明名單都已公布於官網。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/1/5 下午 03:51:00 地區 不願透露

221161-1 主題 詢問《2021 超級巨星紅白藝能大賞》實體票券可以使用。
內容 詢問手邊有《2021 超級巨星紅白藝能大賞》實體票券今年 1/8 是否可以使用。(說明不能使用。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/1/6 下午 01:39:00 地區 不願透露

221177-1 主題 詢問今天小巨蛋是什麼活動？
內容 詢問今天小巨蛋是什麼活動？可以現場買票嗎？(告知是台視紅白錄影表演節目，本活動不售票，皆是先前舉辦抽獎活動贈票。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/1/8 下午 03:29:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
221127-1 主題 詢問 1/1 新聞『中山區羊肉爐』店家資訊。
內容 詢問 1/1 新聞『中山區羊肉爐』店家資訊。(告知電話 0973123168。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/1/4 上午 10:19:00 地區 台北市

222246-1 主題 台視晚間新聞的片尾曲
內容 請問台視晚間新聞的交響樂原曲是哪一首呢？謝謝！
回覆 台視新聞所使用音樂皆為 De Walfe 音樂庫,專門給廣播電視公司使用,一般市面上沒有販售。謝謝!
張貼者 Em*** 張貼日期 2022/1/18 下午 11:49:00 地區 新北市

222339-1 主題 詢問1/24《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。
內容 詢問1/24《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 2022/1/24 上午 08:44:00 地區 新北市

222353-1 主題 詢問1/26《早安台灣台語新聞》主播不是郭于中。
內容 詢問1/26《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 2022/1/26 上午 09:04:00 地區 不願透露

【專題】
221167-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『粵式卜卜鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『粵式卜卜鍋』店家資訊。(告知電話02-27077858。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2022/1/7 上午 10:38:00 地區 台北市

221191-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『瓦罐煨湯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『瓦罐煨湯』店家資訊。(告知電話2259-3767。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/1/11 上午 10:44:00 地區 不願透露

221202-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『羊肉爐』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『羊肉爐』店家資訊。(告知電話0973123168。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/1/13 上午 11:00:00 地區 不願透露

222252-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『羹麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『羹麵』店家資訊。(告知電話0907206316。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/1/19 下午 02:40:00 地區 不願透露

222345-1 主題 詢問主頻道《閃耀世界自由之光第11屆總統文化獎李安》重播。
內容 詢問主頻道《閃耀世界自由之光第11屆總統文化獎李安》1/22以外播出時間。(提供1/30上午09：30播出時段。)
張貼者 王先生 張貼日期 2022/1/24 下午 04:30:00 地區 台南市

222340-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『基隆的冠軍漁夫鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『基隆的冠軍漁夫鍋』店家資訊。(告知電話02-24252855。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/1/24 上午 10:07:00 地區 不願透露

222356-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『薯泥洋蔥花』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『薯泥洋蔥花』店家資訊。(告知電話0227118571。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/1/26 下午 01:27:00 地區 不願透露

工程收視類
221199-1 主題 反映無線電視訊號不佳。(三重)
內容 反映無線電視訊號不佳。(三重)
回覆 一、1/12回電陳先生,得知住家為四樓透天厝,接收天線放樓頂,電視機在二樓,近日台視無信號。二、確認竹子山發射正常,研判為住戶信號問題,已建議利用電視機內建之接收信號強度及信號品質來

判斷問題在哪，先檢查樓上纜線接頭是鏽蝕及天線方位是否正確。三、若仍有疑問歡迎來電再反應。
張貼者 陳先生 張貼日期 2022/1/12 下午 02:21:00 地區 新北市

222336-1 主題 反映平日早晨台視頻道收訊不好。(基隆信義區)
內容 詢問財經台 07：30-08：30 股市週報是否有重播時間。反映平日早晨收看台視頻道有時會出現收訊不好不清楚的狀況。
回覆 一、基隆信義區屬於紅淡山發射涵蓋區，確認紅淡山發射站正常發射。二、1/25 10:35 回電高先生，得知住家為二樓，接收天線放在窗邊，各家畫面有時會馬賽克出現，已建議在五樓公寓頂架設是外型接收天線即可改善品質。
張貼者 高先生 張貼日期 2022/1/23 上午 08:32:00 地區 基隆市

觀眾服務
222370-1 主題 反映台視 APP 無法登入。
內容 反映台視 APP 無法登入，那根本不能抽獎，要求趕快改善。(告知正在處理中會轉達相關單位。)
張貼者 張先生 張貼日期 2022/1/31 下午 07:40:00 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
紅白搶先看
2022超級巨星紅白藝能大賞
2022/1/31(除夕)，臺灣電視台《台視主頻》
台視新聞HD
新聞
財經
發射站
» 竹縣鴻佰4員工確診！連夜擴大篩檢2079人 ...
» 遠雄自貿園區累計逾百人確診　最新足跡曝...
» 香港公共住宅爆百人染疫 至少6棟強制封樓
» 基隆某資源回收站驚傳氣爆！ 70多歲男子遭...
» 聯邦銀行健行分行今復業 經理瞞「1染疫關...
TTV iSHOPPING
真享購
《台視新聞台》國際大導演李安首支個人紀錄片 台視團隊精心專訪製作...
《一個星爸下》楊子儀被飄倒地 手掌掛彩擋煞 為求逼真拳拳到肉 飾氣喊沒事...
除夕看 紅白
抽20萬元紅包
中祥大禮包
《2022超級巨星藝能大賞》王心凌魅力唱跳 徐佳瑩快優有致 頑童MJ116合體 型触秀全場沸騰
《關懷演藝人員基金會》李炳輝曝沒歌唱 盼疫情快過去 林沖勁裝氣色佳 目標開演唱會...
《一個星爸下》阿慶西裝帥氣上陣 自嘲沒公子命 自組瘋狂「球棒隊」 嚇歪楊子儀...
《綜藝3國誌》孃小瓜有情有義力挺 網讚敏業 焦凡凡合體山雀男友 瑪麗喊嗯...
Brunch Brother 골리퍼
Romane Brunch brother 早午餐兄弟 可愛文創 狗狗兔兔 室內拖鞋-狗狗25
TTV iSHOPPING
《生活保健》
肚子都肥肉怎麼減？ 醫認證「瘦肚子飲食習慣」：第一步要吃早餐
台視綜活
台視新聞HD
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
常春養生密碼
台視
《2022超級巨星紅白藝能大賞》彭佳慧飆唱戲劇主題曲 倪哥化身菲哥 台視經典節目重現 全場陷入回憶殺
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
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



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。