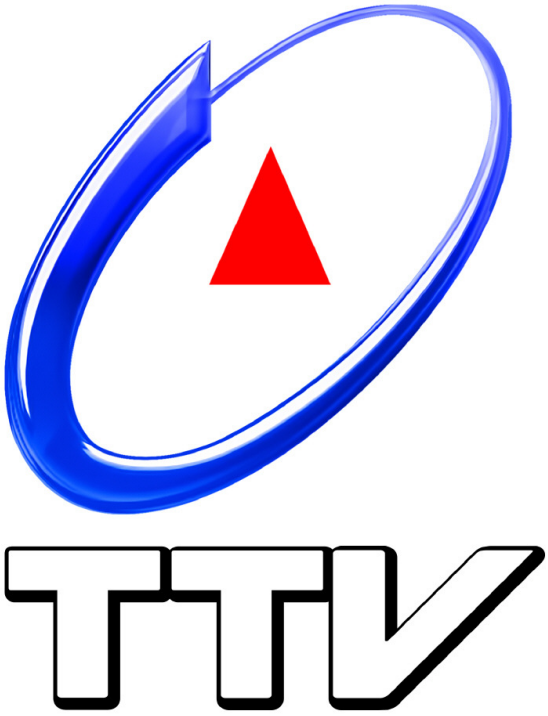


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年四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

　　台視一百一十一年四月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年四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。

台視一百一十一年四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。

◎一百一十一年四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四月，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: 一百一十一年四月一日至四月三十日

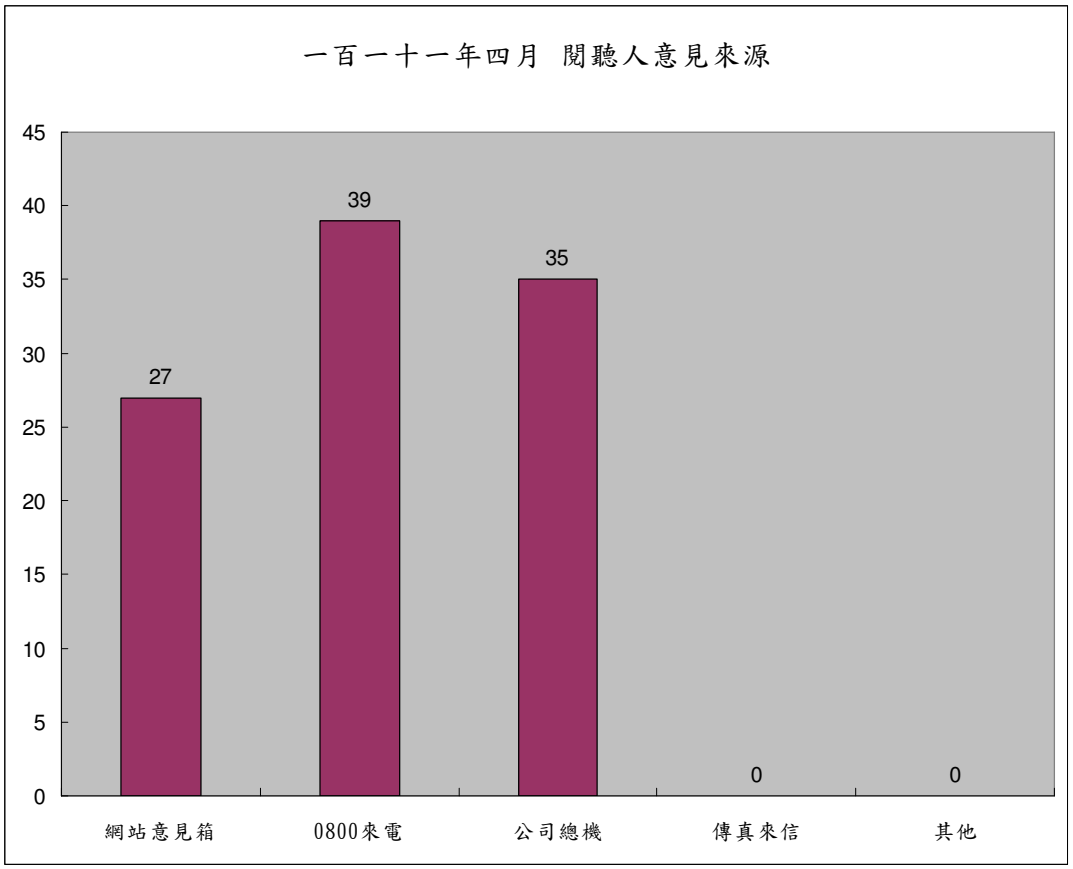
閱聽人意見總件數 101 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	89	7	3	2

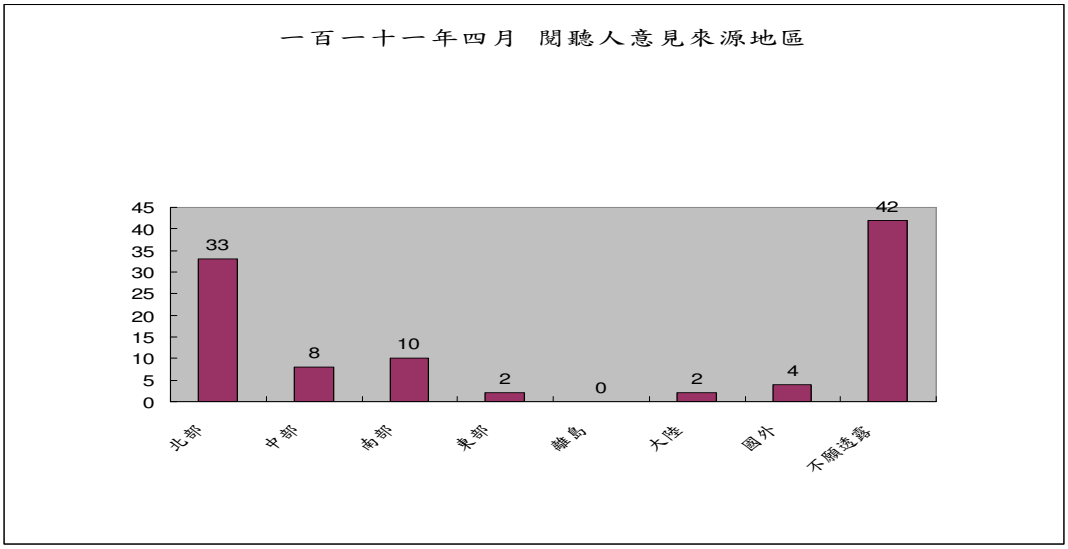
【閱聽人意見來源】

四月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	27	39	35	0	0



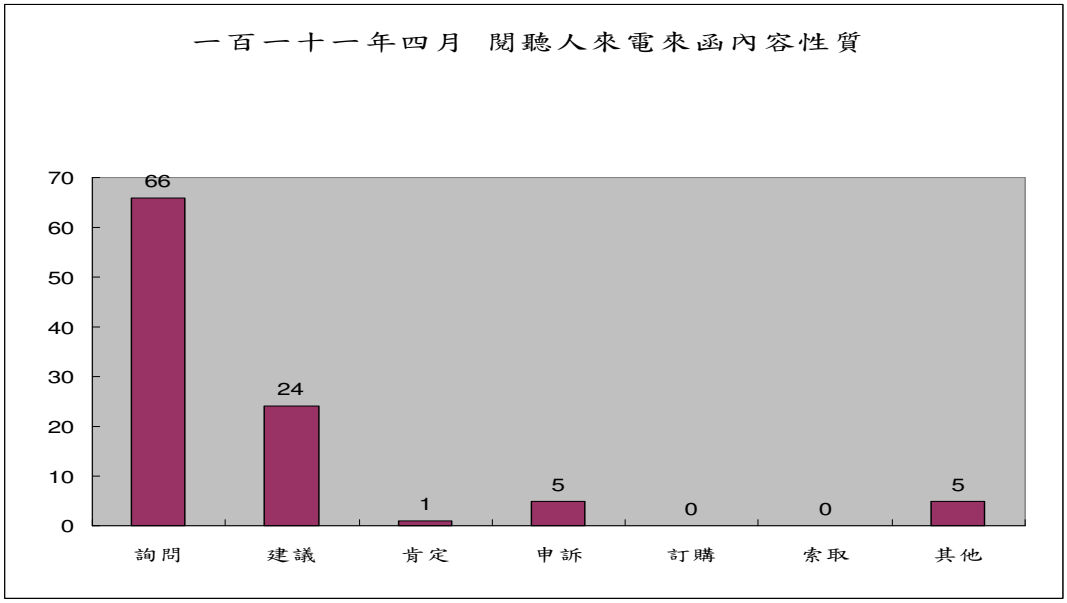
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	33	8	10	2	0	2	4	42



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	66	24	1	5	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	74	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	美麗人生	14		台灣真善美	3
第二名	360 行向前衝	10		來吧！營業中	3
第三名	消費情報讚	5		嘉慶君遊臺灣	3
	尋找台灣感動力	5	第五名	五燈獎	2
第四名	一個屋簷下	3		午安您好	2



五、台視公司一百一十一年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

224659-1 主題 詢問明晚八點是否播出《美麗人生》。

內容 詢問明晚八點是否播出《美麗人生》。(告知是。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/4/6 下午 07:55:00 地區 不願透露

224697-1 主題 關於美麗人生 龍劭華先生 拍攝戲份詢問

內容 台視公司您好想請問貴司關於美麗人生裡面龍劭華先生所飾演的王大門角色戲份會播出到第幾集呢??煩請貴公司回覆，謝謝^^

回覆 陳先生您好：龍劭華先生所飾演的王大門一角，已於本節目第五集播畢。其後的王大門一角，將由夏靖庭先生擔綱演出。感謝您的詢問，也請您繼續支持台視６０週年台慶大戲【美麗人生】。

張貼者 陳** 張貼日期 2022/4/12 下午 03:00:00 地區 桃園市

224719-1 主題 詢問《一個屋簷下》播畢日期跟集數。

內容 詢問《一個屋簷下》播畢日期跟集數。(告知 3/31，100 集。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/4/14 上午 11:30:00 地區 不願透露

224750-1 主題 希望《美麗人生》副聲道提供國語配音。

內容 反映 4/19《美麗人生》服裝不連戲。劇中王威帶許勉去吃冰前，許勉在酒吧穿紅色，到冰店變藍色。希望《美麗人生》副聲道可以提供國語配音。(告知許勉在酒吧到冰店都是穿藍綠色洋裝沒有不連戲。)

回覆 感謝觀眾對美麗人生的關注與支持。會將建議意見留參。

張貼者 楊小姐 張貼日期 2022/4/20 下午 04:35:00 地區 不願透露

224785-1 主題 詢問官網節目表《美麗人生》為什麼從第一集開始。

內容 詢問官網節目表《美麗人生》為什麼從第一集開始。(告知為《美

麗人生女人當家》第一集。）
張貼者 小姐 張貼日期 2022/4/29 上午 09:14:00 地區 不願透露

【綜藝】
224678-1 主題 來吧！營業中
內容 請問本週六中午為何沒有重播「 來吧！營業中」？之後可以維持原本週六中午時段重播嗎? 這檔比其他綜藝節目好看多了
回覆 王小姐 您好：感謝您對於《來吧！營業中》的支持。因節目異動調整之故，《來吧！營業中》調整至每週日上午 9 點至 11 點重播，並已於上週六原時段跑馬通知異動，造成您的不便，敬請見諒。您的意見將轉達給公司做為日後排播參考，敬請續予支持台視頻道，祝您順心如意！
張貼者 王小姐 張貼日期 2022/4/9 下午 02:47:00 地區 台南市

224730-1 主題 留言反映《全明星觀察中第二季》有刺青的人出現在螢幕前。
內容 留言反映《全明星觀察中第二季》有刺青的人出現在螢幕前。希望有刺青的穿長袖或不要出現在鏡頭前，以免影響青少年。(閱聽人未留個資，此意見供節目部參考。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/4/17 下午 10:00:00 地區 不願透露

【社教】
224744-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『和牛燒烤』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『和牛燒烤』店家資訊。(告知電話 038339555。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/4/19 下午 03:28:00 地區 不願透露

224767-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『黑豆飲品李宗翰』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『黑豆飲品李宗翰』店家資訊。(告知電話 0958934689。)

張貼者 陳先生 張貼日期 2022/4/25 上午 11:07:00 地區 台中市

【特別節目】

224776-1 主題 詢問 60 台慶紀錄片是否會有台視大樂隊的內容。

內容 前台視大樂隊家屬詢問 60 台慶紀錄片是否會有台視大樂隊的內容。(告知已播出《台視 60 風華再現》綜藝萬千中有提到。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/4/27 下午 02:55:00 地區 高雄市

【其他】

224646-1 主題 詢問攝影棚租借。

內容 詢問攝影棚租借。

回覆 已電話回覆。

張貼者 黃先生 張貼日期 2022/4/2 下午 03:09:00 地區 台中市

新聞專題節目類

【新聞類】

224688-1 主題 留言反映 4/11《午安您好》報導『台北萬大路某早餐店群聚』受訪者不實言論。

內容 留言反映 4/11《午安您好》報導『台北萬大路某早餐店 爆 1 傳 4 家庭群聚』中受訪的女性是不實言論，希望台視不要再報導，請跟早餐店老闆娘求證。

回覆 經採訪記者電話聯繫，當事人乃該早餐店業者，不滿受訪之熟客

所述部分非事實，但其不願接受採訪，故該則新聞已取消重複播出。
張貼者 先生 張貼日期 2022/4/11 下午 12:48:00 地區 台北市

224729-1 主題 林彥均主播
內容 林彥均主播播報清晰又專業，但最近好像比較少看到她，希望能多看到她播報
回覆 林主播最近休假較多,感謝您的支持!
張貼者 S** 張貼日期 2022/4/17 下午 01:03:00 地區 台中市

224777-1 主題 反映4/27報導『5／1起機組員打滿三劑疫苗 居隔改為34』內容錯誤。
內容 反映4/27新聞報導『5／1起機組員打滿三劑疫苗 居隔改為34』內容錯誤。李先生本身為機組員，此措施是『居家檢疫』不是『居隔』，要求台視盡快修正。
回覆 謝謝您的指正
張貼者 李先生 張貼日期 2022/4/27 下午 04:25:00 地區 桃園市

224766-1 主題 提供秘方盼新聞能報導救人。
內容 表示看到多處孩童發燒不退新聞，欲提供專業秘方，盼新聞能報導救人。(感謝其好意但告知新聞報導不便宣稱民俗療效，無法提供宣揚管道。)
張貼者 曾先生 張貼日期 2022/4/23 下午 12:20:00 地區 不願透露

224781-1 主題 反映新聞報導使用越來越多的大陸用語。
內容 反映新聞報導使用越來越多的大陸用語，如：應該使用當地，不是當局。報導中國新聞的比例也越來越多，希望可以多加改善。
回覆 謝謝您的指教
張貼者 吳先生 張貼日期 2022/4/28 下午 01:25:00 地區 不願透露

【專題】

224638-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色雞排』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色雞排』店家資訊。(告知電話 0223830428。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/4/1 下午 05:56:00 地區 不願透露

224685-1 主題 詢問尋找台灣感動力節目酸菜魚開啟人生的店家連絡電話。
內容 詢問綜合台尋找台灣感動力節目播出酸菜魚開啟人生的店家連絡電話。(已查詢後回覆。)
張貼者 周先生 張貼日期 2022/4/10 下午 04:35:00 地區 台北市

224716-1 主題 [節目之肯定]希望台視 60 璀璨年代節目能增加集數
內容 首先恭祝台視 60 週年生日快樂！上週鎖定《絕代雙驕》時看到很多關於台視 60 週年節目的宣傳。因此最近這陣子專門抽空從台視財經台分別看完台視 60 璀璨年代節目之張菲、楊麗花，個人感覺節目製作 100 分~ 以前對台視節目的認知只局限於楊佩佩系列電視劇，而看完台視 60 璀璨年代節目之張菲，另我不僅對以前台視的綜藝節目也有了更深認知，更重要的是能從中獲得頗多社會經驗。而楊麗花那集令我對台灣文化有更深的了解，後續也會從台視綜合觀看楊麗花節目，一睹風采。 看了官方介紹好像該節目只有 3 集，總覺得過少。在此衷心希望台視後續能多製作該訪談紀錄類節目，讓大家能從中更深了解台視，了解台灣文化。感謝台視！
回覆 謝謝您對節目的肯定，從四月開始，每週播出一集，共製播 9 集內容，請您持續鎖定。
張貼者 馮** 張貼日期 2022/4/13 下午 10:33:00 地區 大陸

224755-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色雞排』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩色雞排』店家資訊。(告知電話 02-23830428。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2022/4/22 上午 11:24:00 地區 台北市

財經台
224661-1 主題 詢問財經台《股市即時通》youtube 收看方式。
內容 詢問財經台《股市即時通》youtube 收看方式。(告知沒有。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/4/7 上午 09:12:00 地區 不願透露

工程收視類
224737-1 主題 反映無線電視台視常常沒有訊號。(苗栗)
內容 反映無線電視台視常常沒有訊號。(苗栗)
回覆 一、回電劉先生，家住苗栗西湖鄉，一樓平房，室外接收天線長達 20 米，目前收看數位電視常出現停格。二、由於地處凹地，電波不易接收，已建議加裝桿上型強波器即可改善收視強度。
張貼者 劉先生 張貼日期 2022/4/18 下午 02:01:00 地區 苗栗縣

觀眾服務
224660-1 主題 廣告頻率過高
內容 「消費情報讚」得廣告太頻繁，讓人很反感，甚至都不想看台視了。
回覆 您好, 感謝您收看台視節目，本公司廣告排播悉依國家通訊傳播委員會所頒定之相關法規辦理。抱歉造成您的困擾，我們會再研議排播方式以精進播出流暢及兼顧觀眾感受。期待您繼續支持台視節目！
張貼者 C** 張貼日期 2022/4/6 下午 08:17:00 地區 新竹縣市

224671-1 主題 詢問《消費情報讚》商品購買方式。
內容 詢問《消費情報讚》商品購買方式。(提供服務電話 0800-818688。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/4/8 下午 01:00:00 地區 不願透露

224726-1 主題 詢問 60 特展專刊是什麼樣的刊物。
內容 詢問 60 特展專刊是什麼樣的刊物。之前在網站意見箱建議『60 週年特展是否可以有 PLAN B』,收到回覆有提到會『今年台視六十週年沒有出版特刊,但特展活動期間我們有印製專刊每日限量贈送』。(告知活動尚未開始客服也還沒有看過。)
張貼者 李先生 張貼日期 2022/4/15 下午 05:00:00 地區 國外

224772-1 主題 詢問台視 60 特展專刊內容或頁數。
內容 詢問台視 60 特展專刊內容或頁數。(告知就是介紹展區的刊物,但活動尚未開始客服也還沒有看過。登錄 OA 業務部。)
張貼者 李先生 張貼日期 2022/4/26 上午 10:27:00 地區 國外

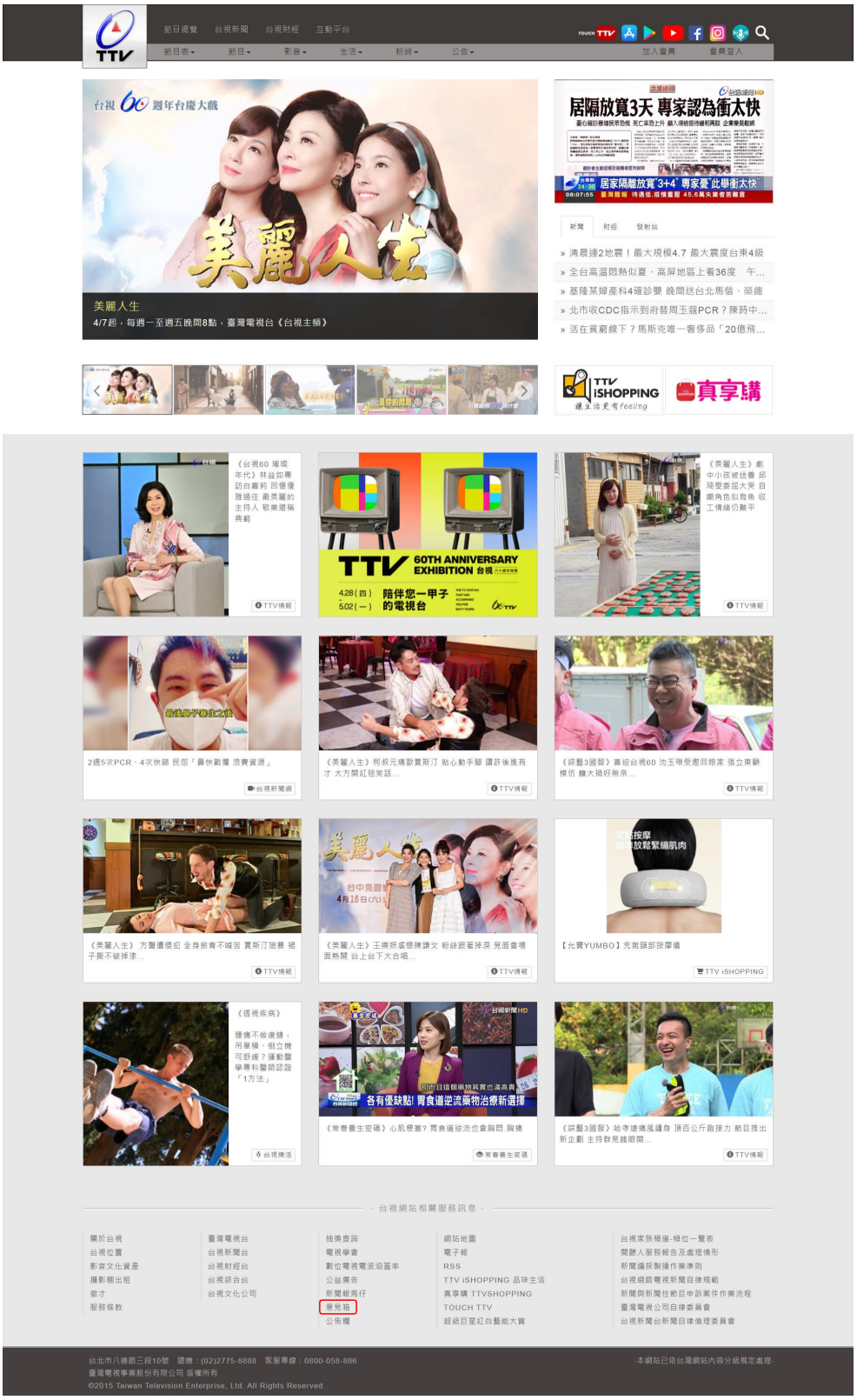
224786-1 主題 詢問《陪伴您一甲子的電視台》特展有沒有紀念章可以蓋。
內容 詢問《陪伴您一甲子的電視台》特展有沒有紀念章可以蓋。(告知沒有紀念章但有其他限定活動禮品。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/4/29 上午 10:58:00 地區 台北市

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



http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄



請於下方提供您的意見：

主　題

內　容

請告訴我們如何與您取得聯絡：

姓　名

居住地區　請選擇

市　話

手　機

性　別　請選擇

電子信箱　我們會將回覆內容Email給您

圖片密碼　NUd HS R

送出

您所提供的寶貴建議，都將依本公司「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。我們會竭盡所能回覆您的來函。

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

編　號	459
發表日	2022/5/1
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 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】 閱聽人網站留言或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。