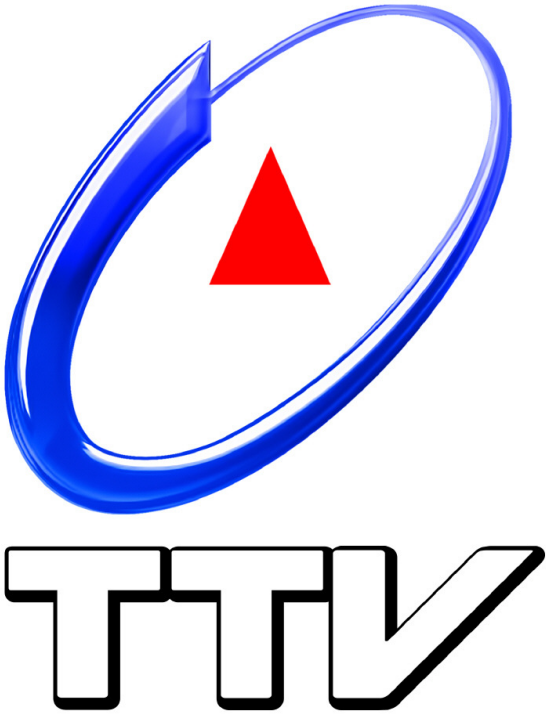


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年五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

　　台視一百一十一年五月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年五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。

台視一百一十一年五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。

◎一百一十一年五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五月，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: 一百一十一年五月一日至五月三十一日

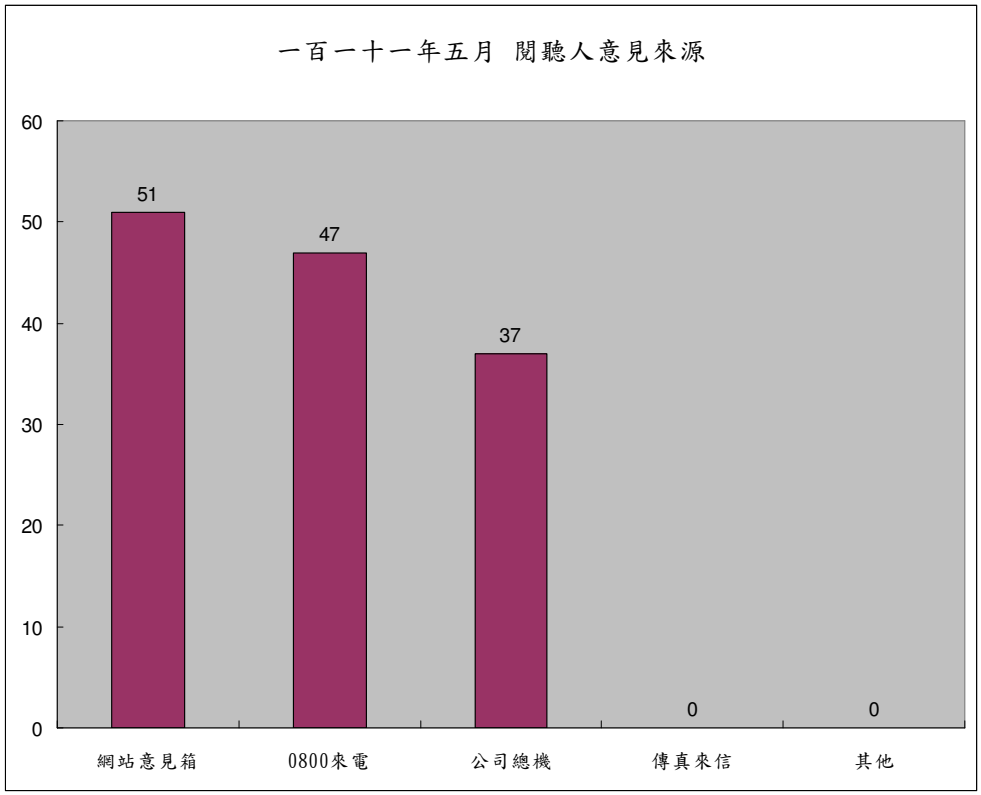
閱聽人意見總件數 135 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	113	10	7	5

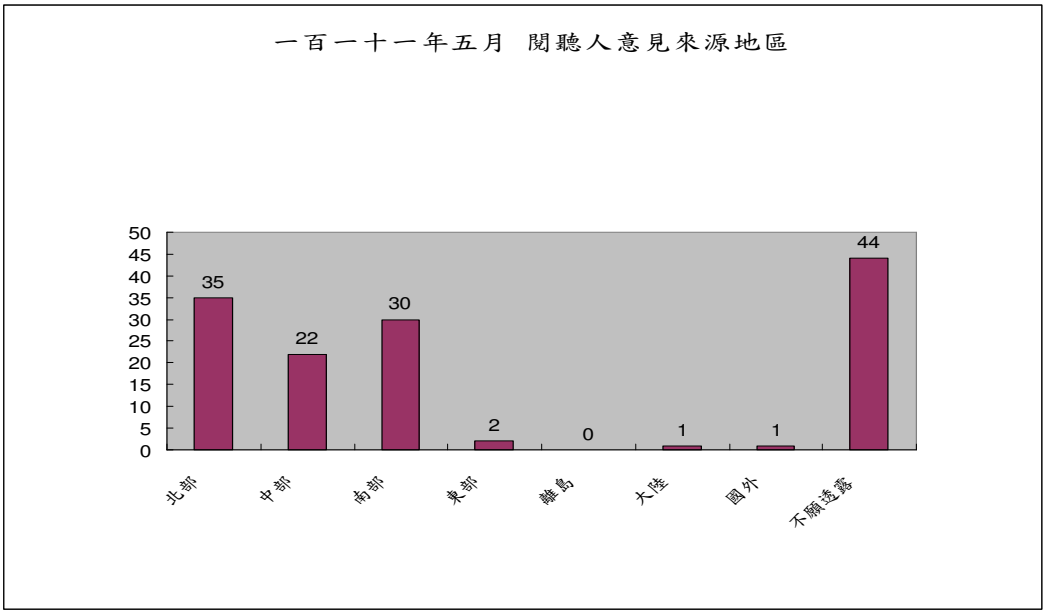
【閱聽人意見來源】

五月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	51	47	37	0	0



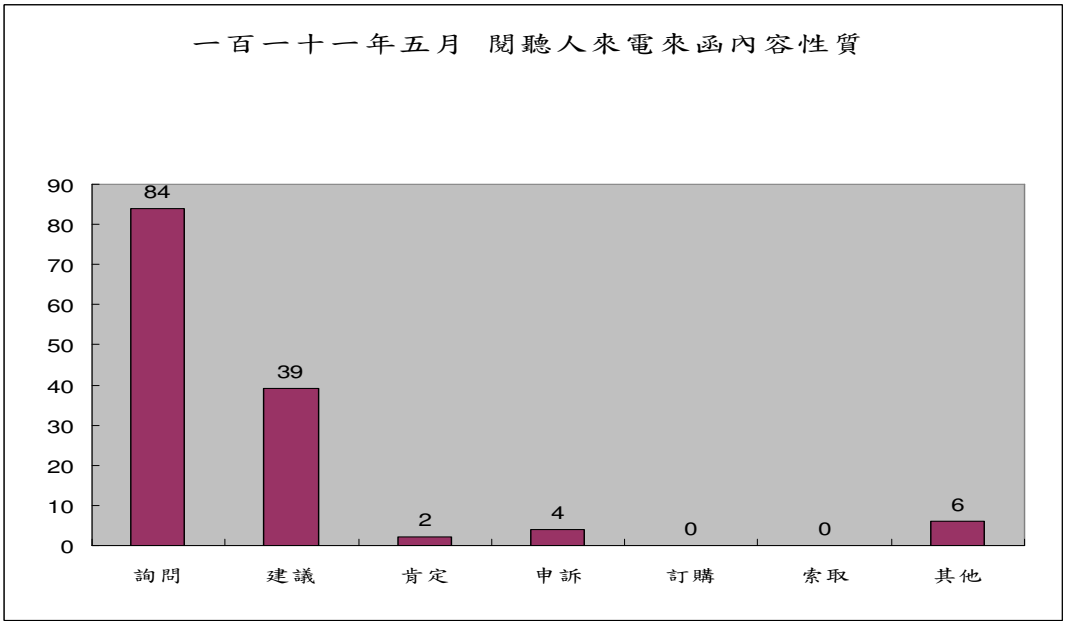
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	35	22	30	2	0	1	1	44



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	84	39	2	4	0	0	6



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	84	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	19	第五名	尋找台灣感動力	4
第二名	台灣真善美	7	第六名	股市即時通	3
第三名	360 行向前衝	6	第七名	台視 10 點新聞	2
第四名	幸福一點通	5		台語新聞	2
	消費情報讚	5		嘉慶君遊臺灣	2



五、台視公司一百一十一年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

224800-1 主題 詢問5月2日晚間9點美麗人生集數。

內容 詢問5月2日晚間9點美麗人生集數。(回覆8-10《美麗人生女人當家》第3集。)

張貼者 王先生 張貼日期 2022/5/1 下午 04:06:00 地區 台中市

224809-1 主題 詢問5/2《美麗人生》全集youtube怎麼找不到。

內容 詢問5/2《美麗人生》全集youtube怎麼找不到。(告知要找《美麗人生女人當家》第3集，今天12：00才會上架。)

張貼者 先生 張貼日期 2022/5/3 上午 11:10:00 地區 不願透露

224817-1 主題 反映《美麗人生女人當家》沒有啟發性、教育性。

內容 反映《美麗人生》本來還不錯但改成《美麗人生女人當家》後沒有啟發性、教育性，希望台視能作優質戲劇。(供節目部參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/4 下午 02:13:00 地區 不願透露

224846-1 主題 建議《美麗人生》更名為《悲劇人生》。

內容 建議《美麗人生》更名為《悲劇人生》。反映劇名取《美麗人生》但編劇內容卻很爛。(節目部參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/9 上午 09:03:00 地區 台中市

224864-1 主題 詢問《嘉慶君遊臺灣》怎麼都沒看到在播。

內容 詢問《嘉慶君遊臺灣》怎麼都沒看到在播。(告知已播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/11 下午 02:57:00 地區 不願透露

224899-1 主題 肯定《美麗人生》劇本寫得好。

內容 肯定《美麗人生》劇本寫得好，每個角色分配得很平均，不會只著重在三個女人身上，方馨角色的大姐風範演得非常好，德盛這個角色也是。(告知節目部參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/17 下午 04:08:00 地區 不願透露

224916-1 主題 請回電告知《美麗人生》劇中眷村的位置。
內容 請回電告知《美麗人生》劇中眷村的位置。
回覆 數次撥打該位趙先生所留之行動電話號碼均無人接聽。《美麗人生》劇中，許勉與王威居住的大陳眷村外景拍攝地點為高雄市鼓山區自強新村。室內景則為台視棚內搭景。
張貼者 趙先生 張貼日期 2022/5/20 下午 03:49:00 地區 不願透露

224920-1 主題 詢問《白鷺鷥的願望》非播出時間可否在手機上觀看。
內容 詢問《白鷺鷥的願望》非播出時間可否在手機上觀看。(告知可到 youtube 搜尋。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/23 下午 12:16:00 地區 高雄市

224924-1 主題 詢問現在晚上八點《美麗人生》怎麼沒有播出。
內容 詢問現在晚上八點《美麗人生》怎麼沒有播出。(告知現在是白天八點。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/24 上午 08:42:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
224826-1 主題 報導內容之防疫補償資訊提供錯誤
內容 您好，我是衛福部 1957 福利諮詢專線督導，專線為針對防疫補償說明之專線，針對台視新聞網防疫補償資訊錯誤欲更正，煩請協助！
新聞標題：勞工確診可領勞保傷病給付 陳時中：與防疫補償金不衝突

新聞網址：https://news.ttv.com.tw/news/11105050026700N 日期：2022.05.05 18:30 記者、編輯：台北／林宸頡、蕭睿陞　責任編輯／朱怡玟 內文：確診者的傷病給付，從今年 4 月 8 日以後的確診居隔都算數，還能和政府每天補助的 1000 元防疫補償金同時請領。 更正：確診者居家照護享有醫療資源不可申請防疫補償，部長所說的沒有衝突，是指如果這個勞工先與個案接觸者匡列隔離為居家隔離者，符合資格可申請防疫補償，接著不幸確診在家居家照護，可申請勞保傷病給付，是有先後的兩者不衝突，並非可同時請領。

回覆 謝謝您的訊息,報導已更正

張貼者 1957 專線督導 張貼日期 2022/5/5 下午 08:38:00 地區 新北市

224868-1 主題 請回電告知 5/12《早安台灣台語新聞》報導『肉粽』店家資訊。

內容 請回電告知 5/12《早安台灣台語新聞》報導『肉粽』店家資訊。

回覆 已回電給觀眾,彰化 10 元肉粽地點是楊媽媽粽子店彰化員林市博愛路 52 號聯絡電話 0937764326 或是 0921385395 白天 8361372 晚上 8349151

張貼者 陳小姐 張貼日期 2022/5/12 上午 09:11:00 地區 彰化縣

224880-1 主題 詢問氣象主播王軍凱為什麼本週都沒有播報。

內容 詢問氣象主播王軍凱為什麼本週都沒有播報。(告知休假。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/13 下午 02:57:00 地區 台北市

224891-1 主題 台視財經台主播需作足功課

內容 財經台報導時，訴說到富邦防疫險之亂，不予承保，此次事件為富邦產物之爭議非為富邦人壽，主播卻說為富邦壽險不予承保，兩者皆為不同公司，不可因口誤來誤導觀眾，造成民眾恐慌。請貴電視台加以教育，謝謝

回覆 轉製作團隊檢討改進,謝謝指教!
張貼者 莊** 張貼日期 2022/5/16 下午 12:11:00 地區 台中市

224887-1 主題 反映台視新聞主播及記者缺乏嚴謹、專業。
內容 反映台視新聞主播及記者缺乏嚴謹、專業，一昧的做執政黨的傳聲筒。表示近日一直看到台視新聞強調疫苗第三劑打好打滿，就是在當指揮中心傳聲筒，卻沒有看到記者做到專業分析或深入報導，比如政府採購口服藥數量根本不足等問題。就只看到台視主播及記者只會唸讀稿機唸完新聞就沒事，完全沒有做到監督執政黨的腳色。因為自己身邊一推是打滿二劑沒事，但打滿三劑就得病的人。表達一週內如果還是看到台視新聞主播及記者一直追捧第三劑打好打滿，沒有任何深入追蹤報導，只會誤導民眾當個愚民電視台，到時後來電就會潑婦罵街沒有這麼客氣了。(告知新聞部參考。)
張貼者 許先生 張貼日期 2022/5/16 上午 10:00:00 地區 桃園市

224909-1 主題 抱怨5/16詢問《台視10點新聞》報導『嘉義知名的媒人婆』聯絡方式都沒有回電。
內容 抱怨5/16詢問《台視10點新聞》報導『嘉義知名的媒人婆「黃淑晴」』媒婆聯絡方式至今都沒有回電。(查新聞部於5/16結案。告知新聞部回覆電話0922595565。)
張貼者 謝小姐 張貼日期 2022/5/19 上午 10:29:00 地區 雲林縣

224968-1 主題 詢問5/31《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。
內容 詢問5/31《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。(告知不是郭于中表示他去休假。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/31 上午 09:06:00 地區 不願透露

【專題】

224808-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸辣粉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸辣粉』店家資訊。(告知電話0223687779。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/5/3 下午 04:18:00 地區 不願透露

224847-1 主題 [節目肯定及建議]台視60週年風華再現第三集製作優秀
內容 前天中午從台視財經台觀看了風華再現第3集，講台視新聞的歷史、進步。除了看到珍貴的歷史新聞鏡頭，還看到很多後端設備、機房的鏡頭。 本人本身從事於網絡行業,對這塊頗有興趣。平時收看88ku衛星，其低碼率高質量畫質令我一直對台視的前後端技術充滿好奇。這次能有機會看到台視機房、前後端實是大飽眼福。在此感謝台視60週年之際製作出如此精良的節目。 另外節目最後也提到數位修復。從台視綜合所看的《倚天》《神鵰》《末代皇孫》《英雄少年》這幾部劇(這幾部亦是我的愛劇)，覺得台視對歷史資料的歸檔、還原十分重視，目前台灣老三台只有台視做的數位修復效果最好數量最多。在此亦希望台視能考慮做下數位修復的專題節目，好讓觀眾了解。感謝台視！
回覆 謝謝您對台視的支持。您提供的寶貴意見我們也會作為節目規劃的參考。
張貼者 馮** 張貼日期 2022/5/9 下午 01:15:00 地區 大陸

工程收視類
224833-1 主題 反映無線電視收訊不佳。(三重)
內容 反映無線電視收訊不佳。(三重)
回覆 一、回電得知姜府是位於5樓公寓之三樓。二、收視天線無法架在5樓頂，只能架在3樓陽台，近二個月台視與中視的訊號不佳。三、建議檢查天線電纜線接頭是否因下雨潮濕或年久氧化生鏽，再查看機上盒信號強度值調整天線至信號強度最大值，應可改善。四、若還有

問題歡迎來電 27758888 轉 237 會有專人解答。
張貼者 姜先生 張貼日期 2022/5/6 下午 01:04:00 地區 新北市

224951-1 主題 沒訊號不能看
內容 彰化縣二林鎮常常沒訊號
回覆 一、16:40 回電莊坤連，得知家住彰化縣二林鎮，住家為平房，接收天線放在樓頂，目前台視信號較差。 二、告知利用數位電視機收看民視(台視共站)的接收信號強度與信號品質來調整接收天線正確方位，但若接收強度低於 50%必須加裝強波器，即可提升台視收視品質。三、有疑問再來反映，再給予必要協助。
張貼者 莊** 張貼日期 2022/5/27 下午 01:29:00 地區 彰化縣

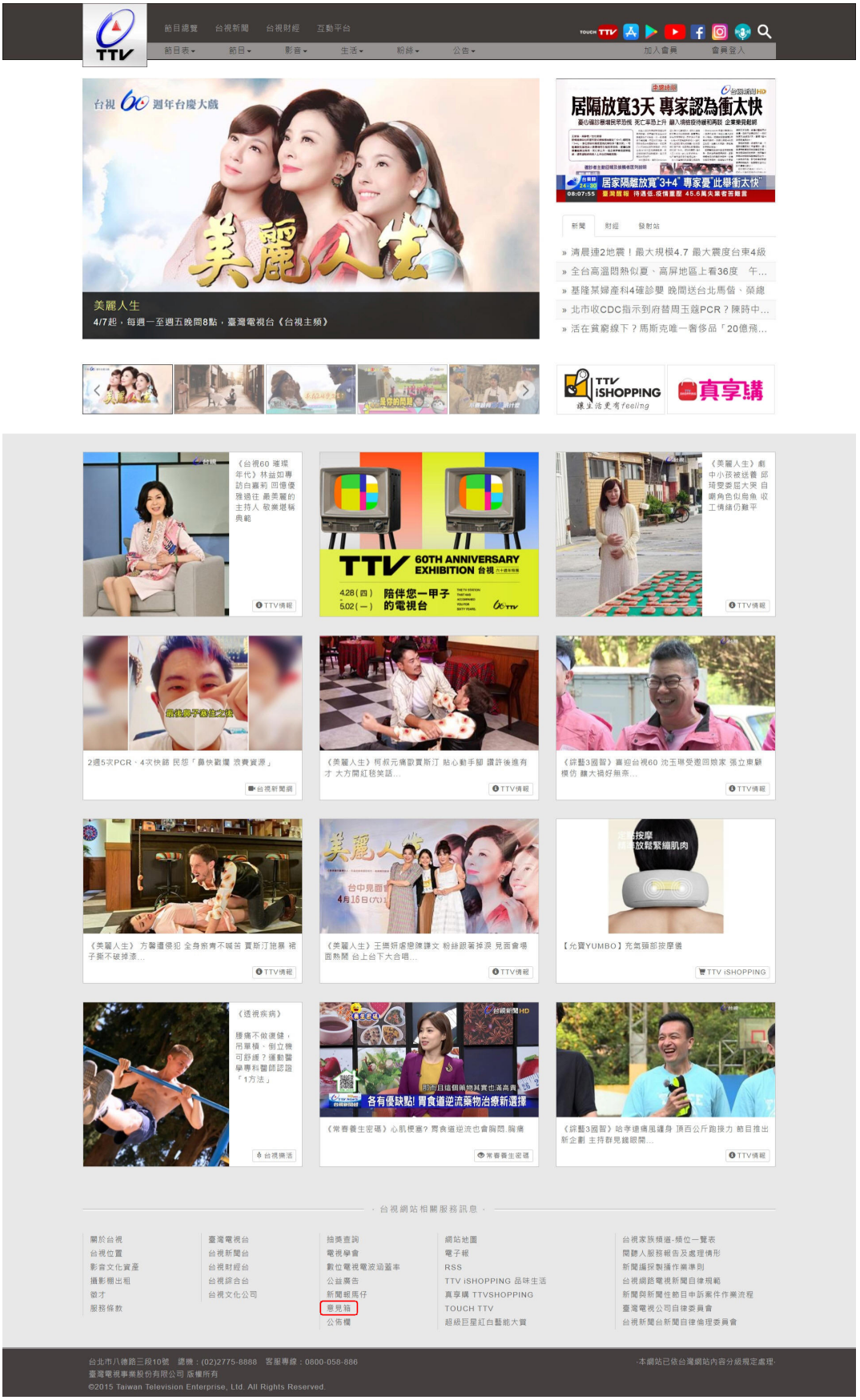
觀眾服務
224794-1 主題 有關「60 週年特展」
內容 請問：在松山文創園區舉辦的 60 週年特展《陪伴您一甲子的電視台》，有沒有可能在中部也辦一次呢？
回覆 目前沒有在中部舉辦的規劃
張貼者 楊** 張貼日期 2022/5/2 下午 12:50:00 地區 台中市

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
台視 60 週年台慶大戲
美麗人生
美麗人生
4/7起，每週一至週五晚間8點，臺灣電視台《台視主頻》
居隔放寬3天 專家認為衝太快
新聞
財經
發射站
» 清晨連2地震！最大規模4.7 最大震度台東4級
» 全台高溫悶熱似夏、高屏地區上看36度 午...
» 基隆某婦產科4確診嬰 晚間送台北馬偕、榮總
» 北市收CDC指示到府替周玉蔻PCR？陳時中...
» 活在貧窮線下？馬斯克唯一奢侈品「20億飛...
TTV iSHOPPING
真享購
《台視60 璀璨年代》林益如專訪白嘉莉 回憶優雅過往 最美麗的主持人 敬業堪稱典範
TTV 60TH ANNIVERSARY EXHIBITION 台視
4.28(四) - 5.02(一) 陪伴您一甲子的電視台
《美麗人生》劇中小孩被送養 邱琦雯委屈大哭 自嘲角色似烏魚 收工情緒仍難平
2週5次PCR、4次快篩 民怨「鼻快戳爛 浪費資源」
《美麗人生》柯叔元痛歐賈斯汀 貼心動手腳 讓許後進有才 大方開紅毯笑話...
《綜藝3國智》喜迎台視60 沈玉琳受邀回娘家 張立東驗模仿 釀大禍好無奈...
《美麗人生》 方馨遭侵犯 全身瘀青不喊苦 賈斯汀施暴 裙子撕不破推漆...
《美麗人生》王樂妍感戀陳譯文 粉絲跟著掉淚 見面會場面熱鬧 台上台下大合唱...
【允寶YUMBO】充氣頸部按摩儀
《透視疾病》腰痛不做復健，吊單槓、倒立機可舒緩？運動醫學專科醫師認證「1方法」
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
《綜藝3國智》哈孝遠痛風護身 頂百公斤跑接力 節目推出新企劃 主持群見鐘眼開...
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
新聞採製播作業準則
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

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。