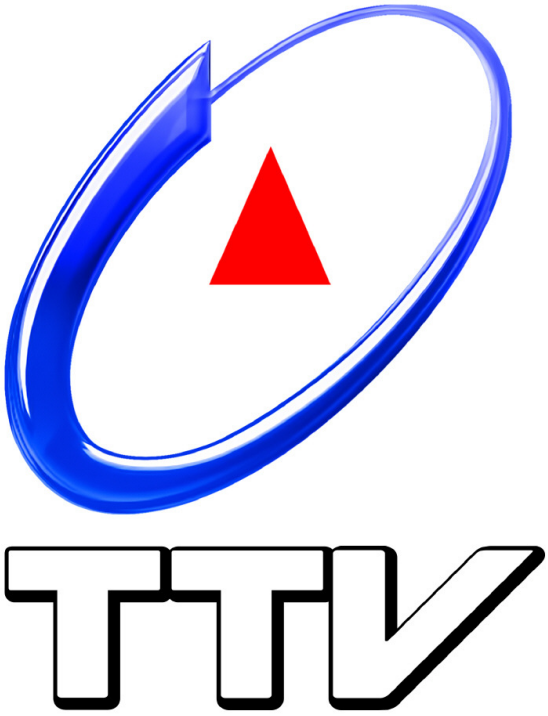


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年六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

　　台視一百一十一年六月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年六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。

台視一百一十一年六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。

◎一百一十一年六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六月，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: 一百一十一年六月一日至六月三十日

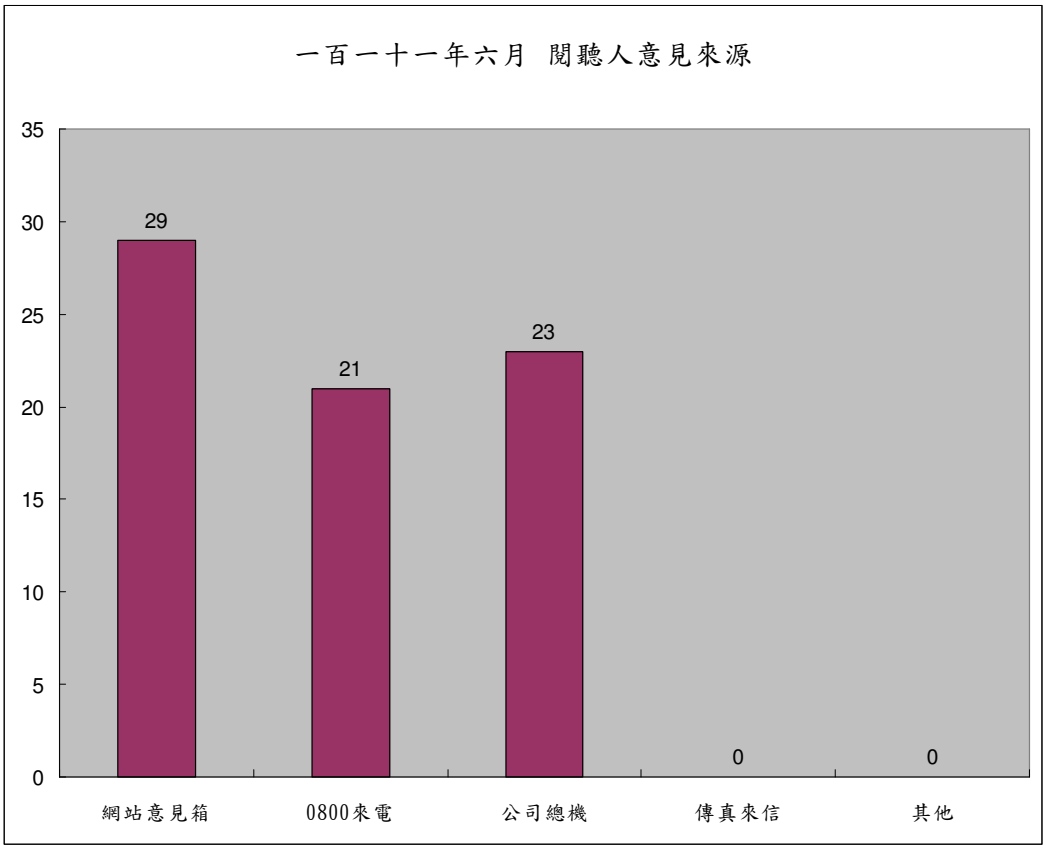
閱聽人意見總件數 73 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

六月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	63	6	3	1

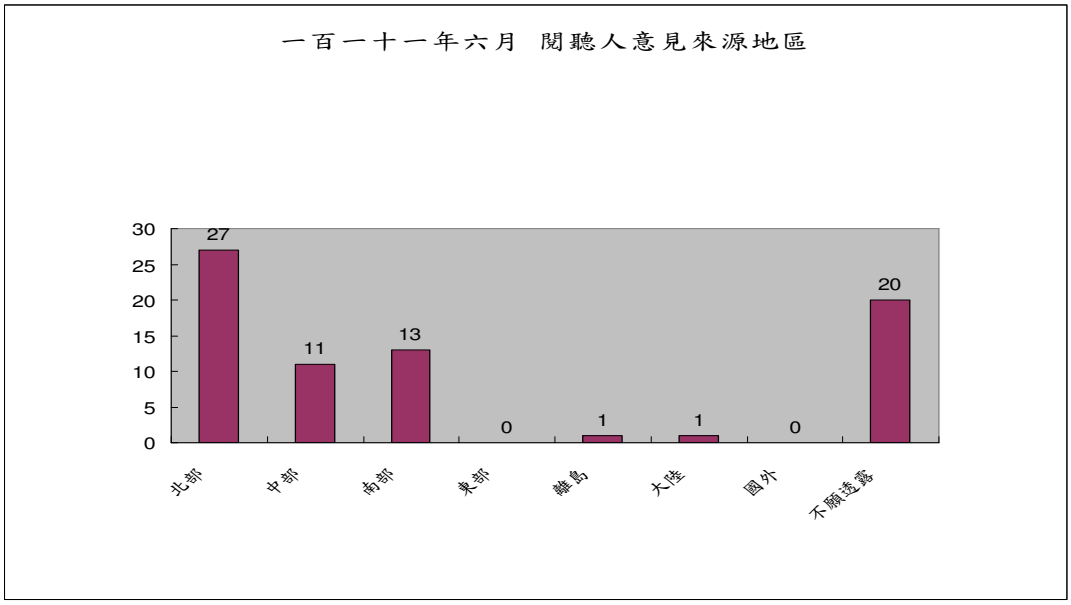
【閱聽人意見來源】

六月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	29	21	23	0	0



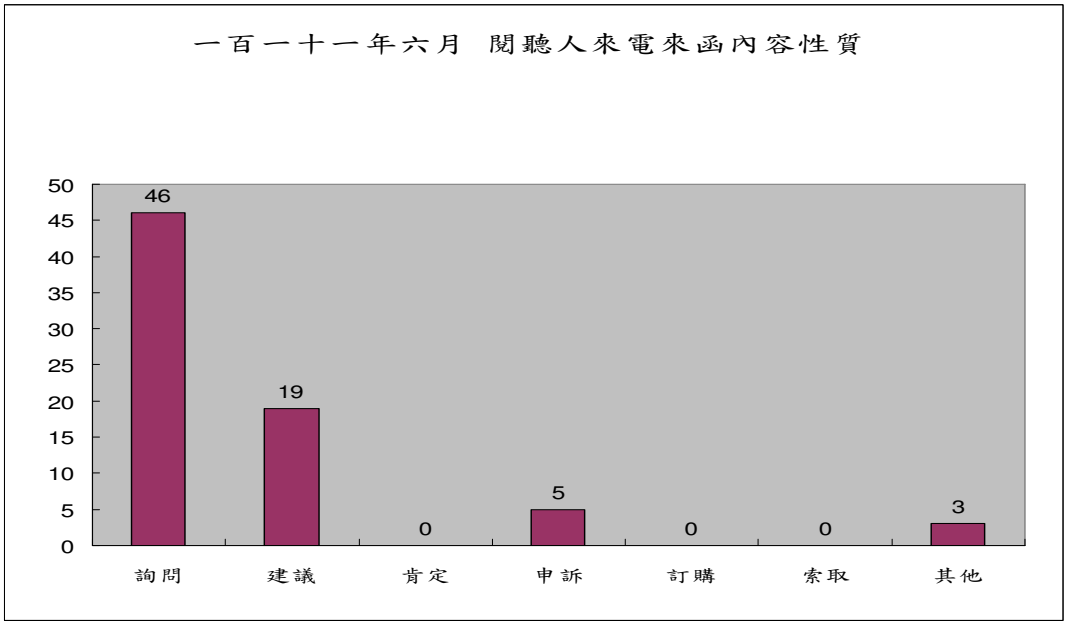
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	27	11	13	0	1	1	0	20



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	46	19	0	5	0	0	3



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	44	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	9		台視夜線新聞	1
第二名	尋找台灣感動力	4		玫瑰瞳鈴眼	1
第三名	360 行向前衝	3		金曲獎	1
第四名	台灣真善美	2		消費情報讚	1
第五名	小魔女	1		航海王	1



五、台視公司一百一十一年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

225038-1 主題 幾十年了台灣的電視劇仍然是一點都沒有進步,水準還是那麼低

內容 這近三、四十年在國外留學、生活，最近因?疫情留在台灣，在家陪家人看電視劇「美麗人生」，驚訝發現台灣的電視劇竟然和本人小時候的印象一樣，水準一樣低。很明顯地發現劇情仍然和小時候看劇的印象相近，劇情是很隨性地根據人的誤會、仇恨、生死、不斷的回憶??讓劇情往前推展、拖延，很難讓人相信事先已有完整劇本才開拍。看看週遭的韓國、日本、中國?,人家拍的電視劇進步到什麼樣的水準，人家拍的電視劇接近社會實情、符合羅輯，台灣的電視劇拍得往往跟社會脫節，不合情不合理。我們的這些製作人和導演們難道是因為認為台灣的觀眾就是這樣的水準，為了逢合商業利益才不得不如此。真是令人喪氣！

回覆 謝謝您的意見，也希望您繼續支持我們，謝謝。

張貼者 翁** 張貼日期 2022/6/9 下午 09:50:00地區 新北市

225058-1 主題 詢問這週五《美麗人生》粉絲見面會地點。

內容 詢問這週五《美麗人生》粉絲見面會地點。(已告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/6/13 下午 03:45:00 地區 不願透露

225117-1 主題 歌曲要慎選

內容 忍了好幾天了，不得不跟你們說，你們晚間八點檔結束後 10 點播的新歌，真的很可怕，不管是歌曲還是 MV 真的都很可怕，一個這麼優質的電視台，要播放的歌曲真的要挑選一下，不是人家給錢就幫她播，整個很 Low

回覆 您好，感謝您的寶貴意見，已經請負責的業務同仁再與唱片公司

溝通選曲事宜。謝謝您對台視的支持！
張貼者 賴小姐 張貼日期 2022/6/24 下午 10:28:00 地區 嘉義縣市

【綜藝】
224998-1 主題 綜藝三國智遊戲內容不恰當
內容 剛剛看到貴公司週六八點的綜藝三國智，看到該節目的第一個單元，深深的覺得該節目非常可惡。 節目內容是：要求藝人在滾燙的開水裡拿襪子馬上穿在腳上。該節目完全沒有考慮到這樣的行為是會讓人燙傷的。 該節目是貴公司是八點的黃金時段，這樣如果有小朋友模仿是會產生可怕的後果。請貴公司深思。
回覆 您好，感謝您的建議。本節目目前是以保護級播出，未滿六歲之兒童不宜觀賞，而六至十二歲兒童應在家長陪伴下觀賞。此遊戲在進行時，節目畫面已同時上警語，宣導大家請勿模仿遊戲內容。感謝您對於綜藝 3 國智的支持，您的意見我們也會立即轉達給製作單位參酌改善，做為日後遊戲設計之參考。請續予指正及支持。
張貼者 謝** 張貼日期 2022/6/4 下午 08:26:00地區 新北市

新聞專題節目類
【新聞類】
224977-1 主題 詢問近日都未看到劉宜函主播。
內容 詢問近日都未看到劉宜函主播。(告知休假。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/6/1 下午 01:50:00地區 不願透露

225011-1 主題 這兩天播出的日本進口台灣鳳梨 錯誤日本標誌成韓國產!
內容 這兩天播出的日本進口台灣鳳梨 錯誤日本標誌成韓國產! 希望通知日本相關單位更正標籤貼紙! 不要讓日本人錯誤畫面已我截圖。
回覆 謝謝您的寶貴意見，已請駐日特派記者向該超市反映標籤錯誤。

張貼者 黃秋萍 張貼日期 2022/6/6 上午 11:36:00地區 新北市

225044-1 主題 詢問 6/9 新聞報導『台南銅板美食!雞排便當 65 元』店家資訊。
內容 詢問 6/9 新聞報導『台南銅板美食!雞排便當 65 元 痛風炒飯 150 元 雞排淋獨門泰式醬汁 附半熟荷包蛋僅 65 元 蝦子擺滿滿!痛風炒飯 150 元 被讚物超所值』店家資訊。(告知地址：台南市南區健康路一段 336 號、台南市永康區忠孝路 152 巷 10 號。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/6/10 下午 04:17:00 地區 台南市

225069-1 主題 詢問 6/11 新聞報導『燒烤店救商機! 高檔和牛吃到飽』店家資訊。
內容 詢問 6/11 新聞報導『燒烤店救商機! 高檔和牛吃到飽』店家資訊。(告知地址高雄市岡山區捷安路 1 巷 2 號 2 樓。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/6/14 上午 09:09:00 地區 高雄市

225106-1 主題 報導內容有誤
內容 2022/6/21 YOUTUBE 所報導之《高雄造船廠傳工安意外！》乙案，本件報導內容說明 PCR 急救，因更正為 CPR 急救，請貴公司收悉後，妥善處理。
回覆 記者寫 cpr 卻念成了 pcr,已經更正同時提醒記者注意
張貼者 蘇先生 張貼日期 2022/6/22 上午 04:53:00 地區 高雄市

225138-1 主題 希望能夠更正猴痘的新聞內容
內容 有關「最強的危險因子」第一項「同性性行為」改為「性行為」。因為病毒不會分性別，性行為才會導致猴痘傳播。
https://news.ttv.com.tw/news/11106270012500I
回覆 您好:這個說法是引用醫生李建璋觀點
https://www.facebook.com/chnchng.lee.5

張貼者 陳先生 張貼日期 2022/6/27 下午 04:40:00 地區 新北市

225142-1 主題 請回電告知 6/17 新聞報導『銅板價享七彩粉粿冰 時令水果.珍奶入味』店家資訊。
內容 請回電告知 6/17 新聞報導『銅板價享七彩粉粿冰 時令水果.珍奶入味』店家資訊。
回覆 老師傅手搗彩虹粉粿冷燒冰 600 嘉義市東區親水路(過親水公園約 600 公尺，靠近彌陀映月橋)。 10:30～18:30 0958780327
張貼者 黃小姐 張貼日期 2022/6/28 上午 11:56:00 地區 台南市

【專題】
225098-1 主題 詢問尋找台灣感動力節目新竹茯苓糕店家資訊。
內容 詢問尋找台灣感動力節目新竹茯苓糕店家資訊。(提供店家資訊 0910292185。)
張貼者 洪太太 張貼日期 2022/6/19 下午 12:40:00 地區 新北市

工程收視類
225009-1 主題 反映無線電視近日突然沒有訊號。(文山區)
內容 反映無線電視近日突然沒有訊號。(文山區)
回覆 一、回電王先生得知近日王府電視都無法收看 5 家電視台信節目，有安裝室內天線。 二、回覆王先生告知北部發射站 24H 專人值班目前信號監看正常。 三、請王先生檢查天線與電纜線是否接妥，再重新頻道掃瞄，建議安裝戶外指向性數位天線將會提升信號接收強度。
張貼者 王先生 張貼日期 2022/6/6 上午 09:43:00地區 台北市

225095-1 主題 反映機上盒重新搜尋好幾次都沒有台視。(板橋)
內容 反映機上盒重新搜尋好幾次都沒有台視。(板橋) 登錄 OA 請工程

部回電。

回覆 說明請利用大通機上盒遙控器的資訊按鍵，確認華視跟中視之信號強度皆達80%以上，所以請他刪除所有頻道，再重新掃描一次，必要時查看樓頂接收天線是否有纜線鏽蝕，若有問題再來電徵詢。

張貼者 曾先生 張貼日期 2022/6/20 上午 10:04:00 地區 新北市

觀眾服務

25034-1 主題 Touch TTV 節目進廣告內容問題

內容 Touch TTV 不是無版權什麼的，可播放電視一樣的廣告，廣告時間一律安插節目預告,但 2022 年台灣疫情再起,台視節目進廣告時間,一定會同時安插專家講疫廣告，專家講疫廣告次數能不能評估再降低，或弄一個時段專播專家講疫?台視是當國人很愛看會影響情緒的東西嗎

回覆 很抱歉，直播內容必需配合國家防疫需求播放。

張貼者 陳先生 張貼日期 2022/6/9 下午 02:27:00地區 新北市

225056-1 主題 詢問《航海王》6/12 是否播錯。

內容 詢問《航海王》6/12 是否播錯。(告知為特別篇。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/6/13 上午 10:36:00 地區 不願透露

225096-1 主題 詢問財經台手機直播下載方式。

內容 詢問財經台手機直播下載方式。(告知尚無此服務。)

張貼者 先生 張貼日期 2022/6/20 上午 10:12:00 地區 台北市

225149-1 主題 詢問 7/2《第 33 屆金曲獎頒獎典禮》是否不開放補位。

內容 詢問 7/2《第 33 屆金曲獎頒獎典禮》是否不開放補位。(告知是。)

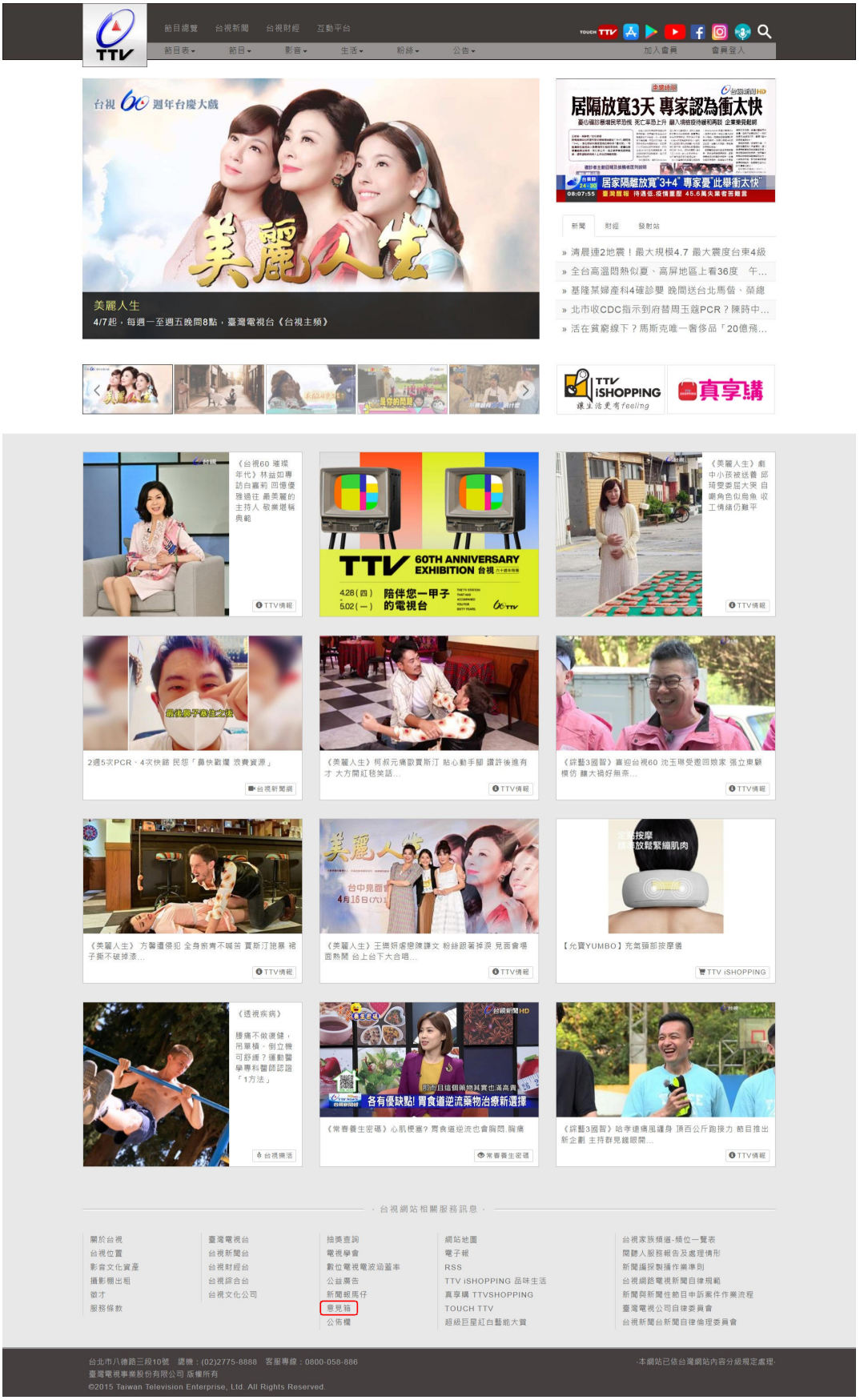
張貼者 小姐 張貼日期 2022/6/29 上午 09:12:00 地區 不願透露

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
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 主持群見錢眼開...
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。