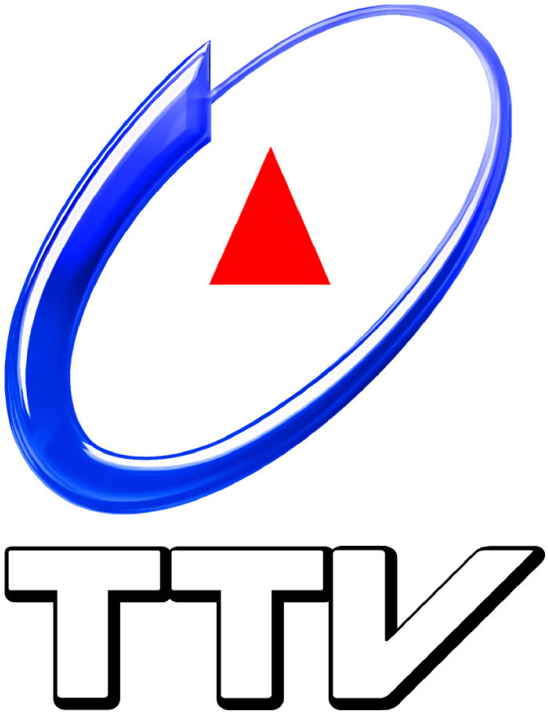


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年七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

台視一百一十一年七月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年七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，並上台視 OA 網站登錄每通來電內容並分類。

（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。

台視一百一十一年七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。

◎一百一十一年七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)總機閱聽人來電。

(三)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

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，其它時間由行政處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，由公司各級主管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。

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七月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總機閱聽人來電、總值日主管所接獲的閱聽人電話(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: 一百一十一年七月一日至七月三十一日

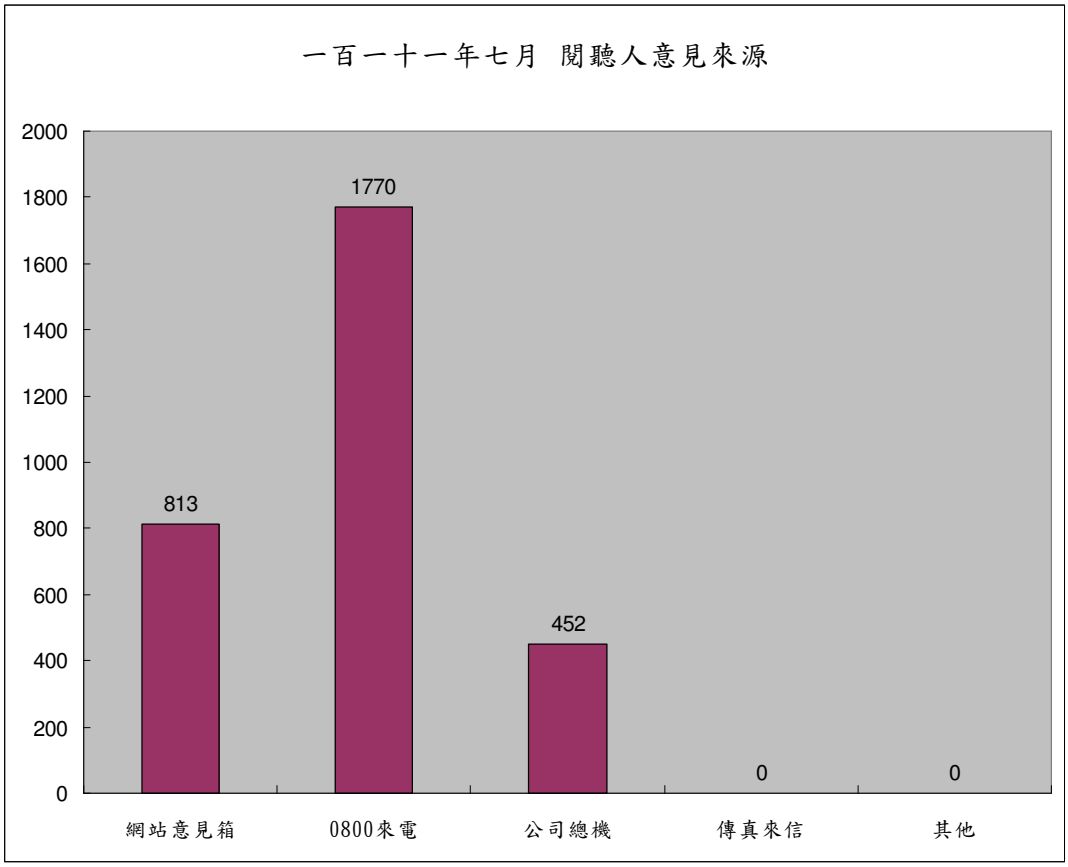
閱聽人意見總件數 3035 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

七月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	65	1	3	4	2962

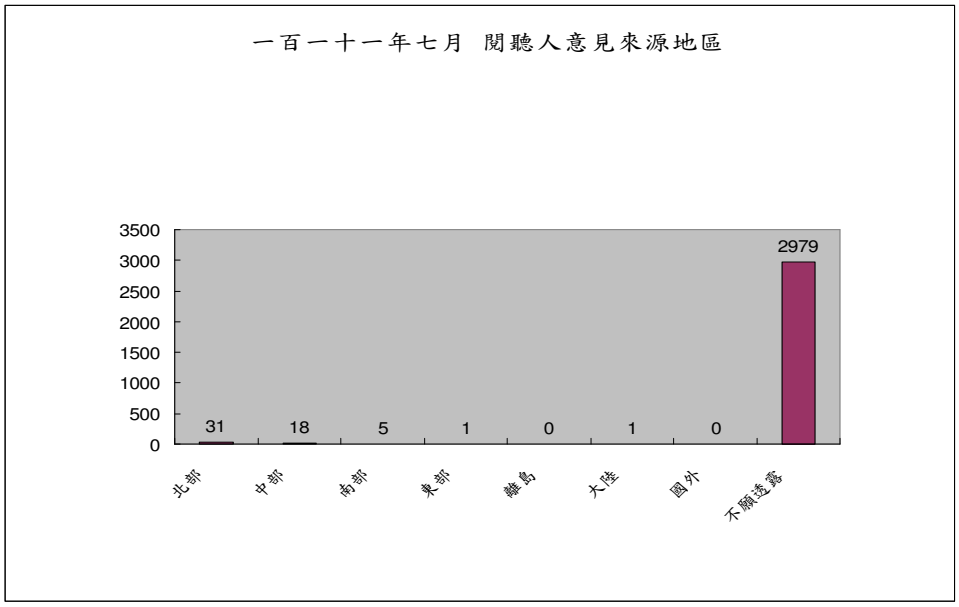
【閱聽人意見來源】

七月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	813	1770	452	0	0



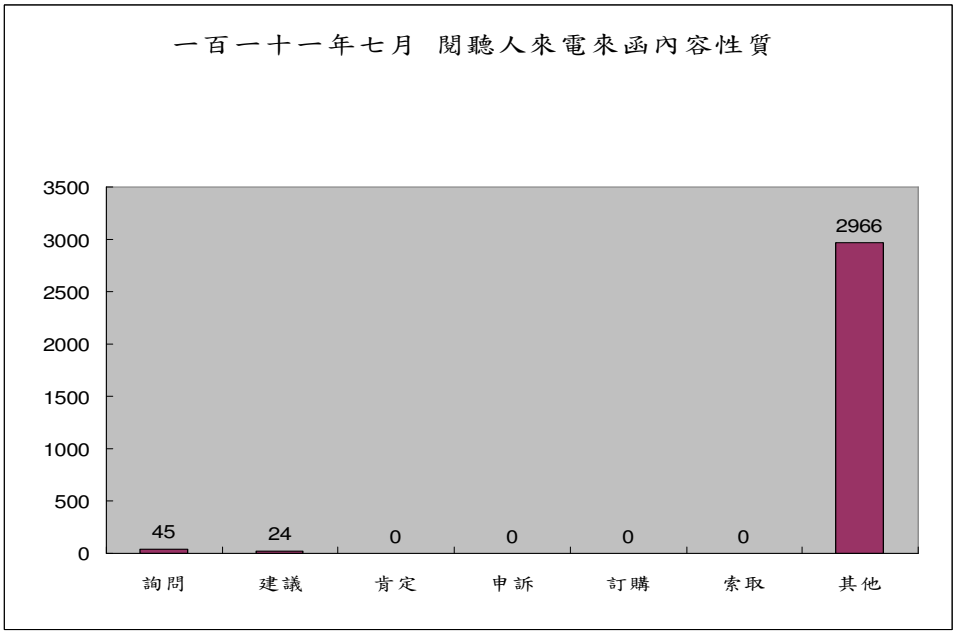
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	31	18	5	1	0	1	0	2979



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	45	24	0	0	0	0	2966



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	52	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	13		消費情報讚	3
第二名	小魔女	4	第四名	360 行向前衝	2
	台語新聞	4		來吧！營業中	2
	尋找台灣感動力	4		楊麗花歌仔戲	2
第三名	台灣真善美	3	第五名	求婚事務所	1





五、台視公司一百一十一年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

25178-1 主題 「美麗人生」劇情中，兩人在「雨中走路」的台語對話講法

內容 上禮拜四或禮拜五晚上，忽然從八點檔劇情中聽到「跑雨」兩字(台語發音)，急忙跑到電視機前想透過字幕以瞭解意思，結果只看到劇中演明惠的在述說小時候淋雨回憶種種..... 個人只想知道劇情中那幕在雨中奔跑或跑步的「跑,雨」兩字用法????? 很抱歉!!想問台語?用國語表達，可能有些詞不達意 謝謝

回覆 您好!您詢問的是「跑雨」，發音是「跑」ㄆㄠ(一聲)「雨」(音同【吼】)，跟「躲雨」不同，是說因為避雨不及，在雨中跑的意思。

張貼者 陳** 張貼日期 2022/7/4 下午 03:36:00地區 新北市

26370-1 主題 請回電告知歌仔戲《忠孝節義》姚重華是不是本來叫陳重華。

內容 請回電告知歌仔戲《忠孝節義》中角色姚重華是不是本來叫陳重華，表示自己看戲時有看到這角色明明叫陳重華，來電求證。

回覆 已回電給觀眾，告知「忠孝節義」中角色名為姚重華。

張貼者 曾小姐 張貼日期 2022/7/18 上午 10:58:00 地區 新北市

226618-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲－孫臏下山》播畢日期。

內容 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲－孫臏下山》播畢日期。表示劇情太壞家中小朋友都會學，要知道什麼播畢她這段時間都不要看。(告知預計 8 月中。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/7/22 上午 08:48:00 地區 台中市

226763-1 主題 求婚事務所

內容 您好，一直很喜歡很久以前的偶像劇「求婚事務所」，但相關 dvd 已絕版，也沒有在任何串流平台播放，請問是否有任何管道可以回味呢？或有沒有可能再次重播呢??謝謝??
回覆 很抱歉，因為版權到期的緣故，所以【求婚事務所】本公司沒有播映權了，無法播出，謝謝您的意見。
張貼者 林 s 張貼日期 2022/7/25 上午 11:06:00 地區 基隆市

226815-1 主題 反映《美麗人生》編劇劇情亂寫，教壞社會大眾。
內容 反映《美麗人生》編劇劇情亂寫，教壞社會大眾。
回覆 謝謝該位觀眾的意見。還請續予批評指教。
張貼者 小姐 張貼日期 2022/7/27 上午 11:25:00 地區 不願透露

【綜藝】
225183-1 主題 來吧！ 營業中
內容 你好， 請問，貴節目 “來吧！營業中“ 的餐廳在哪裡? 可否提供地址及營業時間，想帶家人過去用餐。 謝謝
回覆 您好，此節目乃由 TVBS 所製作，請您直接洽詢 TVBS,本公司並無相關資料，很抱歉。
張貼者 周小姐 張貼日期 2022/7/5 下午 09:47:00地區 台北市

【卡通】
225197-1 主題 卡通
內容 您好 想請問一下為什麼星期六下午 5:30 沒有在播出 小魔女 Do Ri Me 呢？！ 而且也沒有告知暫停播出的訊息
回覆 謝謝您的來訊，《小魔女 DoReMi》將於本週六 7/16 下午 5 點 30 分回復播出，因排播異動造成您的不便，敬請見諒，也請您持續支持台視頻道，謝謝！

張貼者 林小姐 張貼日期 2022/7/9 下午 05:39:00地區 台中市

225205-1 主題 為什麼一直停播小魔女 doremi
內容 因為金曲停播一週的的小魔女 doremi 週六為什麼又改播難看的滾動的詩，到底有沒有尊重觀眾 說停就停，這時段不是卡通嗎？請台視另選時間補上兩集 Doremi
回覆 謝謝您的來訊，《小魔女 DoReMi》將於本週六 7/16 下午 5 點 30 分回復播出，因排播異動造成您的不便，敬請見諒，也請您持續支持台視頻道，謝謝！
張貼者 陳 張貼日期 2022/7/11 上午 08:33:00 地區 台中市

新聞專題節目類
【新聞類】
226369-1 主題 詢問《早安台灣台語新聞》主播郭于中是不是離職。
內容 詢問《早安台灣台語新聞》主播郭于中是不是離職了。(告知休假。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/7/18 上午 08:45:00 地區 不願透露

226431-1 主題 詢問 7/19《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。
內容 詢問 7/19《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 2022/7/19 上午 08:34:00 地區 苗栗縣

226589-1 主題 詢問 7/21《早安台灣台語新聞》主播為什麼不是郭于中。
內容 詢問 7/21《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 2022/7/21 上午 08:31:00 地區 苗栗縣

226979-1 主題 跑馬燈疑似誤植
內容 今日 07/30 台視新聞下方跑馬燈：台大學「論」會？ 好像有誤植 感覺應該是：台大學術倫理委員會（學「倫」會） 我是看了 1700、1900 兩檔新聞發現的
回覆 感謝您的指正，正確應該是台大學「倫」會，誤植為台大學「論」會，將加強同仁教育訓練，避免再次出現錯誤。
張貼者 吳** 張貼日期 2022/7/30 下午 08:45:00 地區 台北市

【專題】
225168-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『花生糖』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『花生糖』店家資訊。(告知電話 0223055263。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/7/1 下午 02:41:00地區 不願透露

財經台
226871-1 主題 反映財經台《股市即時通》鄭姓女主持人講話風格。
內容 反映財經台《股市即時通》鄭姓女主持人講話風格實在讓人很難看下去。且分析用語非常奇怪，還沒收盤就說什麼「虎頭蛇尾」相當莫名其妙，講話聲音又壓很低，聽了很難受。
張貼者 小姐 張貼日期 2022/7/28 下午 01:07:00 地區 不願透露

工程收視類
225185-1 主題 反映無線電視只有台視四個頻道沒有畫面。(汐止)
內容 反映無線電視只有台視四個頻道沒有畫面。(汐止)

回覆 13:58 回電王小姐，告知台視畫面已恢復正常。
張貼者 王小姐 張貼日期 2022/7/6 上午 09:55:00地區 新北市

226764-1 主題 反映無線電視只有台視頻道無收視。(太平區)
內容 反映無線電視只有台視頻道無收視。(太平區)
回覆 中部台同仁經電話聯繫，得知觀眾使用 SAMPO 液晶電視，天線架於頂樓 3 樓，4-5 天僅台視收不到，經重新掃描頻道無效，但打電給觀眾時已恢復收視，有向觀眾說明播出正常，若有收視問題再直接與本站聯繫。
張貼者 吳小姐 張貼日期 2022/7/25 上午 11:06:00 地區 台中市

觀眾服務
26634-1 主題 詢問台中市綜合台頻道位置。
內容 詢問台中市綜合台頻道位置。(告知 157。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/7/22 下午 05:23:00 地區 台中市

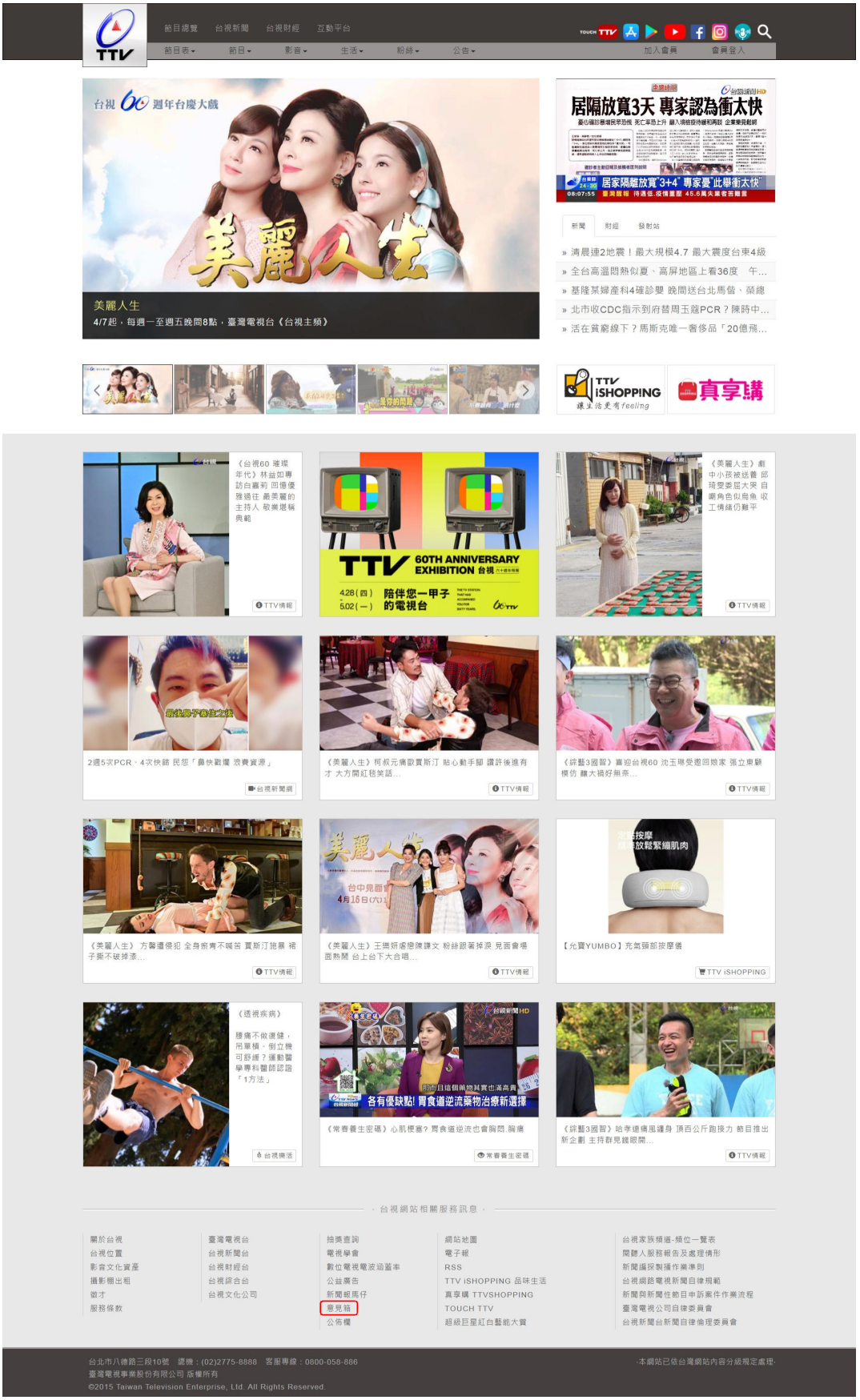
六、台視網站意見箱

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最下【台視網站相關服務訊息】欄位中

https://www.ttv.com.tw/


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·

【台視意見箱】輸入

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



台視意見箱【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【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。