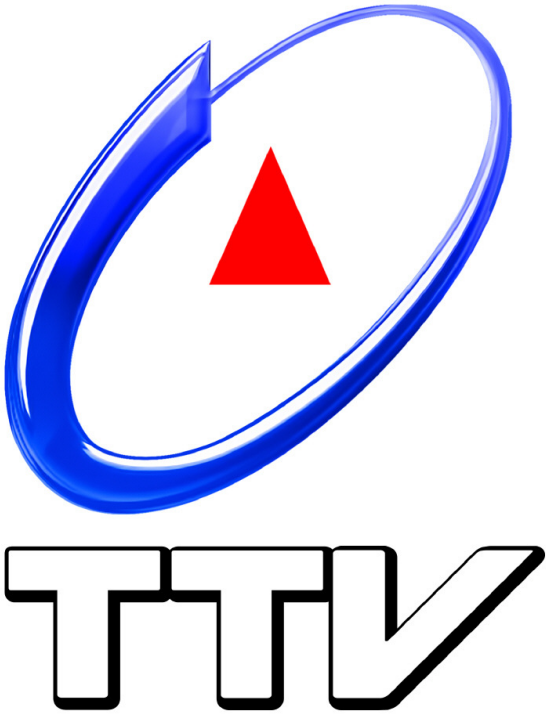


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年九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

　　台視一百一十一年九月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年九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。

台視一百一十一年九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。

◎一百一十一年九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九月，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: 一百一十一年九月一日至九月三十日

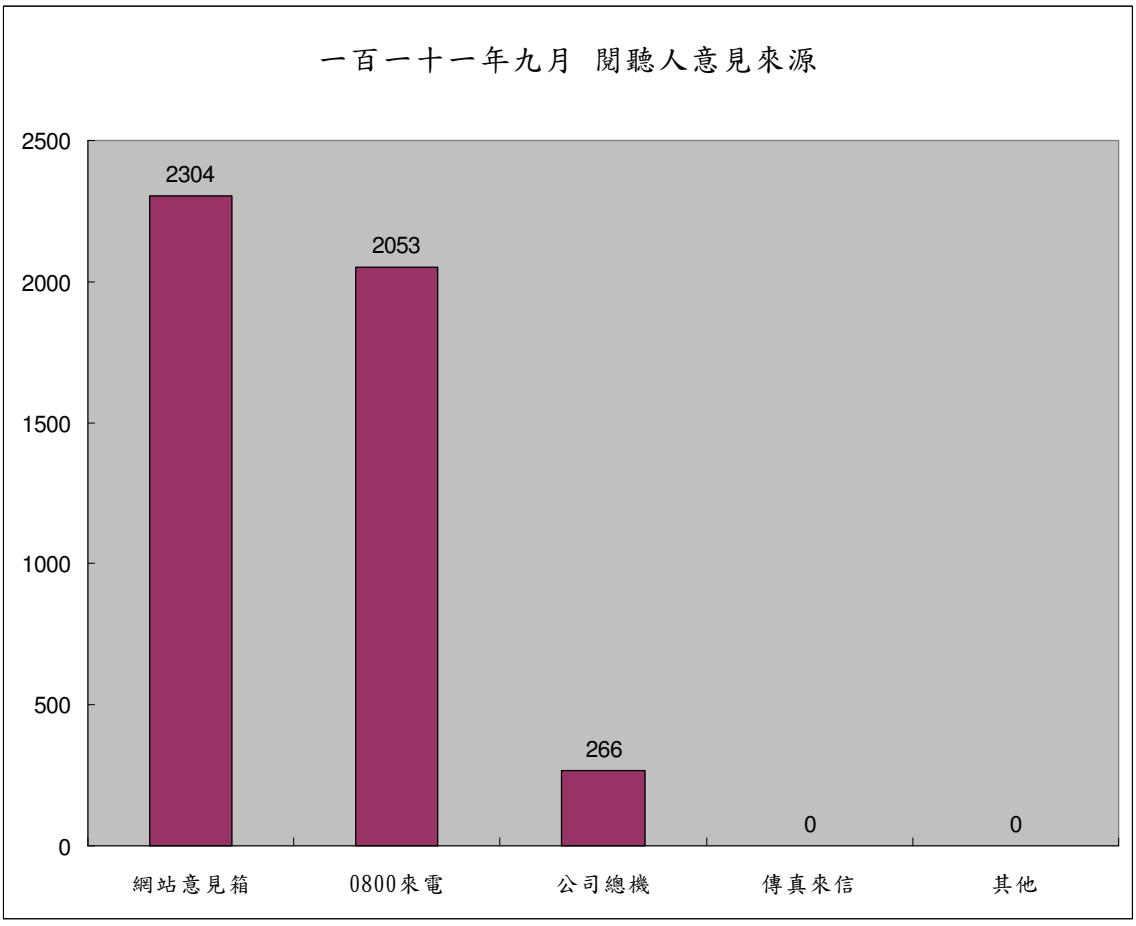
閱聽人意見總件數 4623 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

九月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	197	14	1	8	4403

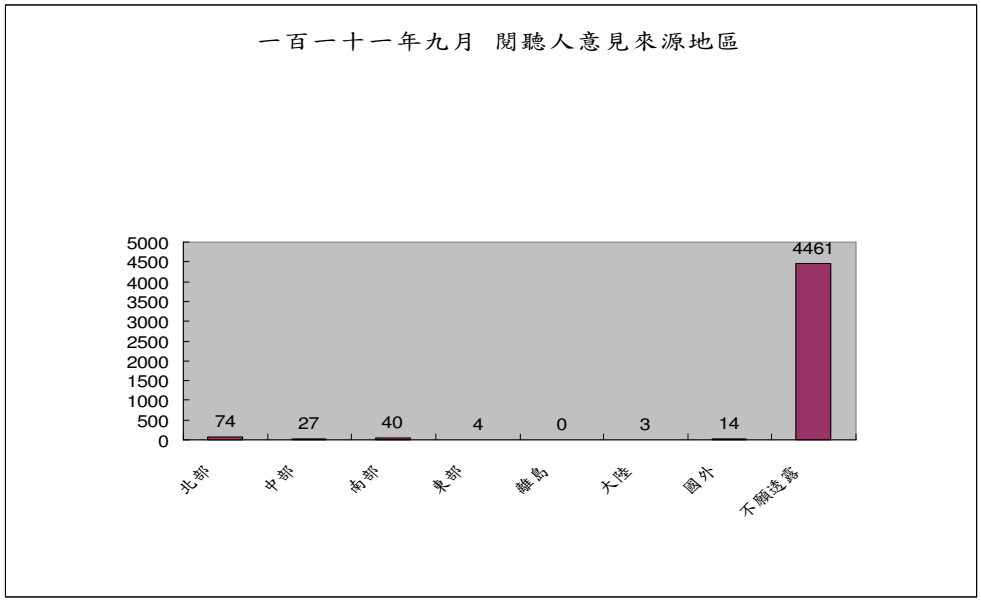
【閱聽人意見來源】

九月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	2304	2053	266	0	0



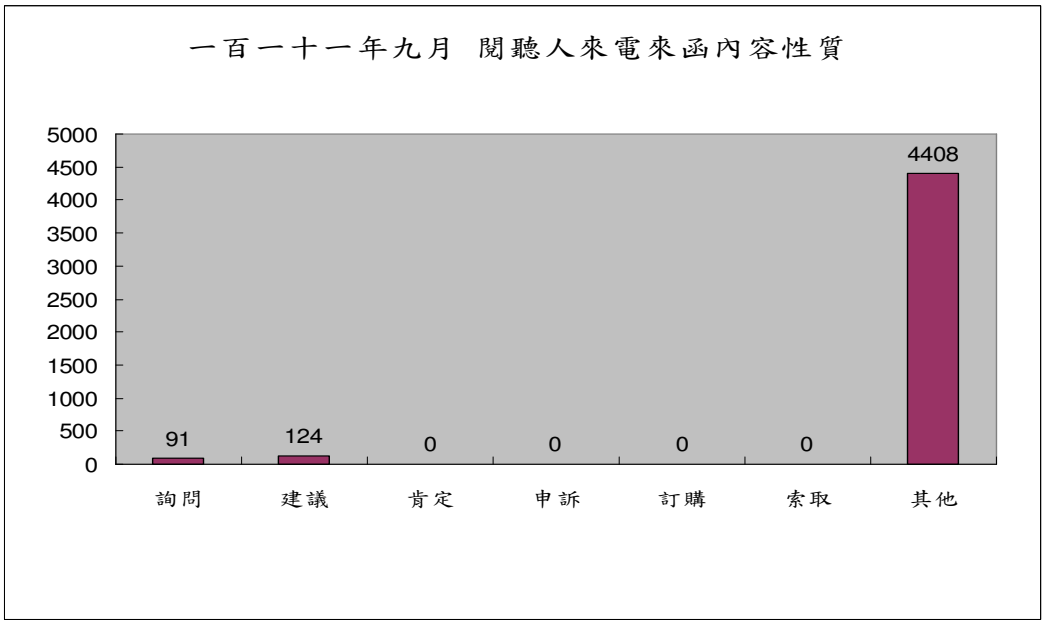
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	74	27	40	4	0	3	14	4461



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	91	124	0	0	0	0	4408



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	83	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	綜藝3國智	96		晚間新聞	4
第二名	尋找台灣感動力	18	第六名	360行向前衝	3
第三名	美麗人生	12		消費情報讚	3
第四名	台灣真善美	6		楊麗花歌仔戲	3
第五名	台語新聞	4	第七名	午安您好	2





五、台視公司一百一十一年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【社教】

229716-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『玉石』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『玉石』店家資訊。(告知電話 0927-684423。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/15 上午 09:02:00 地區 不願透露

229768-1 主題 詢問臺灣電視台《360 行向前衝》報導『居家救星』店家資訊。

內容 詢問臺灣電視台《360 行向前衝》報導『居家救星』店家資訊。(告知電話 02-22231822。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/16 下午 01:56:00 地區 不願透露

230086-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『斷橋餅』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『斷橋餅』店家資訊。(告知電話 03-7874988。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/20 上午 11:19:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

228512-1 主題 詢問新聞報導『水晶紅豆餅』店家資訊。

內容 詢問新聞報導『水晶紅豆餅』店家資訊。(告知電話 02-27754706。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2022/9/2 下午 04:58:00地區 台北市

229202-1 主題 愈來愈差勁??

內容 侯乃容、烏凱文主播好像沒睡醒眼睛無神，眉毛也缺角 其他主

播也是差不多都是這樣問題 油光滿面，鼻頭出油問題，膚色不均，衣服俗氣又老氣。 中午氣象主播的衣服真的很醜很老氣。這種老氣的衣服不要再出來了，都佔一半的電視畫面，看了很不舒服。 臉又嚴重出油問題，看起來是?妝吧！ 台視主播本質應該都是好的吧！看起來都蠻年輕的感覺。 怎麼都被妝扮成這副德性啊?? 主播型象跟別台差好多 我一直都看台視新聞 最近我們店裏客人都吵著要轉台了 加油
回覆 謝謝您的寶貴意見，已反映給造型團隊，謝謝您支持台視新聞。
張貼者 陳太太 張貼日期 2022/9/6 下午 11:02:00地區 台北市

229484-1 主題 能否得知氣象主播陳酈亭的基本詳細資料？
內容 請問我能否得知氣象主播陳酈亭的基本詳細資料？
回覆 您好, 氣象主播陳酈亭基本資料，請見台視新聞網。
https://news.ttv.com.tw/Anchor/178/%E9%99%B3%E9%85%88%E4%BA%AD
張貼者 胡** 張貼日期 2022/9/11 上午 01:25:00 地區 花蓮縣

229670-1 主題 請回電告知 9/14《早安台灣台語新聞》報導『台南鴨肉銅板價』店家資訊。
內容 請回電告知 9/14《早安台灣台語新聞》報導『台南鴨肉銅板價』店家資訊。(查 OA 各節新聞資料結果無資訊。登錄 OA 請新聞部回電。)
回覆 鴨霸當歸鴨 台南市東安路 1 號 阿樂師油雞 台南市中西區大勇街 53 號
張貼者 黃小姐 張貼日期 2022/9/14 上午 11:58:00 地區 台南市

230120-1 主題 詢問陳詩雨主播班表
內容 請問陳詩雨主播會繼續播報嗎?他的臉書都沒有回應私訊，台視主播照，他的也都沒有更新，請問他會播報嗎，還是已經離職。還有，劉宜涵主播也會回來播報嗎?想索取他的簽名照。
回覆 陳詩雨小姐已轉換組別，另外，本公司沒有簽名照服務，很抱歉。

謝謝您支持台視新聞。
張貼者 *文 張貼日期 2022/9/21 下午 12:07:00 地區 基隆市

【專題】
228990-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『萬州烤魚』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『萬州烤魚』店家資訊。(告知電話 02-29119713。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/5 上午 11:27:00地區 不願透露

229590-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『黑肉圓』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『黑肉圓』店家資訊。(告知電話 02-29569995。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2022/9/12 下午 04:53:00 地區 台南市

229616-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『日式牛排丼』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『日式牛排丼』店家資訊。(告知電話 02-87800002。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/13 上午 10:58:00 地區 不願透露

230052-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『烤布蕾』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『烤布蕾』店家資訊。(告知電話 0906-821708。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/19 下午 04:14:00 地區 不願透露

230304-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『樂華冰品』電話沒人接聽。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『樂華冰品』店家電話 0925-818162 沒人接聽。(告知樂華夜市可能晚上才營業。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2022/9/26 下午 01:30:00 地區 台南市

230533-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『二手衣』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『二手衣』店家資訊。(告知電話04-24636560。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/30 上午 09:59:00 地區 雲林縣

工程收視類

228259-1 主題 反映無線電視近日突然無收視。(龜山)
內容 反映無線電視近日突然無收視。(龜山)
回覆 一、確認桃園店子湖發射站信號正常。 二、回電林小姐得知近日收視常有馬賽克情況，回覆此為接收信號不佳問題，近日雷陣雨是否造成天線偏移，請她家人先確認並可參考信號接收強度數值來調校天線方向。 三、若還有問題歡迎來電 27758888~237 全天都有專人服務。
張貼者 林小姐 張貼日期 2022/9/1 下午 01:58:00地區 桃園市

229341-1 主題 反映無線電視收訊不佳。(大雅區)
內容 反映無線電視收訊不佳。(大雅區)
回覆 中部台同仁電話聯絡台中市大雅區張先生，得知家中數位電視僅台視頻道訊號差甚至看不到，該住戶住公寓大樓一樓，使用公寓頂樓之公共天線(八木天線)接收，家中使用三洋液晶電視收看。今日告知台視火炎山及南投發射站發射正常，建議觀眾先行檢查天線接頭是否浸水並調整天線接收方向及頻道重新搜尋或找當地電器行改善，如無法改善再聯絡本台協助處理。
張貼者 張先生 張貼日期 2022/9/8 下午 12:11:00地區 台中市

觀眾服務

228670-1 主題 詢問 9/3 主頻 08：00 週六幸福一點通安迪湯內容與購買方式。
內容 詢問 9/3 主頻 08:00 週六幸福一點通安迪湯內容與購買方式。(告知電話 0800-238889。)
張貼者 邱先生 張貼日期 2022/9/3 上午 08:58:00地區 桃園市

229340-1 主題 詢問 9/8 無線電視頻道異動事宜。
內容 詢問 9/8 無線電視頻道異動事宜。(已告知)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/9/8 上午 10:38:00地區 不願透露

230133-1 主題 台視無線台、台視綜合台、台視新聞台直式跑馬燈字幕問題
內容 台視電視客服你好 我是住在彰化縣的忠實觀眾想建議說台視主頻無線台、台視綜合台、台視新聞台直式跑馬燈字幕的字太小家中年紀大視力模糊不清的長輩不容易辨認看的清楚，希望可以把台視主頻無線台、台視綜合台、台視新聞台直式跑馬燈字幕的字重新調整放大讓家中年紀較大視力模糊不清的長輩能看視力清晰清楚 謝謝。
回覆 您好~感謝您收看台視家族頻道，直式跑馬字幕大小為避免影響觀眾收看畫面品質，且需符合規定因此不宜再放大，抱歉造成您的困擾，再次感謝您的來電！
張貼者 劉** 張貼日期 2022/9/21 下午 06:25:00 地區 彰化縣

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/




《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情報

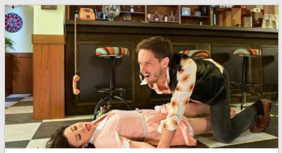



《美麗人生》劇中小孩被送養 邱琦雯委屈大哭 自嘲角色似烏魚 收工情緒仍難平
TTV情報


2週5次PCR、4次快篩 民怨「鼻快戳爛 浪費資源」
台視新聞網


《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...
TTV情報


《辟酸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...
TTV情報


《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...
TTV情報



《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...
TTV情報


【允寶YUMBO】充氣頸部按摩儀
TTV iSHOPPING


《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」
台視樂活



《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


《辟酸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...
TTV情報

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。