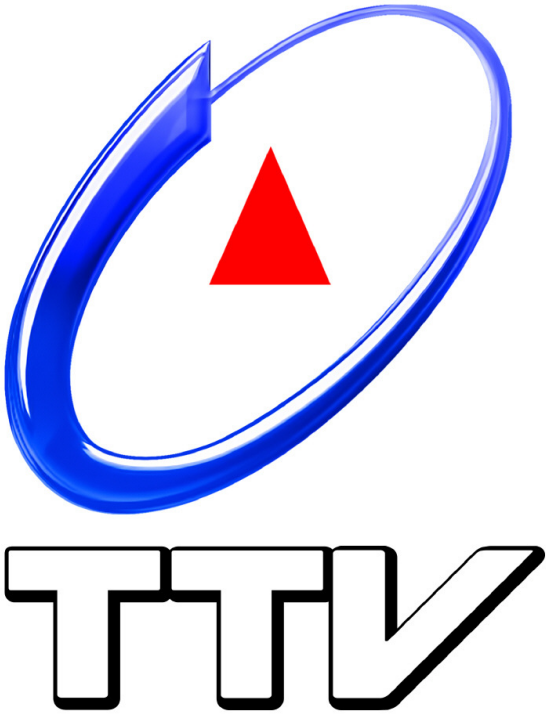


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年一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

　　台視一百一十二年一月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年一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。

台視一百一十二年一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。

◎一百一十二年一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一百一十二年一月，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: 一百一十二年一月一日至一月三十一日

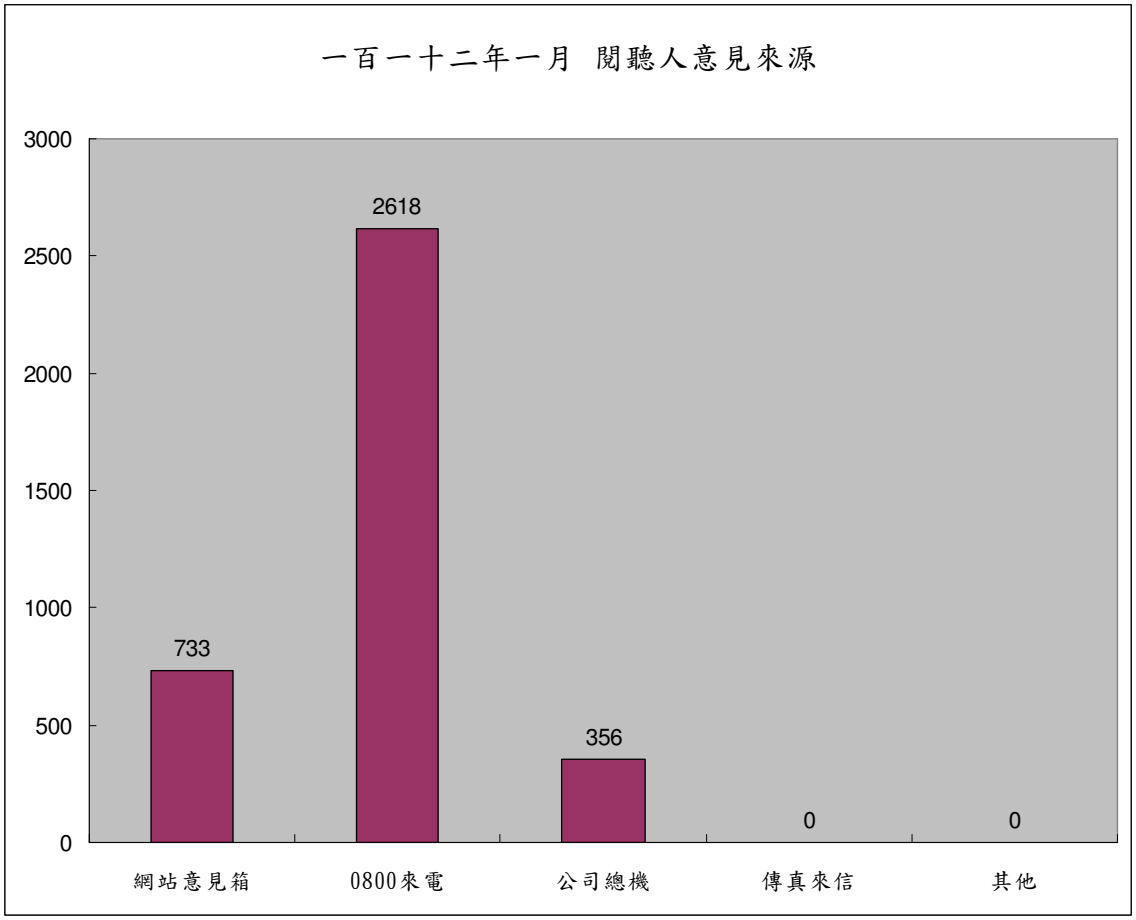
閱聽人意見總件數 3707 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	109	7	2	20	3569

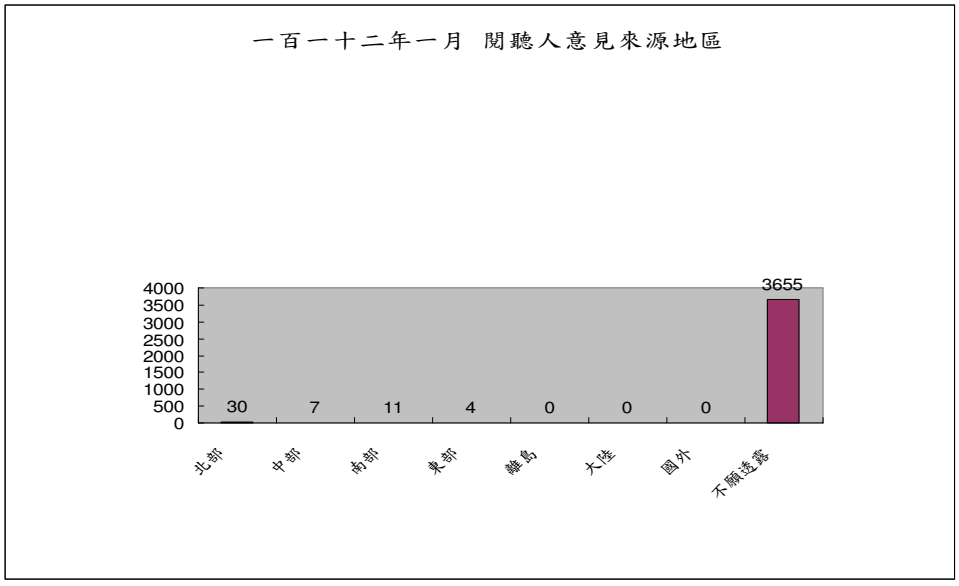
【閱聽人意見來源】

一月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	733	2618	356	0	0



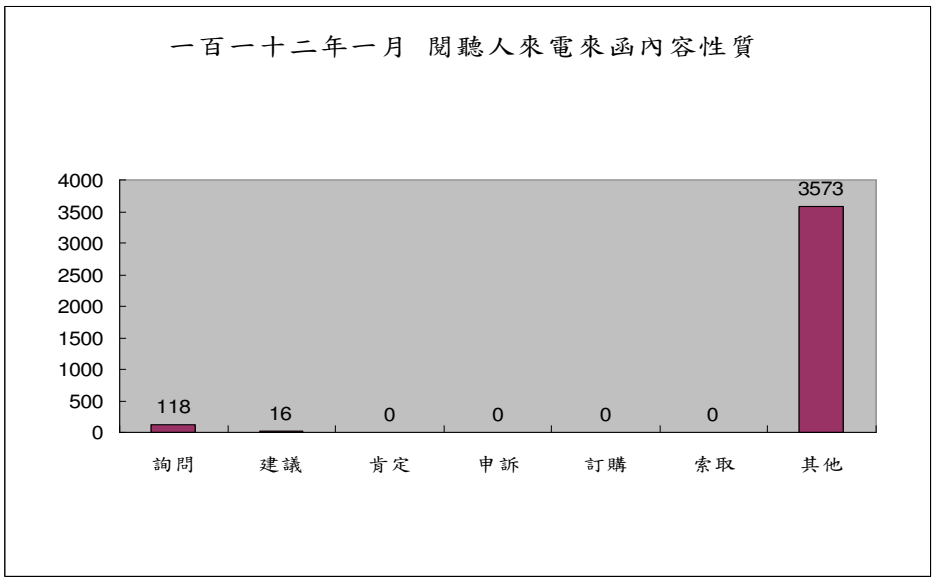
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	30	7	11	4	0	0	0	3655



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	118	16	0	0	0	0	3573



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	123	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	超級巨星紅白藝能大賞	43	第五名	全明星運動會	4
第二名	台灣真善美	27	第六名	消費情報讚	3
第三名	尋找台灣感動力	7	第七名	無情海島有情天	2
第四名	360 行向前衝	6	第八名	2100 整點新聞	1
	美麗人生	6		NEWS 金探號	1



五、台視公司一百一十二年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

233854-1 主題 詢問《美麗人生壯志高飛》中飾演一元的演員名。

內容 詢問《美麗人生壯志高飛》中飾演一元的演員名。(已告知為古程丰。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/4 下午 02:38:00地區 不願透露

234582-1 主題 詢問牡丹花開節目異動情形。

內容 詢問牡丹花開節目異動情形。(已告知 1/25 0900 播出。)

張貼者 范小姐 張貼日期 2023/1/20 上午 09:15:00 地區 屏東縣

【綜藝】

233836-1 主題 詢問紅白卡司表演人員。

內容 詢問紅白卡司表演人員。(已告知第一波公布名單。)

張貼者 江先生 張貼日期 2023/1/2 下午 02:35:00地區 不願透露

234588-1 主題 詢問有沒有類似歌唱的綜藝節目。

內容 詢問台視節目中除了紅白藝能大賞外,有沒有類似歌唱的綜藝節目。(已回覆沒有。)

張貼者 廖小姐 張貼日期 2023/1/24 下午 01:27:00 地區 台南市

【社教】

234625-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『花田壽司』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『花田壽司』店家資訊。(告知電話 04-22115668。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/31 下午 02:40:00 地區 不願透露

【特別節目】

234174-1 主題 詢問過年特別節目紅白勝利有沒有畢書盡。

內容 詢問過年特別節目紅白勝利有沒有畢書盡。(告知《2023 超級巨星紅白藝能大賞》有畢書盡。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/17 上午 11:12:00 地區 台北市

234323-1 主題 關於奧斯卡轉播

內容 台視工作人員您好,想詢問今年的奧斯卡頒獎典禮是否依舊轉播呢,如果貴台今年有意願繼續轉播,建議可以比照上屆奧斯卡官方提供手語翻譯服務,貴台每年轉播都有提供影評人同步即席口譯及解說,建議可以再附上手語翻譯,手語翻譯員可聆聽影評人的口譯及解說再即時轉為手語,讓有需求的人士也可以第一時間瞭解典禮內容

回覆 黃先生您好, 台視今年將於 3/13 6:30am 開始同步轉播第 95 屆奧斯卡頒獎典禮,帶領台灣觀眾與世界接軌! 十分感謝您的寶貴意見,我們將會轉達給公司內部同仁作為參考,謝謝您。

張貼者 黃** 張貼日期 2023/1/26 下午 04:47:00 地區 台南市

新聞專題節目類

【新聞類】

234218-1 主題 請回電告知 1/18 新聞報導『高雄鳳山八寶丸』店家資訊。

內容 請回電告知 1/18 新聞報導『高雄鳳山八寶丸』店家資訊。

回覆 已回電話告知 鳳山光華東路 76 號 阿吉師

張貼者 楊小姐 張貼日期 2023/1/19 下午 03:26:00 地區 高雄市

234584-1 主題 詢問 2100 整點新聞主播的姓名。
內容 詢問 2100 整點新聞主播的姓名。(已回覆主播為謝安。)
張貼者 陳先生 張貼日期 2023/1/22 下午 09:43:00 地區 不願透露

【專題】
233838-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『鐵工男轉行烹韓食』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『鐵工男轉行烹韓食』店家資訊。(告知電話 02-27117001。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/1/3 上午 09:04:00地區 台北市

234006-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意料理吃出淡水魂』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『創意料理吃出淡水魂』店家資訊。(告知電話 02-26297709。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/10 上午 10:30:00 地區 不願透露

234153-1 主題 詢問新聞台《尋找台灣感動力》石門活魚。
內容 詢問新聞台節目播出資訊《尋找台灣感動力》石門活魚。(總值日員：張淳盈-已告知。)
張貼者 鐘先生 張貼日期 2023/1/15 下午 08:15:00 地區 桃園市

234154-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『草莓園』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『草莓園』店家資訊。(告知電話 0916-073682。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/16 上午 09:44:00 地區 不願透露

工程收視類

234010-1 主題 反映無線電視台視收不到財經台。(內湖)

內容 反映無線電視台視收不到財經台。(內湖)(登錄 OA 工程部回電。)

回覆 一、1/11 15:30 回電得知家裡之前兩台數位電視機收看台視都正常，不料近日換一台三陽數位電視 SMT 39K i3，已出廠十年以上，卻無法收看財經台，但台視主頻及新聞台正常，經查遙控器操作沒有重新掃描功能，致使無法更新節目頻道。 二、請他跟原廠聯繫如何韌體升級。

張貼者 湯先生 張貼日期 2023/1/10 下午 03:16:00 地區 台北市

234605-1 主題 反映無線電視台視頻道收不到。(鳳山)

內容 反映無線電視台視頻道收不到。(鳳山)

回覆 一、南部台同仁去電蔡小姐，得知家住高雄市鳳山區善志街 3 樓透天厝，使用魚骨天線，天線使用超過 5 年未曾檢查過，一至三樓電纜均有分接，一直以來台視及各台收訊良好，這星期開始信號不良，機上盒重新搜尋頻道找不到台視。 二、已告知觀眾請其先檢查天線狀況及纜線接頭是否鬆脫鏽蝕或請電器行查修，觀眾表示事務繁忙將另尋時間查修，並留南部台站台電話以供進一步諮詢。

張貼者 蔡小姐 張貼日期 2023/1/30 下午 03:58:00 地區 高雄市

觀眾服務

233887-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場索票方式。

內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場索票方式。(告知未提供索票，皆以活動方式抽獎贈票。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/1/5 下午 04:35:00地區 不願透露

233914-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場事宜。

內容 詢問抽到 2 次《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場門票可以帶朋

友一起進場嗎？(說明門票上沒有姓名，有票的人就可以進場。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/1/6 上午 11:11:00地區 不願透露

233934-1 主題 詢問買了很多中祥餅乾都沒有《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場券。
內容 詢問買了很多中祥餅乾都沒有《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場券怎麼辦。(說明抽獎開放全球民眾都可參與，告知歡迎 1/21 鎖定台視。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/1/7 上午 11:05:00地區 新北市

233994-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》門票座位區域。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》抽到入場門票座位區域。(告知依現場領票為準。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/9 下午 12:56:00地區 不願透露

234005-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》進場遲到。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》進場時間如果遲到是否不能進場。(告知依現場工作人員安排。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/10 上午 09:49:00 地區 不願透露

234054-1 主題 詢問尚未收到 MyMusic《2023 超級巨星紅白藝能大賞》門票。
內容 詢問尚未收到 MyMusic《2023 超級巨星紅白藝能大賞》抽中入場門票。(告知先洽詢 MyMusic 客服。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/1/11 下午 12:38:00 地區 不願透露

234069-1 主題 詢問抽中「紅白 x 中祥 年在一起 食在幸福」入場門票領票。
內容 詢問抽中「紅白 x 中祥 年在一起 食在幸福」入場門票領票時是

否一定要本人身分證。(告知官網領票公告「憑有效中獎發票正本及消費明細正本兌獎，發票如有不符，恕無法領取獎項。」沒有公告需要身分證。)
張貼者 趙小姐 張貼日期 2023/1/12 上午 11:00:00 地區 不願透露

234102-1 主題 詢問 FB 抽中《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場門票領票問題。
內容 詢問 FB 抽中《2023 超級巨星紅白藝能大賞》入場門票領票問題。表示自己有事 16：30 以後才能到，可否請朋友先去領票。(告知領票辦法為本人出示身分證領票。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/1/13 下午 12:39:00 地區 不願透露

234148-1 主題 詢問紅白入場後若有急事可外出在進場嗎。
內容 詢問紅白入場後若有急事可外出在進場嗎。(已回覆詢問現場工作人員為主。)
張貼者 張小姐 張貼日期 2023/1/14 下午 03:33:00 地區 不願透露

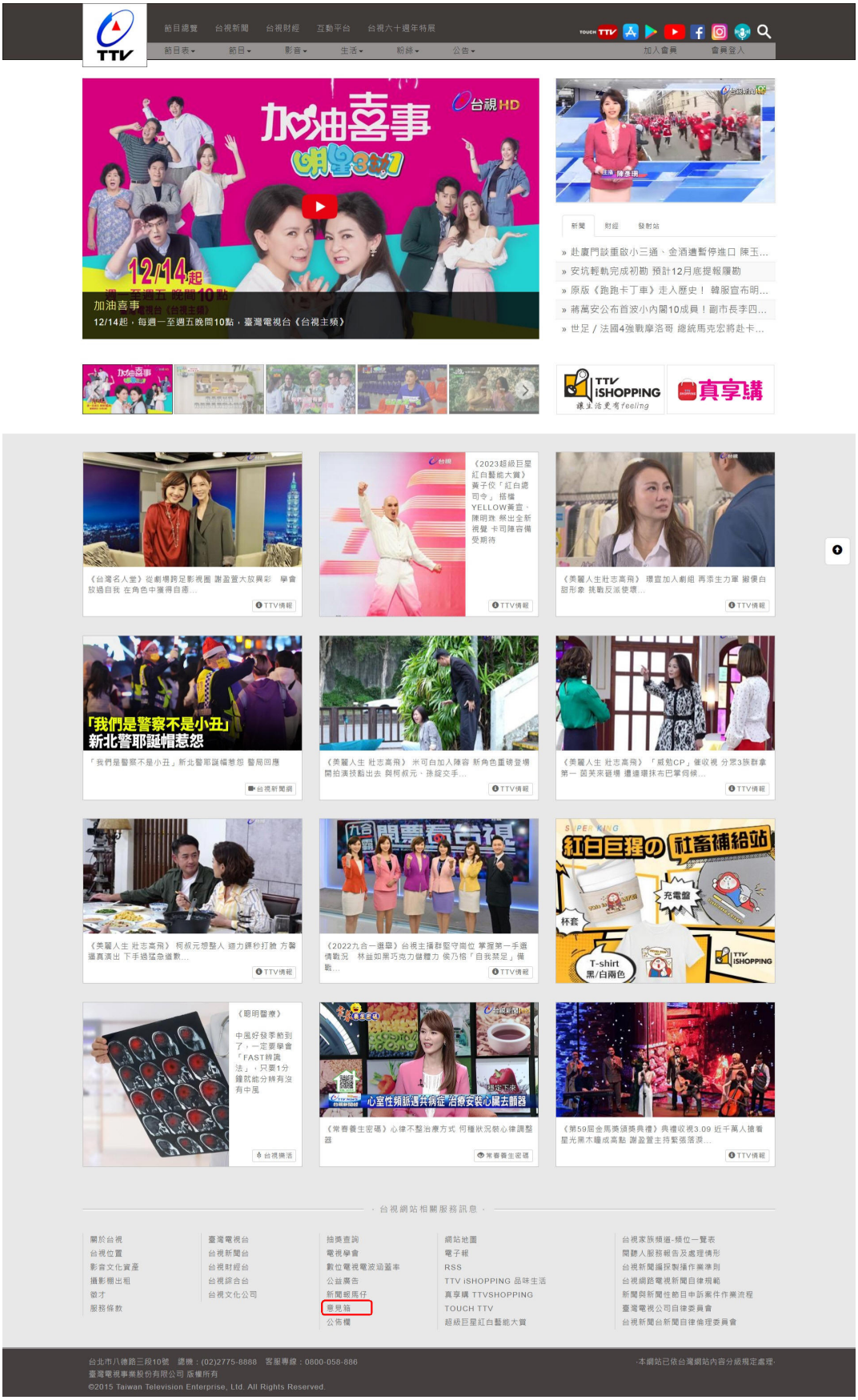
六、台視網站意見箱

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
台視六十週年特展
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
加油喜事
明星3缺1
台視HD
12/14起
加油喜事
12/14起，每週一至週五晚間10點，臺灣電視台《台視主頻》
新聞
財經
發射站
» 赴慶門談重啟小三通、金酒遭暫停進口 陳玉...
» 安坑輕軌完成初勘 預計12月底提報履勘
» 原版《跑跑卡丁車》走入歷史！ 韓服宣布明...
» 蔣萬安公布首波小內閣10成員！副市長李四...
» 世足／法國4強戰摩洛哥 總統馬克宏將赴卡...
TTV iSHOPPING
真享購
《台灣名人堂》從劇場跨足影視圈 謝盈萱大放異彩 學會放過自我 在角色中獲得自癒...
《2023超級巨星紅白藝能大賞》黃子佼「紅白總司令」搭檔YELLOW黃宣、陳明珠 祭出全新視覺 卡司陣容備受期待
《美麗人生 壯志高飛》 環宣加入劇組 再添生力軍 搬便自甜形象 挑戰反派使壞...
「我們是警察不是小丑」新北警耶誕帽惹怒
「我們是警察不是小丑」新北警耶誕帽惹怒 警局回應
《美麗人生 壯志高飛》 米可白加入陣容 新角色重磅登場 開拍演技飆出去 與柯叔元、孫綻交手...
《美麗人生 壯志高飛》「威勉CP」催收視 分眾3族群拿第一 茵美來雞場 遭連環抹布巴掌伺候...
《美麗人生 壯志高飛》 柯叔元戀整人 遊力鋒秒打臉 方馨還真演出 下手過猛急道歉...
《2022九合一選舉》台視主播群堅守崗位 掌握第一手選情戰況 林益如黑巧克力健體力 侯乃榕「自我禁足」備戰...
紅白巨握の社畜補給站
充電盤
杯套
T-shirt 黑/白兩色
《聰明醫療》中風好發季節到了，一定要學會「FAST辨識法」，只要1分鐘就能分辨有沒有中風
心室性頻脈過共病症 治療安裝心臟去顫器
《常春養生密碼》心律不整治療方式 何種狀況裝心律調整器
《第59屆金馬獎頒獎典禮》典禮收視3.09 近千萬人搶看星光黑木疆成高點 謝盈萱主持繁張落淚...
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
台視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。