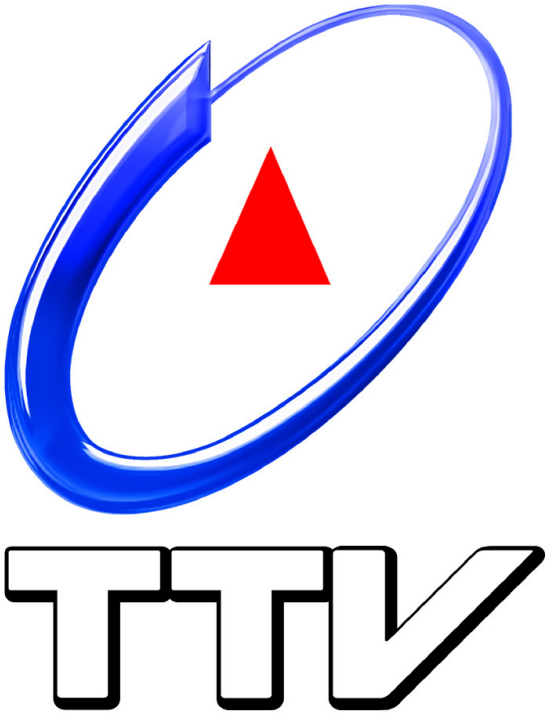


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年二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

　　台視一百一十二年二月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年二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。

台視一百一十二年二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。

◎一百一十二年二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二月，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: 一百一十二年二月一日至二月二十八日

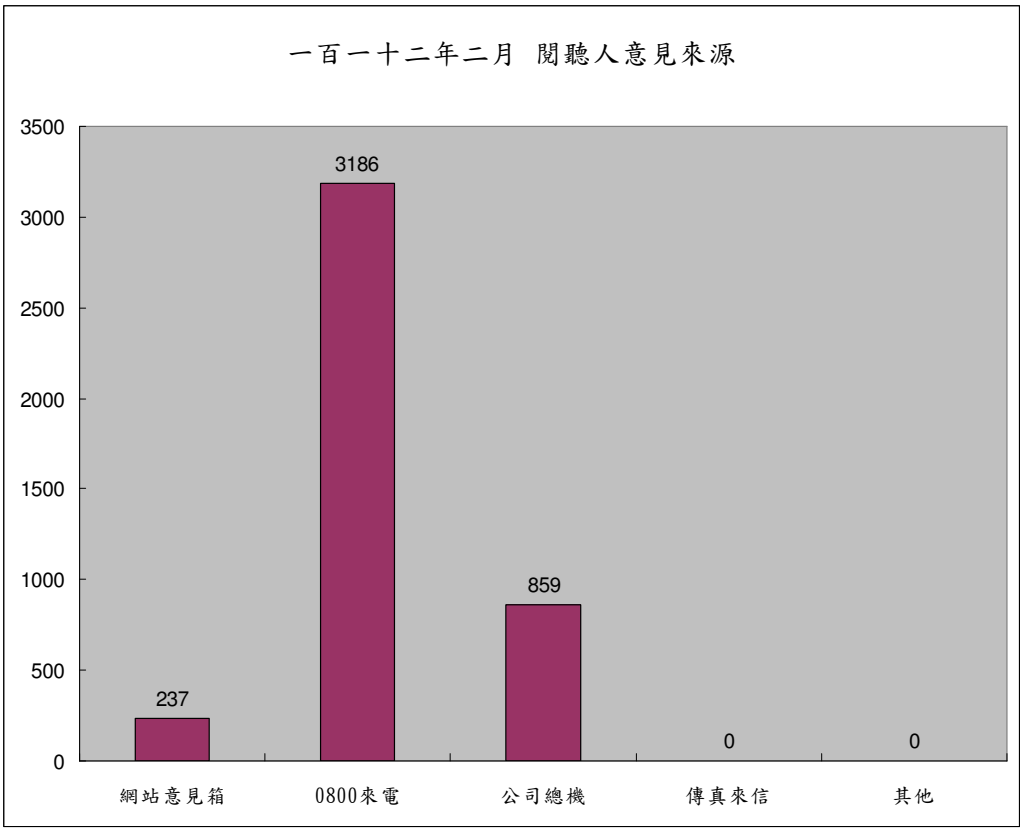
閱聽人意見總件數 4282 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	93	2	4	50	4133

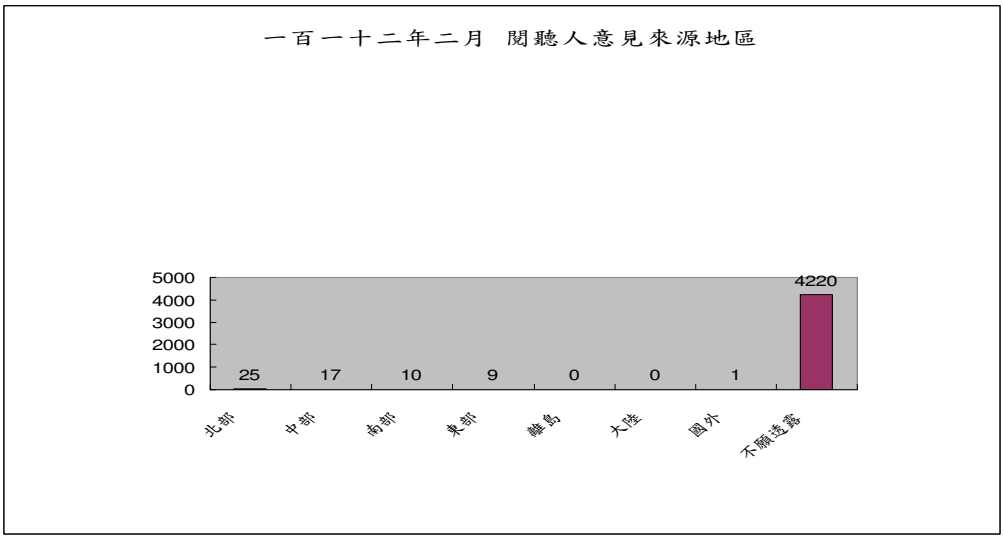
【閱聽人意見來源】

二月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	237	3186	859	0	0



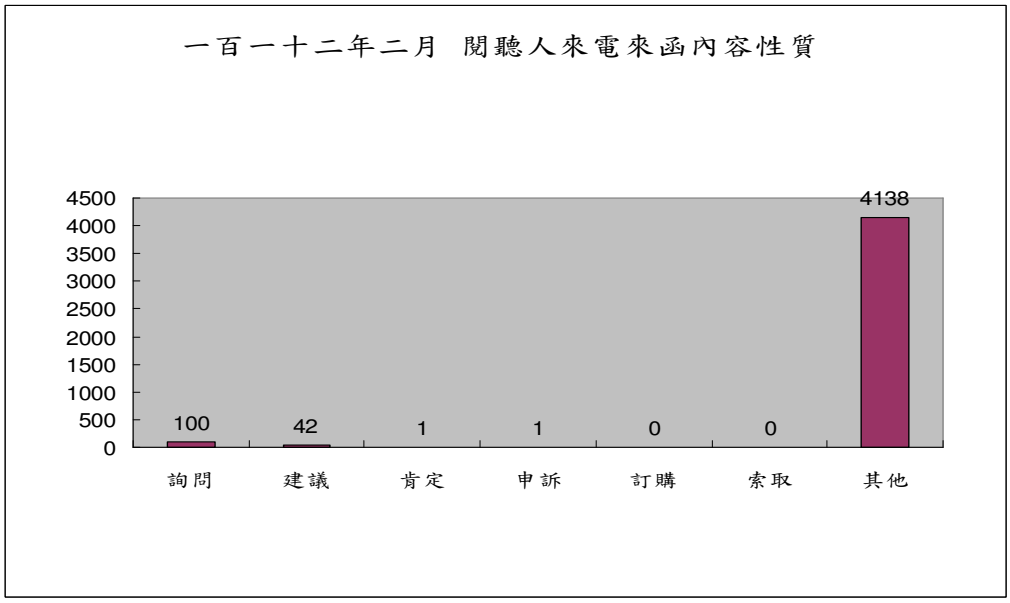
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	25	17	10	9	0	0	1	4220



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	100	42	1	1	0	0	4138



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	125	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	台灣真善美	45	第五名	晚間新聞	3
第二名	美麗人生	17		尋找台灣感動力	3
第三名	360 行向前衝	8	第六名	超級巨星 紅白藝能大賞	2
第四名	幸福一點通	4	第七名	八月桂花香	1
	楊麗花歌仔戲	4		大家有緣	1



五、台視公司一百一十二年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

235934-1 主題 請回電告知 2/16《美麗人生》中詩萍去玩的遊樂場地點。

內容 請回電告知 2/16《美麗人生》中詩萍去玩的遊樂場地點。

回覆 已經回電告知該位林姓觀眾，當天拍攝的遊樂場景點為六福村遊樂區。

張貼者 林小姐 張貼日期 2023/2/17 下午 04:03:00 地區 不願透露

【社教】

234739-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『初豆製漿所』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『初豆製漿所』店家資訊。(告知電話 02-82752999。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/2/3 下午 01:00:00地區 不願透露

235827-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『安平小舖』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『安平小舖』店家資訊。(告知電話 06-2438619。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/2/8 上午 11:30:00地區 不願透露

235849-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『丹楓企業織品織襪』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『丹楓企業織品織襪』店家資訊。(告知電話 02-26327300。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/2/9 下午 12:10:00地區 不願透露

235881-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『百種口味香腸』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『百種口味香腸』店家資訊。(告知電話 08-707-3001。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/2/13 下午 03:33:00 地區 新北市

235916-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『茶二指故事館』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『茶二指故事館』店家資訊。(告知電話 049-2583126。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/2/16 上午 11:50:00 地區 不願透露

235957-1 主題 綜合台的節目
內容 為什麼從上星期六日開始 下午 1 點到 3 點沒有播出台 灣真善美跟 360 行向前衝節目呢 請妳用電子信箱回覆我謝啦
回覆 您好，感謝對於台視綜合台的支持，因為頻道節目鋪排調整，目前週六日下午 1 點到 3 點將改播出『玫瑰瞳鈴眼』。敬請續予支持。
張貼者 張** 張貼日期 2023/2/21 下午 03:36:00 地區 基隆市

235974-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『米粉』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『米粉』店家資訊。(告知電話 03-5400478。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/2/23 下午 01:17:00 地區 不願透露

【特別節目】
235887-1 主題 關於貴台 2011 年製播節目「送愛到日本 311 震災募款晚會」

內容 台視的工作人員您好，我在網路上找尋以前日本 311 大地震的報導時，回想起了貴台當時也與各家電視台共同製作了「送愛到日本 311 震災募款晚會」的募款節目，但我在網路上卻無法搜尋到當天完整的節目影片，其他電視台製作的 311 募款節目就有放上 YouTube 提供觀看，貴台是否也能將當日節目完整影片放上 YouTube 呢。
回覆 很抱歉，限於節目版權因素，「送愛到日本 311 震災募款晚會」無法在 YouTube 平台上架。
張貼者 黃** 張貼日期 2023/2/14 上午 09:17:00 地區 台南市

235950-1 主題 詢問《第 95 屆奧斯卡頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問《第 95 屆奧斯卡頒獎典禮》播出時間。(已告知 3/13 主頻道 06：30 起直播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/2/20 下午 01:42:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
234646-1 主題 反映 2/1《午安您好》報導『東山迎佛祖放鞭炮從早炸到晚』報成『媽祖』錯誤。
內容 反映 2/1《午安您好》報導『東山迎佛祖放鞭炮從早炸到晚居民反彈』內容報導跟字幕為『媽祖』是錯誤的。(經查畫面記者報導及標題字幕都是『佛祖』，錯的是受訪人楊朝全講跟字幕為『媽祖』。)
回覆 經查記者文稿並無錯誤，而是受訪者"空氣及噪音管理科科長 楊朝全"口誤講成"媽祖"，已在字幕中加註正確用詞"佛"祖，避免觀眾誤解。
張貼者 姜先生 張貼日期 2023/2/1 下午 05:07:00地區 不願透露

234698-1 主題 反映 1/23 報導『導遊.領隊出團小費行情曝光』內容與事實不符。

內容 台北市導遊職業工會吳理事長反映1/23報導『好賺?血汗?導遊.領隊出團小費行情曝光』內容與事實不符。表示新聞有圖表提到導遊服務費一團英語4500-10000元、日語4500元以上等等內容，台北沒有導遊領到過，質疑台視新聞數據來源，認為報導要真實，歡迎台視去找他跟會員採訪，不要灌水製作新聞。
回覆 已回覆！也跟觀眾溝通清楚，數據上我們引用的資料來源是"中華民國觀光導遊協會"，也有跟這個協會的理事長求證，資訊無誤！
張貼者 吳** 張貼日期2023/2/2 下午 02:48:00地區 台北市

235910-1 主題 來電詢問新聞報導『學生時代回憶 超佛心早餐店肉包只賣5元』的早餐店地址。
內容 來電詢問新聞報導『學生時代回憶 超佛心早餐店肉包只賣5元』的早餐店地址。(登錄OA請新聞部回電。)
回覆 已電話告知謝先生資訊。(彰化縣伸港鄉伸東國小斜對面，電話04-7988300)
張貼者 謝先生 張貼日期2023/2/15 下午 05:48:00 地區 彰化縣

235936-1 主題 批評台視新聞『ChatGPT成功靠血汗工 僱用時薪不到60美元』錯誤。
內容 批評台視新聞『ChatGPT成功靠血汗工 僱用時薪不到60美元』錯誤。反映是2美元60台幣，台視新聞與非凡新聞標題卻都是『時薪不到60美元』嚴重錯誤。
回覆 謝謝您的指教!已再提醒同仁加強審核文稿與標題。
張貼者 黃小姐 張貼日期2023/2/18 上午 09:53:00 地區 不願透露

235982-1 主題 反映晚間新聞19：55-20：00間沒有報導氣象。
內容 反映晚間新聞19：55-20：00間沒有報導氣象。表示已連續幾天氣象主播沒有的時候連基本的氣象都沒有看到，今天晚上會在留意如果還是沒有就只好轉台不看台視了。(告知氣象主播休假時，當晚播報

主播還是會在19：55左右預報氣象只是不會像氣象主播的完整，但閱聽人表示完全沒看到故不再說明。）
張貼者 先生 張貼日期2023/2/24 上午 11:46:00 地區 台南市

35988-1 主題 詢問主播王軍凱是否已經離職。
內容 詢問主播王軍凱是否已經離職。反映王軍凱已多日沒有在19：55-20：00間播報氣象是到哪一台了。(說明軍凱主播身兼2台員工會有出差及休假，這次預計下周三回來。）
張貼者 先生 張貼日期2023/2/24 下午 04:05:00 地區 台北市

【專題】
235812-1主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『阿伯仔潤餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『阿伯仔潤餅』店家資訊。(告知電話0919-309910。）
張貼者 小姐 張貼日期2023/2/7 上午 11:29:00地區 不願透露

工程收視類
234754-1主題 反映無線電視今天突然看不到台視頻道。(員林）
內容 反映無線電視今天突然看不到台視頻道。(員林）
回覆 一、中部台同仁回電楊小姐，告知住家為三樓透天厝使用戶外型天線安裝於頂樓，家中使用數位機上盒及液晶電視，反映無線電視今天突然看不到台視頻道。 二、告知台視火炎山及南投發射站皆正常運作。 三、建議觀眾先行檢查纜線接頭有無銹蝕或天線接頭是否浸水，並調整天線接收方向及頻道重新搜尋，如仍無法改善再聯絡本台給予進一步技術諮詢協助。
張貼者 楊小姐 張貼日期2023/2/4 下午 12:57:00地區 彰化縣

234788-1 主題 無線訊號不佳

內容 台中市北屯區這幾天無線信號.狀況不佳一直累格！

回覆 一、中部台同仁回電得知觀眾住台中北屯區，為中部火炎山站及南投站之信號涵蓋重疊區，使用大樓公共天線(指向火炎山)，這幾天收台視有時會停格。 二、經查中部台及南投站發射正常，用專業儀器檢視空中發射載波信號，確認中部台及南 投站發射無干擾現象。 三、已請觀眾先檢查公共天線系統是否正常，若收視仍有疑問再與中部站同仁聯繫。

張貼者 洪** 張貼日期 2023/2/6 下午 12:17:00地區 台中市

觀眾服務

235813-1 主題 台視開放參觀嗎

內容 想請問一下，貴電視台是否開放一般民眾參觀?假設開放的話，開放時間是什麼時候?需要收費嗎?謝謝!

回覆 您好： 本公司並無對外開放參訪。謝謝。

張貼者 李** 張貼日期 2023/2/7 下午 12:10:00地區 嘉義縣市

235857-1 主題 詢問常春月刊購買方式。

內容 詢問常春月刊購買方式。(提供台視文化電話洽詢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/2/10 下午 01:45:00 地區 不願透露

236001-1 主題 詢問是否有舞台表演節目。

內容 詢問是否有舞台表演節目。(告知 3/13 轉播美國奧斯卡頒獎典禮希望賴小姐能準時收看。)

張貼者 賴小姐 張貼日期 2023/2/25 下午 02:06:00 地區 台南市

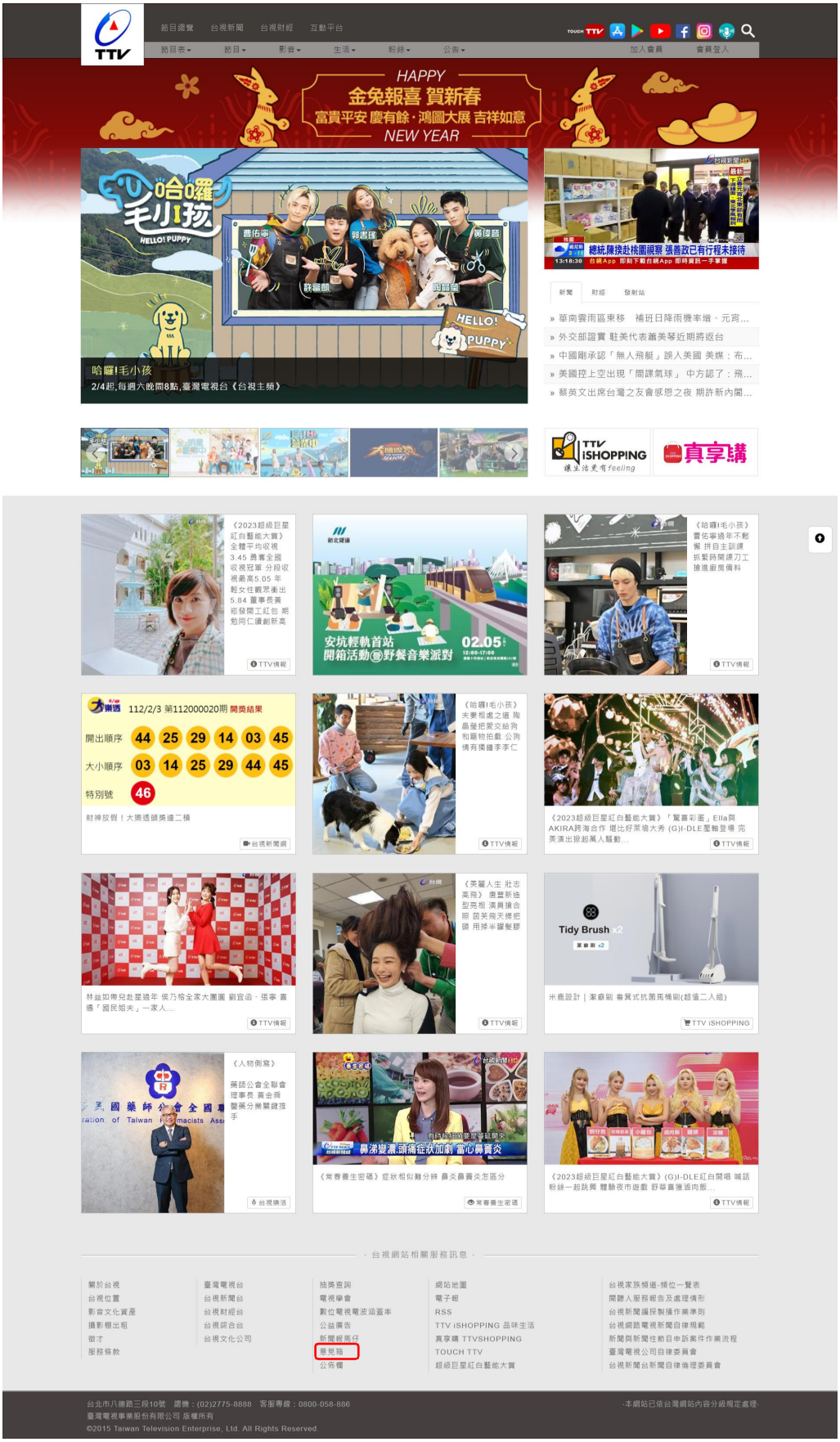
六、台視網站意見箱

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
HAPPY
金兔報喜 賀新春
富貴平安 慶有餘·鴻圖大展 吉祥如意
NEW YEAR
哈囉!毛小孩
HELLO! PUPPY
曹佑寧
郭書瑤
黃瑋晴
許富凱
周詩雯
HELLO! PUPPY
哈囉!毛小孩
2/4起,每週六晚間8點,臺灣電視台《台視主頻》
總統賴揆赴桃園視察 張善政已有行程未接待
新聞
財經
發射站
» 華南雲雨區東移 補班日降雨機率增、元宵...
» 外交部證實 駐美代表蕭美琴近期將返台
» 中國剛承認「無人飛艇」誤入美國 美媒：布...
» 美國控上空出現「間諜氣球」 中方認了：飛...
» 蔡英文出席台灣之友會感恩之夜 期許新內閣...
TTV iSHOPPING
真享購
《2023超級巨星紅白藝能大賞》全體平均收視 3.45 勇奪全國收視冠軍 分段收視最高5.05 年輕女性觀眾衝出5.84 董事長黃崧發開工紅包 期勉同仁續創新高
TTV情報
安坑輕軌首站
開箱活動@野餐音樂派對
02.05
《哈囉!毛小孩》曹佑寧過年不輕鬆 拼自主訓練抓緊時間練刀工 搶進廚房備料
TTV情報
112/2/3 第112000020期 開獎結果
開出順序 44 25 29 14 03 45
大小順序 03 14 25 29 44 45
特別號 46
財神放假！大樂透頭獎連二槓
台視新聞網
《哈囉!毛小孩》夫妻相處之道 陶晶瑩把愛交給狗和寵物拒戴 公狗情有獨鍾李李仁
TTV情報
《2023超級巨星紅白藝能大賞》「驚喜彩蛋」Ella與AKIRA跨海合作 堪比好萊塢大秀 (G)I-DLE壓軸登場 完美演出掀超高人氣點...
TTV情報
林益如帶兒赴星過年 侯乃愷全家大團圓 劉亞函、張寧 喜孃「國民姐夫」一家人...
TTV情報
《美麗人生 壯志高飛》 唐寶新造型亮相 演員擔合照 茵芙飛天掃把號 用掉半罐髮膠
TTV情報
Tidy Brush x2
米底設計｜潔廚刷 兔耳式抗菌馬桶刷(超值二入組)
TTV iSHOPPING
《人物側寫》
藥師公會全聯會理事長 黃金獅
醫藥分業關鍵推手
台視樂透
鼻涕變濃.頭痛症狀加劇 當心鼻竇炎
《常春醫生密碼》症狀相似難分辨 鼻炎鼻竇炎怎區分
常春醫生密碼
《2023超級巨星紅白藝能大賞》(G)I-DLE紅白開唱 喊話粉絲一起跳舞 體驗夜市遊戲 舒華喜獲選肉販...
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
台視新聞播報製作準則
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。