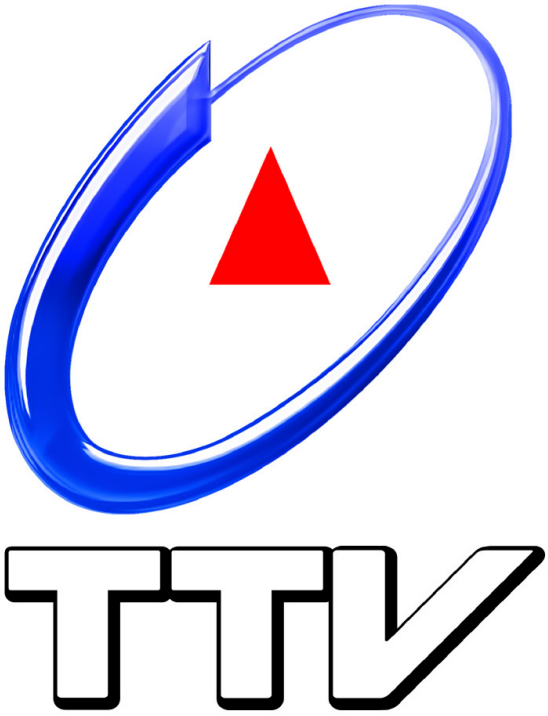


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年三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

台視一百一十二年三月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年三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。

台視一百一十二年三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。

◎一百一十二年三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三月，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: 一百一十二年三月一日至三月三十一日

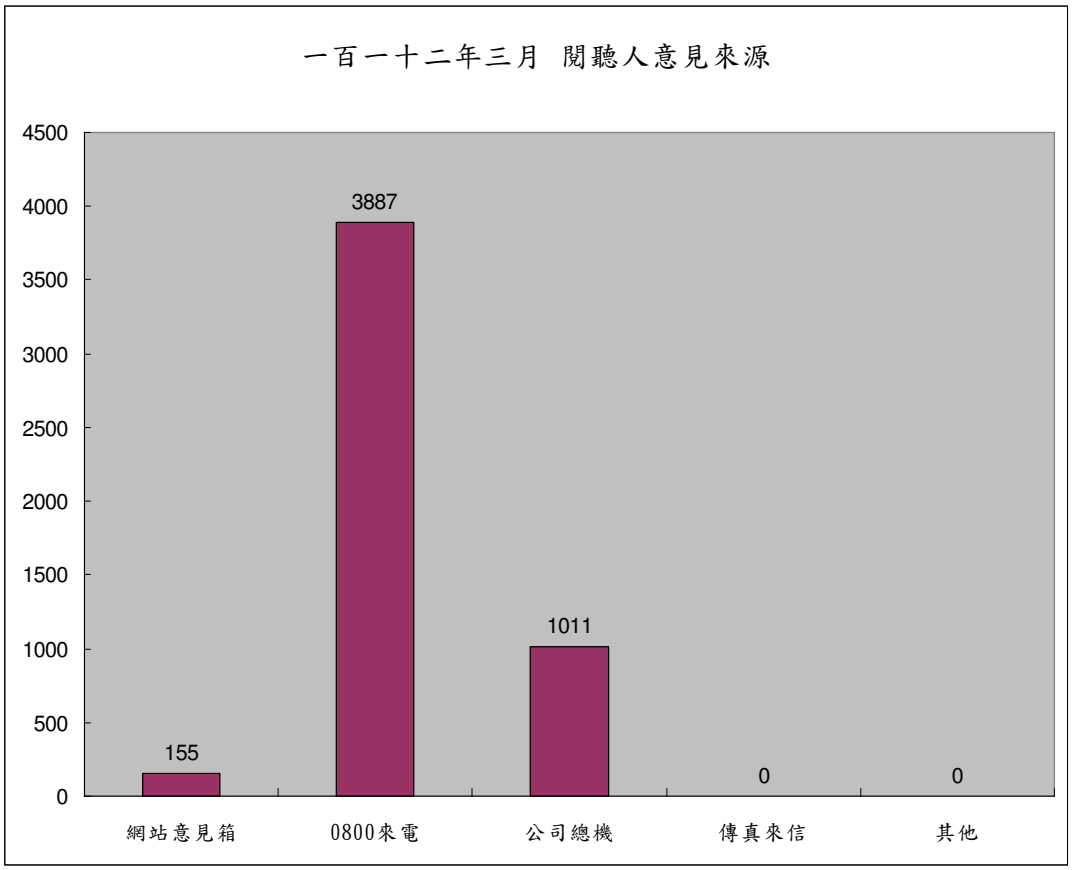
閱聽人意見總件數 5053 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	82	11	9	34	4917

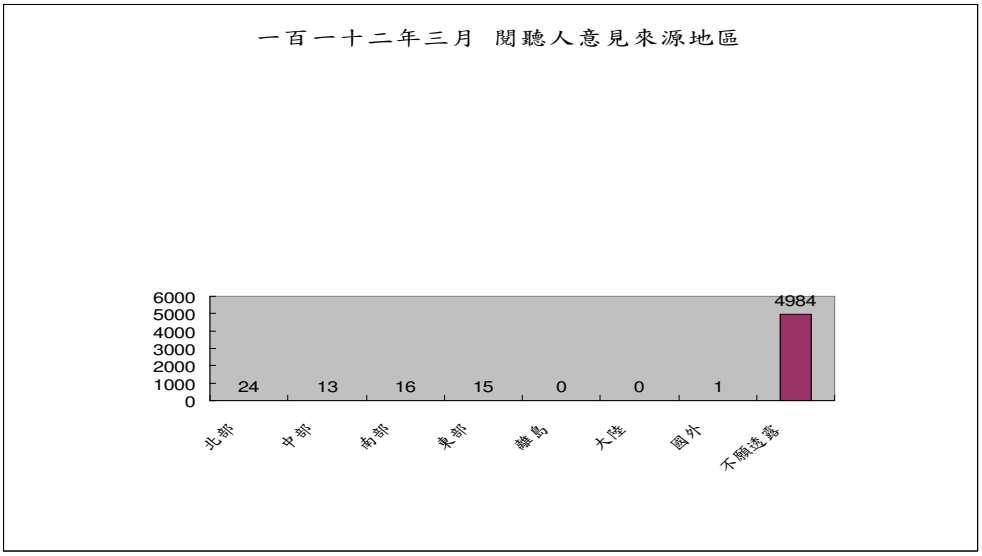
【閱聽人意見來源】

三月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	155	3887	1011	0	0



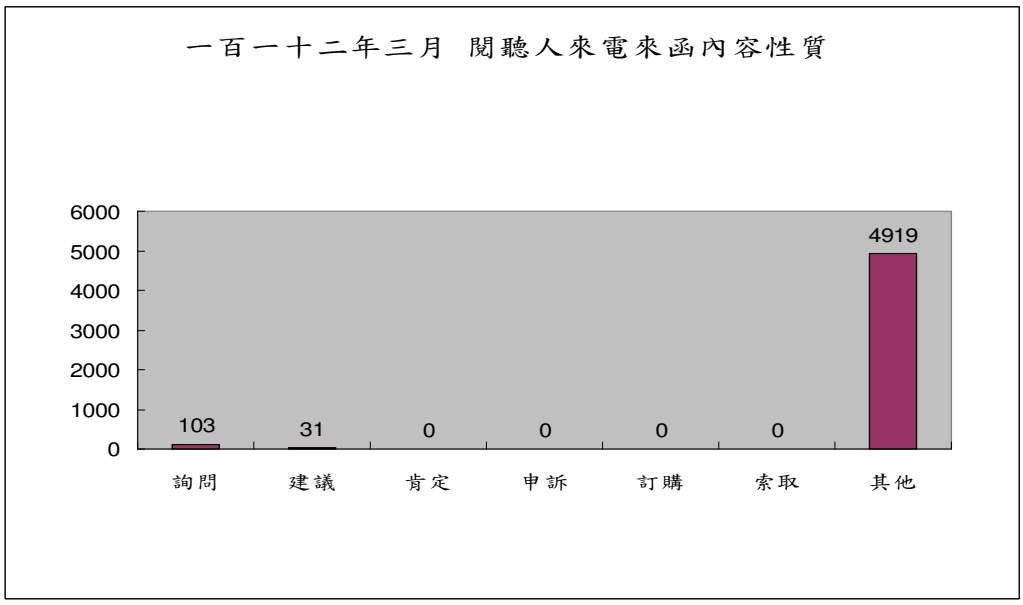
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	24	13	16	15	0	0	1	4984



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	103	31	0	0	0	0	4919



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	116	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	33	第五名	360 行向前衝	3
第二名	美麗人生	13		再見阿郎	3
第三名	奧斯卡頒獎典禮	9		股市即時通	3
第四名	午安您好	5	第六名	幸福一點通	2
	尋找台灣感動力	5		哈囉！毛小孩	2



五、台視公司一百一十二年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

236105-1 主題 詢問《美麗人生壯志高飛》沒有播出。

內容 詢問《美麗人生壯志高飛》沒有播出。(說明直播奧斯卡頒獎典禮故延後於 13：25 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/3/13 上午 11:05:00 地區 不願透露

236263-1 主題 美麗人生第 240 集

內容 在這一集中有一段韓澤凱的父親，和丁浩宇的對話，用英文講往者已矣……，請教那句英文是怎麼說的？

回覆 張先生您好：「逝者已矣，來者可追。」的英文臺詞是:「The dead are gone, those who come can be chased.」 謝謝您的詢問。

張貼者 張** 張貼日期 2023/3/31 下午 03:14:00 地區 新北市

【社教】

236017-1 主題 詢問《幸福一點通》商品購買方式。

內容 詢問《幸福一點通》商品購買方式。(提供播出服務電話 0800-238889。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/3/2 下午 02:57:00地區 台北市

236039-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『堅果塔』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『堅果塔』店家資訊。(告知電話 04-25131188。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/3/6 上午 11:16:00地區 台東縣

236049-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『百香果』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『百香果』店家資訊。(告知電話 0912-584437。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/3/7 上午 11:21:00地區 不願透露

236072-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『橄欖』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『橄欖』店家資訊。(告知電話 03-5760296。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/3/9 上午 11:19:00地區 不願透露

36225-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『陳振豐豆腐』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『陳振豐豆腐』店家資訊。(告知電話 049-255-0109。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/3/27 上午 10:48:00 地區 台北市

236251-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『繡花鞋店』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『繡花鞋店』店家資訊。(告知電話 02-23110045。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/3/30 上午 11:35:00 地區 台東縣

【特別節目】
236021-1 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。(告知 3/13 上午 06:30 起直播。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/3/3 上午 09:09:00地區 台南市

236064-1 主題 詢問《第 95 屆奧斯卡頒獎典禮》重播時間。
內容 詢問《第 95 屆奧斯卡頒獎典禮》重播時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/3/8 下午 02:32:00地區 不願透露

236095-1 主題 如何收看貴台的奧斯卡直播，我是用網路電視收看的
內容 如何收看貴台的奧斯卡直播，我是用網路電視收看的，試過 Litv 台視 HD 與 touch TTV 也沒有在播
回覆 您好，因為台視此次只取得無線電視的轉播權，不包含網路直播權利，因此無法提供您在網路收看。敬請見諒。
張貼者 何** 張貼日期 2023/3/13 上午 07:03:00 地區 新北市

236113-1 主題 詢問《第 95 屆奧斯卡頒獎典禮》是否會在重播。
內容 詢問《第 95 屆奧斯卡頒獎典禮》是否會在重播。(告知綜合台 3/19 重播時間。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/3/14 下午 01:15:00 地區 台南市

236211-1 主題 關於奧斯卡重播時段及歌曲翻譯
內容 台視的工作人員您好，想請問有關於奧斯卡頒獎典禮是否還會安排重播，如有重播，副聲道是否會有直播當天的解說，如果可以希望可以提供當天的解說內容，或是將解說內容去掉頒獎典禮節目的聲音，只保留兩位解說員的聲音，放在網路上，因為很想聽聽當日的解說內容，另外想詢問典禮當天晚上的重播，典禮表演中有一段是演唱電影「RRR 雙雄起義」歌曲「Naatu Naatu」當時字幕是如何呈現呢，是同時提供歌曲原文字幕及中文翻譯嗎，當日沒看到重播，想要得知貴台歌詞是如何翻譯的，如可以希望貴台能提供當天的這首歌曲貴台的翻譯文本。謝謝
回覆 黃先生 您好， 第 95 屆奧斯卡頒獎典禮目前雖已無重播安排，仍十分感謝您對於節目副聲道的建議，我們將於未來轉播國際典禮時進行討論評估。 另外，因版權因素，於節目播畢之後，字幕翻譯文本無法提供私人使用，還請您諒解。謝謝您對於台視轉播奧斯卡的支持，未來也請您多多支持了!
張貼者 黃** 張貼日期 2023/3/26 下午 12:22:00 地區 台南市

新聞專題節目類

【新聞類】

236011-1 主題 反映《晚間新聞》已多日 19:50 沒有王軍凱氣象報導。

內容 反映《晚間新聞》已多日 19：50 沒有王軍凱氣象報導。(說明王軍凱出差但19:55左右都有當晚主播預報。告知王軍凱今日恢復播報。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/3/1 下午 05:05:00地區 不願透露

236130-1 主題 批評台視新聞台突然切斷指揮中心記者會直播。

內容 批評台視新聞台突然切斷指揮中心記者會直播。表示正說到重點台視就故意切掉報新聞，新聞內容還是白天不知道報了幾次的舊聞還在報，根本不尊重觀眾不尊重指揮中心。(說明 youtube 台視新聞 TTV NEWS 有提供全程直播，閱聽人怒罵客服他就是看電視的人跟他講什麼網路，就是不尊重觀眾太可惡。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/3/16 下午 02:20:00 地區 台中市

【專題】

236148-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『內灣客家湯圓、新潮中菜顛覆傳統』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『內灣葉媽媽客家湯圓、人氣料理新潮中菜顛覆傳統』店家資訊。(總值日員：李偉國-依查詢資料內容回覆電話 03-584-9060、02-27765188。)

張貼者 廖小姐 張貼日期 2023/3/18 下午 06:10:00 地區 台中市

236166-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『郭家古厝泰國菜』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『郭家古厝泰國菜』店家資訊。(告

知電話 02-28830013。）

張貼者 小姐 張貼日期 2023/3/21 上午 11:32:00 地區 不願透露

財經台

236202-1 主題 詢問財經台《台灣映像紀錄一甲子》播出時間。

內容 詢問財經台《台灣映像紀錄一甲子》播出時間。(已告知。）

張貼者 先生 張貼日期 2023/3/25 下午 03:20:00 地區 不願透露

資訊處

236135-1 主題 為甚麼進不去四格漫畫和網路八點檔？

內容 最近要點進去四格漫畫和網路八點檔的時候，會一直跳出這段訊息： 存取 www.ttv.com.tw 的要求遭到拒絕 您未獲得授權，無法瀏覽這個網頁。 HTTP ERROR 403 為甚麼會變成這樣，請你們好好解釋一下，不要一直蒙混過關！

回覆 台視網站會員互動服務相關功能，已於 2021 年底公告將於 2022 年全面停用，2022 年移除功能表選項，近日已將功能頁面移除，故而無法瀏覽網頁。另，影視論壇及印象圖庫亦將於 2023 年 5 月 15 日全面停用。

張貼者 李** 張貼日期 2023/3/16 下午 09:13:00 地區 高雄市

工程收視類

236013-1 主題 台視無線電視訊號不佳

內容 你好，台視無線電視訊號不佳，我這邊是收五指山站訊號

回覆 一、確認五指山發射站台視發射正常。 二、3/2 10:47 回電告知台視發射正常，請其再檢查天線方位及纜線接頭。

張貼者 劉** 張貼日期 2023/3/1 下午 09:13:00地區 新竹縣市

236192-1 主題 反映無線電視收訊不好。(北區)

內容 反映無線電視收訊不好。(北區)表示家中有機上盒，這兩年收視一直斷斷續續時好時壞，現在才知道可以來電話反映。

回覆 南部台同仁回電蔡小姐，得知蔡府位於台南市開元路大樓之18樓，接大樓共同天線收訊。已請蔡小姐向大樓管委會反映，請維護廠商檢修。並留站台電話供諮詢。

張貼者 蔡小姐 張貼日期 2023/3/24 下午 04:20:00 地區 台南市

觀眾服務

236081-1 主題 MOD用戶詢問財經台訂閱方式。

內容 MOD用戶詢問財經台訂閱方式。(告知洽詢MOD。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/3/10 上午 10:53:00 地區 台南市

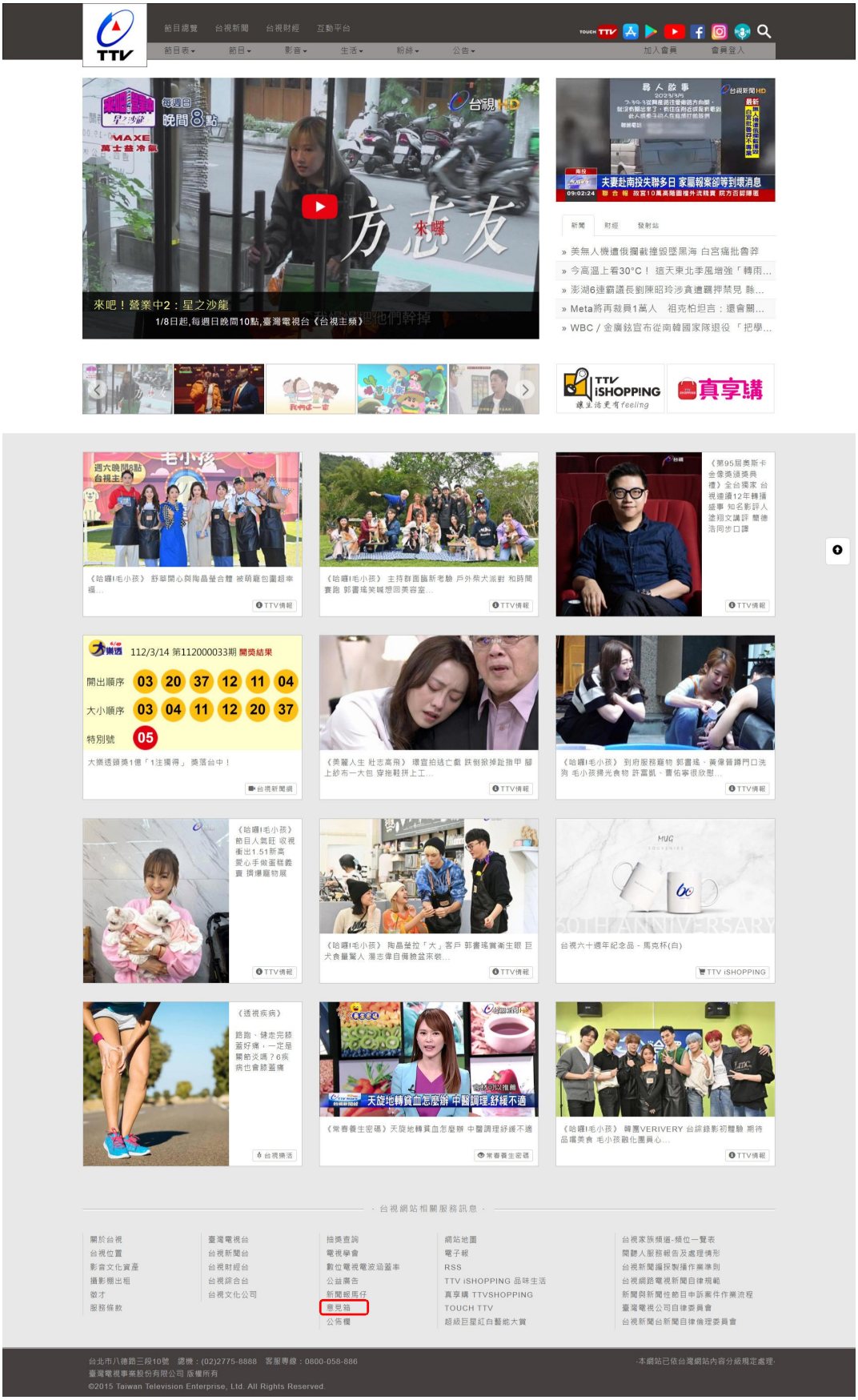
六、台視網站意見箱

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
每週日
晚間8點
MAXE
萬士益冷氣
台視HD
來吧！營業中2：星之沙龍
1/8日起,每週日晚間10點,臺灣電視台（台視主頻）
尋人啟事
台視新聞HD
夫妻赴南投失聯多日 家屬報案卻等到壞消息
新聞
財經
發射站
» 美無人機遭俄擱截撞毀墜黑海 白宮痛批魯莽
» 今高溫上看30°C！ 這天東北季風增強「轉雨...
» 澎湖6連霸議長劉陳昭玲涉貪遭羈押禁見 縣...
» Meta將再裁員1萬人 祖克柏坦言：還會關...
» WBC / 金廣鉉宣布從南韓國家隊退役 「把學...
TTV iSHOPPING
真享購
《哈囉!毛小孩》 舒華開心與陶晶瑩合體 被萌寵包圍超幸福...
《哈囉!毛小孩》 主持群面臨新考驗 戶外柴犬派對 和時間賽跑 郭書瑤笑喊想回美容室...
《第95屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》全台獨家 台視連續12年轉播盛事 知名影評人逯翔文講評 簡德浩同步口譯
大樂透 112/3/14 第112000033期 開獎結果
開出順序 03 20 37 12 11 04
大小順序 03 04 11 12 20 37
特別號 05
大樂透頭獎1億「1注獨得」 獎落台中！
《美麗人生 壯志高飛》 環宣拍逃亡戲 跌倒狼捧趾指甲 腳上紗布一大包 穿拖鞋拼上工...
《哈囉!毛小孩》 到府服務寵物 郭書瑤、黃偉晉蹲門口洗狗 毛小孩撲光食物 許富凱、曹佑寧很欣慰...
《哈囉!毛小孩》 節目人氣旺 收視衝出1.51新高 愛心手做蛋糕義賣 擠爆寵物展
《哈囉!毛小孩》 陶晶瑩拉「大」客戶 郭書瑤賀衛生眼 巨犬食量驚人 瀟志偉自備臉盆來裝...
HUG
SOUVENIR
60TH ANNIVERSARY
台視六十週年紀念品－馬克杯(白)
TTV iSHOPPING
《透視疾病》
路跑、健走完膝蓋好痛，一定是關節炎嗎？6疾病也會膝蓋痛
天旋地轉貧血怎麼辦 中醫調理,舒緩不適
《常春養生密碼》天旋地轉貧血怎麼辦 中醫調理舒緩不適
《哈囉!毛小孩》 韓團VERIVERY 台綜錄影初體驗 期待品嚐美食 毛小孩融化團員心...
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。