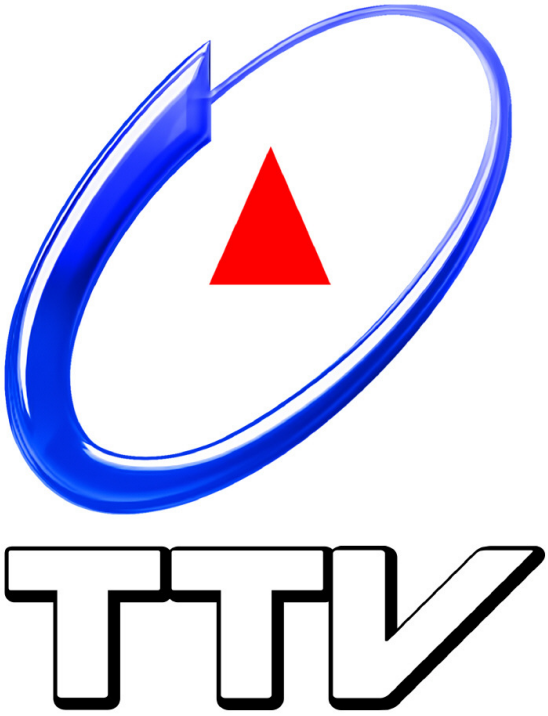


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年四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

　　台視一百一十二年四月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年四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。

台視一百一十二年四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。

◎一百一十二年四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四月，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: 一百一十二年四月一日至四月三十日

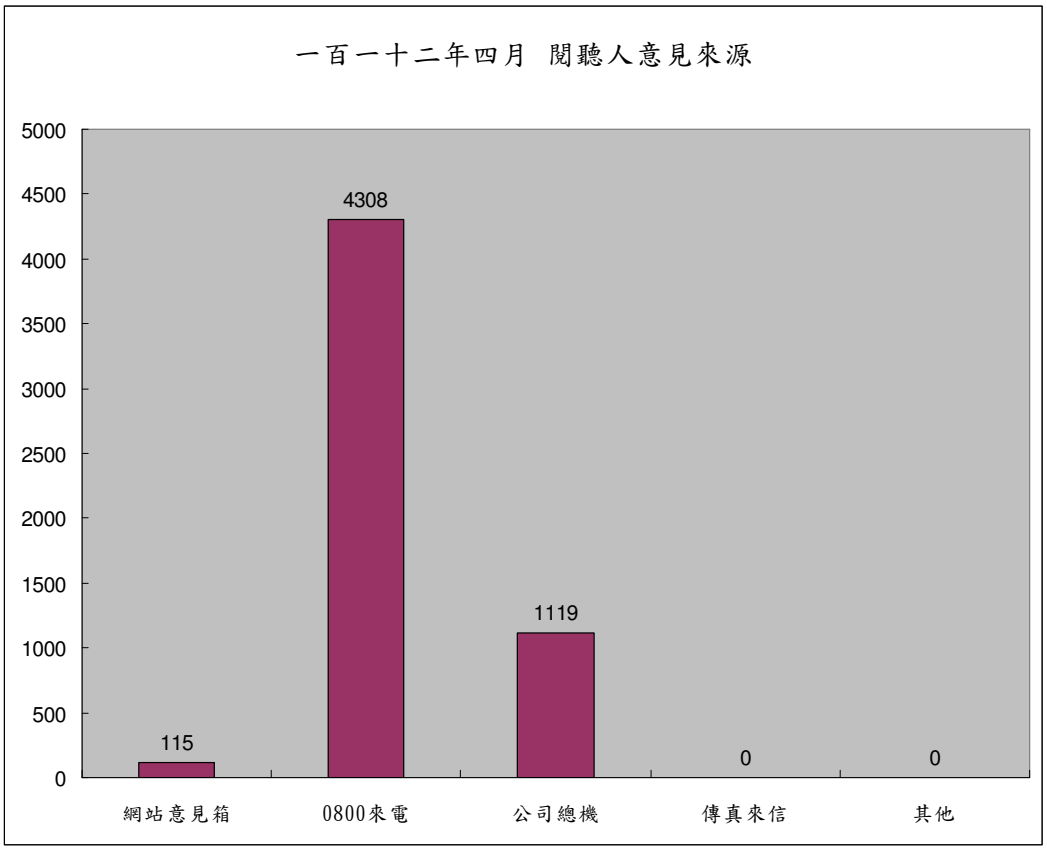
閱聽人意見總件數 5542 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	67	3	4	45	5423

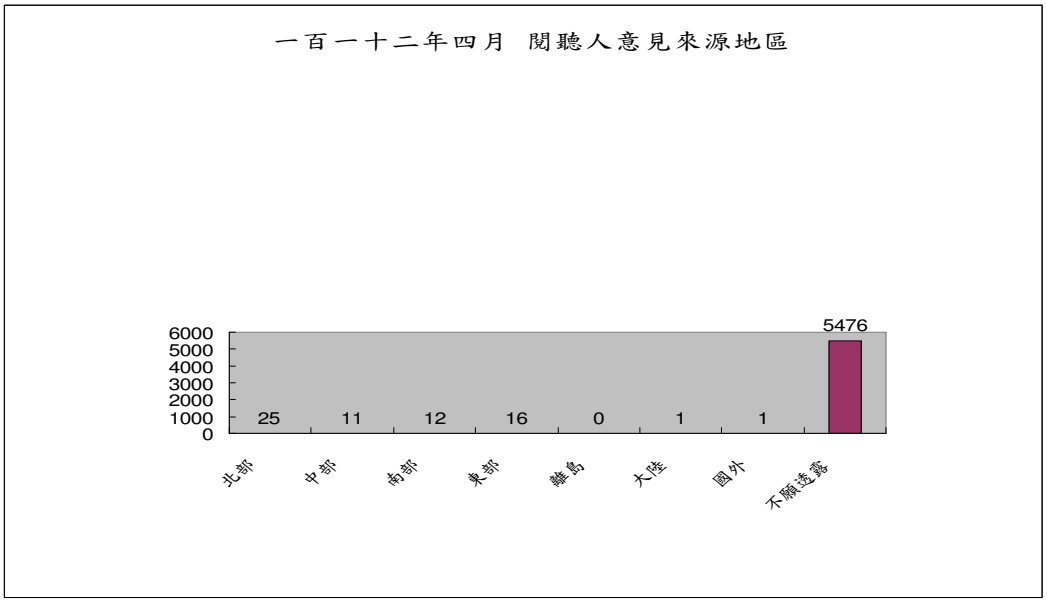
【閱聽人意見來源】

四月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	115	4308	1119	0	0



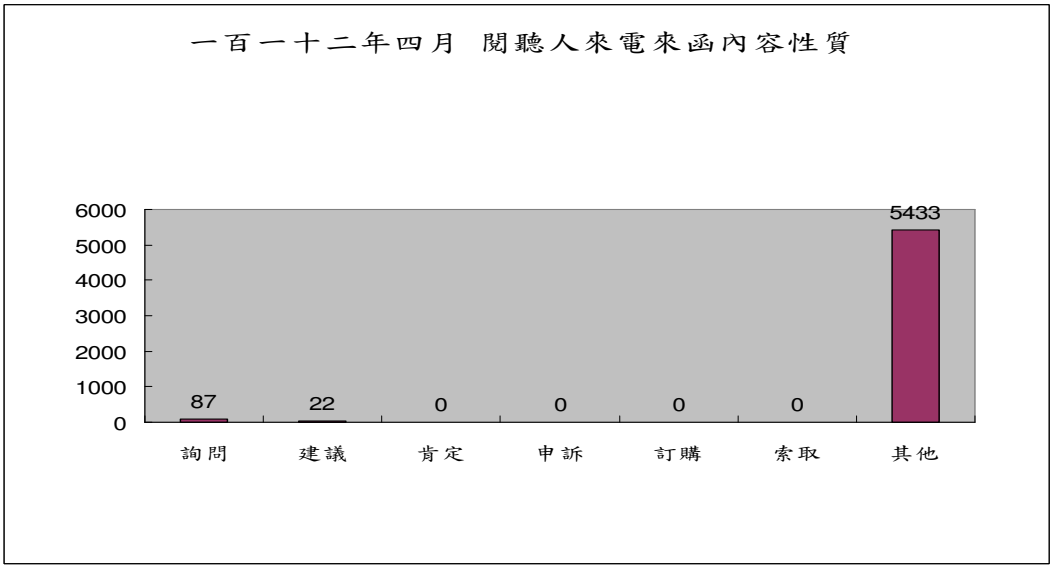
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	25	11	12	16	0	1	1	5476



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	87	22	0	0	0	0	5433



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	93	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	36		尋找台灣感動力	3
第二名	美麗人生	6	第六名	2023 屏東三大日音樂節	2
第三名	楊麗花歌仔戲	5		晚間新聞	2
第四名	360 行向前衝	4	第七名	0800 整點新聞	1
第五名	消費情報讚	3		小魔女 DeMi	1



五、台視公司一百一十二年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

236325-1 主題 詢問購買楊麗花以前的歌仔戲 DVD。

內容 詢問是不是可以向台視購買楊麗花以前的歌仔戲 DVD。閱聽人不會上網。

回覆 本公司目前並未針對個人提供 DVD 產品。本節目目前不會發行 DVD。謝謝

張貼者 王小姐 張貼日期 2023/4/9 下午 03:40:00地區 花蓮縣

236403-1 主題 詢問 4/30 綜合台 10：00《假日楊麗花歌仔戲》接檔單元。

內容 詢問 4/30 綜合台 10：00《假日楊麗花歌仔戲》接檔單元。(告知狸貓換太子。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/4/20 上午 10:20:00 地區 不願透露

【社教】

236305-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『大玉成包子』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『大玉成包子』店家資訊。(告知電話 02-26291268。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/4/7 上午 11:05:00地區 不願透露

236338-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『五印醋』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『五印醋』店家資訊。(告知電話 02-26896056。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/4/11 上午 11:41:00 地區 台東縣

236342-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『鈔票煎餅』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『鈔票煎餅』店家資訊。(告知電話 0911-737902。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/4/12 上午 11:55:00 地區 台東縣

236359-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『世奇精緻餅店』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『世奇精緻餅店』店家資訊。(告知電話 03-7874988。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/14 上午 11:18:00 地區 不願透露

236381-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『青草爆炸雞』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『青草爆炸雞』店家資訊。(告知電話 04-7867345。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/17 下午 05:08:00 地區 不願透露

236394-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蜂蜜蛋糕』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蜂蜜蛋糕』店家資訊。(告知電話 03-9286777。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/19 上午 11:37:00 地區 不願透露

236412-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『果乾大王』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『果乾大王』店家資訊。(告知電話 03-4500707。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/21 上午 11:05:00 地區 不願透露

236434-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『綠豆糕』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『綠豆糕』店家資訊。(告知電話 03-9287098。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/4/24 上午 11:18:00 地區 不願透露

236443-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蛋捲王』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蛋捲王』店家資訊。(告知電話 04-7589546。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/25 上午 11:05:00 地區 不願透露

236459-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蔥油餅』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蔥油餅』店家資訊。(告知電話 03-9890753。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/27 上午 11:10:00 地區 不願透露

【特別節目】
236295-1 主題 詢問 4/7-9 是否會播出屏東的演唱會。
內容 詢問 4/7-9 是否會播出屏東的演唱會。(已回覆告知晚上 7：00 會播出。)
張貼者 廖小姐 張貼日期 2023/4/5 下午 06:30:00地區 台南市

新聞專題節目類
【新聞類】
236274-1 主題 新聞報導內容
內容 我每天都看台視新聞，但很納悶完全沒看到播報馬英九到大陸祭祖與交流的新聞，不知道為什麼？是政治立場問題？或是新聞內容選擇偏好？
回覆 感謝您對台視新聞的支持，馬前總統這次的訪中行程，其實從出發前，馬英九基金會由執行長蕭旭岑出面開記者會說明行程。以及出發時，馬前總統在桃機的談話，本台都有做新聞報導，也有第一時間現場連線。 訪問團出發後，無論是 3/30 與國台辦主任宋濤、4/1 前總統抵湖南祭祖，4/2 長沙逛夜市，4/3 湖南大學談及憲法一中，4/4 抵

達重慶走行程，都有做報導，並安排時段播出 。唯 4/5(三) 因總統蔡英文在美國與眾議院議長會晤，成為當日重點新聞，影響其他的政治新聞篇幅。4/6 之後,馬前總統行程仍會有報導，請您持續鎖定台視新聞。

張貼者 陳先生 張貼日期 2023/4/1 下午 02:55:00地區 新北市

236430-1 主題 詢問新聞台牛骨湯牛肉麵。

內容 詢問新聞台牛骨湯牛肉麵。(已回報劉山東牛肉麵 23113581。)

張貼者 洪小姐 張貼日期 2023/4/22 上午 09:27:00 地區 新北市

236453-1 主題 請回電告知 4/17《晚間新聞》報導『雲林 種石斛蘭』業者連絡資訊。

內容 請回電告知 4/17《晚間新聞》報導『雲林 種石斛蘭』業者連絡資訊。

回覆 忠雲宮地址:雲林縣莿桐鄉興桐村新莊 2-10 號 電話： 05 584 6205

張貼者 陳小姐 張貼日期 2023/4/26 上午 10:53:00 地區 彰化縣

【專題】

236298-1 主題 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『自然農園等』店家資訊。

內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『自然農園、懷舊蝦捲、大溪古早味 米香』店家資訊。(告知電話 0927-181013、039-326-074、0977-485285。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/4/6 上午 11:39:00地區 台東縣

236352-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蛋捲餅』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蛋捲餅』店家資訊。(告知電話 02-26750477。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/4/13 下午 04:36:00 地區 不願透露

236431-1 主題 詢問如何能看到熱線追蹤 1123 集高教內容重播。
內容 詢問如何能看到熱線追蹤 1123 集重播。(觀眾手機未接可至 youtube 搜尋『台視熱線追蹤高教人才斷層危機』收看。)
張貼者 陳先生 張貼日期 2023/4/22 下午 04:00:00 地區 彰化縣

財經台
236323-1 主題 詢問財經台《台灣真善美》報導『蘿蔔糕』店家資訊。
內容 詢問財經台《台灣真善美》報導『蘿蔔糕』店家資訊。(告知電話 049-2562269。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/4/10 上午 10:32:00 地區 不願透露

工程收視類
236385-1 主題 反映無線電視沒訊號。(八里)
內容 反映無線電視沒訊號。(八里)(登錄 OA 工程部回電。)
回覆 台電施工造成發射中斷，已於中午復電，確認發射正常。已告知李先生。
張貼者 李先生 張貼日期 2023/4/18 上午 10:00:00 地區 新北市

236469-1 主題 反映無線電視台視晚上 8 點就會訊號不好或停格。(中西區)
內容 反映無線電視台視只要到晚上 8 點收看《美麗人生》時就會訊號不好或停格。(中西區)
回覆 南部台同仁回電台南何小姐，得知何府位於 7 樓公寓的 6 樓，最近晚上收訊台視偶有馬賽克，天線約使用 10 年左右，架於鐵窗外，用前房客留下來使用 10 餘年之纜線，建議請其先行檢查纜線接頭或更新纜線及調整天線方位應可改善收訊。
張貼者 何小姐 張貼日期 2023/4/28 上午 11:12:00 地區 台南市

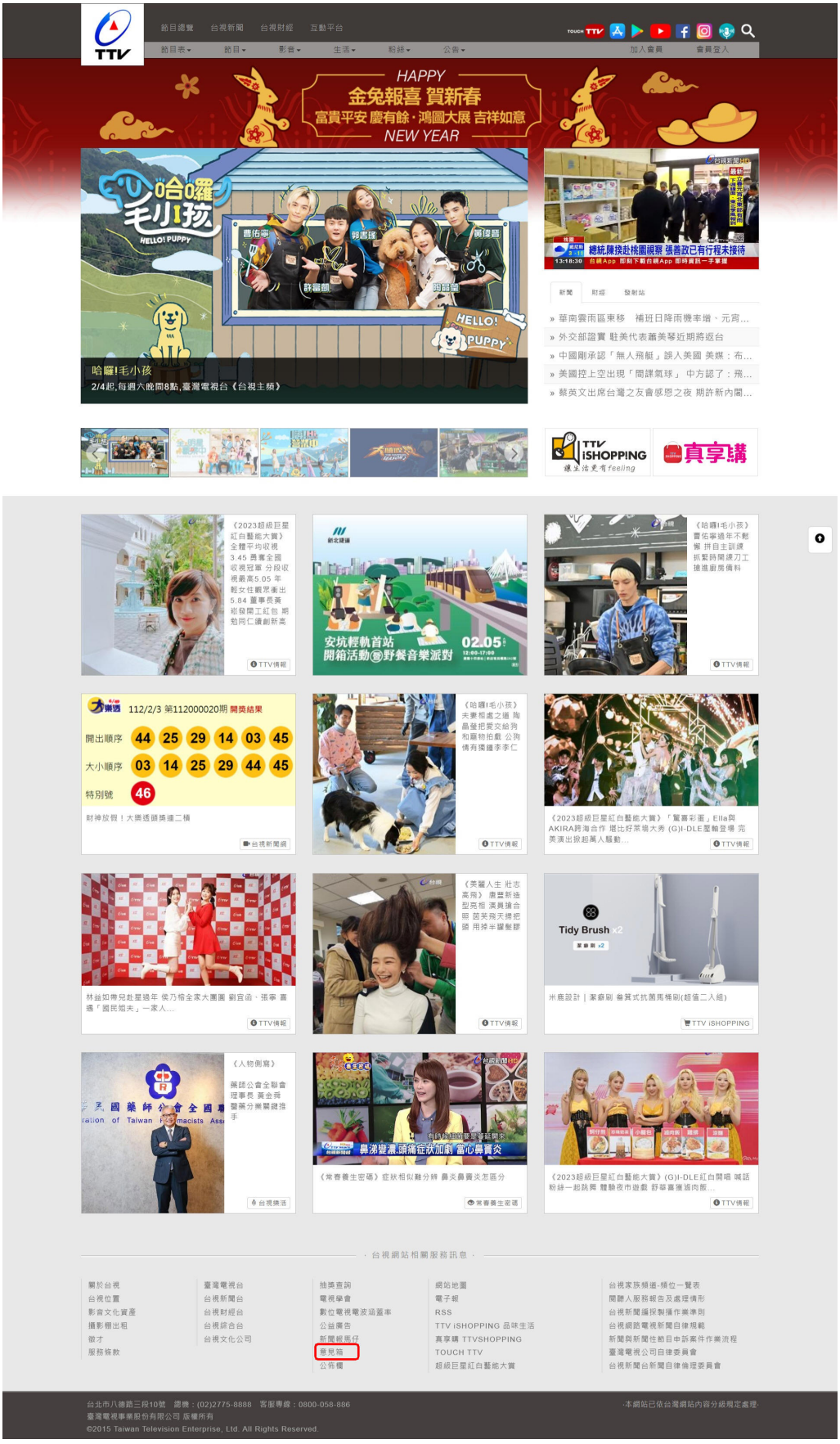
六、台視網站意見箱

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
蔡瑋晉
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》
總統賴揆赴桃園觀察 張善政已有行程未接待
台視App 即刻下載台視App 即時資訊一手掌握
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
安坑輕軌首站
開箱活動@野餐音樂派對
02.05
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
林益如帶兒赴星過年 侯乃愷全家大團圓 劉亞函、張寧 喜獲「國民姐夫」一家人...
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》
臺師公會全聯會
理事長 黃金綢
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
《常春養生密碼》症狀相似難分辨 鼻炎鼻竇炎怎區分
常春養生密碼
《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...
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。