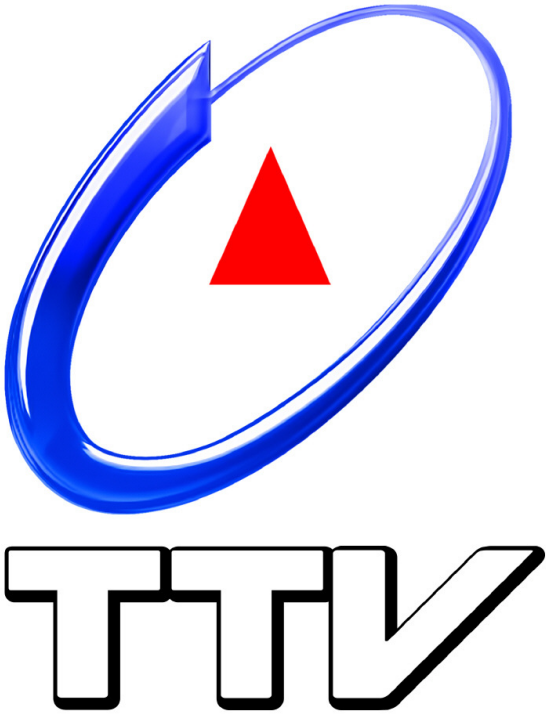


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年五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

　　台視一百一十二年五月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年五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。

台視一百一十二年五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。

◎一百一十二年五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五月，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: 一百一十二年五月一日至五月三十一日

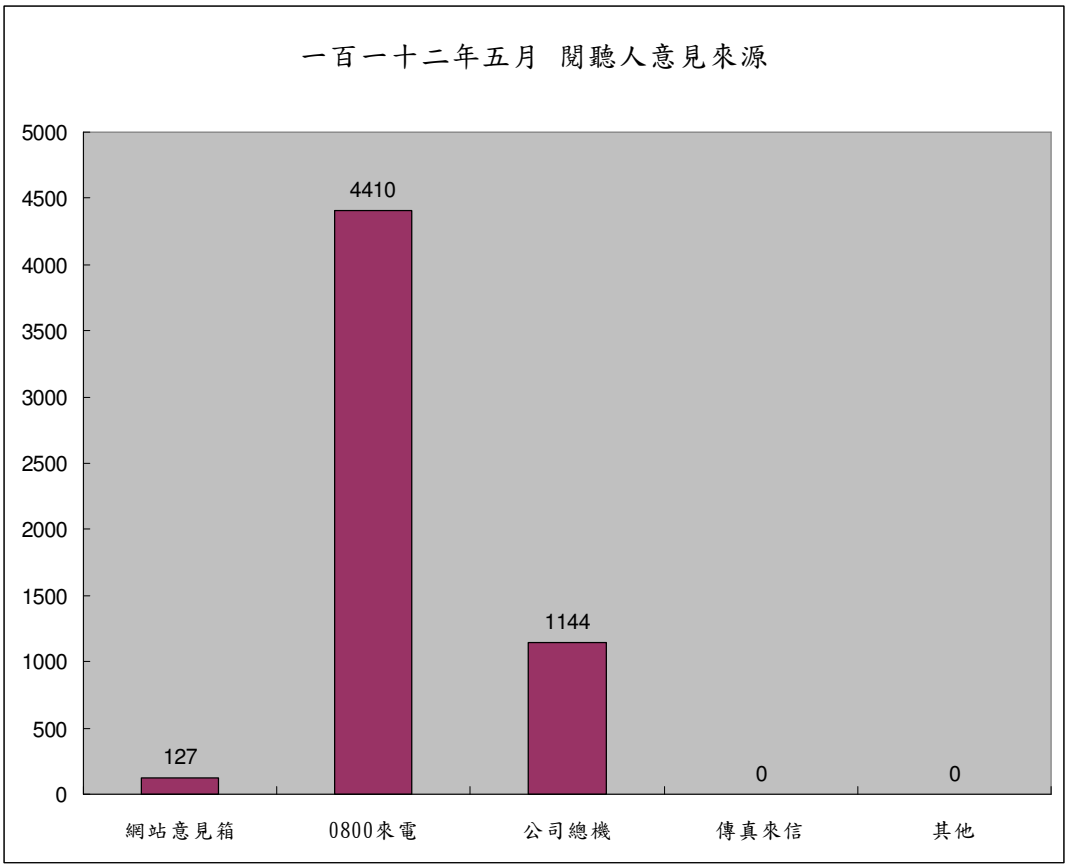
閱聽人意見總件數 5681 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	76	7	4	39	5555

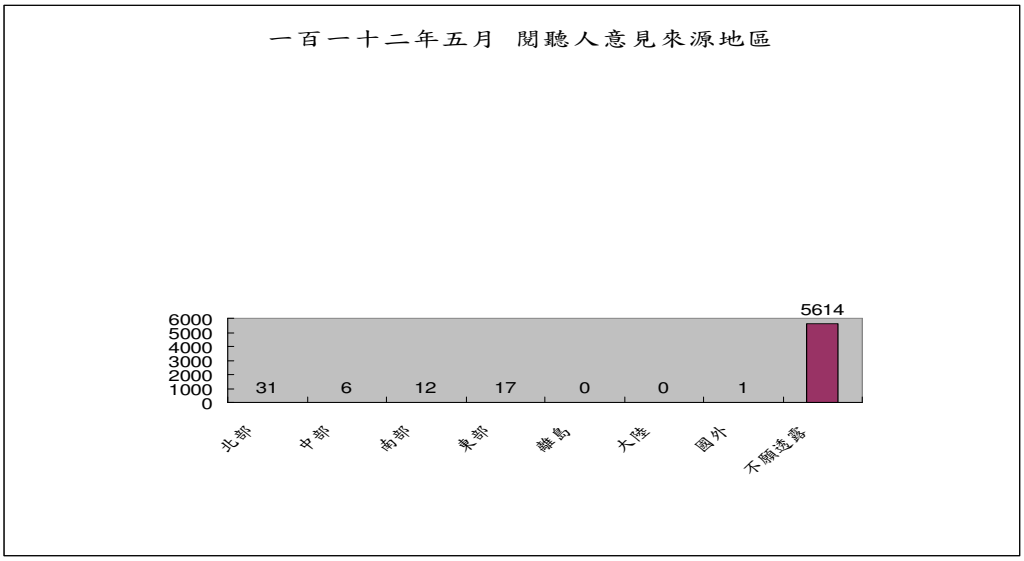
【閱聽人意見來源】

五月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	127	4410	1144	0	0



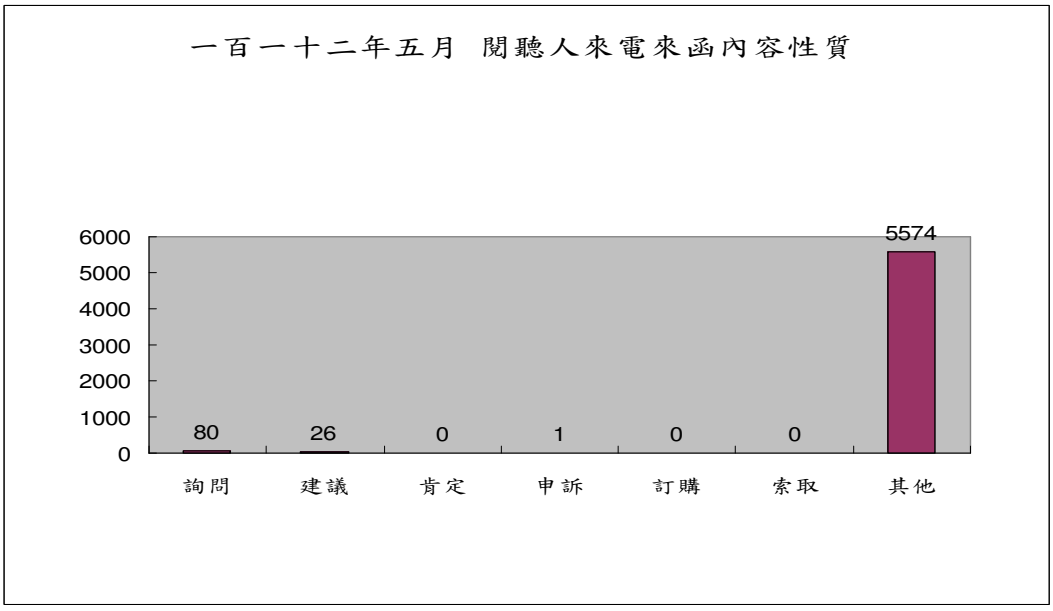
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	31	6	12	17	0	0	1	5614



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	80	26	0	1	0	0	5574



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	100	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	32		玫瑰瞳鈴眼	3
第二名	美麗人生	12		消費情報讚	3
第三名	尋找台灣感動力	6		神秘五金行	3
第四名	楊麗花歌仔戲	4	第六名	360 行向前衝	2
第五名	午安您好	3	第七名	天上聖母媽祖	1



五、台視公司一百一十二年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

236512-1 主題 反映《美麗人生》壞人有得到教訓很開心。

內容 反映《美麗人生》壞人有得到教訓很開心。壞人終於有得到教訓，想給編劇一個讚，要不然之前覺得美麗人生一點都不美麗看了要憂鬱症了，現在看了心情很好。(節目部參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/3 下午 04:43:00地區 不願透露

236596-1 主題 官網節目表沒更新

內容 TVBS 已經公告晚從 5/18 起 播出加油喜事的第四季《加油喜事相信愛情》 就連維基百科的官網也有 UPDATE 可是今天都已經是 5/17 了 但台視的官網卻沒跟進

回覆 呂小姐您好 感謝您對台視的關心與愛護 關於加油喜事播出時間日期未更新一事 經與 TVBS 相關單位確認 本劇並無於 5 月 18 日換季 因此台視與 TVBS 都未公開任何換季、換單元名的消息 維基百科因為屬公開、全民皆可自由留言之網頁，訊息正誤與否我方難以即時得知或做任何管控， 還請以官網訊息為主，謝謝 日後也請繼續支持台視、支持加油喜事

張貼者 呂** 張貼日期 2023/5/17 上午 10:17:00 地區 新北市

236604-1 主題 詢問《美麗人生》為什麼江若楠可以用手機看到玉琴家中的畫面。

內容 詢問《美麗人生》中為什麼江若楠可以用手機看到玉琴家中的畫面。(告知偷裝監視器。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/18 上午 11:33:00 地區 新北市

237693-1 主題 玫瑰瞳鈴眼未上傳集數

內容 台視小編您好: 維基百科上寫,玫瑰瞳鈴眼共 171 集,但 YouTube 上只上傳了 160 集，能不能請台視官方頻道將剩下的 11 集上傳至 YouTube? 謝謝
回覆 您好，限於版權因素，部分集數無法上傳公開，謝謝。
張貼者 余** 張貼日期 2023/5/29 下午 09:40:00 地區 台北市

【綜藝】
237667-1 主題 詢問《神秘五金行》重播時間。
內容 詢問《神秘五金行》重播時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/26 上午 09:02:00 地區 不願透露

237684-1 主題 詢問台視的歌唱節目現場會有大螢幕嗎?
內容 詢問台視的歌唱節目現場會有大螢幕嗎?(回覆現場皆會有螢幕的。)
張貼者 廖小姐 張貼日期 2023/5/28 下午 02:30:00 地區 不願透露

【社教】
236516-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麥芽糖』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麥芽糖』店家資訊。(告知電話 07-375-8228。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/5/4 上午 11:18:00地區 不願透露

236527-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『新竹米粉』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『新竹米粉』店家資訊。(告知電話 03-5373075。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/5 上午 11:51:00地區 台東縣

236569-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『果醬夫妻』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『果醬夫妻』店家資訊。(告知電話 0939-386105。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/5/10 上午 11:33:00 地區 不願透露

236575-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『黑糖發糕』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『黑糖發糕』店家資訊。(告知電話 037-984989。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/11 上午 11:42:00 地區 台東縣

236579-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蜜棗』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蜜棗』店家資訊。(告知電話 0933-656843。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/12 上午 11:40:00 地區 台東縣

236586-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『刈包』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『刈包』店家資訊。(告知電話 02-26512651。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/15 上午 11:41:00 地區 台東縣

237659-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麻糬』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麻糬』店家資訊。(告知電話 049-2255991。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/5/24 上午 11:04:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
236541-1 主題 來電詢問 AI 挑囊胚是哪家醫院。

內容 來電詢問AI挑囊胚是哪家醫院。（已回覆台中榮總。）
張貼者 張先生 張貼日期2023/5/6 下午 02:10:00地區 桃園市

236587-1 主題 請回電告知5/16《午安您好》跑馬『基隆排隊中醫』店家資訊。
內容 請回電告知5/16《午安您好》跑馬『基隆排隊中醫』店家資訊。
回覆 陳字斌中醫診所 基隆市中正區義二路133號 02-24283080 謝謝您詢問
張貼者 林小姐 張貼日期2023/5/16 下午 12:35:00 地區 不願透露

236618-1 主題 抱怨5/16詢問《午安您好》跑馬『基隆排隊中醫』資訊沒有人回電。
內容 抱怨5/16詢問《午安您好》跑馬『基隆排隊中醫』店家資訊沒有人回電。(查詢OA後告知陳字斌中醫診所02-24283080。)
張貼者 林小姐 張貼日期2023/5/19 下午 05:14:00 地區 基隆市

236633-1 主題 詢問2020/2/25新聞報導『涼糕』店家資訊。
內容 詢問2020/2/25新聞報導『涼糕』店家資訊。(告知電話02-27234711。)
張貼者 小姐 張貼日期2023/5/22 上午 11:41:00 地區 台北市

237649-1 主題 希望減少車禍新聞。
內容 希望少車禍新聞。表示新聞內容太多車禍報導，且畫面寫實根本是對受害者及家屬二次傷害。希望能多報導國際新聞。
回覆 謝謝您的寶貴意見，有些車禍事故播出也是再提醒用路人注意安全，避免類似危險事件再次發生，另國際新聞我們也會增加篇幅。
張貼者 曾小姐 張貼日期2023/5/23 下午 03:13:00 地區 不願透露

【專題】

236504-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『山豬肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『山豬肉』店家資訊。(告知電話 0919-979058。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/5/2 上午 11:08:00地區 不願透露

236554-1 主題 詢問新聞台《台灣名人堂》播出時間。
內容 詢問新聞台《台灣名人堂》播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/5/8 下午 03:40:00地區 不願透露

237706-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『兄弟鍋物』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『兄弟鍋物』店家資訊。(告知電話 02-27086835。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/5/31 下午 01:59:00 地區 不願透露

工程收視類

236547-1 主題 反映近一個月家中收看台視數位台均收不到訊號。(永康)
內容 反映近一個月家中收看台視數位台均收不到訊號,希望工程部查明原因後回電。
回覆 一、南部台同仁回電郭先生,得知郭府係透天 4 樓,使用磁吸式棒狀天線吸附在頂樓鐵皮屋頂 。 二、請其先檢查天線及移動調整天線位置,如無法改善,建議其在屋頂架設高增益數位接收天線,調整天線方向,尋找最佳接收方向,應可改善收訊。留下站台電話供諮詢。
張貼者 郭先生 張貼日期 2023/5/7 下午 07:19:00地區 台南市

236631-1 主題 反映家中電視看不到台視中視華視。
內容 反映家中電視看不到台視中視華視。

回覆 一、經查台北市附近之台視發射站運作皆正常。 二、回電得知家住林口，為15樓住家，使用鞭型天線，反映家中電視看不到台視中視華視。 三、告知必須使有增益之接收天線即可解決收視問題，接收方位朝店子湖或陽明山。

張貼者 先生 張貼日期2023/5/20 下午 03:30:00 地區 台北市

觀眾服務

236561-1 主題 詢問台視新聞台是否有直播郭台銘造勢晚會。

內容 詢問台視新聞台是否有直播郭台銘造勢晚會。(已告知youtube台視新聞 TTV NEWS會直播。並說明新聞台是每日新聞直播，不會全程直播郭台銘造勢晚會，如果有特別活動的直播會在跑馬燈上告知。)

張貼者 小姐 張貼日期2023/5/9 下午 03:17:00地區 不願透露

237697-1 主題 詢問《第34屆金曲獎》頒獎典禮購票方式。

內容 詢問《第34屆金曲獎》頒獎典禮購票方式。因朋友入圍金曲獎很希望可以購票進場觀禮。(說明典禮無售票，可關注官方抽票活動。)

張貼者 小姐 張貼日期2023/5/30 上午 09:45:00 地區 不願透露

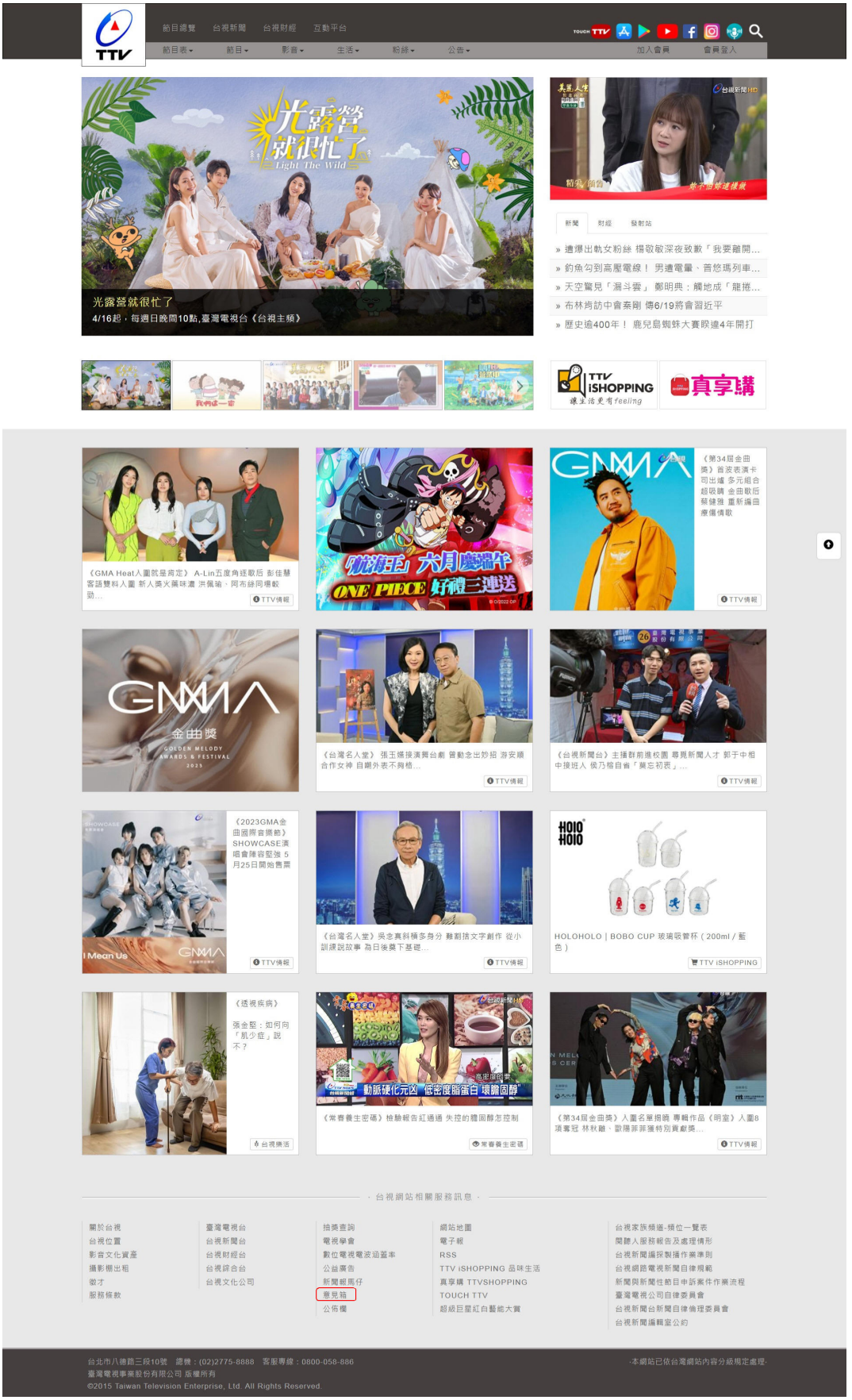
六、台視網站意見箱

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
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
光露營就很忙了
Light The Wild
光露營就很忙了
4/16起，每週日晚間10點,臺灣電視台（台視主頻）
新聞
財經
發射站
» 遭爆出軌女粉絲 楊敬敏深夜致歉「我要離開...
» 釣魚勾到高壓電線！ 男遭電暈、普悠瑪列車...
» 天空驚見「漏斗雲」 鄭明典：觸地成「龍捲...
» 布林肯訪中會秦剛 傳6/19將會習近平
» 歷史逾400年！ 鹿兒島蜘蛛大賽睽違4年開打
TTV iSHOPPING
真享購
《GMA Heat人圖就是肯定》 A-Lin五度角逐歌后 彭佳慧客語雙料入圍 新人獎火爆味濃 洪佩瑜、阿布絲同場較勁...
TTV情報
航海王 六月慶端午
ONE PIECE 好禮三連送
GMA
《第34屆金曲獎》首波表演卡司出爐 多元組合超吸睛 金曲歌后蔡健雅 重新編曲療傷情歌
TTV情報
GMA
金曲獎
GOLDEN MELODY AWARDS & FESTIVAL
2023
《台灣名人堂》張玉嬿接演舞台劇 曾動念出妙招 游安順合作女神 自嘲外表不夠格...
TTV情報
《台視新聞台》主播群前進校園 尋覓新聞人才 郭于中相中接班人 侯乃榕自省「莫忘初衷」...
TTV情報
《2023GMA金曲國際音樂節》SHOWCASE演唱會陣容堅強 5月25日開始售票
I Mean Us
GMA
TTV情報
《台灣名人堂》吳念真斜槓多身分 難劇搭文字劇作 從小訓課說故事 為日後奠下基礎...
TTV情報
HOLOHOLO
HOLOHOLO | BOBO CUP 玻璃吸管杯（200ml / 藍色）
TTV iSHOPPING
《透視疾病》張金堅：如何向「肌少症」說不？
台視療活
動脈硬化元凶 低密度脂蛋白 壞膽固醇
《常春養生密碼》檢驗報告紅通通 失控的膽固醇怎控制
常春養生密碼
《第34屆金曲獎》入圍名單揭曉 專輯作品《明室》入圍8項奪冠 林秋離、歌陽菲菲獲特別貢獻獎...
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
新聞超馬仔
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
台視新聞編輯室公約
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。