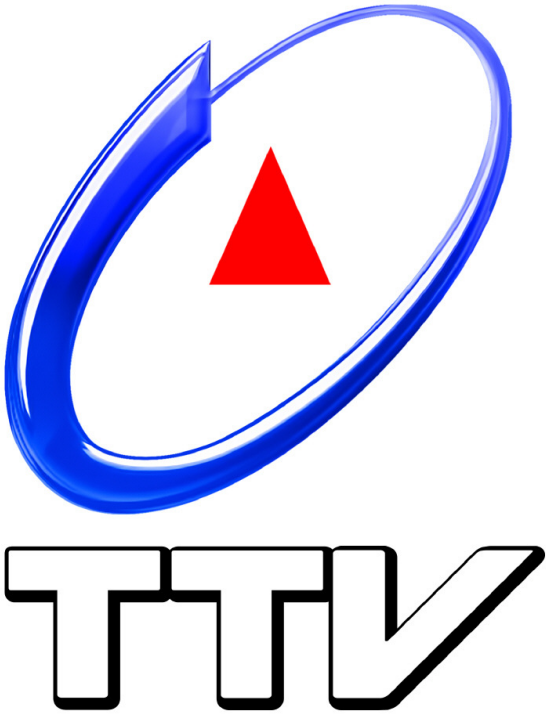


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年七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

　　台視一百一十二年七月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年七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　14

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。

台視一百一十二年七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。

◎一百一十二年七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七月，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: 一百一十二年七月一日至七月三十一日

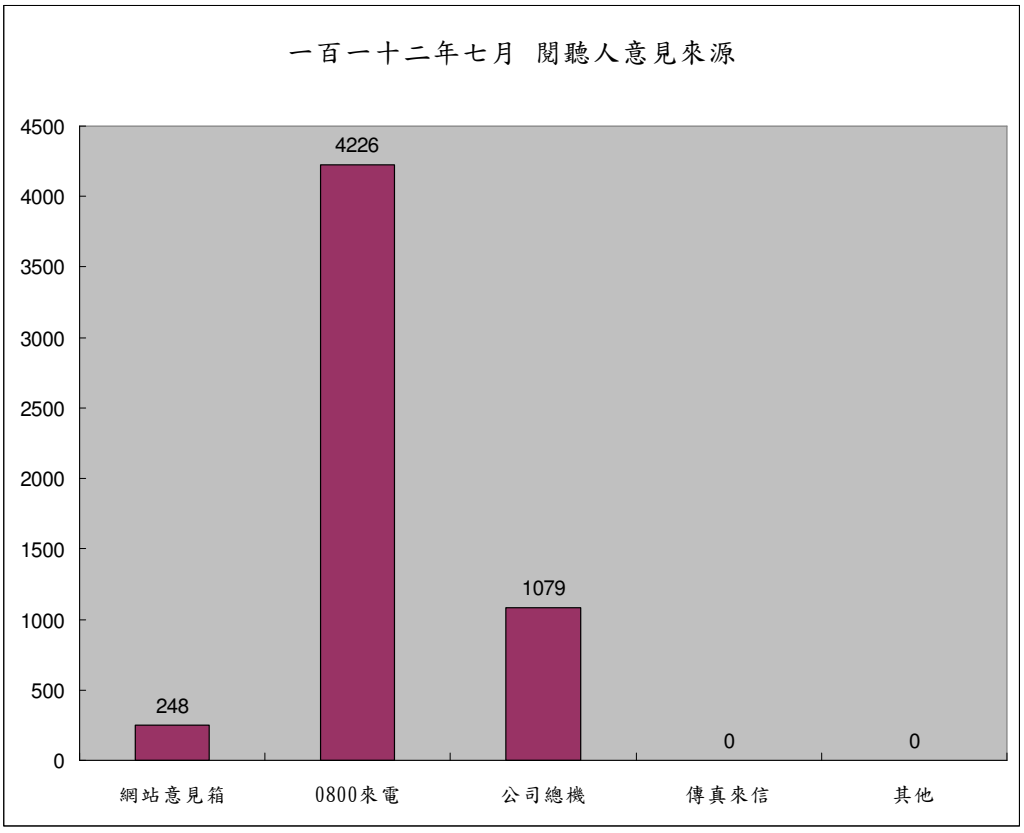
閱聽人意見總件數 5553 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

七月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	59	4	1	18	5471

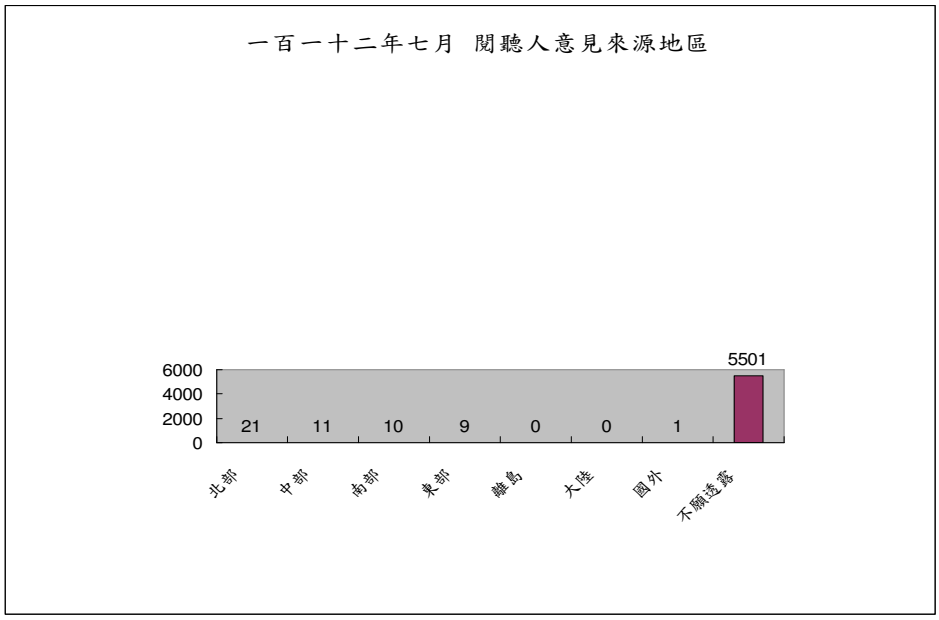
【閱聽人意見來源】

七月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	248	4226	1079	0	0



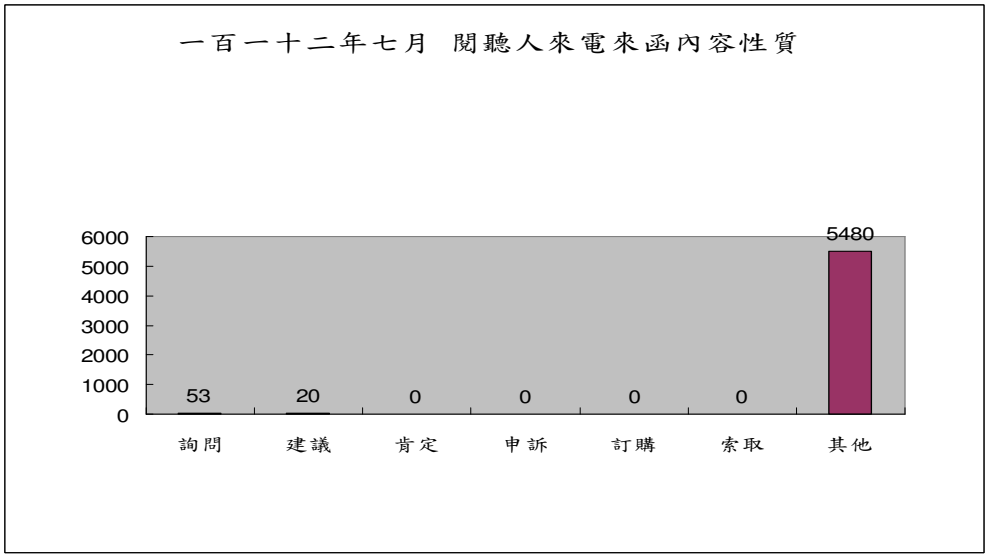
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	21	11	10	9	0	0	1	5501



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	53	20	0	0	0	0	5480



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	61	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	9		美麗人生	2
第二名	360 行向前衝	5		消費情報讚	2
第三名	紳士與小姐	4		尋找台灣感動力	2
第四名	楊麗花歌仔戲	3		嗨！營業中	2
	金曲獎	2	第五名	五味八珍的歲月	1



五、台視公司一百一十二年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

238013-1 主題 詢問綜合台週六《你有念大學嗎？》7/1 完結篇播出時間。

內容 詢問綜合台週六 19:00《你有念大學嗎？》7/1 完結篇播出時間。(已告知 7/9（日）19：00 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/2 下午 03:00:00地區 不願透露

238088-1 主題 反映 youtube 上的《作家系列-紙婚》音檔不穩，聲音會斷斷續續。

內容 反映 youtube 上的《作家系列-紙婚》音檔不穩，聲音會斷斷續續。謝小姐表示，第 1 集開始和 18 分之後聲音都會斷斷續續，有試著看其他集數，也是會有一樣的情形發生，有更換設備，也試過用手機或平板觀看，都會發生一樣的問題，很想聽到完整集數的聲音。

回覆 已電話回覆。因為音樂版權因素, 未取得授權部份會消音處理。

張貼者 謝小姐 張貼日期 2023/7/10 下午 03:45:00 地區 不願透露

238104-1 主題 反映 touchttv 無法收看韓劇《紳士與小姐》。

內容 反映 touchttv 無法收看韓劇《紳士與小姐》。反映明明在《紳士與小姐》的播出時間看 touchttv，但看到的並不是《紳士與小姐》。(說明只有電視播出版權所以不能 touchttv 收看。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/7/13 上午 11:55:00 地區 不願透露

238109-1 主題 詢問《五味八珍的歲月》劇照授權。

內容 詢問《五味八珍的歲月》劇照授權。(告知洽發行公司好風光創意。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/14 上午 09:47:00 地區 國外

238212-1 主題 百戰天龍
內容 看到其他頻道在 YT 放出懷舊影集，不知道台視有沒有機會再 Youtube 上播出百戰天龍
回覆 您好，「百戰天龍」非本公司版權節目，因此無法將此節目放上台視 Youtube 播送，再次感謝您的來電！
張貼者 張義欣 張貼日期 2023/7/18 下午 10:39:00 地區 台中市

238282-1 主題 詢問美麗人生有無發行 DVD。
內容 想要收藏美麗人生 DVD，詢問有無要發行及購買方式。
回覆 您好，感謝對於美麗人生的支持。目前本節目尚未發行 DVD.建議您可以上台視官方頻道 Youtube 收看本節目。謝謝
張貼者 王小姐 張貼日期 2023/7/29 下午 01:50:00 地區 不願透露

【社教】
38048-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『乾拌麵』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『乾拌麵』店家資訊。(告知電話 02-25711081。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/4 上午 11:51:00地區 台東縣

238084-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『高雄魚丸』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『高雄魚丸』店家資訊。(告知電話 07-2360-867。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/10 上午 11:54:00 地區 台東縣

238093-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『左手香手工皂』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『左手香手工皂』店家資訊。(告知電話 049-276-0919。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/11 下午 12:01:00 地區 台東縣

238096-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『餅乾代工』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『餅乾代工』店家資訊。(告知電話 04-758-2448。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/12 下午 12:00:00 地區 台東縣

238218-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『小林煎餅』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『小林煎餅』店家資訊。(告知電話 04-25692356。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/7/20 上午 11:04:00 地區 不願透露

238225-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『梅子醋』店家資訊。
內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『梅子醋』店家資訊。(告知電話 089-568088。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/21 上午 11:40:00 地區 台東縣

238241-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『桂丁雞串燒』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『桂丁雞串燒』店家資訊。(告知已歇業。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/25 上午 09:02:00 地區 新北市

238248-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『義式冰淇淋』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『義式冰淇淋』店家資訊。(告知電話 06-2206338。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/26 下午 12:17:00 地區 不願透露

【特別節目】
238012-1 主題 詢問金曲獎重播時間。

內容 詢問金曲獎重播時間。(已告知。)
張貼者 陳先生 張貼日期 2023/7/1 下午 09:20:00地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
238052-1 主題 詢問新聞《廟口擋煞七星劍斬婚外情 地方婚姻守護神》的廟宇地址。
內容 詢問新聞《廟口擋煞七星劍斬婚外情 地方婚姻守護神》的廟宇地址。何太太想要去拜拜，詢問廟宇地址。
回覆 已電話回覆告知地址。(台中市大肚區平和街57號 合興宮)
張貼者 何太太 張貼日期 2023/7/5 下午 01:25:00地區 高雄市

238202-1 主題 詢問2023/5/27新聞『吃完火鍋喉嚨痛 26歲女就醫後10分鐘不治』受訪醫師。
內容 詢問2023/5/27新聞報導『吃完火鍋喉嚨痛 26歲女就醫後10分鐘不治』受訪新光醫院醫師名字。(告知新光醫院耳鼻喉科醫師邱昱勳。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/17 下午 05:10:00 地區 台北市

【專題】
238056-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『古董醫生』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『古董醫生』店家資訊。(告知電話0937-700962。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/6 上午 10:06:00地區 不願透露

觀眾服務
238252-1 主題 詢問中部萬安演習是否正常舉行。
內容 詢問中部萬安演習是否正常舉行。(查詢後告知取消。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/7/27 上午 11:56:00 地區 台中市

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
台視HD
彈飛
【光開門就很忙了】
6/25起，每週日晚間10點,臺灣電視台（台視主頻）
新聞
財經
發射站
» 微軟收購動視暴雪獲批准 美股終場四大指數...
» 北約挺烏卻未提入會時間 澤倫斯基發文批「...
» 執政9年 泰總理帕拉育宣布將退出政壇
» 今仍要留意午後雷陣雨！ 週末水氣增「恐有...
» 轟「換侯」是居心叵測！ 金溥聰點名「她」...
TTV iSHOPPING
真享購
即日起至112年 09.15 五
新北市
兒少代表
廣告
2023 Wanggang Festival
王功漁火節
搖擺漁此・業火300
07/15 07/16 10:00-21:00
廣告
GMMA
疾病早註定？遺傳背景.環境因素共同影響
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。