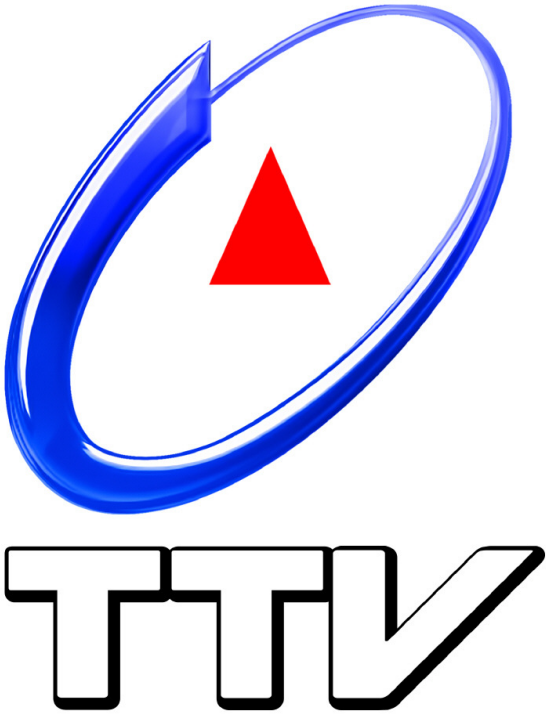


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年八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

　　台視一百一十二年八月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年八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。

台視一百一十二年八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。

◎一百一十二年八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八月，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: 一百一十二年八月一日至八月三十一日

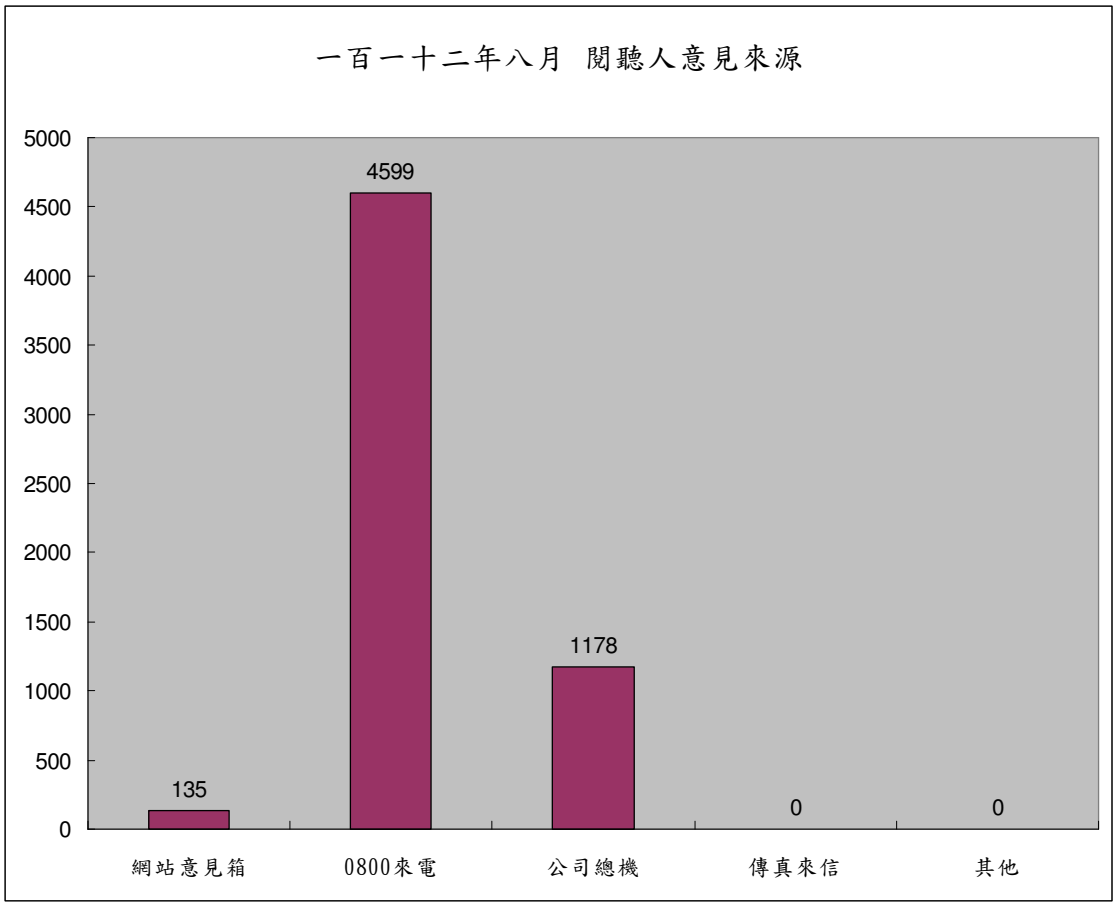
閱聽人意見總件數 5912 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	67	7	2	21	5824

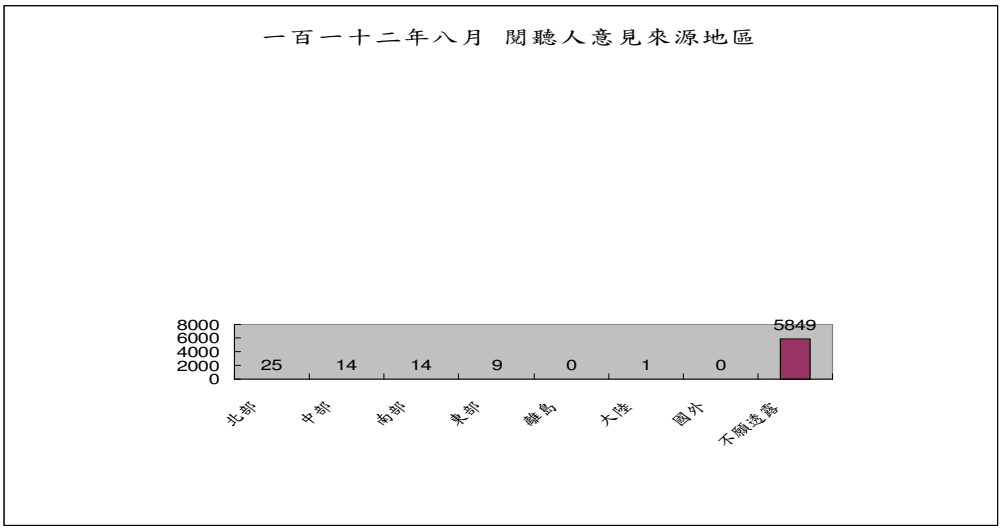
【閱聽人意見來源】

八月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	135	4599	1178	0	0



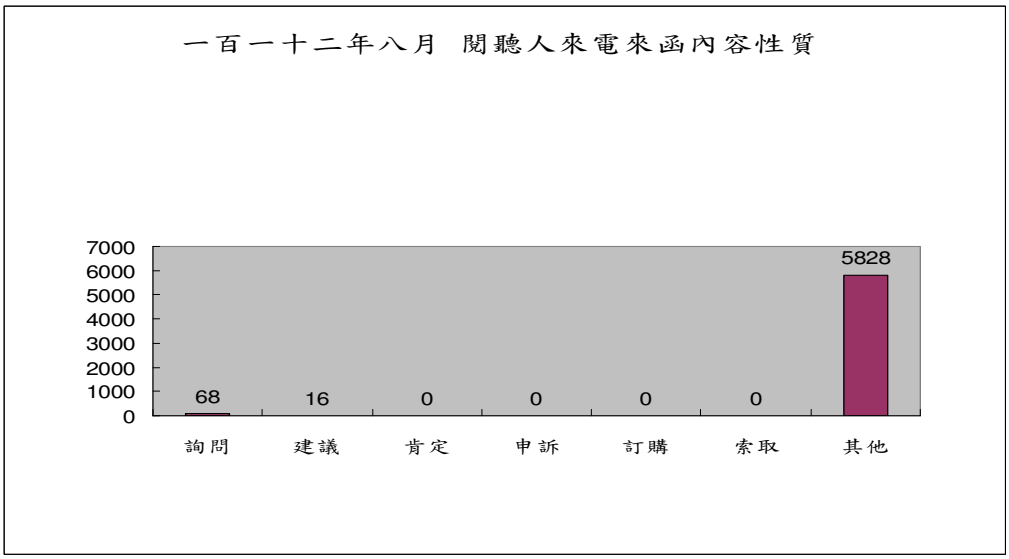
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	25	14	14	9	0	1	0	5849



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	68	16	0	0	0	0	5828



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	74	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	15	第四名	360 行向前衝	2
第二名	生生世世	4		健康好簡單	2
	楊麗花歌仔戲	4		碧海情天	2
第三名	一代神相賴布衣	3		蠟筆小新	2
	台語新聞	3		台視 17Q	2



五、台視公司一百一十二年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

238337-1 主題 批評 8/7 綜合台《一代神相賴布衣》沒有出現「最後一集」四個字。

內容 批評綜合台 13：00《一代神相賴布衣》沒有出現「最後一集」四個字，14：00 就改播別劇。表示《一代神相賴布衣》沒有播完，什麼時後會再播出。(告知節目表播出 40 集已播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/7 下午 02:23:00地區 台中市

238395-1 主題 詢問《生生世世》飾演英傑的演員名。

內容 詢問《生生世世》飾演英傑的演員名。(告知曾子益。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/14 下午 03:01:00 地區 新北市

238419-1 主題 星星知我心

內容 請問一下有安排重播的時間嗎？家中長輩一直在問，謝謝

回覆 目前主頻尚未安排重播。建議您可以隨時到台視官方頻道 Youtube 收看。謝謝您對於星星知我心的支持。

張貼者 楊 張貼日期 2023/8/17 下午 12:09:00 地區 台南市

238444-1 主題 詢問《生生世世》阿龐在劇中的名字。

內容 詢問《生生世世》阿龐在劇中的名字。(告知謝登城。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/22 下午 01:40:00 地區 不願透露

38495-1 主題 神機妙算劉伯溫有推出光碟販賣嗎？

內容 請問神機妙算劉伯溫有推出光碟販賣嗎？

回覆 感謝您對於神機妙算劉伯溫的支持。本節目並未販售光碟，敬請見諒。

張貼者 林** 張貼日期 2023/8/31 下午 09:35:00 地區 桃園市

【社教】

238363-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『冷凍調理』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『冷凍調理』店家資訊。(告知電話 05-6965999。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/8/10 上午 11:24:00 地區 不願透露

238376-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『產銷自營水產』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『產銷自營水產』店家資訊。(告知電話 0800-221881。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/8/11 上午 11:05:00 地區 不願透露

238408-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『水根肉乾』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『水根肉乾』店家資訊。(告知電話 04-7688777。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/15 上午 11:29:00 地區 台東縣

38414-1 主題 詢問 8/15《台灣真善美》報導『雲林手工棉被』店家資訊。

內容 詢問 8/15《台灣真善美》報導『雲林手工棉被』店家資訊。(告知電話 05-5323500。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/16 上午 11:45:00 地區 台東縣

238440-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『手工香皂』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『手工香皂』店家資訊。(告知電話 0952-669312。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/21 下午 04:15:00 地區 不願透露

238443-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『台南滷味』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『台南滷味』店家資訊。(告知電話 06-2717-519。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/22 上午 11:51:00 地區 台東縣

238457-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『湖南臘肉』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『湖南臘肉』店家資訊。(告知電話 06-6853105。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/24 上午 11:51:00 地區 台東縣

238491-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『綠裝修』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『綠裝修』店家資訊。(告知電話 02-27979595。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/31 上午 11:57:00 地區 台東縣

【卡通】
238474-1 主題 關於航海王多元性別角色稱呼
內容 我在上次反應航海王的大和是跨性別角色,但你們把所有女性角色都改成“你”來混淆視聽,現在又把對大和稱呼該回女性的“妳”字。 對於同為多元性別角色菊之承卻願意用女性來稱呼她,用這種個別歧視行為來歧視跨性別男性
回覆 謝謝您的來信,台視《航海王》的國語中字用語是參照日本原文監修製作,我們會向動畫公司反映,做為日後製作上建議,也請您持續支持台視《航海王》。
張貼者 李** 張貼日期 2023/8/27 下午 07:26:00 地區 台南市

新聞專題節目類
【新聞類】

238291-1 主題 請回電告知新聞『熱炒哪道菜最能代表台灣?網點名這道NO.1』中，鳳梨蝦球的店家資訊。
內容 請回電告知新聞『熱炒哪道菜最能代表台灣? 網點名這道NO.1』中，鳳梨蝦球的熱炒店家資訊。劉小姐想去買鳳梨蝦球。
回覆 已告知劉小姐店家資訊。(台北市松山區敦化北路155巷16號)
張貼者 劉小姐 張貼日期2023/8/1 下午 04:58:00地區 不願透露

238328-1 主題 詢問8/2新聞報導『龍蝦飛天麵』店家資訊。
內容 詢問8/2新聞報導『龍蝦飛天麵』店家資訊。(告知電話02-85216146。)
張貼者 先生 張貼日期2023/8/4 下午 04:18:00地區 台北市

238405-1 主題 詢問《早安台灣台語新聞》主播郭于中多日沒有出現。
內容 詢問《早安台灣台語新聞》主播郭于中多日沒有出現。(告知休假中。)
張貼者 小姐 張貼日期2023/8/15 上午 09:22:00 地區 不願透露

【專題】
238340-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『鵝有雞燴』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『鵝有雞燴』店家資訊。(告知電話0930-631657。)
張貼者 小姐 張貼日期2023/8/8 下午 01:50:00地區 不願透露

238354-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『泰越夫妻』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『泰越夫妻』店家資訊。(告知電話0911-452499。)
張貼者 小姐 張貼日期2023/8/9 下午 07:29:00地區 不願透露

238482-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『艾草粿』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『艾草粿』店家資訊。(告知電話0933-681284。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/8/29 下午 06:03:00 地區 不願透露

財經台
238326-1 主題 8/3 台視財經台沒有播錢線百分百
內容 8/3 台視財經台沒有播錢線百分百 怎麼回事?
回覆 謝謝您對節目的支持，昨日因台北停班停課一天，股匯市停止交易一天，因此進行節目異動。造成不便敬請見諒。
張貼者 陳小姐 張貼日期 2023/8/4 上午 06:27:00地區 高雄市

238476-1 主題 請回電告知財經台《國際財經脈動》首播時段。
內容 請回電告知財經台《國際財經脈動》哪一個時段是首播的。
回覆 已經回電告知，週一~週五 1600 首播。
張貼者 謝先生 張貼日期 2023/8/28 下午 04:43:00 地區 不願透露

工程收視類
238449-1 主題 反映無線電視只收到華視。(大里區)
內容 反映無線電視只收到華視。(大里區)
回覆 一、中部台同仁回電觀眾林先生，得知自從上次颱風過後只收到華視信號，室外天線架於四樓鐵皮屋室內，電視機在一樓。 二、建議林先生先將室外天線移出鐵皮屋並檢查天線端與電視端接頭是否正常鎖緊無接觸不良鬆脫情形及檢視曝露於外牆的同軸電纜是否有破損。
張貼者 林先生 張貼日期 2023/8/23 上午 09:36:00 地區 台中市

觀眾服務
238432-1 主題 詢問友台節目(胡瓜)播出時間。
內容 詢問友台節目(胡瓜)播出時間。(總值日員：張從寬-已告知)
張貼者 林女士 張貼日期 2023/8/20 下午 02:36:00 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
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）
想知道我們去了那些神秘景點
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
《台灣名人堂》唐從聖笑說得戲癌 從小夢想像成龍 自曝上台前儀式 安靜踵慎如赴戰場...
TTV情報
《第34屆金曲獎》全體收視3.32，有效收視3.71 雙屆全國第一 黃奇斌、大竹研溫暖演出 典禮收視高點...
TTV情報
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
《第34屆金曲獎》金曲獎圓滿落幕 音樂魅力「無疆界」A-Lin封后熾源 歌王HUSH自封「第一辣」...
TTV情報
GMMA
《第34屆金曲獎》日本人氣搖滾樂團 King Gnu首度登臺 泰國小王子Phum Viphurit獻出初體驗 感謝臺灣樂迷認可
TTV情報
GMMA
《第34屆金曲獎》準歌后A-Lin致敬偶像歌陽菲菲 林俊傑以特選組曲表演 緬懷恩師林秋離
TTV情報
《第34屆金曲獎》翻玩經典「來電34」藉樂壇新人配對最佳新人獎入圍者 深情告白金曲獎...
TTV情報
MLB也關注的火球男！ 棒球新星沈家敬酒駕遭逮
台視新聞網
《餐餐食尚》
每天都在馬場上奮戰？老是大不出來好困擾，營養師推薦5種潤腸助排便好食材
台視樂活
疾病早註定？遺傳背景.環境因素共同影響
《常春養生密碼》預防高血壓糖尿病等慢性病 基因檢測幫忙
常春養生密碼
《美麗人生 壯志高飛》 擂出滿300集 戶外野餐戲好浪漫 游詩環爆料 丁力騏快充閒關曝光...
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。