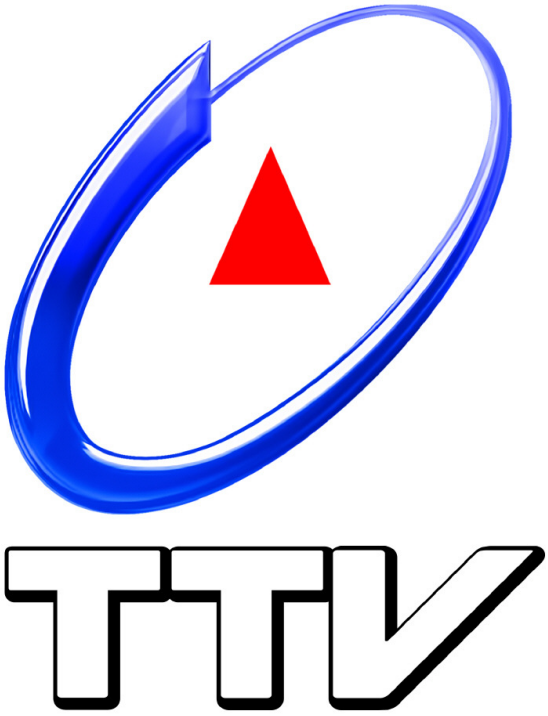


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年十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

　　台視一百一十二年十月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年十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。

台視一百一十二年十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。

◎一百一十二年十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十月，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: 一百一十二年十月一日至十月三十一日

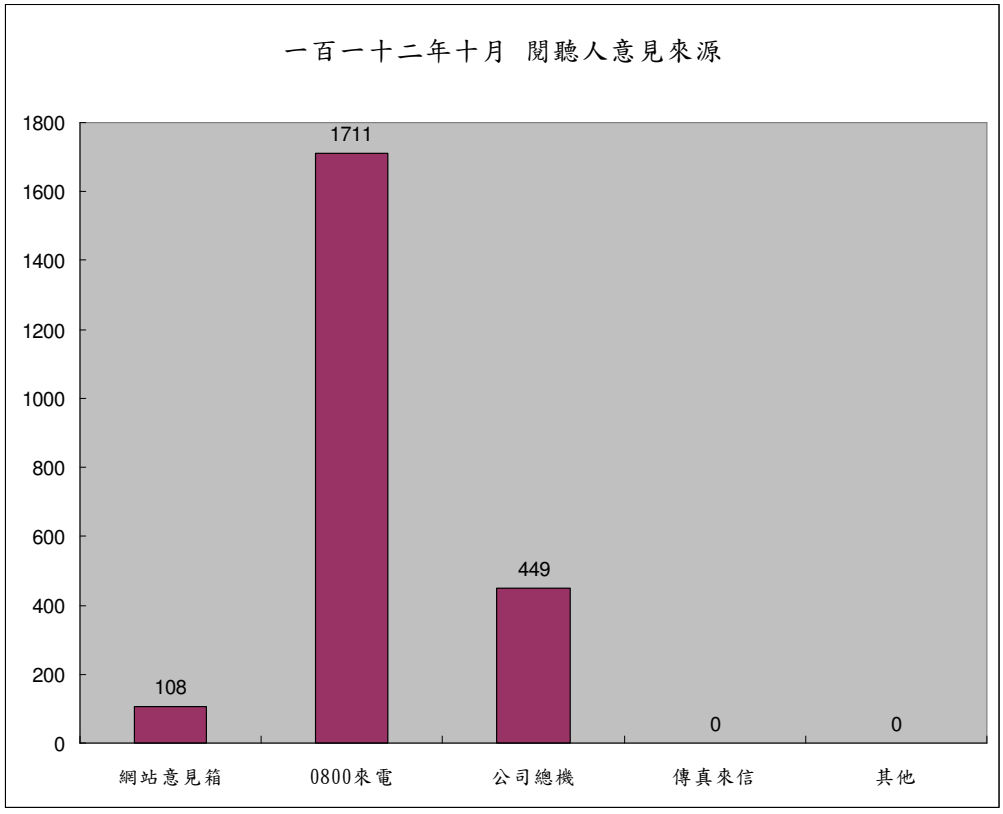
閱聽人意見總件數 2268 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	93	10	1	14	2150

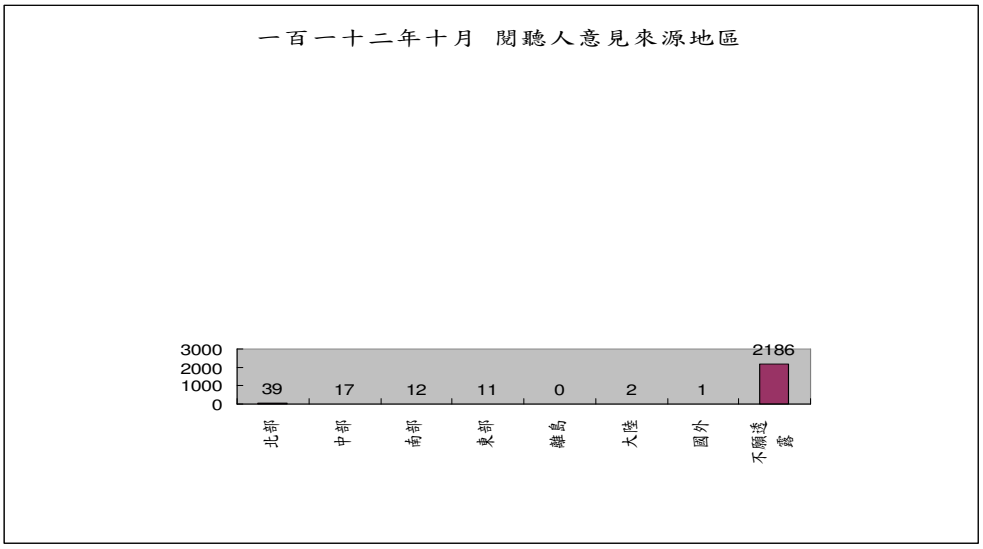
【閱聽人意見來源】

十月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	108	1711	449	0	0



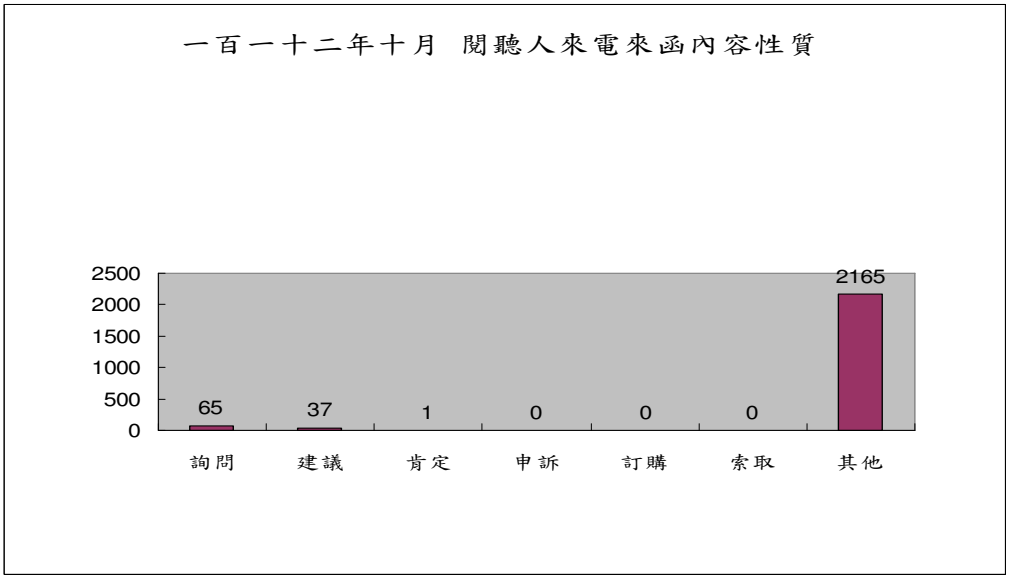
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	39	17	12	11	0	2	1	2186



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	65	37	1	0	0	0	2165



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	73	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	11		獵風者衛星發射全紀錄	2
第二名	尋找台灣感動力	10		羅雀高飛	2
第三名	午安您好	3		蠟筆小新	2
第四名	360 行向前衝	2		五燈獎	2
	楊麗花歌仔戲	2	第五名	世界真奇妙	1



五、台視公司一百一十二年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

240732-1 主題 詢問改編自袁哲生作品的電視劇「倪亞達」，是否有DVD?

內容 請問2010年改編自作家袁哲生的倪亞達電視劇，可以從哪裡買到DVD嗎？或是其他方式可以觀看？

回覆 您好，此節目版權非屬台視所有。請您洽詢三立電視。謝謝。

張貼者 陳** 張貼日期2023/10/14 下午 11:30:00 地區 新竹縣市

【綜藝】

240730-1 主題 反映綜合台週六日《百萬小學堂》突然沒有播出。

內容 反映綜合台週六日《百萬小學堂》突然沒有播出。(告知播出為週一到週五。)

張貼者 小姐 張貼日期2023/10/13 下午 05:02:00 地區 不願透露

【社教】

240789-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『丐幫滷味、千層蛋捲』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『丐幫滷味、千層蛋捲』店家資訊。(告知電話04-7510081、04-26527090。)

張貼者 小姐 張貼日期2023/10/24 上午 11:05:00 地區 台東縣

240804-1 主題 詢問《美食好簡單》的使用鍋具。

內容 詢問《美食好簡單》的使用鍋具。(已告知瑞康屋02-28108580。)

張貼者 吳太太 張貼日期2023/10/25 上午 11:30:00 地區 不願透露

240813-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『米粉』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『米粉』店家資訊。(告知電話 05-6221108。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/10/26 上午 11:19:00 地區 不願透露

240846-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『茶樹精油』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『茶樹精油』店家資訊。(告知電話 06-2099339。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/10/31 下午 05:47:00 地區 不願透露

【卡通】
240698-1 主題 卡通配音
內容 你好，本人很喜歡看貴電視台播出的"蠟筆小新"卡通，最近新播的卡通，"小新"的配音是不是換人了，聽起來好像不是原來的配音聲音。本人是覺得舊的卡通聲音聽來較合(舒服)、有感情，比較搭畫面。是否用原用的聲音來配音。 一點點意見。謝謝
回覆 謝謝您的關注，舊版「小新」的配音老師已於 2019 年病逝，之後的全新集數已由專業的新老師接續作業，同樣是很精彩的表現，還請您多加支持，謝謝您！
張貼者 a** 張貼日期 2023/10/7 下午 06:48:00 地區 桃園市

【特別節目】
240692-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/10/6 上午 10:24:00 地區 不願透露

【影集】
240694-1 主題 請考慮重播馬蓋先影集
內容 台視你好 我是一位七年級生，小時候看了台視影集·有口皆碑的百戰天龍後，一直很懷念，這是很優質的節目亦是不少六七年級生

的回憶，能否請台視考慮在週六晚間重播百戰天龍～一定會有話題性和收視率的，現在泡麵都推出十幾年前停售後重新上市的版本造成熱銷、顯示人們是很懷舊的，以前造成瑞士刀風潮的百戰天龍，真的很想跟孩子們一起看～

回覆 感謝您的建議。但上述影集現已無播權，敬請見諒。

張貼者 吳小姐 張貼日期 2023/10/6 下午 10:14:00 地區 桃園市

240721-1 主題 詢問 30 年前曾播出的日本《黃金孔雀城》影片取得。

內容 詢問 30 年前曾播出的日本《黃金孔雀城》影片取得方式。(說明國外影片都有授權時間恕無法提供協助。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/10/12 上午 10:51:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

240680-1 主題 颱風來襲，台視氣象主播在哪裡？

內容 這次颱風影響這麼大，你們對於氣象的資訊報導呢？還是台北沒放假就覺得其他縣市都無風雨呢？台視應該正視身為無線台的角色與責任，許多偏鄉外島觀眾是沒有第四台的。遇到重大颱風，卻看不到氣象主播的存在，號稱是專業新聞台、專業氣象主播，請問專業在哪裡？專業不是只有對於氣象的知識與經驗，還包含了對這個職業與身分的責任感。

回覆 您的來函恐有誤解，台視氣象主播王軍凱於 10/4 (12、13、19)三節新聞、10/5 (07、08、12、13、19)五節新聞，都有完整專業解析颱風最新動態。

張貼者 周 張貼日期 2023/10/5 上午 10:32:00 地區 花蓮縣

240711-1 主題 當事人反映新聞『高雄男子被妻子鎖在陽台』打錯吳姓。

內容 新聞『高雄男子被妻子鎖在陽台』當事人姓郭，但新聞打錯吳姓，

要求改善或下架新聞。(與新聞部編輯台確認新聞播出內容郭姓男子正確無誤。18：30 回覆郭姓男子表示中天打錯也希望台視不要再播此新聞覺得丟臉，已軟性回絕保持新聞部新聞自主權。)
張貼者 郭先生 張貼日期 2023/10/9 下午 06:20:00 地區 高雄市

240712-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『麵線羹』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『麵線羹』店家資訊。(告知電話 0958-044088。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2023/10/11 上午 10:06:00 地區 台北市

240729-1 主題 關於台視新聞 2 點意見
內容 1. 晚間 19:00~20:00 新聞，國際新聞太少，甚至有時開始的頭條新聞竟會是社會新聞 ！ 社會新聞太多。後半段(19:30~20:00)的廣告太多。(是否漸以有益於國計民生/社會進步/知識(新知)...為 主)
2. 10/10 日雙十國慶總統府前大會轉播，於國慶大會 楊烈 先生台語吟唱漢詩〈意難忘〉時，單獨聽歌實無法聽懂歌詞，縱觀 5 台(台/中/華/公，民視未轉播)，唯獨 貴台有打出歌詞字幕輔助瞭解歌詞涵義，此雖小事，但足見 貴台新聞部幕後員工事前作業的用心，應予嘉勉鼓勵。 感謝 貴台的用心，讓我們的新聞品質能漸入佳境。
回覆 非常感謝您的意見，以及對國慶轉播作業的肯定，我們將繼續努力。
張貼者 蕭** 張貼日期 2023/10/13 下午 12:48:00 地區 新北市

240745-1 主題 午間氣象主播令人印象深刻
內容 我是台視老觀眾了，常看軍凱哥的氣象，最近一年有發現午間氣象的主播于恬，口條及播報內容都讓人印象很深！希望她繼續加油??
回覆 謝謝您的肯定與支持!
張貼者 Jes*** 張貼日期 2023/10/17 下午 01:58:00 地區 台北市

240835-1 主題 當事人反映「台 74 線疑不滿被超車之糾紛」影片未取得授權。
內容 反映他斗音影片有關「台 74 線疑不滿被超車之糾紛」，台視未取得他本人授權，請台視盡速刪除 youtube 上有關之影音。
回覆 已電話聯繫連先生，該新聞畫面係取材於"社會事新聞影音"平台，非來自"抖音"，如需下架請其先與"社會事新聞影音"反映。
張貼者 連先生 張貼日期 2023/10/29 上午 11:02:00 地區不願透露

【專題】
240657-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『內湖中藥店』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『內湖中藥店』店家資訊。(告知電話 02-27900681。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/10/2 上午 09:02:00 地區 不願透露

240676-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『內湖中藥店』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『內湖中藥店』店家資訊。(告知電話 02-27900681。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/10/4 下午 01:45:00 地區 不願透露

240681-1 主題 關於獵風者衛星發射全記錄
內容 您好，想詢問這個節目除了透過台視新聞台以外，能否通過 YouTube 收看呢，直播結束後是否提供回看
回覆 您好，獵風者衛星發射全紀錄，可以透過 YOUTUBE 收看，也可回看，請鎖定台視新聞 TTV NEWS。
張貼者 黃** 張貼日期 2023/10/5 上午 10:59:00 地區 台南市

240782-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸海鮮米粉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『巨無霸海鮮米粉』店家資訊。(告

知電話 02-2775-1297。）
張貼者 洪先生 張貼日期 2023/10/23 上午 09:32:00 地區 台北市

240838-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『居酒屋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『居酒屋』店家資訊。(告知電話 02-27040916。）
張貼者 小姐 張貼日期 2023/10/30 下午 02:00:00 地區 不願透露

工程收視類
240807-1 主題 反映台視財經台收訊差。(旗山）
內容 反映台視財經台收訊差。(旗山）
回覆 10/27 南部台同仁實地到林府現場察看，發現天線端接頭處有水氣乾掉之跡象，線材上有使用 F 對接頭，導致訊號衰減。經協助林先生更換天線及線材後，訊號強度、品質與收視都恢復正常。
張貼者 林先生 張貼日期 2023/10/25 下午 04:04:00 地區 高雄市

觀眾服務
240656-1 主題 詢問台視各頻道位置。(北都數位有線）
內容 詢問台視各頻道位置。(北都數位有線)(已告知。）
張貼者 小姐 張貼日期 2023/10/2 上午 08:46:00 地區 台北市

240837-1 主題 詢問自由時報有關有關廖瓊枝之節目播出時間。
內容 詢問自由時報有關有關廖瓊枝之節目播出時間。(總值日員：黃開元-已告知 10/29 新聞台 20：30 播出。）
張貼者 陳先生 張貼日期 2023/10/29 下午 05:10:00 地區 台北市

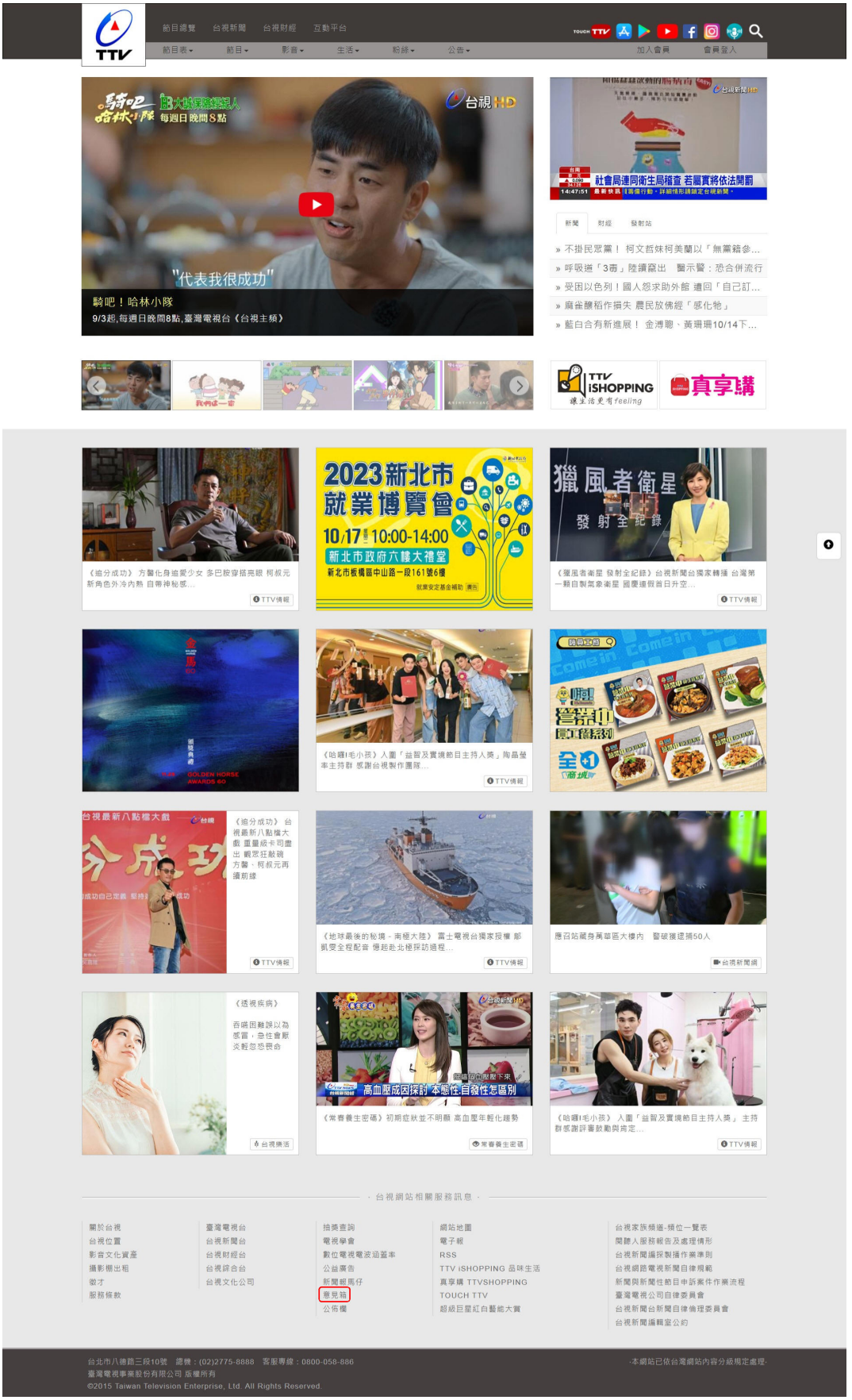
六、台視網站意見箱

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
騎吧！哈林小隊
每週日晚間8點
台視HD
"代表我很成功"
騎吧！哈林小隊
9/3起,每週日晚間8點,臺灣電視台《台視主頻》
社會局連同衛生局稽查 若屬實將依法開罰
新聞
財經
發射站
» 不掛民眾黨！ 柯文哲妹柯美蘭以「無黨籍參...
» 呼吸道「3毒」陸讀竄出 醫示警：恐合併流行
» 受困以色列！國人怨求助外館 遭回「自己訂...
» 麻雀釀稻作損失 農民放佛經「感化牠」
» 藍白合有新進展！ 金溥聰、黃珊珊10/14下...
TTV iSHOPPING
真享購
《追分成功》 方馨化身追愛少女 多巴胺穿搭亮眼 柯叔元新角色外冷內熱 自帶神秘感...
TTV情報
2023新北市就業博覽會
10/17 10:00-14:00
新北市政府六樓大禮堂
新北市板橋區中山路一段161號6樓
獵風者衛星
發射全紀錄
《獵風者衛星 發射全紀錄》台視新聞台獨家轉播 台灣第一顆自製氣象衛星 國慶連假首日升空...
TTV情報
金馬
GOLDEN HORSE AWARDS 60
《哈囉i毛小孩》入圍「益智及實境節目主持人獎」陶晶瑩率主持群 感謝台視製作團隊...
TTV情報
嗨！營業中 真工廚系列
全+1 商城
台視最新八點檔大戲
《追分成功》台視最新八點檔大戲 重量級卡司盡出 觀眾狂敲碗 方馨、柯叔元再續前緣
TTV情報
《地球最後的秘境－南極大陸》 富士電視台獨家授權 鄭凱雯全程配音 帶起赴北極探訪過程...
TTV情報
應召站藏身萬華區大樓內 警破獲逮捕50人
台視新聞網
《透視疾病》
吞嚥困難誤以為感冒，急性會厭炎輕忽恐要命
台視療活
高血壓成因探討 本態性自發性怎區別
《常春養生密碼》初期症狀並不明顯 高血壓年輕化趨勢
常春養生密碼
《哈囉i毛小孩》入圍「益智及實境節目主持人獎」主持群感謝評審鼓勵與肯定...
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。