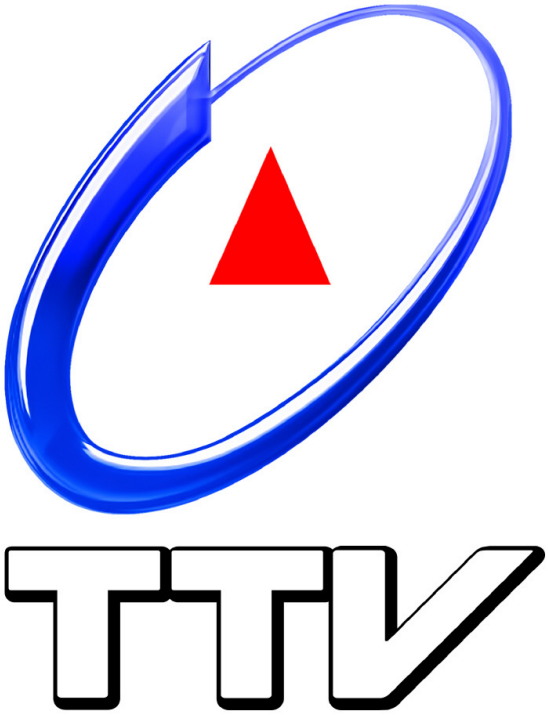


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二年十二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

　　台視一百一十二年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二年十二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。

台視一百一十二年十二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。

◎一百一十二年十二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: 一百一十二年十二月一日至十二月三十一日

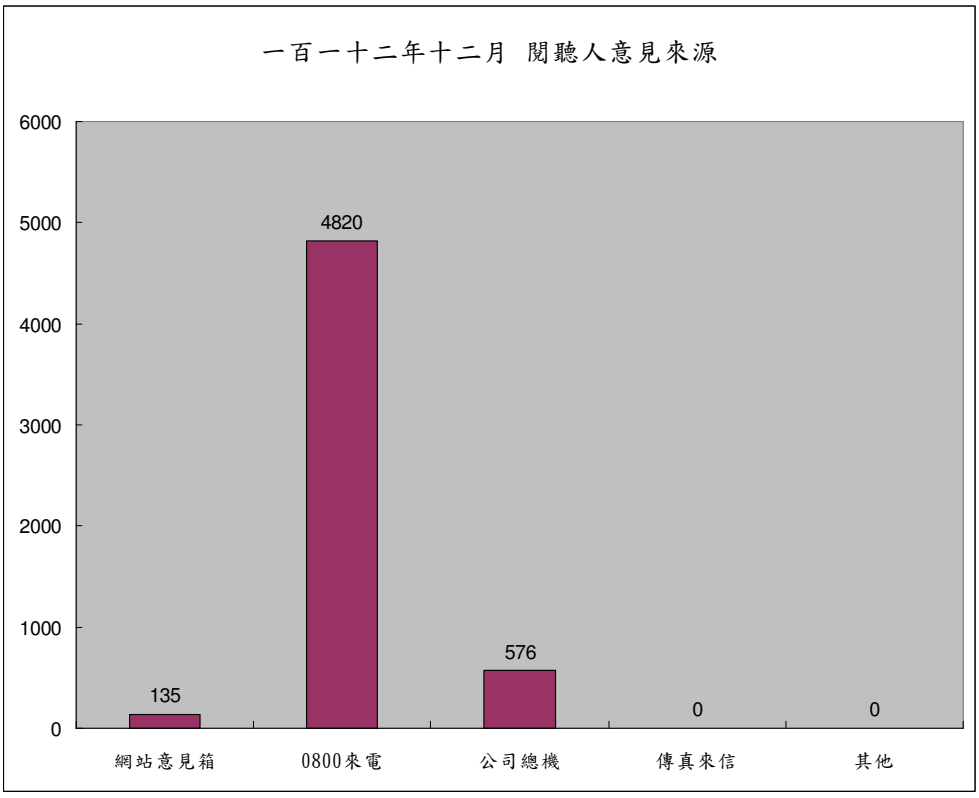
閱聽人意見總件數 5531 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	114	12	1	17	5387

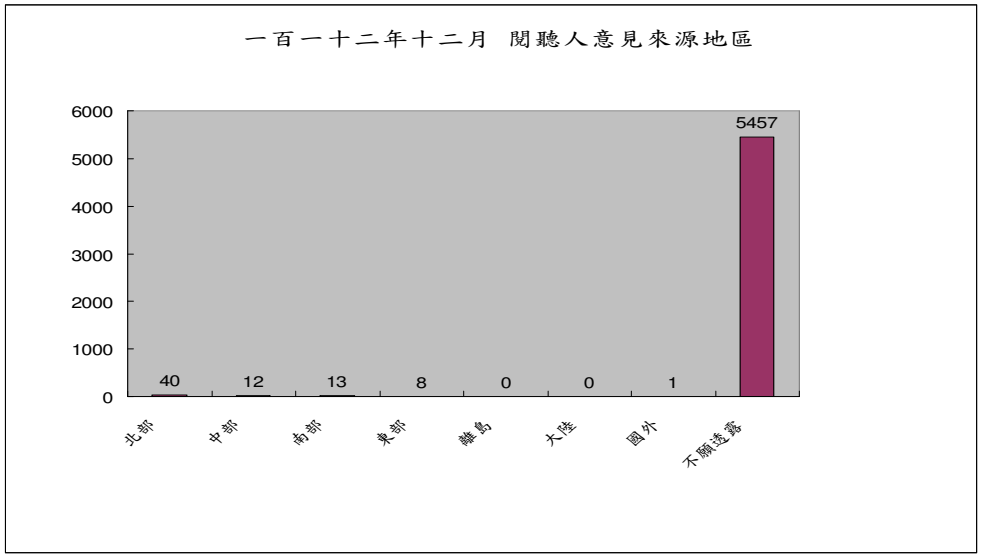
【閱聽人意見來源】

十二月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	135	4820	576	0	0



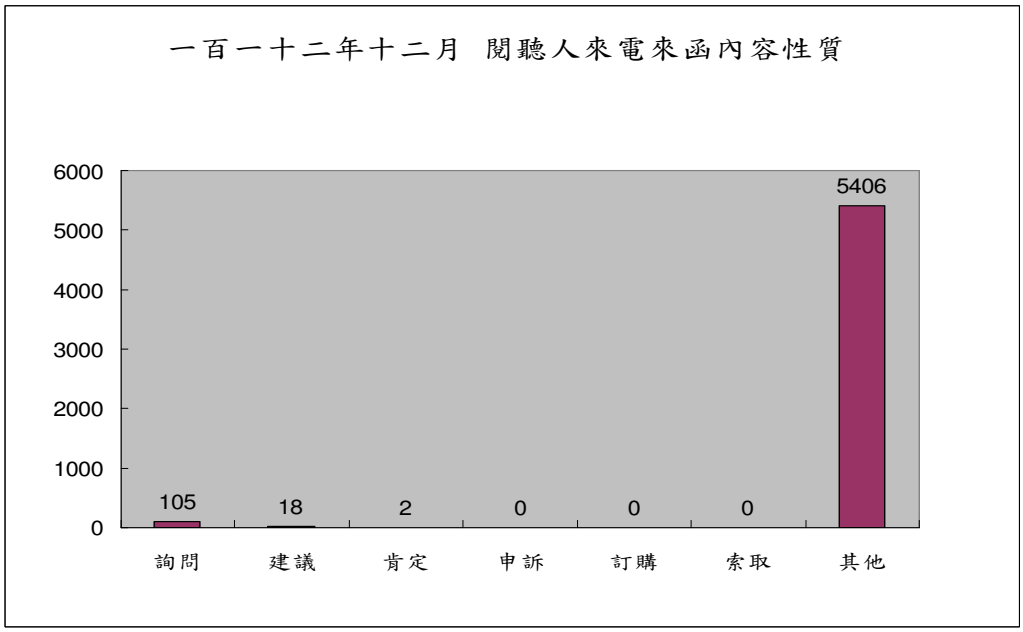
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	40	12	13	8	0	0	1	5457



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	108	18	0	0	0	0	5406



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	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	超級巨星 紅白藝能大賞	32		楊麗花歌仔戲	3
第二名	台灣真善美	17	第五名	山裡來了熊孩子	2
第三名	追分成功	4		台灣名人堂	2
	尋找台灣感動力	4		消費情報讚	2
第四名	晚間新聞	3		葬送的芙莉蓮	2



五、台視公司一百一十二年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

242080-1 主題 詢問追分成功高雄粉絲見面會地點。

內容 詢問追分成功高雄粉絲見面會地點。（已回覆。）

張貼者 汪小姐 張貼日期 2023/12/2 上午 11:50:00 地區 高雄市

【社教】

242191-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蘿蔔糕』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『蘿蔔糕』店家資訊。(告知電話 049-2562269。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/19 上午 11:48:00 地區 台東縣

242201-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麻油』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麻油』店家資訊。(告知電話 08-7885352。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/12/20 上午 10:31:00 地區 不願透露

【特別節目】

242131-1 主題 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。

內容 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知尚未啟動相關活動建議留意官方網站資訊。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/12 上午 10:09:00 地區 台中市

242152-1 主題 有在網路上看到紅白徵人文件

內容 因萬通公司有在 IG (帳號：Ogilvy Group)上面徵求紅白藝能大賞的除夕錄影工作人員，因第一次參加這種報名，擔心被受騙想請問台視是否有委託萬通國際受理徵才,如是詐騙也請台視幫忙處理，因怕

更多像我第一次也想盡一份心的被騙
回覆 您好 台視超級巨星紅白藝能大賞,沒有招募任何工作人員或工讀生,請勿相信網路來源不明之訊息喔！ 謝謝
張貼者 葉** 張貼日期 2023/12/14 下午 01:26:00 地區 新北市

242176-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。表示台視動作很慢 1/27 要錄影了現在都沒有任何索票資訊。以前都有喝生活飲料抽票方式比較容易取得，近年沒有這種活動讓他很想參加卻都無法取得門票。(告知官網、臉書、IG 都會陸續有贈票活動可以留意。登錄 OA 業務部參考。)
張貼者 王先生 張貼日期 2023/12/18 下午 04:07:00 地區不願透露

242214-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知官網、臉書、IG 都會陸續有贈票活動可以留意。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/21 上午 08:44:00 地區 不願透露

242235-1 主題 請問台視 app 中的紅白 lucky 霸點數會重置嗎?
內容 請問台視 app 中的紅白 lucky 霸點數會重置嗎?
回覆 已回覆 EMAIL 表示台視 APP 中的紅白 lucky 霸點數並不會重置
張貼者 郭** 張貼日期 2023/12/24 下午 12:00:00 地區 嘉義縣市

242256-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知官網、臉書、IG 都會陸續有贈票活動可以留意。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/26 上午 11:58:00 地區 不願透露

242273-1 主題 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》取票序號？
內容 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》取票序號是 8 碼嗎？表示有

跟網路買票，對方給他去 7-11 取票的 8 碼序號。(告知票券未販售，說明票券都尚未印出請小心詐騙。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/12/28 下午 12:04:00 地區 不願透露

242288-1 主題 詢問台視 APP 抽《2024 超級巨星紅白藝能大賞》門票？
內容 詢問台視 APP 上可以抽到《2024 超級巨星紅白藝能大賞》門票嗎？(說明依照 APP 刊登內容為準。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/12/29 下午 04:39:00 地區 不願透露

242308-1 主題 紅白 APP 拉霸機有放入抽門票的刮刮樂了嗎！
內容 紅白 APP 拉霸機有放入抽門票的刮刮樂了嗎！(回電告知 APP 尚未啟動 2024 紅白活動。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2023/12/30 下午 06:30:00 地區不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
242102-1 主題 新聞內容之資料來源
內容 您好，因近日於網路有看到一篇標題為「公衛護理師工作包山包海 人力缺口大」的新聞，想請教內文中所提及之 3218 位公衛護理師的資料來源為何？謝謝
回覆 您好， 此資料經查為台灣護理學會理事長/立委 陳靜敏提供。謝謝您
張貼者 楊** 張貼日期 2023/12/6 上午 10:08:00 地區 桃園市

242248-1 主題 感謝台視的公正報導
內容 親愛的台視編輯團隊，您好，我是一名 38 歲的中間選民，我在此想表達我對台視一直以來保持公正中立的報導態度的感激之情。相對於其他台灣傳統媒體，我一直覺得台視是唯一一個能夠在報導中保

持客觀中立的平台，無論涉及到各個候選人的政策相關報導，都能以不偏不倚的態度呈現。 在這個時代，媒體的角色變得愈發重要，然而，許多其他傳統媒體似乎都深陷於偏向某特定立場的報導風格中。這樣的風格讓年輕人及中間選民感到無法接受，因為他們期望媒體能夠提供公正客觀的資訊，而不是為特定政治立場帶風向。 因此，我想在這裡向台視表示感謝，感謝你們一直以來堅持做為清流的傳統媒體。這樣的態度讓我相信，未來台視將能夠吸引更多年輕觀眾，因為他們渴望能夠接收到真實、客觀、中立的資訊，而這正是台視一直以來所呈現的價值。 期望未來台視能夠繼續保持這樣的標準，成為所有年輕人信賴的媒體來源。再次感謝你們的辛勞和努力。

回覆 謝謝您的支持與肯定,我們會持續秉持專業精神和態度製播新聞。

張貼者 潘** 張貼日期 2023/12/25 下午 04:00:00 地區 台北市

【專題】

242065-1 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 2023/12/1 下午 05:25:00 地區 不願透露

242097-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『無菜單料理』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『無菜單料理』店家資訊。(告知電話 03-7833931。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/5 下午 01:28:00 地區 不願透露

242115-1 主題 詢問《台灣名人堂》眼科保養的食物內容。

內容 詢問《台灣名人堂》眼科保養的食物內容。表示有看到訪問眼科醫師，主持人可否幫忙去問醫師這些資訊。(告知當集專訪為台北榮民總醫院眼科部視網膜科主任 林伯剛。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/12/8 下午 04:32:00 地區 台中市

242167-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『台南歐法餐廳』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『台南歐法餐廳』店家資訊。(告知電話 06-3506886。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/12/18 上午 09:00:00 地區 台南市

工程收視類

242074-1 主題 屏東赤牛嶺信號發射站何時恢復

內容 您好: 有鑑於貴公司網頁有公佈: 「屏東赤牛嶺改善站數位信號無法正常發射。 2023/7/13 16:33 發佈 屏東赤牛嶺改善站機電系統因雷擊受損，目前停播中，正積極處理中。」 我住屏東縣車城鄉目前無法收到信號，請問何時修復重新發射信好呢？謝謝～

回覆 一、台視網站有公布:2023/7/16 13:13 發佈，7/15 約 21:00 屏東赤牛嶺改善站所有數位信號已恢復正常發射。 二、有關車城收視問題已請其去電 02-27756903 華視公務中心確認。

張貼者 王** 張貼日期 2023/12/3 下午 04:34:00 地區 屏東縣

242126-1 主題 反映無線電視台視頻道收視異常。(桃園)

內容 反映無線電視台視頻道收視異常。(桃園)

回覆 一、12/11 16:55 回電黃先生，得知住家靠近武陵高中附近，接收天線放在窗邊，反映無線電視台視頻道收視不穩。 二、目前經調整接收天線位置及方位後已可正常收視。 三、建議將接收天線架設在室外收視電視信號會較穩定。

張貼者 黃先生 張貼日期 2023/12/11 下午 01:55:00 地區 桃園市

242166-1 主題 留言反映無線電視收視不佳。(汐止)

內容 留言反映無線電視收視不佳。(汐止)

回覆 一、12/18 15:15 回電白先生，得知汐止住家為兩樓矮房，接收天線置於室內窗邊，收視品質都很低 30%。 二、已告知先將強波器改裝在接收天線端，即可改善現況。
張貼者 白先生 張貼日期 2023/12/16 上午 09:49:00 地區 新北市

觀眾服務

242084-1 主題 詢問《消費情報讚》商品購買方式。
內容 詢問《消費情報讚》商品購買方式。(提供服務電話 0800-818688。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/4 上午 10:23:00 地區 不願透露

242144-1 主題 不要出現
內容 不要出現你公司節目在我手機 否則告你最好快點
回覆 您好: 懇請您詳述問題內容，方能正確為您服務。謝謝。
張貼者 呂 張貼日期 2023/12/13 下午 03:53:00 地區 台北市

242223-1 主題 詢問台視頻道有沒有在四季線上。
內容 詢問台視頻道有沒有在四季線上。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/12/22 上午 11:51:00 地區 新北市

242240-1 主題 想看國民黨凱道造勢晚會。
內容 想看國民黨凱道造勢晚會。(告知 YT 觀賞。)
張貼者 黃小姐 張貼日期 2023/12/23 下午 07:30:00 地區 台北市

242263-1 主題 詢問台視新聞台頻道位置。(長德有線電視)
內容 詢問台視新聞台頻道位置。(長德有線電視)(告知 155。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/12/27 下午 01:11:00 地區 台北市

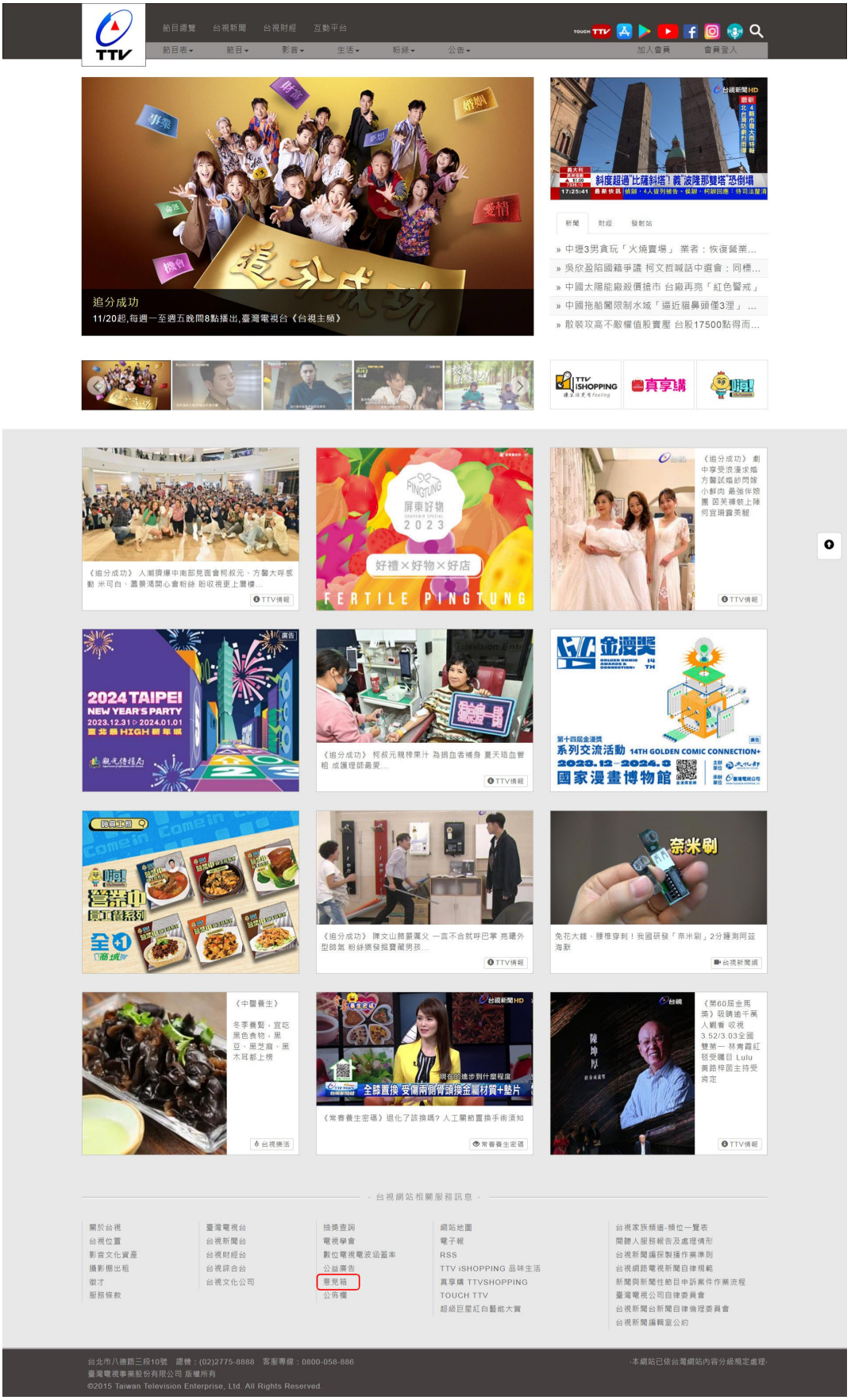
六、台視網站意見箱

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
追分成功
11/20起,每週一至週五晚間8點播出,臺灣電視台《台視主頻》
台視新聞HD
斜度超過"比薩斜塔"!義"波隆那雙塔"恐倒塌
新聞
財經
發射站
» 中選3男貪玩「火燒賣場」 業者：恢復營業...
» 吳欣盈陷國籍爭議 柯文哲喊話中選會：同標...
» 中國太陽能廠殺價搶市 台廠再亮「紅色警戒」
» 中國拖船闖限制水域「逼近貓鼻頭僅3浬」 ...
» 散裝玫高不敵權值殷賣壓 台股17500點得而...
TTV iSHOPPING
真享購
2024 TAIPEI
NEW YEAR'S PARTY
2023.12.31 ▷ 2024.01.01
臺北最HIGH新年城
金漫獎
第十四屆金漫獎
系列交流活動 14TH GOLDEN COMIC CONNECTION+
2023.12－2024.3
國家漫畫博物館
奈米刷
台視新聞網
台視綜合台
台視文化公司
台視學會
台視財經台
台視新聞台
臺灣電視台
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
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
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。