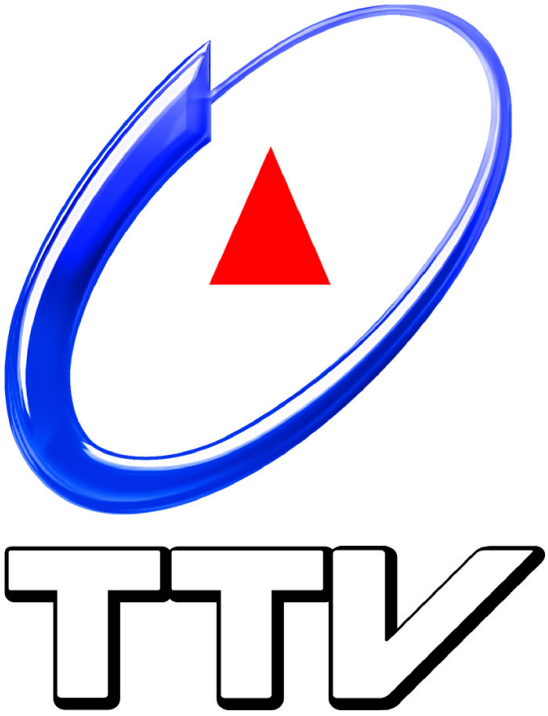


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年一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

　　台視一百一十三年一月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年一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　17

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。

台視一百一十三年一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。

◎一百一十三年一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一百一十三年一月，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: 一百一十三年一月一日至一月三十一日

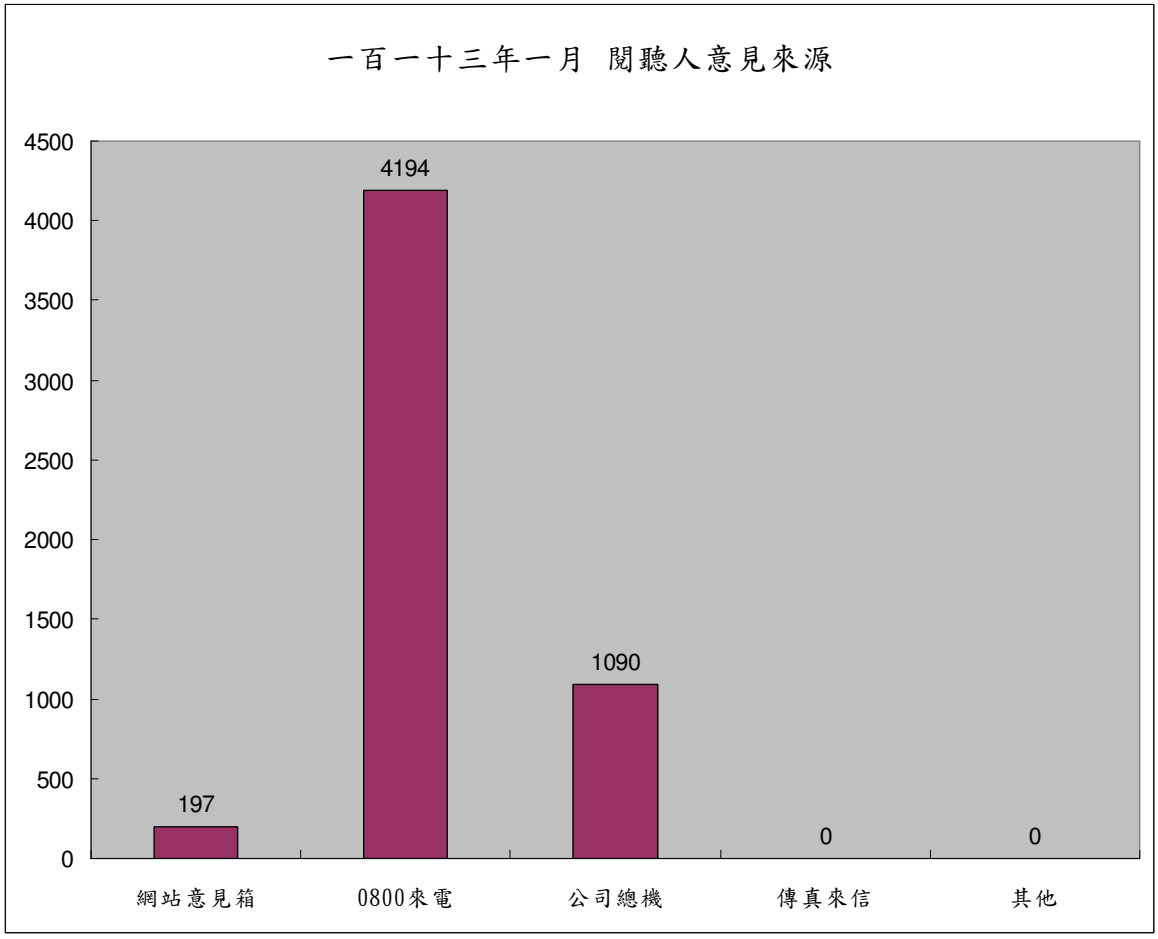
閱聽人意見總件數 5481 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	207	10	1	13	5250

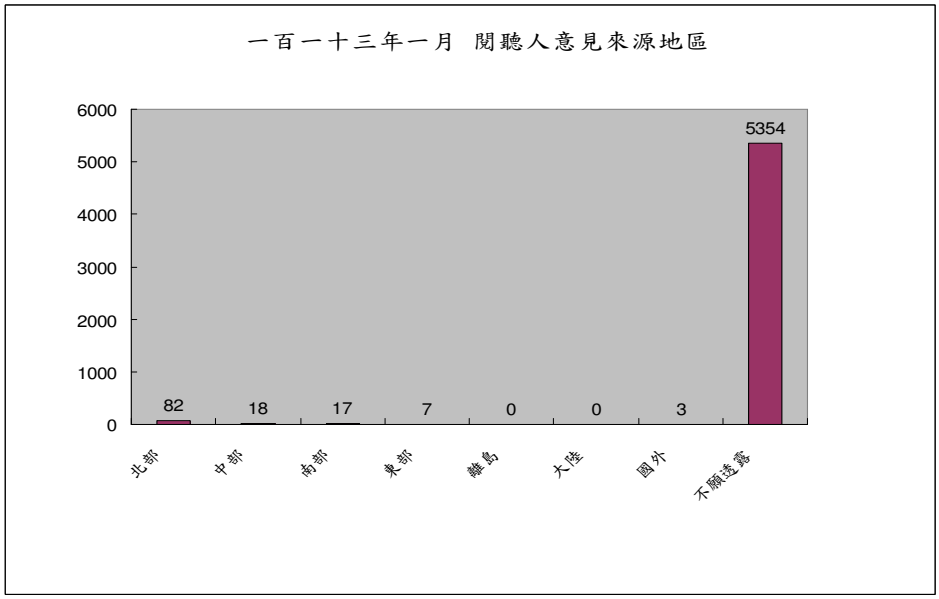
【閱聽人意見來源】

一月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	197	4194	1090	0	0



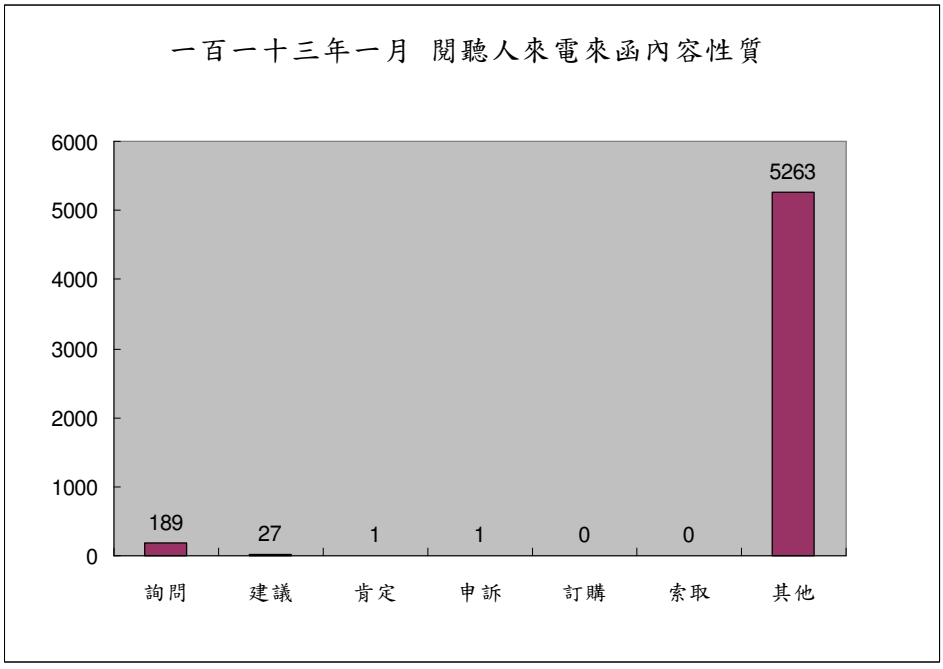
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	82	18	17	7	0	0	3	5354



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	189	27	1	1	0	0	5263



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	132	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	108		尋找台灣感動力	2
第二名	台灣真善美	13		葬送的芙莉蓮	2
第三名	360 行向前衝	3	第五名	2024 新總統新國會	1
	嗨！營業中第三季	3		午安您好	1
第四名	追分成功	2		全員請上車	1



五、台視公司一百一十三年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【社教】

242517-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『手工皮革』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『手工皮革』店家資訊。(告知電話 02-27564588。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/1/18 上午 11:42:00 地區 新北市

242643-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『醬油』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『醬油』店家資訊。(告知電話 04-8732018。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/1/29 下午 12:03:00 地區 台北市

【特別節目】

242322-1 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。(告知官網、臉書、IG 都有陸續刊登贈票活動。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/1/3 下午 12:07:00地區 不願透露

242335-1 主題 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》1/27 有沒有開放補位。

內容 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》1/27 有沒有開放補位。(告知依官網公告為準。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/1/4 下午 03:21:00地區 不願透露

242346-1 主題 詢問台視 APP 何時可以抽《2024 超級巨星紅白藝能大賞》門票。

內容 詢問台視APP何時可以抽《2024超級巨星紅白藝能大賞》門票。(說明依照APP刊登內容為準。)
張貼者 先生 張貼日期2024/1/5 上午 11:53:00地區 不願透露

242367-1 主題 來電詢問紅白票如何索取。
內容 來電詢問紅白票如何索取。(已回電請至台視官網及台灣大哥大官網。)
張貼者 王小姐 張貼日期2024/1/6 下午 03:00:00地區 不願透露

242369-1 主題 詢問台視APP何時可以抽《2024超級巨星紅白藝能大賞》門票。
內容 詢問台視APP何時可以抽《2024超級巨星紅白藝能大賞》門票。(說明依照APP刊登內容為準。)
張貼者 小姐 張貼日期2024/1/8 下午 12:00:00地區 不願透露

242379-1 主題 詢問台視APP可以抽《2024超級巨星紅白藝能大賞》門票了嗎？
內容 詢問台視APP可以抽《2024超級巨星紅白藝能大賞》門票了嗎？表示官網有刊登『下載台視APP參加《超級巨星紅白藝能大賞》活動紅白門票搶起來』。(告知依照APP刊登內容為準。說明官網的文字只是告知有此內容並非告知已經在抽票了。)
張貼者 先生 張貼日期2024/1/9 下午 12:48:00地區 不願透露

242395-1 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。(告知官網、臉書、IG都有陸續刊登贈票活動。)
張貼者 小姐 張貼日期2024/1/11 下午 12:21:00 地區 不願透露

242435-1 主題 台視App

內容 想問問 App 一天會放多少票 然後贊助商的麥當勞是要如何才可以得到
回覆 已回覆 APP 贈票數量由電腦分配 麥當勞無配合贈票活動
張貼者 馮** 張貼日期 2024/1/12 下午 04:56:00 地區 新北市

242456-1 主題 紅白門票問題
內容 請問我中了門票給以將我的身分證給我朋友請他先領票嗎
回覆 已回覆欲請他人協助兌換，需準備得獎者身分證正本，以及兌換者身分證正本
張貼者 石** 張貼日期 2024/1/14 下午 02:58:00 地區 桃園市

242485-1 主題 詢問台視 APP 還可以抽到《2024 超級巨星紅白藝能大賞》門票嗎？
內容 詢問台視 APP 還可以抽到《2024 超級巨星紅白藝能大賞》門票嗎？(告知共抽 150 組依官網公告為準。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/1/16 下午 02:18:00 地區 不願透露

242447-1 主題 紅白海外抽票
內容 台視你好，我是海外的粉絲像抽紅白門票，但我沒有台灣的電話號碼，好像註冊不到台視 App 的帳號，請問有方法可以用台視的 App 抽門票嗎？謝謝。
回覆 已回覆 按照會員登錄及相關活動公告規定：皆須有手機號碼進行註冊及兌獎。
張貼者 G*** 張貼日期 2024/1/13 下午 12:55:00 地區 國外

242493-1 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。文化部檢舉黃牛專區表示有民眾檢舉，想詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》門票是否只提供抽票，並無販售。(告知門票並無販售，僅提供抽票。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/1/17 下午 03:15:00 地區 不願透露

242545-1 主題 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》補位登記。
內容 詢問為什麼已經 14：45 他的 ACCUPASS《2024 超級巨星紅白藝能大賞》補位登記還是待審核。(告知補位名單 ACCUPASS 登記網頁上已公布。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/1/19 下午 02:45:00 地區 不願透露

242580-1 主題 更改台視 APP 姓名。
內容 抽中 2 張紅白票，無法更改台視 APP 姓名。(周一由專人回電。)
回覆 已回覆 App 無法變更用戶名稱。 若當初註冊時提供的名稱與您本人的真實姓名不符的話，領票當日請持「可證明本人之身分證件」、「註冊時登記的手機號碼擁有者」(同中獎名單公布的門號)，經工作人員核對身份證字號及手機門號與中獎人本人相符後即可領票。(您的 App 中也會同時顯示中獎紀錄)
張貼者 蔡先生 張貼日期 2024/1/20 下午 12:13:00 地區 不願透露

242570-1 主題 台視 app 手機號碼忘記了
內容 嗨想請問，我的手機號碼有改過，因為手機號碼當初是隨便填的，你們的中獎名單記錄到的是我之前填的但是我忘記手機號碼了，這樣有解決辦法嗎??
回覆 您好 按照活動公告規定： 得獎者輸入之兌獎資料須與台視 APP 註冊會員帳號之姓名、手機號碼、Email 資料相符，若資料不相符，視同不具有得獎資格。
張貼者 邱** 張貼日期 2024/1/21 下午 02:45:00 地區 新北市

242588-1 主題 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》1/27 要排隊進場嗎。
內容 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》1/27 要排隊進場嗎。(告知

依現場工作人員指示憑票入場。）
張貼者 小姐 張貼日期 2024/1/22 下午 03:46:00 地區 不願透露

242605-1 主題 紅白後補票 mail 問題
內容 您好，我有抽中紅白後補票，但沒收到確認信 mail，請問信件是入場必備嗎？還是只要有 ACCUPASS 的 QR CODE 即可呢？
回覆 您好： 出示 Accupass 裡的 Qrocode 也可以，謝謝你的支持！
張貼者 李** 張貼日期 2024/1/24 上午 10:51:00 地區 新北市

242618-1 主題 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》1/27 錄影事宜。
內容 詢問《2024 超級巨星紅白藝能大賞》1/27 錄影當天中間會不會有休息時間、可否離席。（告知離席過久會被補位。）
張貼者 先生 張貼日期 2024/1/25 下午 02:55:00 地區 不願透露

242629-1 主題 詢問台視 APP 抽到《2024 超級巨星紅白藝能大賞》票券位置。
內容 詢問台視 APP 抽到《2024 超級巨星紅白藝能大賞》票券位置。（告知領票才知道。）
張貼者 先生 張貼日期 2024/1/26 下午 12:55:00 地區 不願透露

242645-1 主題 詢問紅白補位問題。
內容 詢問紅白補位問題。（已回覆按公司規定辦理。）
張貼者 黃小姐 張貼日期 2024/1/27 下午 02:00:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
242388-1 主題 來電詢問新聞台為何沒報公益彩券得獎號碼。
內容 來電詢問新聞台為何沒報公益彩券得獎號碼。顧小姐表示之前都

有看到，不知道為什麼現在都沒看到公益彩券的得獎號碼。
回覆 經查新聞台均有將公益彩券得獎號碼以跑馬燈方式處理。
張貼者 顧小姐 張貼日期 2024/1/10 下午 04:15:00 地區 不願透露

242467-1 主題 請回電告知 1/15 新聞報導蘿蔔糕內容中的粿粉購買方式。
內容 請回電告知 1/15 新聞報導蘿蔔糕內容中的粿粉購買方式。
回覆 您好，若您要的資訊是做蘿蔔糕的米穀粉，那是關山農會推出的
張貼者 陳小姐 張貼日期 2024/1/15 下午 01:51:00 地區 不願透露

242466-1 主題 來電肯定台視新聞秉持第四方角度公正報導。
內容 來電肯定台視新聞秉持第四方角度公正報導。表示自己全家是綠檔的，但實在看不慣某綠媒的報導立場，現在都只看台視新聞。(謝謝肯定。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/1/15 下午 12:45:00 地區 不願透露

242601-1 主題 來電詢問新聞台為何沒報雙贏彩得獎號碼。
內容 來電詢問新聞台為何沒報雙贏彩得獎號碼。顧小姐表示其他公益彩券的得獎號碼都有，但不知道為什麼從 1 月開始到現在都沒看到雙贏彩的得獎號碼。
回覆 已電話通知觀眾，台彩 2024 年起已無開獎「雙贏彩」
張貼者 顧小姐 張貼日期 2024/1/23 下午 03:35:00 地區 不願透露

【專題】
242309-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『德國豬腳』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『德國豬腳』店家資訊。(告知電話 0965-652882。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/1/2 上午 11:14:00地區 不願透露

工程收視類

242307-1 主題 淡水新電視接天線，台視收訊沒聲音。

內容 住淡水新電視接天線。中視華視沒問題，台視收訊沒聲音。

回覆 一、1/21:40 回電得知家住淡水新市鎮 20 樓大廈 16 樓，之前幾年看台視都正常，近日接收畫面常停格。 二、淡水新市鎮附近 20 樓大廈頂樓之前曾經實地量測台視接收信號皆正常。 三、告知先向管理員確認近日是否有樓成住戶新裝有線電視，有可能共用管道間之無線電視纜線接頭鬆脫造成徐小姐收視出問題。 四、若仍有問題來電再反映。

張貼者 徐小姐 張貼日期 2024/1/1 下午 06:00:00地區 新北市

觀眾服務

42650-1 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 2024/1/30 下午 04:15:00 地區 不願透露

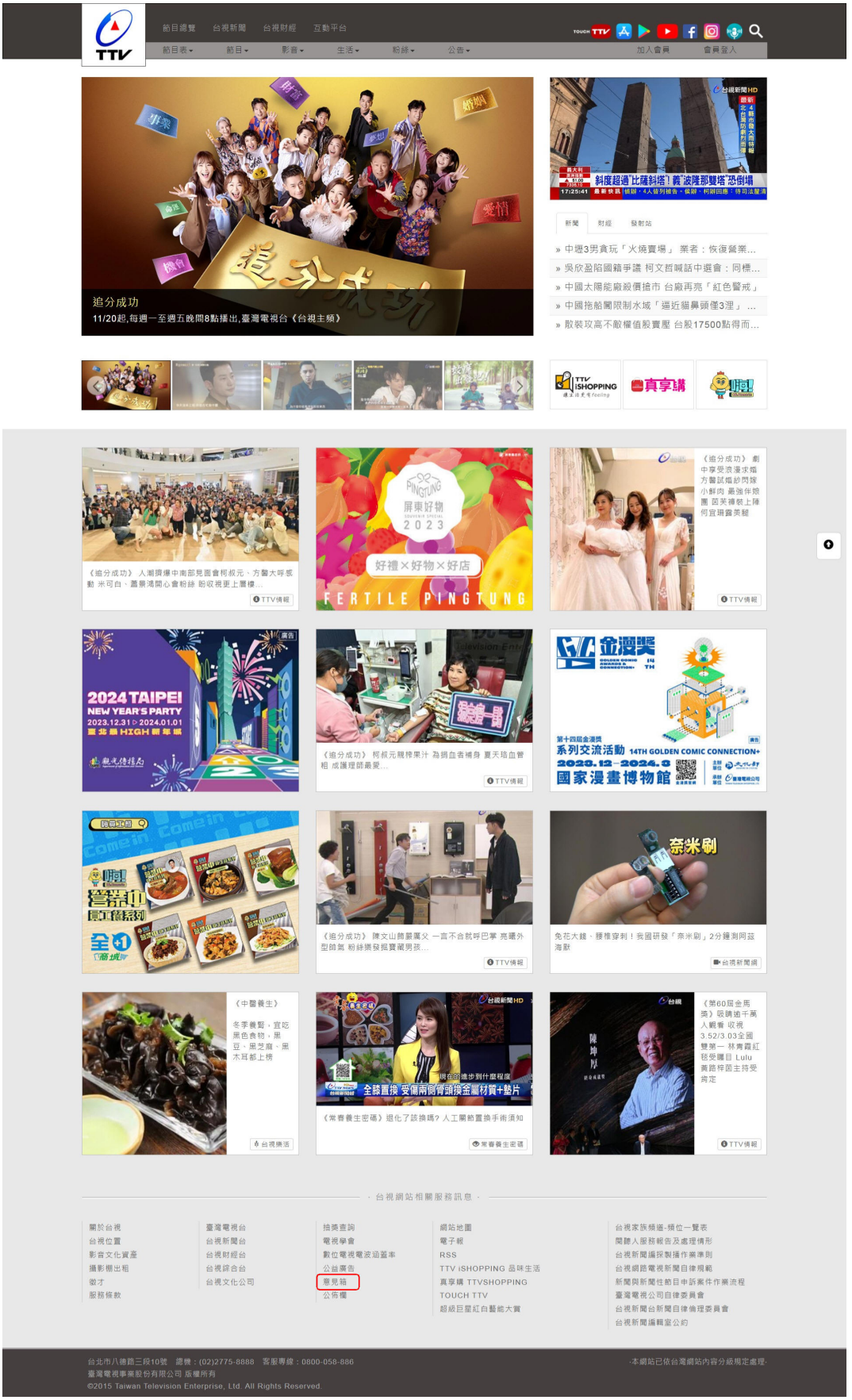
六、台視網站意見箱

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
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
台視新聞台
台視財經台
台視影音台
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。