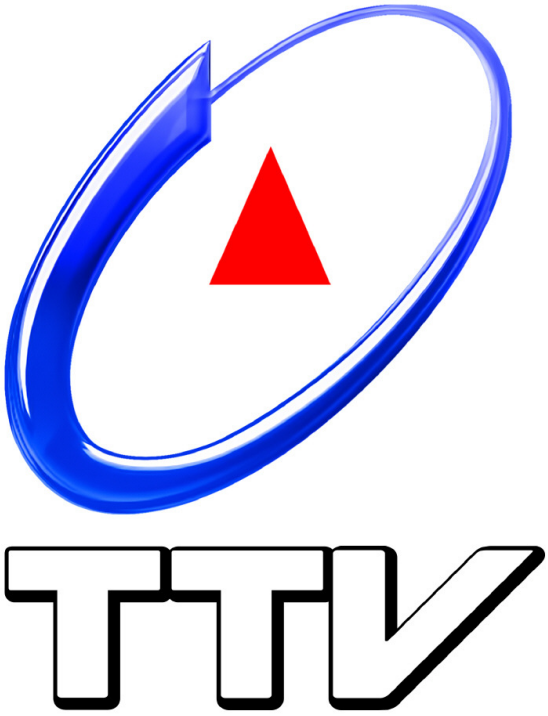


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年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

台視一百一十三年二月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年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。

台視一百一十三年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。

◎一百一十三年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一百一十三年二月，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: 一百一十三年二月一日至二月二十九日

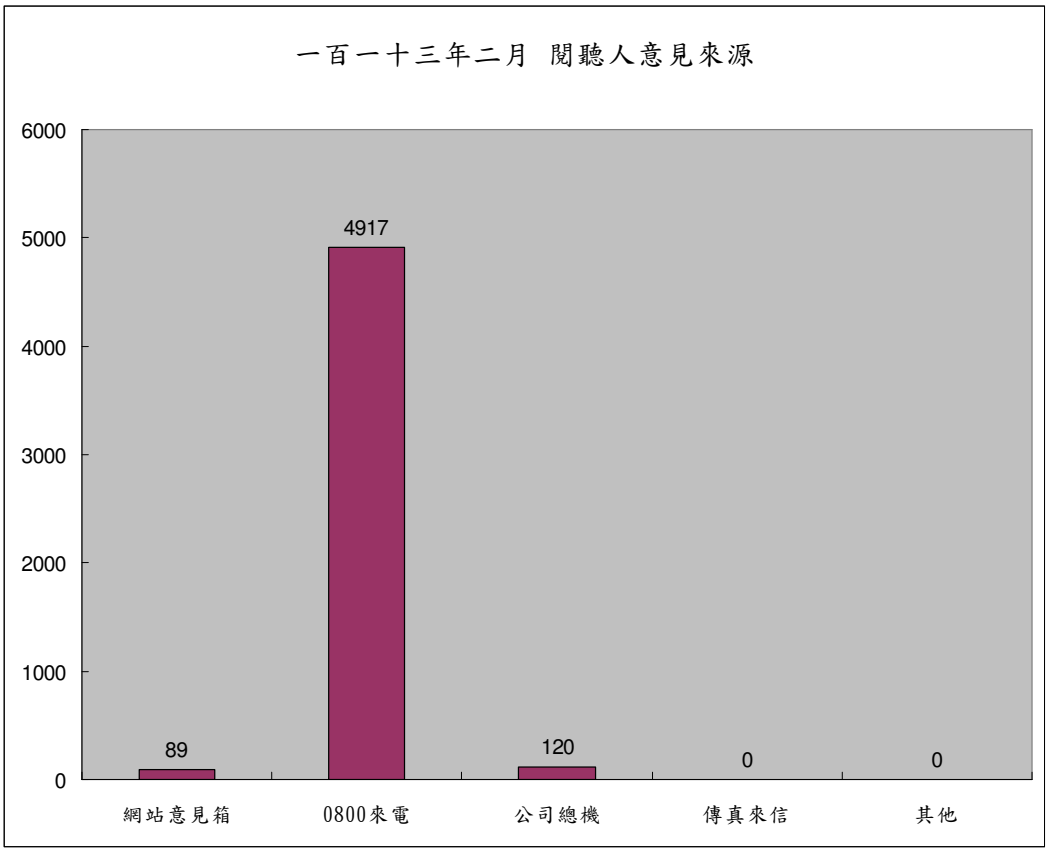
閱聽人意見總件數 5126 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	66	7	4	6	5043

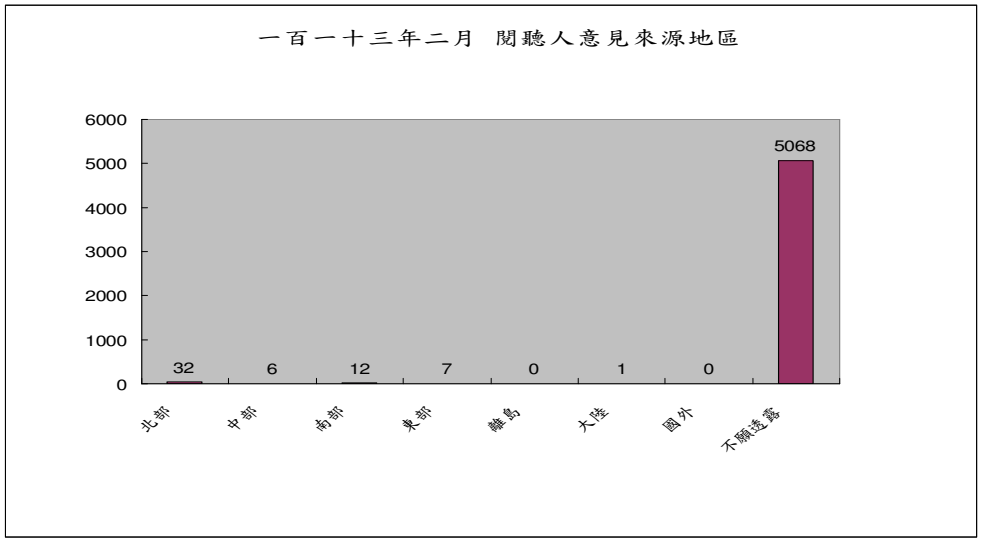
【閱聽人意見來源】

二月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	89	4917	120	0	0



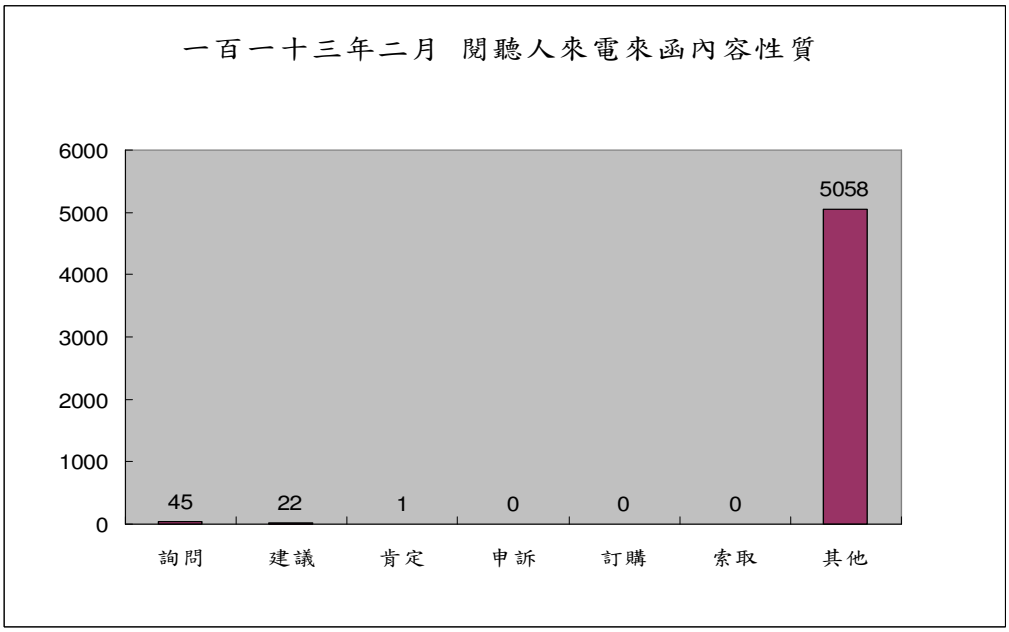
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	36	6	12	7	0	1	0	5068



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	45	22	1	0	0	0	5058



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	47	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	尋找台灣感動力	5	第五名	台灣真善美	2
第二名	奧斯卡頒獎典禮	5		華麗計程車行	2
第三名	追分成功	4		黃金光輝的人生	2
第四名	超級巨星紅白藝能大賞	4		嗨！營業中	2
第五名	360 行向前衝	2		蠟筆小新	2





五、台視公司一百一十三年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

242675-1 主題 詢問追分成功歐羅斐阿肥大尺碼衣服購買店家。

內容 詢問追分成功歐羅斐阿肥大尺碼衣服購買店家。(服裝師回覆為呂世偉自備。18：00 詢問呂世偉本人回答在 JSMIX 實體店購入。已回覆張小姐並感謝其支持我們八點檔。)

張貼者 張小姐 張貼日期 2024/2/3 下午 05:00:00地區 不願透露

242784-1 主題 希望在手机欣賞到貴公司數十年前的影集民

內容 民?68 年至 73 年天眼警匪片其次是西元一九九七年盛竹如主持台灣?色龍最後是民?70 幾年上映的靈異恐怖片中國式接觸這 3 部長壽單元劇好看令人難以忘懷倘若無法播出麻煩告知原因萬分感謝您們台視節目支持者敬工

回覆 您好，謝謝對於台視節目的支持。節目能否上傳至網路，涉及節目版權與音樂版權等種種問題，能夠開放至網路的節目，我們會陸續處理作業。也請您持續至台視官方頻道中點選收看。

張貼者 林先生 張貼日期 2024/2/28 下午 12:53:00 地區 台南市

242789-1 主題 詢問為何未播出黃金光輝的人生。

內容 詢問為何未播出黃金光輝的人生。(已告知該節目已播畢，原時段節目改播艋舺的女人。)

張貼者 林小姐 張貼日期 2024/2/28 上午 11:45:00 地區 屏東縣

【社教】

242656-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『番茄』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『番茄』店家資訊。(告知電話

0939-517909。）
張貼者 先生 張貼日期 2024/2/1 上午 11:05:00地區 不願透露

242716-1 主題 詢問想找《台灣真善美》採訪要有什麼條件。
內容 詢問想找《台灣真善美》採訪要有什麼條件。（告知洽非凡電視台。）
張貼者 先生 張貼日期 2024/2/15 下午 12:01:00 地區 不願透露

【卡通】
242672-1 主題 節目停播詢問
內容 請問下週日 2/11 晚間的航海王是會停播嗎，還是會照常播出，因為沒有看到下集預告，謝謝。
回覆 您好，2/11 當天 1800-1900 將會播出航海王劇場版-紅髮歌姬。請續予支持。謝謝
張貼者 蕭先生 張貼日期 2024/2/4 下午 07:03:00地區 台北市

242697-1 主題 希望台視重播家庭教師
內容 請問貴台可以重播「家庭教師」這部經典動漫嗎，已經很久沒播了，就是希望不要一直重播「我們這一家」和「蠟筆小新」
回覆 很抱歉，家庭教師節目現在已無版權無法播出，敬請見諒。
張貼者 姜** 張貼日期 2024/2/12 下午 01:55:00 地區 桃園市

【特別節目】
242712-1 主題 詢問紅白特別節目時間。
內容 詢問紅白特別節目時間。（總值日員：已告知。）
張貼者 黃先生 張貼日期 2024/2/8 下午 03:00:00地區 不願透露

242741-1 主題 詢問 2/11 的《金馬獎頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問 2/11 的《金馬獎頒獎典禮》播出時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/2/19 下午 04:40:00 地區 不願透露

242745-1 主題 詢問有沒有直播《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮 》。
內容 詢問有沒有直播《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮 》。(已告知直播日期時間。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/2/20 上午 09:08:00 地區 不願透露

242752-1 主題 奧斯卡轉播
內容 您好，想詢問有關第 96 屆奧斯卡的轉播，當天晚上台視主頻是否還會重播星光大道的中文字幕版呢？
回覆 您好，感謝來信,當天晚上主頻只會重播典禮的中文字幕版，若想觀看中文字幕的星光大道，可於３／１６　１８：３０在台視綜合台觀賞。 更多相關資訊可至台視第９６屆奧斯卡官網瀏覽:
https://www.ttv.com.tw/drama24/Oscars/OnTTV.asp 謝謝！
張貼者 黃** 張貼日期 2024/2/21 下午 12:14:00 地區 台南市

242763-1 主題 詢問 3/11《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》晚上重播是不是沒有星光大道。
內容 詢問 3/11《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》晚上重播是不是沒有星光大道。(告知是。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/2/22 下午 05:23:00 地區 不願透露

242781-1 主題 詢問《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》播出時間。(告知 3/11 同步直播時間。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/2/27 下午 01:58:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

242658-1 主題 貴新聞台報導內容實有欠妥，敬請移除！

內容 https://youtu.be/syFAe7KNcNM?si=W1cJzt3TlGhcW-4a 貴台2024.2.1 新聞(網址如上)，署名記者為陳怡瑄，報導內容為新北市樹林區某社區停車場車禍事故，報導中記者言及‘雙方疑似先前就有糾紛’。 本人為被撞之銀色廂型車主，與白色轎車肇事者從未見過面，亦無任何‘疑似先前就有糾紛’，貴台陳姓記者逕自以‘雙方疑似先前就有糾紛’播報，實有欠妥，並造成當事人困擾，建請貴台立將此新聞移除。

回覆 記者未查證清楚,導致錯誤報導,深感抱歉 ,已將該則新聞下架

張貼者 楊先生 張貼日期 2024/2/2 上午 12:48:00地區 新北市

242704-1 主題 新聞影片索取

內容 請問是否有 2/13 新聞標題為:「初四迎接神 傳藝中心“擲杯送錢母”阿嬤搶頭香」的新聞影片提供，我是影片中其中一位受訪者，謝謝！

回覆 您好， 感謝您的來信，這裡提供您所希望取得之新聞影片官方 YouTube 連結: https://www.youtube.com/watch?v=2YELkqtcucE 而若您是希望取得新聞資料帶備份，我們則會酌收台幣$1600 工本費，為您燒錄成 DVD 並寄送到府。如有此需求，請再聯繫專案人員謝謝您。

張貼者 賈** 張貼日期 2024/2/14 上午 01:40:00 地區 新北市

242782-1 主題 台北士林蘭雅派出所受訪者希望不要播出。

內容 當事人表示下午在台北士林蘭雅派出所失火點附近有接受台視記者採訪，希望不要播出。

回覆 已回電給受訪者,表示不會使用他的訪問

張貼者 李小姐 張貼日期 2024/2/27 下午 03:05:00 地區 台北市

【專題】

242681-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『虱目魚蓋飯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『虱目魚蓋飯』店家資訊。(告知電話 02-29802005。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/2/6 上午 11:48:00地區 台東縣

242720-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『宜蘭花生糖』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『宜蘭花生糖』店家資訊。(告知電話 039-613-676。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/2/16 上午 11:20:00 地區 台東縣

242738-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『宜蘭花生糖』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『宜蘭花生糖』店家資訊。(告知電話 039-613-676。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2024/2/19 上午 11:45:00 地區 不願透露

工程收視類

242682-1 主題 反映無線電視只有台視四個頻道沒有收視。(綠島)
內容 反映無線電視只有台視四個頻道沒有收視，已經三到五天。(綠島)
回覆 一、2/6，17:00 及 2/7 10:40 回電江小姐皆無人接聽。 二、主責台民視聯絡綠島台站管理員前往處理台視機器後回報已恢復發射。三、管理員稍後會主動與江小姐聯繫確認收視情形。
張貼者 江小姐 張貼日期 2024/2/6 上午 11:52:00地區 台東縣

242696-1 主題 沒信號

內容 我住台東,台視4個無線台頻道都沒信號,其他電視台都有,是什麼原因!
回覆 東部台同仁回電鄭先生，得知鄭家以室內天線接收電視訊號，建議改為室外天線朝西川山台視站台接收即可收視台視。
張貼者 鄭** 張貼日期 2024/2/12 上午 08:14:00 地區 台東縣

242703-1 主題 台南市東區這邊收訊不好
內容 在台南市東區崇明路這邊用數位電視的天線收訊,每次晚上10點要收看你們的韓劇,頻頻收訊中斷,其他台視相關頻道都沒畫面,反觀其他中視.民視.華視.公視頻道都正常,想請你們改善這個問題,已經持續一個多月以上,訊號斷斷續續,看起來非常痛苦
回覆 南部台同仁回電張先生，得知張先生家住台南市崇明路4樓透天厝，使用三星數位電視，圓形天線置於4F，建議先檢查天線及接頭是否破損或生鏽鬆脫，調整天線方向或移天線位置，如天線破損可更換高增益UHF天線，即可改善收訊，如再有疑問可連絡站台協助處理。
張貼者 張先生 張貼日期 2024/2/13 下午 11:37:00 地區 台南市

觀眾服務
242771-1 主題 MOD用戶來電訂閱財經台。
內容 MOD用戶來電訂閱財經台。(告知需洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/2/26 上午 11:31:00 地區 雲林縣

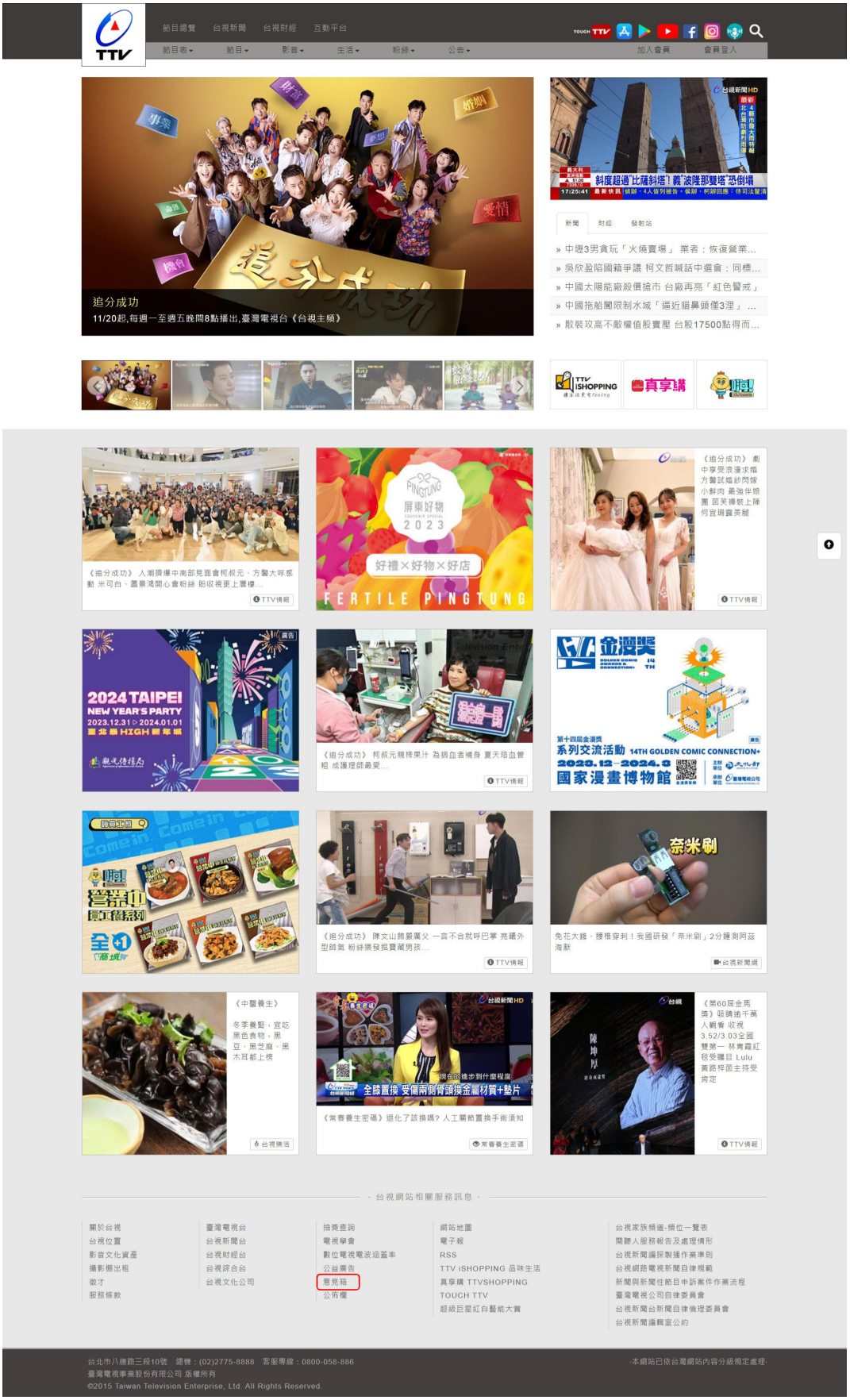
六、台視網站意見箱

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
台視主頻
台視綜藝
台視戲劇
台視生活
台視運動
台視娛樂
台視學堂
台視電影
台視卡通
台視兒童
台視旅遊
台視美食
台視健康
台視購物
台視直播
台視點播
台視會員
台視登入
台視註冊
台視忘記密碼
台視修改密碼
台視會員中心
台視訂閱
台視取消訂閱
台視訂閱管理
台視訂閱歷史
台視訂閱通知
台視訂閱設定
台視訂閱帳單
台視訂閱發票
台視訂閱退款
台視訂閱客服
台視訂閱常見問題
台視訂閱條款
台視訂閱隱私權
台視訂閱Cookie政策
台視訂閱免責聲明
台視訂閱著作權
台視訂閱商標
台視訂閱專利
台視訂閱授權
台視訂閱合作
台視訂閱廣告
台視訂閱贊助
台視訂閱活動
台視訂閱抽獎
台視訂閱問卷
台視訂閱調查
台視訂閱投票
台視訂閱留言
台視訂閱分享
台視訂閱收藏
台視訂閱追蹤
台視訂閱通知設定
台視訂閱帳號設定
台視訂閱密碼設定
台視訂閱個人資料
台視訂閱隱私設定
台視訂閱Cookie設定
台視訂閱免責聲明設定
台視訂閱著作權設定
台視訂閱商標設定
台視訂閱專利設定
台視訂閱授權設定
台視訂閱合作設定
台視訂閱廣告設定
台視訂閱贊助設定
台視訂閱活動設定
台視訂閱抽獎設定
台視訂閱問卷設定
台視訂閱調查設定
台視訂閱投票設定
台視訂閱留言設定
台視訂閱分享設定
台視訂閱收藏設定
台視訂閱追蹤設定
台視訂閱通知設定
台視訂閱帳號設定
台視訂閱密碼設定
台視訂閱個人資料設定

【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。