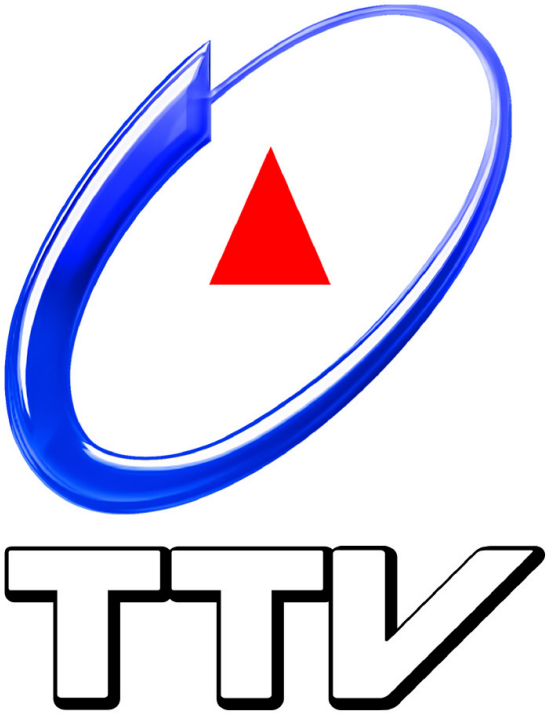


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年三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

　　台視一百一十三年三月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年三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。

台視一百一十三年三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。

◎一百一十三年三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三月，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: 一百一十三年三月一日至三月三十一日

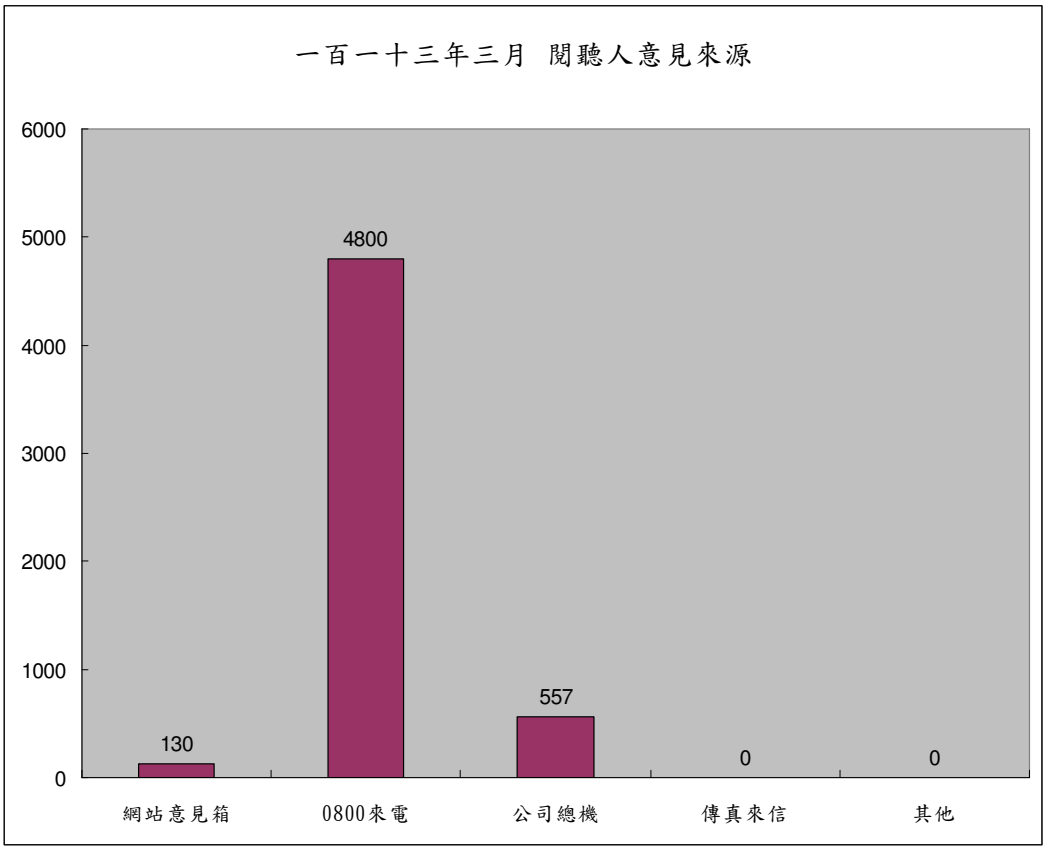
閱聽人意見總件數 5487 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	94	4	3	21	5365

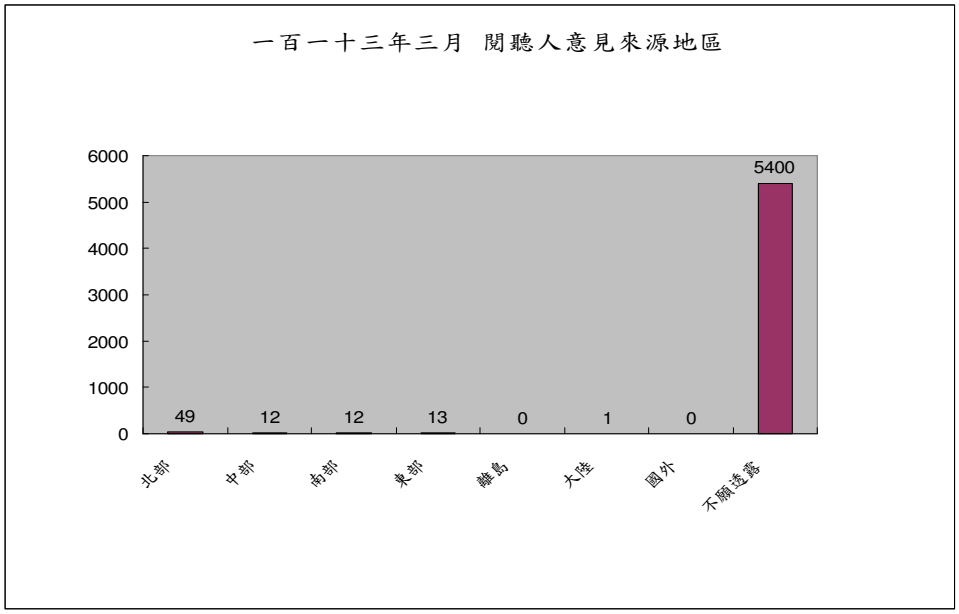
【閱聽人意見來源】

三月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	130	4800	557	0	0



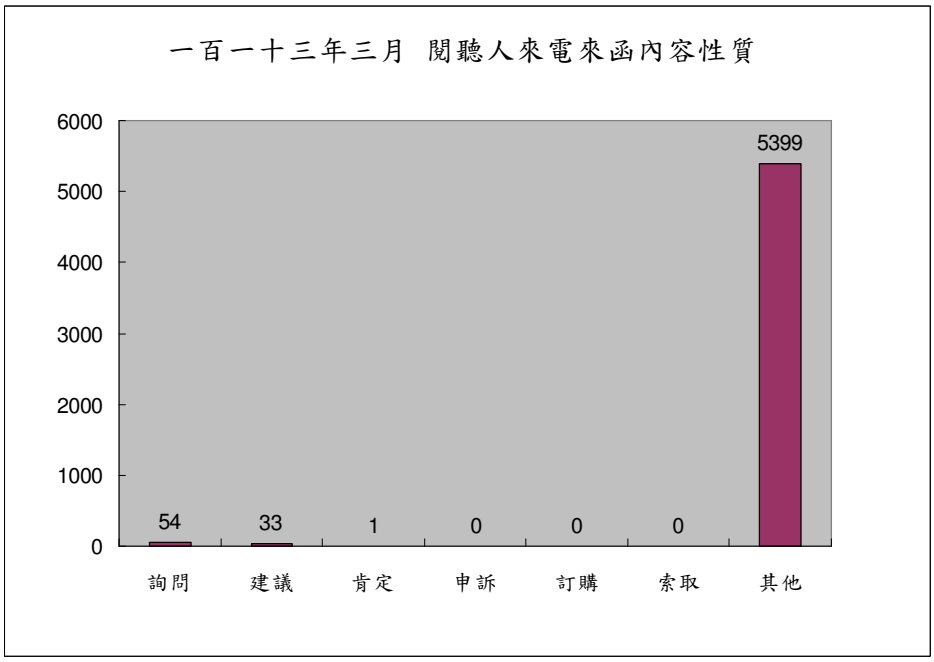
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	49	12	12	13	0	1	0	5400



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	54	33	1	0	0	0	5399



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	63	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	奧斯卡頒獎典禮	12	第五名	尋找台灣感動力	3
第二名	台灣真善美	10	第六名	股市即時通	2
第三名	楊麗花歌仔戲	5		航海王	2
第四名	360 行向前衝	4	第七名	NEWS 金探號	1
	追分成功	4		下一站，幸福	1



五、台視公司一百一十三年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

242885-1 主題 詢問

內容 您好 想請問是否能購買下列影片口述影像的DVD?謝謝 1.《花甲男孩轉大人》(全7集)口述影像版 2.《玫瑰玫瑰我愛你》 3.《生活是甜蜜》 4.《妖精》 5.《先生媽》電視電影口述影像版

回覆 很抱歉，上述DVD並未提供販售。

張貼者 翁** 張貼日期2024/3/14 上午 10:02:00 地區 台北市

242966-1 主題 想看1976年的「寒流」

內容 午安，您好，我是在偶然的機會下知道這部影集，但年代久遠，都只有一些片段，所以來信詢問，是否可以再重播，感謝，期待您的回覆。

回覆 您好，此節目因版權因素，目前無法安排重播。謝謝您的建議。

張貼者 洪** 張貼日期2024/3/27 下午 02:16:00 地區 新竹縣市

【綜藝】

242824-1 主題 反映《炸裂吧女孩》youtube影片有少幾集。

內容 反映《炸裂吧女孩》youtube影片有少幾集，不知道是不是刻意的。希望如果有製作第二季可以留意請情況。(說明本節目youtube非台視製播管理，轉告製作公司。)

張貼者 黃先生 張貼日期2024/3/7 上午 10:26:00地區 不願透露

【社教】

242820-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『屏東魚鬆』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『屏東魚鬆』店家資訊。(告知電話 07-5510770。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/6 下午 12:00:00地區 屏東縣

242899-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『優格』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『優格』店家資訊。(告知電話 02-22213896。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/15 上午 11:48:00 地區 台東縣

242913-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麥芽糖』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麥芽糖』店家資訊。(告知電話 07-3758228。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/18 上午 11:46:00 地區 台東縣

242959-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『鋁櫃』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『鋁櫃』店家資訊。(告知電話 06-2475160。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/26 下午 02:26:00 地區 台東縣

242980-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『林允進鐵器』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『林允進鐵器』店家資訊。(告知電話 02-27001075。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/29 下午 02:37:00 地區 苗栗縣

【卡通】
242807-1 主題 詢問 2/18、2/25 和 3/3《航海王》播出集數。
內容 詢問 2/18、2/25 和 3/3《航海王》播出集數。(告知 2/18 播出航

海王劇場版－紅髮歌姬，2/25 播出航海王第 28 季 46、47 集，3/3 播出航海王第 28 季 47、48 集。）
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/4 上午 11:25:00地區 不願透露

242904-1 主題 為什麼禮拜六日下午 18:00-19:00 又不播蠟筆小新了？！
內容 拜託 請還來蠟筆小新！吃飯都不知道要配什麼看了！！！
回覆 謝謝您的關注，3 月 30 日起每週六晚間 6 點 30 分將播出全新一季《新蠟筆小新》，敬請持續鎖定台視頻道！
張貼者 黃 張貼日期 2024/3/16 下午 06:39:00 地區 台北市

242969-1 主題 來電詢問《「航海王」前進未來島「尼卡魯夫」週週抽》。
內容 來電詢問《「航海王」前進未來島「尼卡魯夫」週週抽》。家裡小朋友想參加活動，但看不懂要如何參加。
回覆 已致電回覆觀眾說明活動流程。
張貼者 張小姐 張貼日期 2024/3/27 下午 05:44:00 地區 不願透露

【特別節目】
242830-1 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。（已告知 3/11 播出時間。）
張貼者 先生 張貼日期 2024/3/8 上午 11:09:00地區 不願透露

242853-1 主題 詢問《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》重播時間。
內容 詢問《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》重播時間。（已告知。）
張貼者 先生 張貼日期 2024/3/11 下午 04:02:00 地區 不願透露

242850-1 主題 關於第 96 屆奧斯卡星光大道

內容 台視人員您好，想詢問有關今天早上轉播的奧斯卡星光大道，最後不知是否因為時間關係，所以大概早上 06：58 的時候星光大道採訪還在進行中的時候就先結束轉播進廣告，後續的一小部分現場採訪沒有完整播出，想詢問後續的重播會完整重播整個星光大道的節目內容嗎

回覆 感謝您的支持，後續在 3 月 16 日台視綜合台晚上 1830 的重播，星光大道將會完整播出。歡迎收看。

張貼者 黃** 張貼日期 2024/3/11 下午 02:50:00 地區 台南市

242856-1 主題 第 76 屆奧斯卡頒獎轉播口白

內容 可以請中文口白聲音取消嗎？ 已經有中文字幕了，頒獎人的原文聲音和口白聲音重疊，真的太干擾收看了。 已經有中文字幕了，不用再中文配音了，去年也是這樣，真的不妥當。

回覆 謝謝您的意見。另外也提醒您在收看中文字幕版時，音軌有雙語可以選擇，建議您可以選擇英語原音的音軌來收看。感謝您的支持。

張貼者 li*** 張貼日期 2024/3/11 下午 10:30:00 地區 屏東縣

242864-1 主題 詢問《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》重播時間。

內容 詢問《第 96 屆奧斯卡頒獎典禮》重播時間。(告知 3/16 綜合台重播時間。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/12 下午 04:10:00 地區 新北市

新聞專題節目類

【新聞類】

242816-1 主題 詢問新聞『勞退基金大賺 4785 億新高 平均分紅 3.8 萬』。

內容 詢問新聞『勞退基金大賺 4785 億新高 平均分紅 3.8 萬』。李小

姐看到新聞報導，想知道勞退基金大賺，民眾可以打哪知電話知道自己勞退基金分紅到多少?(登錄 OA 請新聞部回電。)
回覆 回電無人接聽，以下可參考。 勞退收益金額可透過 4 管道查詢：1.勞保局 e 化服務系統線上查詢 (https://edesk.bli.gov.tw/me/#/na/login) 2.使用勞動保障卡或郵政金融卡查詢 3.郵政金融卡查詢 4.勞保局各地辦事處臨櫃查詢 或是: 勞保局電話總機：(02) 2396-1266 勞工退休金個人專戶請領資料查詢： 負責單位：勞工退休金組 分機（代表號)：5099
張貼者 李小姐 張貼日期 2024/3/5 下午 03:00:00地區 不願透露

【專題】
242844-1 主題 詢問尋找台灣感動力玉米餐廳地址。
內容 詢問尋找台灣感動力玉米餐廳地址。(已告知慧軒農場雲林縣元長鄉龍岩路 54 之 16 號 0982-132-962)
張貼者 林小姐 張貼日期 2024/3/9 上午 11:53:00地區 桃園市

242941-1 主題 詢問《熱線追蹤》播出時間。
內容 詢問《熱線追蹤》播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/3/22 下午 03:15:00 地區 不願透露

242952-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅林包子鋪』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『紅林包子鋪』店家資訊。(告知電話 02-2941-0658。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/3/25 下午 03:15:00 地區 不願透露

工程收視類
242965-1 主題 反映無線電視沒有訊號。(中壢)

內容 反映無線電視沒有訊號。(中壢)

回覆 北部台同仁回電得知位於中壢市新生路，靠近SOGO百貨，為15樓層高社區大樓，目前所有無線電視頻道均無法收看，且鄰居亦有相同狀況，應為該社區大樓公用電視系統故障，已建議該用戶向管委會反映維修社區公用電視系統。

張貼者 屠小姐 張貼日期 2024/3/27 下午 02:12:00 地區 桃園市

觀眾服務

242926-1 主題 MOD用戶詢問訂閱內容。

內容 MOD用戶詢問訂閱內容。(告知自洽中華電信。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/3/20 下午 01:47:00 地區 高雄市

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
Google 提供的廣告
不再顯示這則廣告
為什麼會顯示這則廣告？
96th奧斯卡頒獎典禮
《台視主頻》HD-LIVE獨家直播
MAR 11
上午 06:30 星光大道
上午 07:00 頒獎典禮
晚間10:00 中文字幕 精采重現
第96屆奧斯卡頒獎典禮
3月11日早上6點半台視同步直播，晚上10點中文字幕 精采重現
往後
新聞
財經
發財站
» 杜紹蘇丹紅事件！食藥署研議：下游退違規...
» 基泰賠償會僅邀「有意和解者」 蕭萬安：...
» 奧斯卡／2台裔導演搶小金人借敗！ 入圍仍...
» 4月電價「漲聲響」 工業特大戶漲幅逾2成！
» 凱特王妃術後首亮相？照片疑修圖 外媒緊...
TTV iSHOPPING
真享購
前進未來島
「尼卡魯夫」週週抽
《追分成功》米可白披婚紗 和潘逸安再續前緣 從角色中學習 直呼想要單純幸福...
《全員請上車》吳映潔氣質擅富 沉默三秒就破功 般盃遊戲慘勵 吳映儒被虧錢貨...
遭蘇丹紅波及！ 三媽臭臭鍋宣布「停售麻辣鍋、禁加辣」
《追分成功》 菲餒約會三人行 宋品葳放天燈超感動 林乃華高溫穿毛衣狂喊熱...
《追分成功》 米可白演技爆發 大吃同劇男演員豆腐 演女鬼竟逼不拿紅包 拍到頭皮發麻
《全員請上車》奧運圍手江宏傑 激戰蘇麗文 小禧見機模仿花花 慘遭滑鏟盧...
《追分成功》 路邊撿紅包 蕭景鴻意外暴視 米可白被附身不同人格秒切換...
合法保母涉虐童亡 殘忍細節還站著睡．喝酸水
《透視疾病》
台灣每3人就有1人有脂肪肝，指數6個好習慣，逆轉脂肪肝，別以為水果沒有熱量
耳垂有摺痕當心 恐為心肌梗塞徵兆
《常春養生密碼》血管狹窄大於50% 稱作穩定型心絞痛
《追分成功》 柯叔元年假浪漫動 笑稱斷食計畫破功 馬國賢與寶貝兒過年 新手爸忘過情人節...
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
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
閣聽人服務報告及處理情形
台視新聞攝製播作業準則
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
台視新聞攝影室公約
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

意見箱 公佈欄

公佈欄 - 訊息明細

主　題	閱聽人意見處理程序
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目不論戲劇、綜藝、新聞等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項節目。 歡迎您提供各節目內容具體且完整的建議或想法，而非一昧的詢問節目未來走向或內容，期待您放鬆心情觀賞。 在此說明對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為或同一問題多次來函等，請原諒我們將不再回覆。 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參考。我們會竭盡所能回覆。 ※不受理不具名爆料投訴。 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，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。