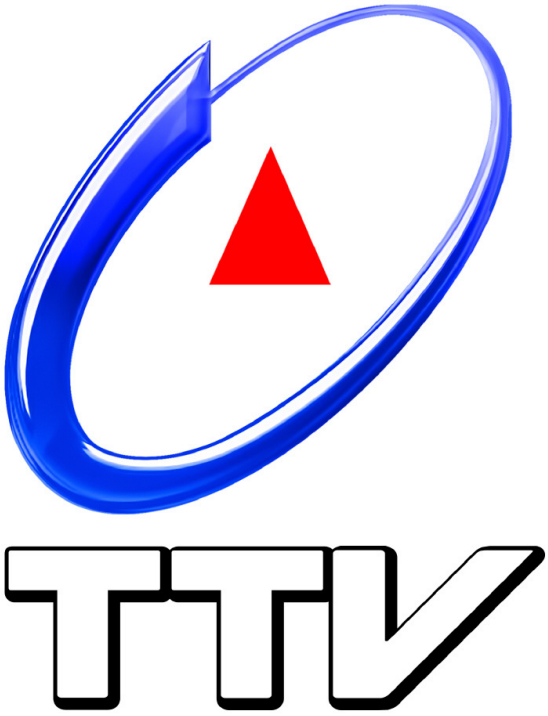


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年四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

　　台視一百一十三年四月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年四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　15

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。

台視一百一十三年四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。

◎一百一十三年四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: 一百一十三年四月一日至四月三十日

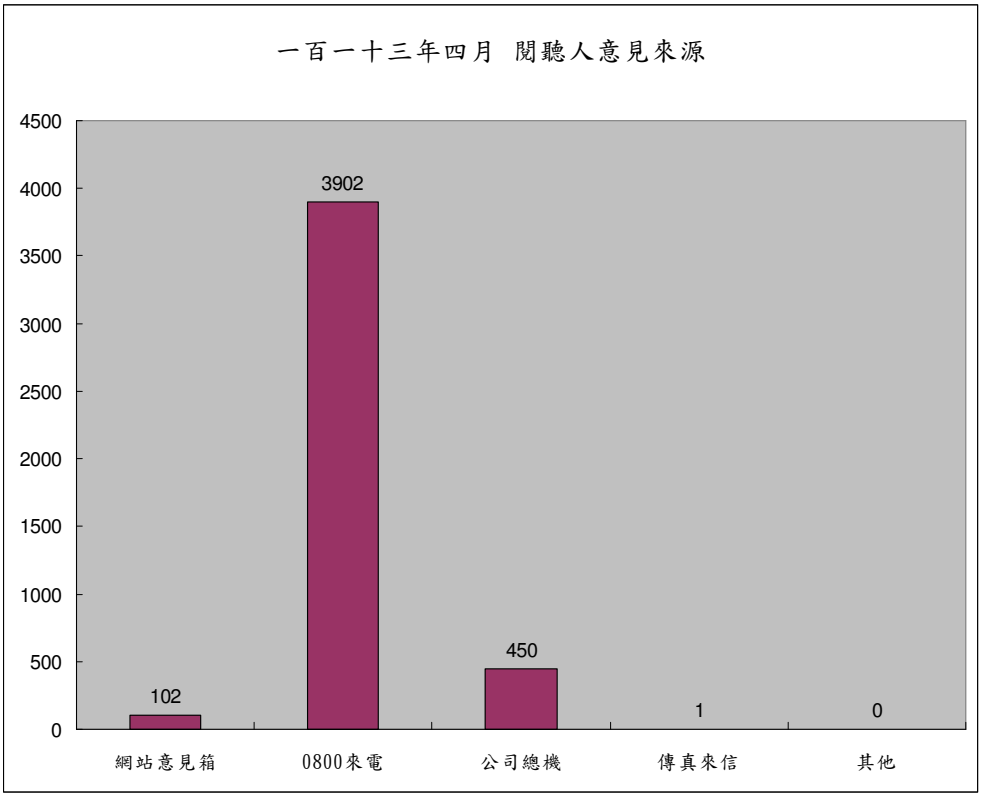
閱聽人意見總件數 4455 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	75	3	1	25	4351

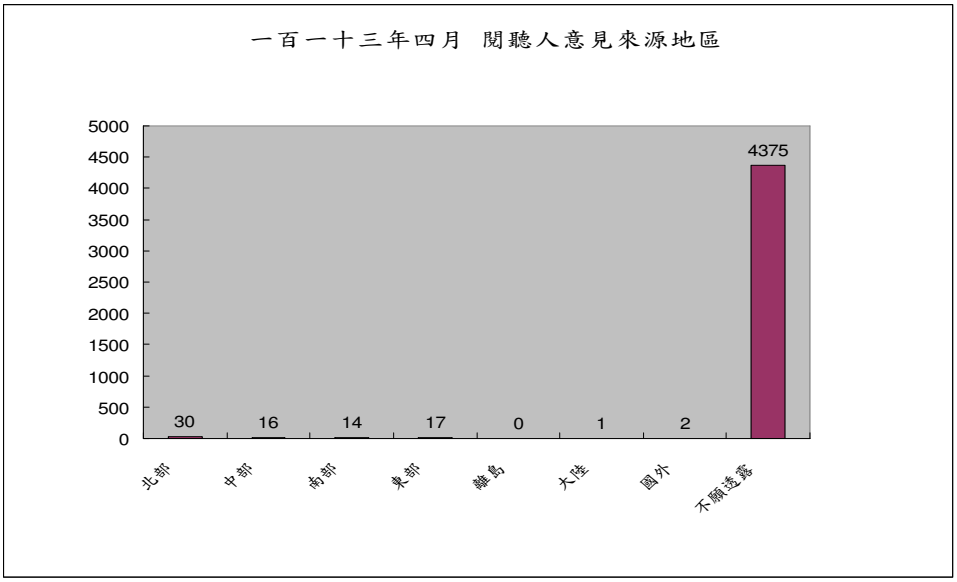
【閱聽人意見來源】

四月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	102	3902	450	1	0



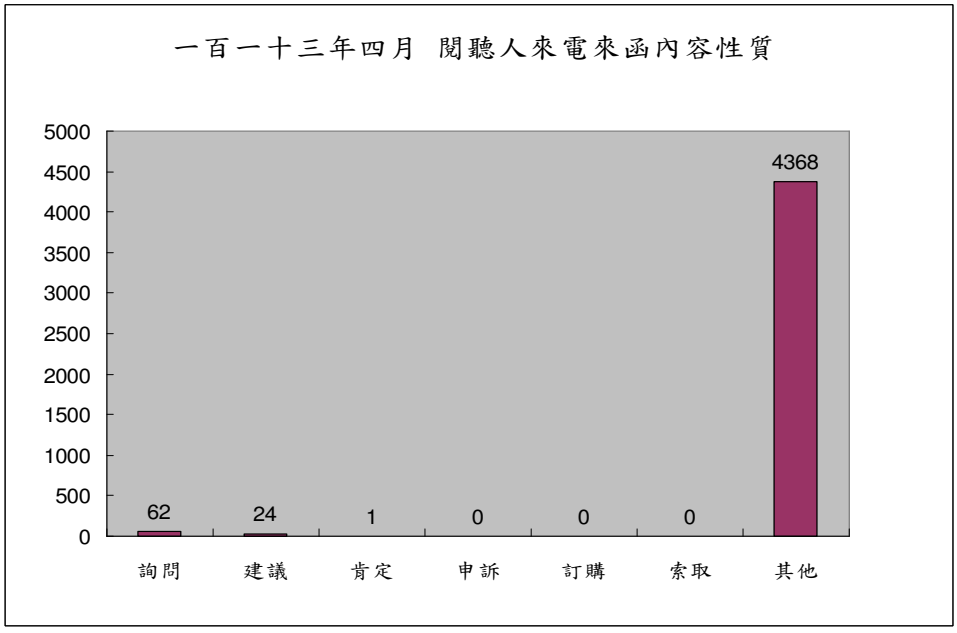
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	30	16	14	17	0	1	2	4375



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	62	24	1	0	0	0	4368



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	59	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	13		航海王	2
第二名	360 行向前衝	7		楊麗花歌仔戲	2
第三名	尋找台灣感動力	3	第五名	一個屋簷下	1
第四名	全員請上車	2		午安您好	1
	幸福一點通	2		午安您好	1



五、台視公司一百一十三年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

243026-1 主題 詢問台視 11：00 為什麼不是播《艋舺的女人》。

內容 詢問台視 11：00 為什麼不是播《艋舺的女人》。(告知主頻播出正常。詢問電視機畫面上是顯示公視。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/8 上午 11:42:00地區 台南市

243072-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-伴鬼闖江湖》後播出節目。

內容 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-伴鬼闖江湖》後播出節目。(告知《楊麗花歌仔戲-英雄殘夢》。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/16 下午 12:13:00 地區 不願透露

【綜藝】

243131-1 主題 我的明星村長

內容 今日 4/27 觀看貴節目、看到主持人用鋁梯作業在幫忙換電燈麻煩要戴個膠盔、還有用手持砂輪切割機時、未戴護目鏡很危險、要播給觀眾收看麻煩穿戴正確防護裝備、不要便宜行事、祝收視長紅

回覆 謝謝您的提醒，已轉達給製作單位，在以後有危險動作畫面時，加註警語並做好正確防護措施，以免誤導觀眾，謝謝

張貼者 葉** 張貼日期 2024/4/27 下午 09:47:00 地區 台北市

243145-1 主題 反映《龍兄虎弟》每周都播同一集。

內容 反映《龍兄虎弟》每周都播同一集。(登錄 OA 節目部參考。)

回覆 經查排播集數，乃是先前台視 60 台慶所重製的"龍兄虎弟經典再現"，一共是 16 集。每週日上午 10 點與週六下午 1 點均為不同集數內容，並無觀眾所說同一集的狀況。感謝對於龍兄虎弟節目的支持。

張貼者 楊小姐 張貼日期 2024/4/30 上午 09:08:00 地區 桃園市

【社教】

243049-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『嘉義豆腐』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『嘉義豆腐』店家資訊。(告知電話 05-2761512。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/10 下午 04:42:00 地區 台南市

243053-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『土鳳梨酥』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『土鳳梨酥』店家資訊。(告知電話 04-7699696。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/11 上午 11:50:00 地區 台東縣

243054-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『黃金蜆』店家資訊。
內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『黃金蜆』店家資訊。(告知電話 03-8651333。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/11 上午 11:50:00 地區 台東縣

243079-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『肉乾王』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『肉乾王』店家資訊。(告知電話 047-978000。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/17 上午 11:28:00 地區 台東縣

243080-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『杏仁茶』店家資訊。
內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『杏仁茶』店家資訊。(告知電話 04-22251930。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/17 上午 11:28:00 地區 台東縣

243092-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『香蕉手工蛋捲』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『香蕉手工蛋捲』店家資訊。(告知電話 07-6621911。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/18 上午 11:48:00 地區 台東縣

243091-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『鴨賞』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『鴨賞』店家資訊。(告知電話 039-503511。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/4/18 上午 11:12:00 地區 不願透露

243107-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『橄欖』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『橄欖』店家資訊。(告知電話 03-5760296。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/22 上午 11:31:00 地區 台東縣

243121-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『苦茶油、穀物飲』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『苦茶油、穀物飲』店家資訊。(告知電話 049-2985445、0958-934689。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/25 下午 04:05:00 地區 雲林縣

243128-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『花田壽司』店家資訊。
內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『花田壽司』店家資訊。(告知電話 04-22115668。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/26 下午 01:10:00 地區 台中市

243141-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『香腸』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『香腸』店家資訊。(告知電話 08-7073001。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/4/29 下午 12:35:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【專題】

243028-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『北印度咖哩』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『北印度咖哩』店家資訊。(告知電話 02-27752065。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/8 上午 11:46:00地區 台東縣

243109-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『簡家蚵仔煎』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『簡家蚵仔煎』店家資訊。(告知電話 02-24255260。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/4/22 下午 04:43:00 地區 不願透露

資訊處

243016-1 主題 在 fb 發現台視粉專打減肥廣告

內容 想知道是官方的嗎還是假冒的 沒看到藍勾勾

回覆 謝謝您的告知，先前已將假訊息提交 Meta，目前該粉專已被移除。

張貼者 葉** 張貼日期 2024/4/6 上午 07:13:00地區 南投縣

工程收視類

243029-1 主題 福建省李先生來信詢問是否能收看到台視。

內容 福建省李先生來信詢問是否能收看到台視。(目前無收看方式，4/8 回信告知。)

張貼者 李** 張貼日期 2024/4/2 上午 10:00:00地區 大陸

3036-1 主題 訊號??不好

內容 4/8 晚間 8：00 收看追分，收訊不好，黑頻，無畫面 持續性，其他電視台正常

回覆 張小姐:疑似南投站訊號切換器異常偶而會瞬斷,已派員更新設備目前正常,已留中部台市話給張小姐,如還有問題可直接來電反映.

張貼者 黃小姐 張貼日期 2024/4/8 下午 09:30:00地區 南投縣

243087-1 主題 反映無線電視只有台視沒訊號。(六甲)

內容 反映無線電視只有台視沒訊號。(六甲)

回覆 南部台同仁回電顏先生，得知收視戶係透天厝，接收天線裝於 4 樓屋頂，電視機於 1 樓，三樓處有一分二分配器。建議請其檢查纜線及接頭，調整天線方向位置，或是將一分二分配器拆除，即可改善收視情況。另留站台電話供諮詢。

張貼者 顏先生 張貼日期 2024/4/18 上午 09:16:00 地區 台南市

243115-1 主題 苗栗市地區近日無線 HDTV 會間歇性斷訊

內容 苗栗市地區近日出現無線 HDTV 常常斷訊，華視更為嚴重，中視偶爾出現，不知道是什麼原因，是否請相關人員派員檢查，而造橋地區在十幾年前就出現嚴重斷訊甚至無法觀看的狀況，據一些技術人員透露，嚴重懷疑是有線電視業者蓄意在區域內發射干擾波，導致無線信號產生斷訊，還請相關單位派員前往了解，謝謝。

回覆 一、4/24 10:05 回電得知家住苗栗市僑育街，接收天線架設在五樓頂朝三義主發射站，住家電視在二樓。反映 HDTV 常常斷訊，華視更為嚴重。 二、禾聯數位電視機顯示台視接收品質 100%，但接收強度只 5%左右，明顯不足。 三、已請先檢查纜線接頭是否鏽蝕，必要加一顆桿上強波器即可改善數位收視。

張貼者 吳** 張貼日期 2024/4/24 上午 01:10:00 地區 苗栗縣

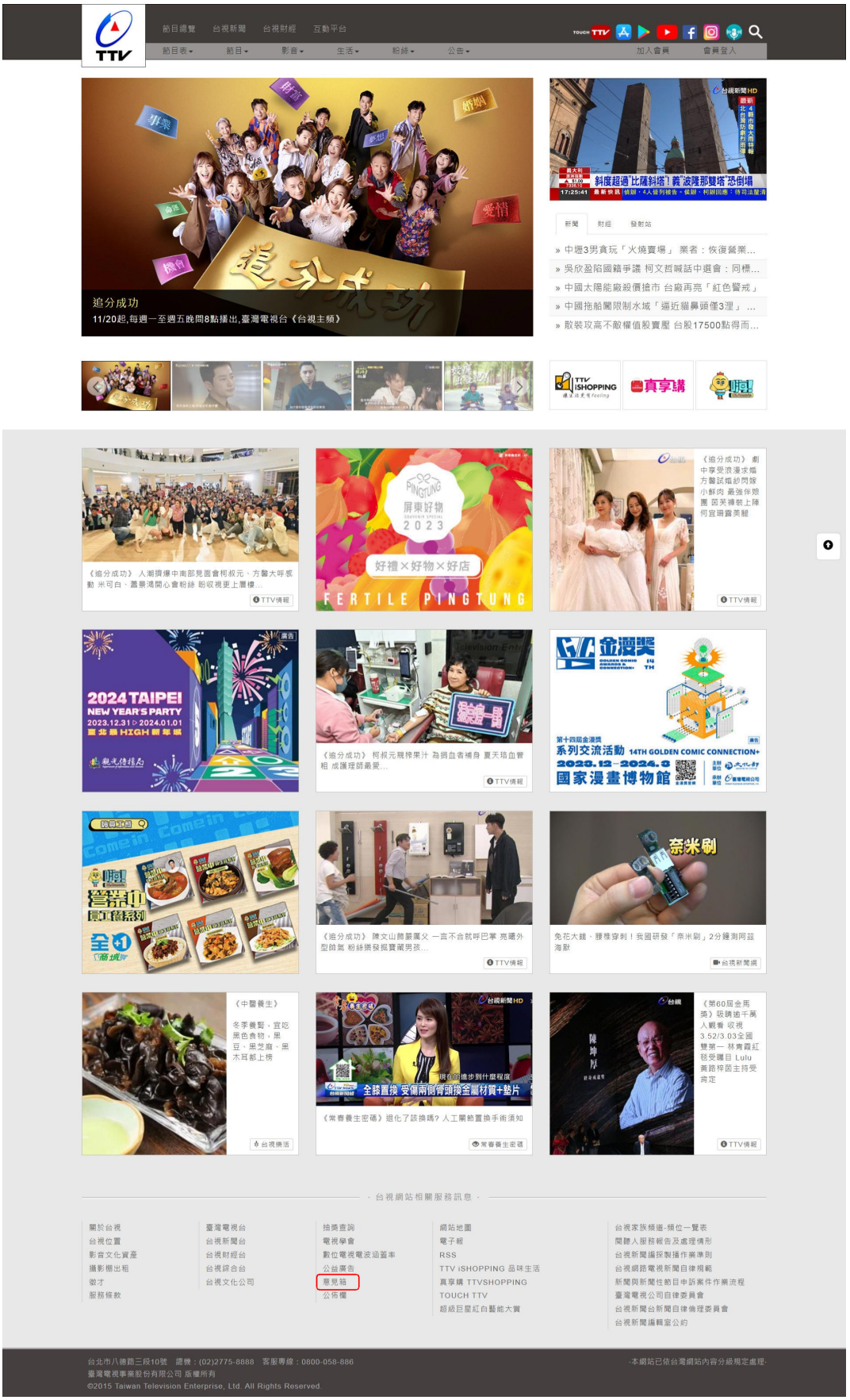
六、台視網站意見箱

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
《追分成功》 人潮擠爆中南部見面會柯叔元、方馨大呼感動 米可白、蕭景鴻開心會粉絲 盼收視更上層樓...
TTV情報
屏東好物
2023
好禮×好物×好店
FERTILE PINGTUNG
《追分成功》 劇中享受浪漫求婚 方馨試婚紗閃嫁小鮮肉 最強伴娘團 茵芙禮裝上陣 何宣琪露美腿
2024 TAIPEI
NEW YEAR'S PARTY
2023.12.31 ▷ 2024.01.01
臺北最HIGH新年城
《追分成功》 柯叔元親榨果汁 為捐血者補身 夏天珞血管粗 成護理師最愛...
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
《追分成功》 陳文山餅影厲父 一言不合就呼巴掌 亮曬外型餅氣 粉絲樂發掘寶藏男孩...
奈米刷
免花大錢、腰椎穿刺！我國研發「奈米刷」2分鐘測阿茲海默
《中醫養生》
冬季養腎，宜吃黑色食物，黑豆、黑芝麻、黑木耳都上榜
台視樂活
現在的進步到什麼程度
全膝置換 受傷兩側臀頭換金屬材質+墊片
《常春養生密碼》退化了該換嗎？人工關節置換手術須知
常春養生密碼
台視
陳坤厚
《第60屆金馬獎》吸睛逾千萬人觀看 收視3.52/3.03全國雙第一 林青霞紅毯受矚目 Lulu黃路梓茵主持受肯定
台視新聞HD
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
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

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。