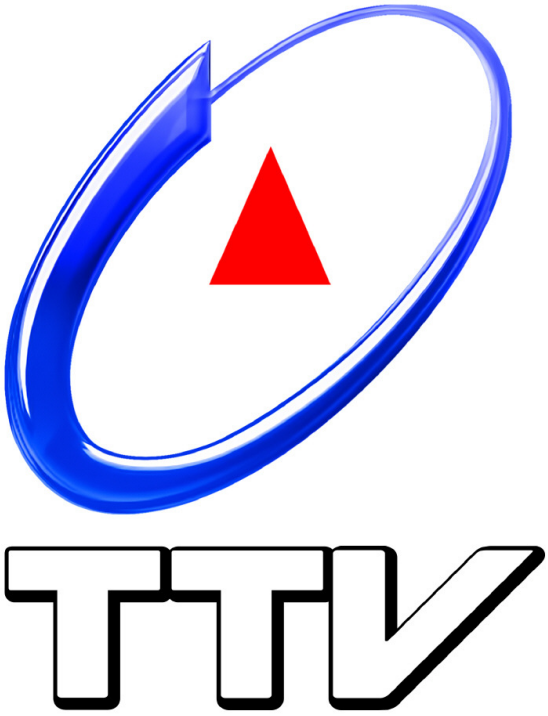


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年五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

　　台視一百一十三年五月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年五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。

台視一百一十三年五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。

◎一百一十三年五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五月，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: 一百一十三年五月一日至五月三十一日

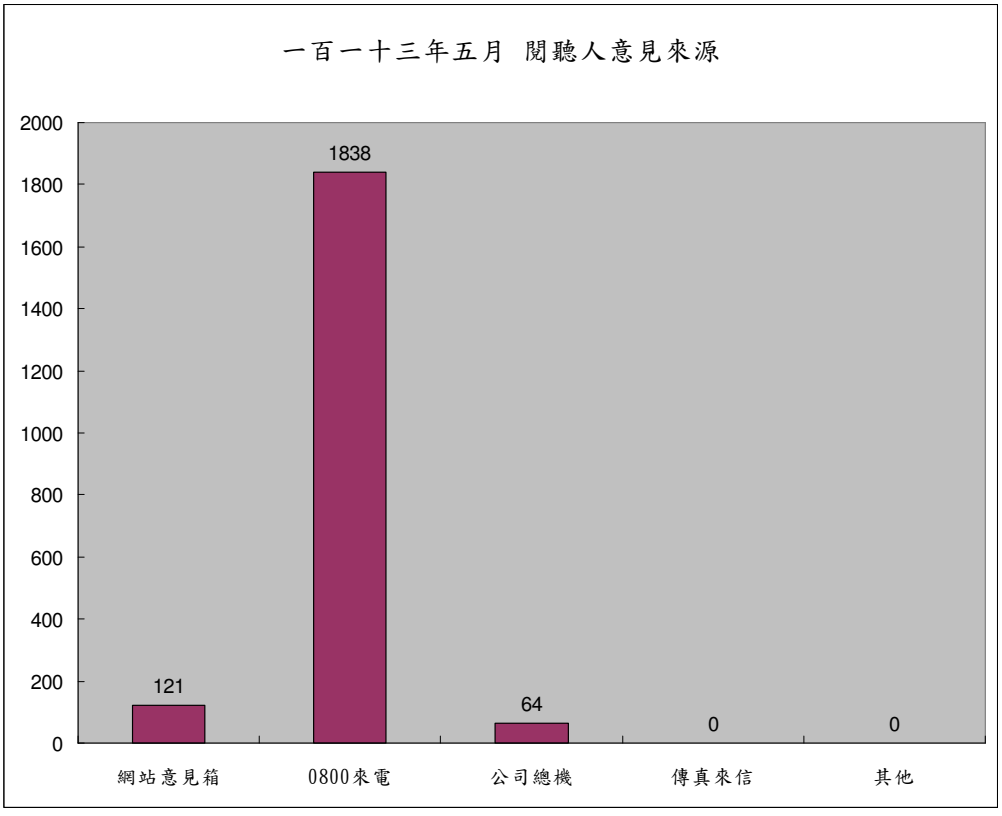
閱聽人意見總件數 2023 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	73	4	1	28	1917

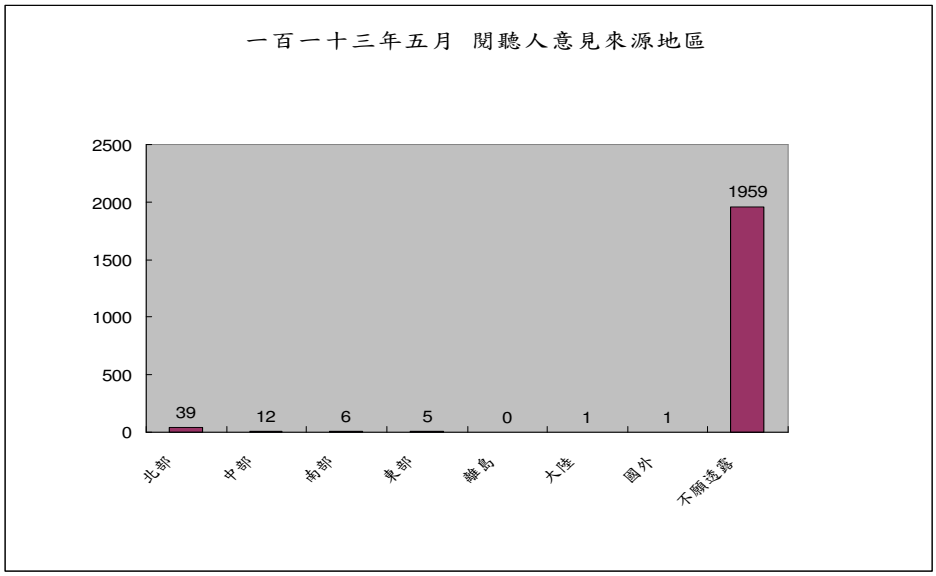
【閱聽人意見來源】

五月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	121	1838	64	0	0



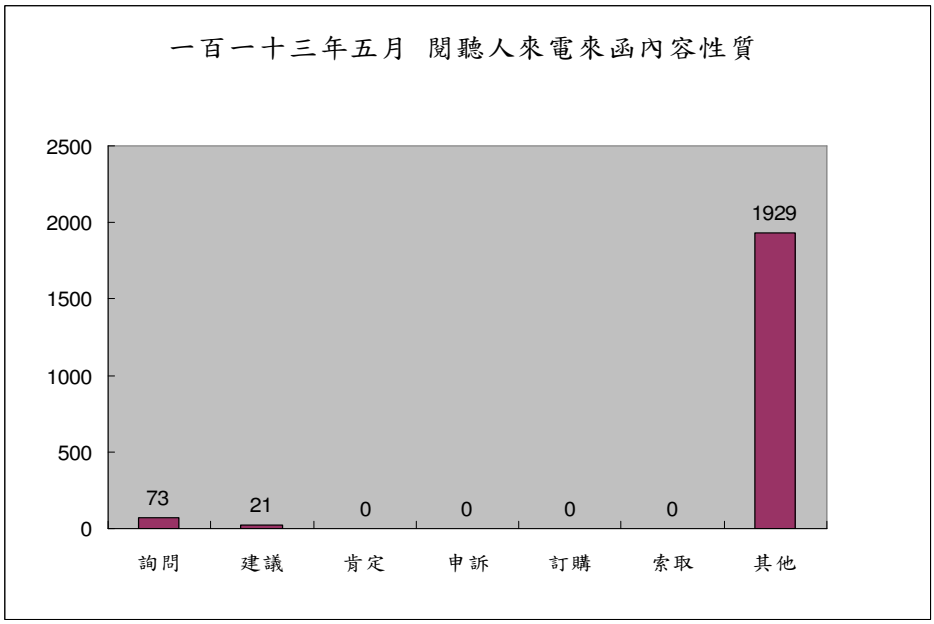
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	39	12	6	5	0	1	1	1959



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	73	21	0	0	0	0	1929



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	61	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	18		尋找台灣感動力	2
第二名	360 行向前衝	9	第六名	少年特攻隊	1
第三名	追分成功	5		台灣名人堂	1
第四名	不夠善良的我們	3		地球的極限	1
第五名	消費情報讚	2		命中注定我愛你	1



五、台視公司一百一十三年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

243160-1 主題 來電反映非常喜歡《追分成功》的佈景。

內容 來電反映非常喜歡《追分成功》的佈景。覺得有些室內佈景重覆，看起來是現場搭建的，很厲害。(登錄節目部參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/3 下午 03:23:00地區 不願透露

243176-1 主題 詢問《不夠善良的我們》2 位女演員名字及播出時間。

內容 詢問《不夠善良的我們》2 位女演員名字及播出時間。(已告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/7 下午 05:28:00地區 不願透露

244224-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-英雄殘夢》後播出節目。

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

張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/14 下午 01:20:00 地區 不願透露

【社教】

243154-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『牛軋糖』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『牛軋糖』店家資訊。(告知電話 02-25528579。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/2 上午 11:24:00地區 台東縣

243169-1 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 2024/5/6 上午 11:21:00地區 不願透露

243180-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麵筋廠』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『麵筋廠』店家資訊。(告知電話 05-2263978。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/5/8 下午 01:06:00地區 不願透露

243194-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『迴轉壽司』店家資訊。
內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『迴轉壽司』店家資訊。(告知電話 04-24719188。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/9 下午 04:57:00地區 台中市

243215-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『銀耳露』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『銀耳露』店家資訊。(告知電話 04-23594449。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/5/13 下午 02:36:00 地區 不願透露

244270-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『牛軋糖』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『牛軋糖』店家資訊。(告知電話 02-26942299。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/20 下午 02:40:00 地區 台北市

244274-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『新味醬油』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『新味醬油』店家資訊。(告知電話 038-323068。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/5/21 下午 02:55:00 地區 不願透露

244282-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『麥芽膏』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『麥芽膏』店家資訊。(告知電話 0912-312910。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/5/23 下午 02:48:00 地區 不願透露

244307-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『包子』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『包子』店家資訊。(告知電話 06-2923511。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/5/28 下午 01:55:00 地區 不願透露

244314-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『服務業發展協會』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『服務業發展協會』店家資訊。(告知電話 02-27555377。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/5/29 下午 03:25:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
244243-1 主題 請回電告知財經台 5/16 新聞報導『苗栗南庄作甜點』的聯絡方式。
內容 請回電告知財經台 5/16 新聞報導『苗栗南庄作甜點』的聯絡方式。
回覆 山餡甜點 地址:苗栗縣南庄鄉石壁 21 鄰 21 號店話:03-7821777
張貼者 陳先生 張貼日期 2024/5/16 下午 05:00:00 地區 台中市

244278-1 主題 5/22 上午新聞
內容 5/22 早上 8:20～8:40 之間播報殺人未遂逃犯相關新聞，僅提到雙北各校提高警戒，但未公佈逃犯照片，我認為這樣無法幫助大眾提高警覺或是集結眾人之力盡快抓到逃犯，希望新聞內容能增加更多有用的資訊。
回覆 感謝您收看台視新聞，其實這是一則最新訊息，前一天即有報導，嫌犯並已於 5/22 傍晚落網，台視新聞隨時更新。

張貼者 塗小姐 張貼日期 2024/5/22 上午 11:03:00 地區 台南市

244287-1 主題 請回電告知 5/23 新聞報導『抑菌淨水器』品牌。
內容 請回電告知 5/23 新聞報導『抑菌淨水器』品牌。
回覆 已回電將海爾淨水器廠牌告知。
張貼者 梁小姐 張貼日期 2024/5/24 上午 09:14:00 地區 台中市

244329-1 主題 請回電告知新聞『不只抗病毒! 研究 mRNA 疫苗也可殺腦癌』資訊來源。
內容 請回電告知新聞報導『不只抗病毒! 研究 mRNA 疫苗也可殺腦癌』資訊來源。
回覆 您好相關資訊為佛羅里達大學
張貼者 林先生 張貼日期 2024/5/31 下午 03:04:00 地區 新北市

【專題】
244234-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『漢方甜點』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『漢方甜點』店家資訊。(告知電話 02-87120058。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/5/15 下午 04:15:00 地區 不願透露

資訊處
244246-1 主題 版權與數據保護部
內容 我收到貴公司電郵關於版權問題，特意來查詢真偽。我的電郵是 rou****@gmail.com
回覆 您好，本公司未寄出上述信件，請刪除來路不明之信件避免上當受騙。
張貼者 黃 張貼日期 2024/5/17 上午 12:24:00 地區 國外

工程收視類

243213-1 主題 數位台這 2 天會出現雜訊，其他頻道也有。(竹山)

內容 數位台這 2 天會出現雜訊，其他頻道也有。

回覆 中部台同仁確認南投站發射正常，5/13-14 多次回電呂小姐手機，都無任接聽，已留言語音信箱，請呂小姐可與中部站台聯絡。

張貼者 呂小姐 張貼日期 2024/5/12 上午 09:30:00 地區 南投縣

244323-1 主題 台視 數位電視訊號問題

內容 最近時常收不到台視訊號， 接收天線也已換新調整， 今日中午調整完 訊號都正常， 傍晚 就開始收不到台視訊號了! 請問新竹區 訊號發射站有沒有異常?

回覆 一、5/31 09:30 回電黃先生，告知家住新竹市東區八德路附近的透天厝，目前使用大通平板型室內接收天線放在屋頂，在三樓及一樓收看各家電視信號皆不穩。 二、建議改用大通專屬室外高增益接收天線及外加 BU-10 強波器，方位朝五指山方向或龍潭店子湖，調整時可利用數位電視機內接收強度及接收品質數值來微調。 三、若仍有疑問，歡迎來電再諮詢。

張貼者 黃** 張貼日期 2024/5/30 下午 06:16:00 地區 新竹縣市

觀眾服務

244267-1 主題 MOD 用戶詢問 MOD 訂閱密碼。

內容 MOD 用戶詢問 MOD 訂閱密碼。(告知需洽中華電信。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/5/20 下午 01:00:00 地區 台中市

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
蠟筆小新
蠟筆小新
就讀雙葉幼稚園，喜歡漂亮大姐姐、動感超人，個性我行我素的天才兒童-野原新之助!
(政院)不友善的提出覆議案
新聞
財經
發射站
» 台鐵潮州站副站長嗆「舉槍嗆酸民」 遭警盯...
» 大樂透1億頭獎一注獨得！ 獎落高雄前鎮
» 馬拉威副總統搭乘軍機墜毀「機上10人全罹...
» 新壽「新板傑仕堡」疑涉弊 前董座吳東進遭...
» 啦啦隊女孩高曼容印度選美賽奪冠！ 親曝當...
TTV iSHOPPING
真享購
南投巧克力咖啡節
CIAO 2024
投號琄咖 6.8—6.16
近期多位網友反映收到假冒「臺灣電視公司」名義寄送的版權侵害通知信件.
茲聲明本公司未寄出上述信件，請網友刪除來路不明之信件避免上當受騙.
《追分成功 超家》 主播郭于中客串 台語超輸轉 方馨變髮迎接 笑稱要常來...
《第35屆金曲獎》順子睽違多年重返金曲獎 家家美聲感動獻唱吉那、張秀卿首度合作 預告帶來驚豔演出
《第35屆金曲獎》音波表演團實曝光！MC HotDog熱狗獻唱新作 血肉果汁機首登小巨蛋 洪儀榆累積能量探索靈感
《全員請上車》林襄展現矯健身手 逃離主持群魔爪 王少偉大爆許藍方缺點 驚呆眾人...
《2024 GMA金曲國際音樂節》SHOWCASE金曲售票演唱會 門票現正發售 12組國內外超強卡司 接連三天輪番演出...
YouBike系統異常大當機 北市府重罰10萬元
《透視疾病》
3C產品普及代價，現代人文明病，眼睛乾澀、搖儀、流眼油，到了下午，視力月來越模糊
甲狀腺患者 更年期後骨質疏鬆機率高
《常春養生密碼》體重莫名猛瘦 當心甲狀線亢進找上身
《追分成功 超家》 陳文山驚人造型曝光 照顧長輩有妙招舔錠、呂世偉「紙尿褲戰隊」 理由溫馨...
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
美術道具出租
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
數位電視電波協調會
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
台視新聞攝採製播作業準則
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。