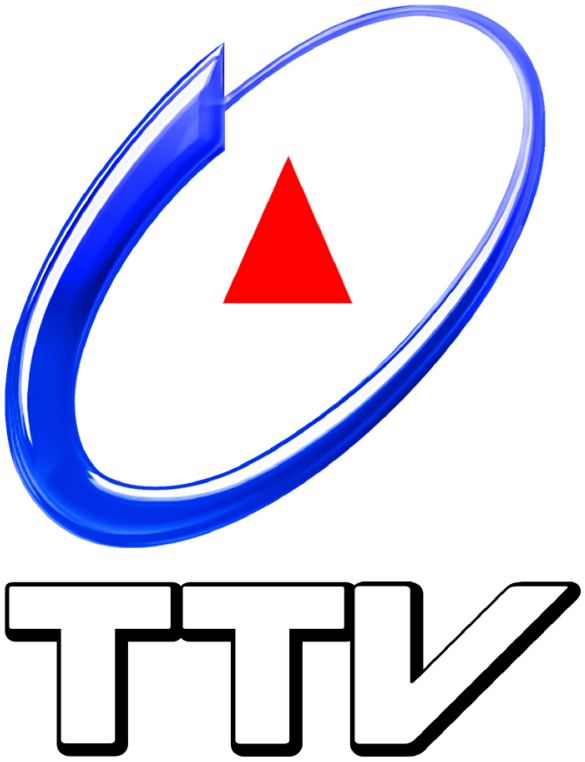


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年七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

　　台視一百一十三年七月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年七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。

台視一百一十三年七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。

◎一百一十三年七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七月，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: 一百一十三年七月一日至七月三十一日

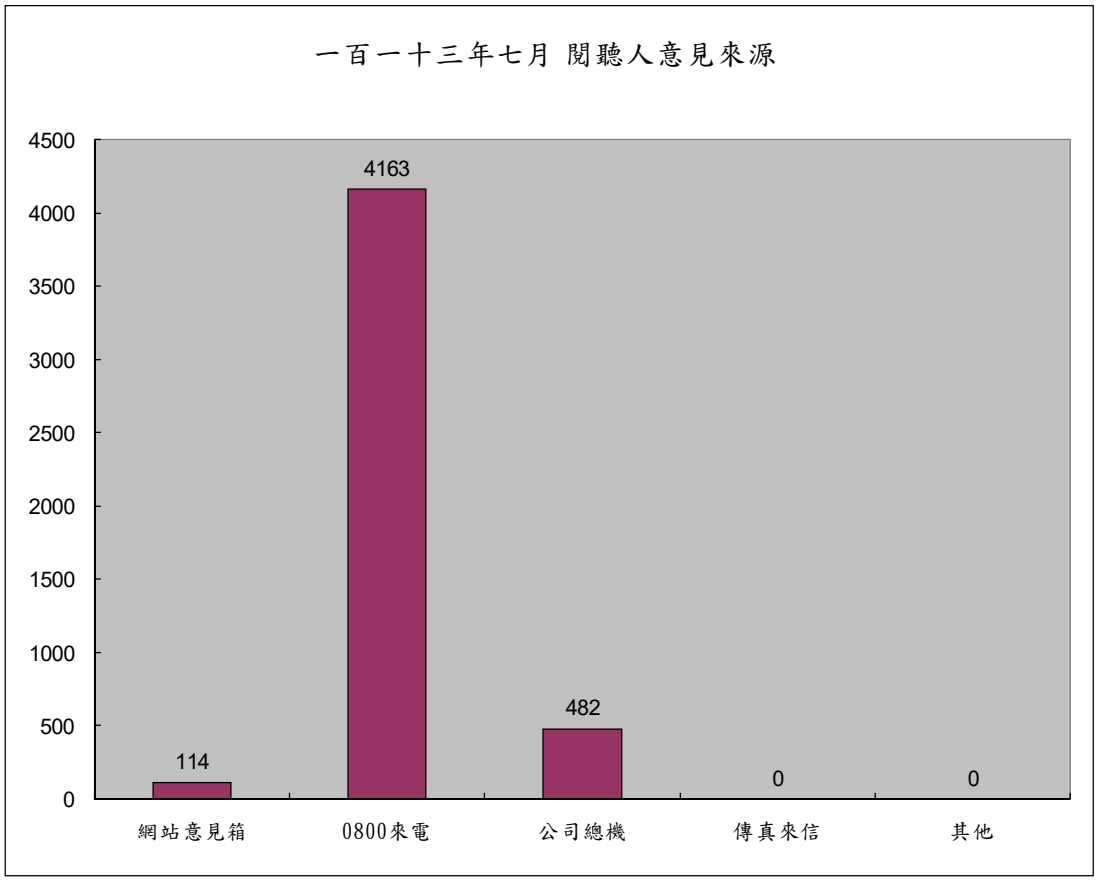
閱聽人意見總件數 4759 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

七月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	74	7	7	25	4646

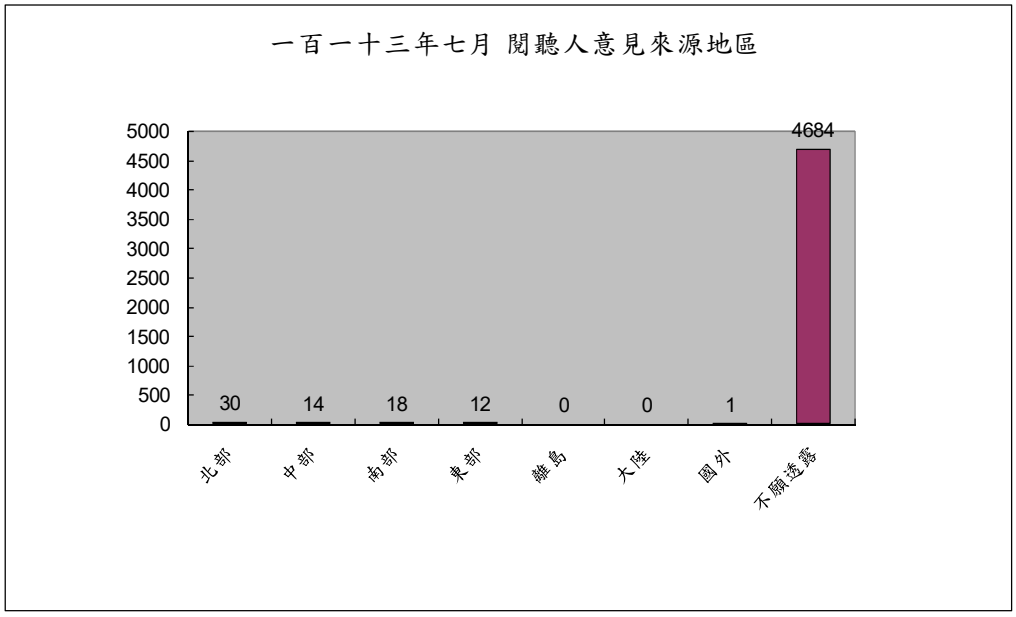
【閱聽人意見來源】

七月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	114	4163	482	0	0



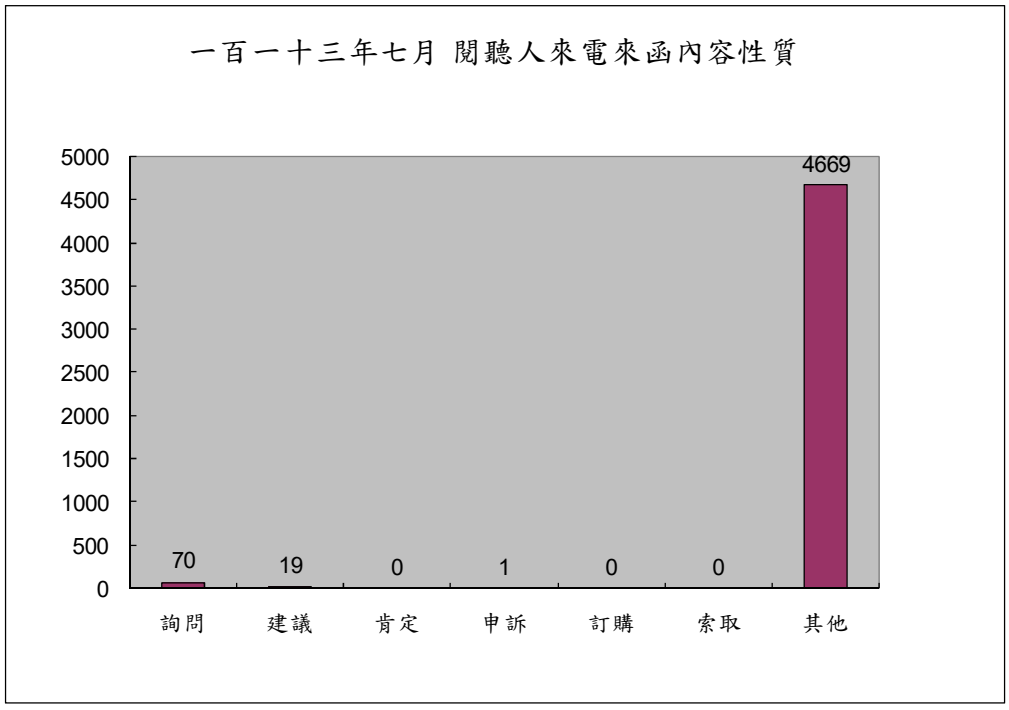
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	30	14	18	12	0	0	1	4684



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	70	19	0	1	0	0	4669



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	77	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	23	第五名	尋找台灣感動力	2
第二名	追分成功	10		錢線百分百	2
第三名	美麗人生	5	第六名	我的明星村長	1
第四名	股市即時通	4		孤戀花	1
	背著善宰跑	4		幸福一點通	1



五、台視公司一百一十三年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

244524-1 主題 詢問《追分成功》為什麼突然就要結束了。
內容 詢問《追分成功》為什麼突然就要結束了。表示看到藝人臉書說殺青了，感覺是突然就不播了。(說明劇本都有完結的一天。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/12 下午 06:06:00 地區 不願透露

244549-1 主題 詢問《追分成功》播畢後下一檔節目。
內容 詢問《追分成功》播畢後下一檔節目。表示網路上都說《追分成功》播到 7/19。(告知《追分成功》尚未公告播畢日。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/16 下午 04:51:00 地區 台北市

244560-1 主題 詢問《追分成功》完結篇日期。
內容 詢問《追分成功》完結篇日期。(告知還在播出中。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/17 上午 10:02:00 地區 不願透露

244585-1 主題 詢問台視主頻今日晚間八點播出節目。
內容 詢問台視主頻今日晚間八點播出節目。(告知美麗人生。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/7/19 下午 03:38:00 地區 不願透露

244605-1 主題 詢問有無販售《美麗人生》DVD。
內容 詢問有無販售《美麗人生》DVD。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/23 上午 11:35:00 地區 不願透露

【社教】

244474-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『肉鬆』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『肉鬆』店家資訊。(告知電話02-27773696。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/2 下午 12:03:00地區 台北市

244502-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『隱式紗窗』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『隱式紗窗』店家資訊。(告知電話 07-7881114。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/7/9 下午 12:02:00地區 不願透露

244512-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『雲林素食』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『雲林素食』店家資訊。(告知電話 05-5222178。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/11 上午 11:50:00 地區 台東縣

244648-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『香菜』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『香菜』店家資訊。(告知電話0963-248691)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/29 下午 03:53:00 地區 不願透露

244659-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『滴雞精』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『滴雞精』店家資訊。(告知電話 02-23931188。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/31 下午 03:50:00 地區 不願透露

【卡通】
244471-1 主題 詢問週日《蠟筆小新》播出時間。
內容 詢問週日《蠟筆小新》播出時間。(告知周日沒有。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/7/1 下午 02:39:00地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

244503-1 主題 當事人詢問 7/8『違停人行道紅線遭開單 搬出法條嗆警察』報導記者。

內容 當事人反映 7/8 新聞報導『違停人行道紅線遭開單 搬出法條嗆警察』沒有查證當事人做出平衡報導。認為警察不是被害人，被害的是彰化人民，要求台視告知報導記者要對其提告。

回覆 您好,這則新聞是放在「社會事新聞影音」公開平台上的影片，彰化各電視台均有報導,並非僅本台報導而已,另外影片中我們有凸顯您對開單的不滿，揭露近一分鐘，後面才放了警方跟當地目擊者的說法。所以儘管第一時間沒有辦法找到您本人，但對您和警方爭議焦點的呈現，均平衡報導,盼您諒解！

張貼者 郭先生 張貼日期 2024/7/9 下午 04:08:00 地區 彰化縣

244570-1 主題 報導內容資訊有誤

內容 台視新聞您好

https://www.youtube.com/watch?v=gtm3dQH7PFk 國道車禍！載友自撞外側護欄 釀 1 死 1 傷 其中一則貨車撞前方轎車，寫到 42 歲王姓女駕駛，女駕駛沒有 42 歲!?

回覆 您好,本訊息為當日高雄第五公路警察大隊交通事故案件資訊,大約內容如下:有關昨(17)日 7 時 43 分在國道 1 號南向 341.4 公里發生 2 部車碰撞交通事故，說明如下：行駛於輔助車道由杜男（61 年次）駕駛自大貨車，疑因駕駛人分心不慎追撞前方由王女（71 年次）駕駛自小客車致生車損，本起事故未造成人員受傷

張貼者 王** 張貼日期 2024/7/18 下午 04:03:00 地區 高雄市

【專題】

244479-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『印尼草本飲』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『印尼草本飲』店家資訊。(告知電話 0968-235367。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/3 下午 01:48:00地區 不願透露

財經台

244494-1 主題 TTV 財經台 錢線百分 廣告過多
內容 財經台,週一到週五 2100-2330 錢線百分,原本 1 小時 4 次廣告,在七月開始接近 2150,2250 多了一次，然後又再 2205,2305 左右又進廣告，這次廣告硬是把節目從中間截斷，觀感很不好。能夠讓節目持續告一段落,照非凡原本的時段休息進廣告,節目流程不是很順暢嗎？
回覆 您好,台視財經台「錢線百分百」節目和非凡同步播出和進廣告,您的意見轉達給製作單位，感謝您的支持！
張貼者 黃先生 張貼日期 2024/7/5 下午 10:08:00地區 新北市

工程收視類

244533-1 主題 台視電視台搜尋不到?
內容 您好 1.本人居住在南部屏東市 ，原先數位台包括可以看到台灣電視公司的所有相關頻道，但是近日卻發現全部都沒有了？ 2. 經過再次搜尋多次，也還有上頂樓去調整天線的角度，經調整有些角度是可以搜尋到，但是其他台卻不見了？ 3. 請問是數位天線有問題嗎 ？還是該如何調整呢 ？最後還是調回原來的角度 19 台，以免其他的 電視台更少！ 以上該如何解決了， 以後是可以協助詢問的 ，請協助謝謝您
回覆 一、南部台同仁回電許先生，得知許先生住家是 5 樓透天厝，許

先生形容天線是雙排直式天線，裝設超過10年，近日突然搜尋不到台視訊號，有自行調整過天線，但訊號時好時壞。 二、建議其先檢查天線或更換天線，檢查電纜線、分配器、接頭等裝設情形，調整天線方向是否偏移，尋找最佳接收方向，留下站台電話供諮詢。
張貼者 許** 張貼日期 2024/7/15 上午 11:17:00 地區 屏東縣

244641-1 主題 無法接收數位電視訊號
內容 無線數位電視在住家無法收到訊號，請公司工程部處理。(目前數位電視台，僅"中視"及"台視"無法收視，其他的均可收視)
回覆 南部台同仁聯繫收視戶，得知觀眾住永康大橋國中附近5樓透天厝、由YouTube學習以自製室內接收天線裝於2樓，建議請其將天線移往窗邊或室外陽台，或改為高增益八木天線或平板天線應會有所改善。並留站台電話供諮詢。
張貼者 徐** 張貼日期 2024/7/28 下午 07:43:00 地區 台南市

觀眾服務
244595-1 主題 貴電視台參訪
內容 請問貴電視台是否方便提供參訪呢?
回覆 您好： 本公司並無對外開放參訪。謝謝。
張貼者 王先生 張貼日期 2024/7/21 下午 04:39:00 地區 台北市

244622-1 主題 詢問台視新聞台有沒有直播奧運開幕式。
內容 詢問台視新聞台有沒有直播奧運開幕式。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/7/26 上午 11:04:00 地區 台北市

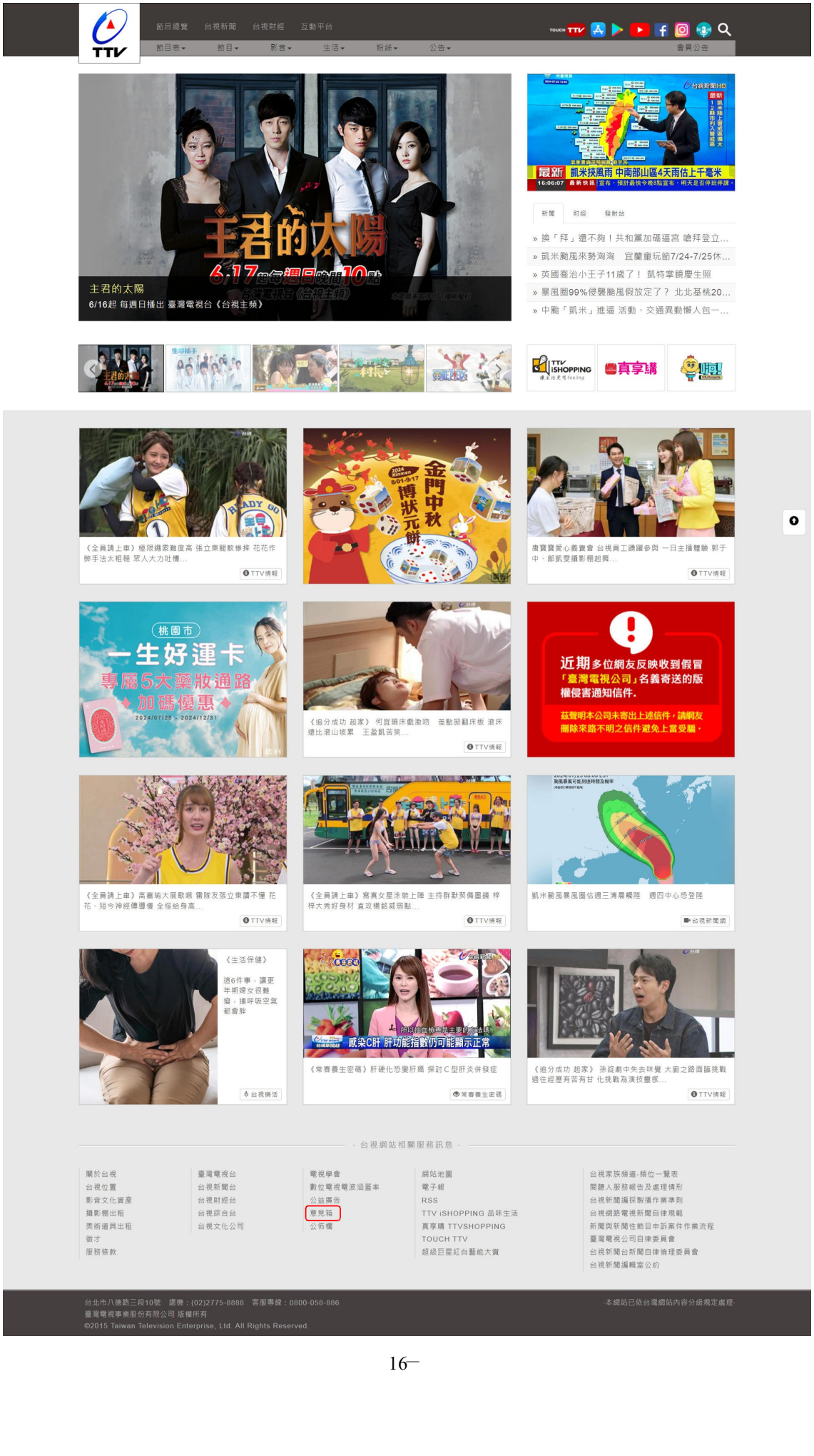
六、台視網站意見箱

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
會員公告
主君的太陽
6/16起 每週日播出 臺灣電視台《台視主頻》
最新 凱米挾風雨 中南部山區4天雨估上千毫米
新聞
財經
發射站
» 換「拜」還不夠！共和黨加碼逼宮 嗆拜登立...
» 凱米颱風來勢洶洶　宜蘭童玩節7/24-7/25休...
» 英國喬治小王子11歲了！ 凱特掌鏡慶生照
» 暴風圈99%侵襲颱風假放定了？ 北北基桃20...
» 中颱「凱米」進逼 活動、交通異動懶人包一...
TTV iSHOPPING
真享購
momo
《全員請上車》極限鐵索難度高 張立東翻軟榫摔 花花作弊手法太粗糙 眾人大力吐槽...
金門中秋 博狀元餅
唐寶寶愛心義賣會 台視員工踴躍參與 一日主播體驗 郭于中、鄒凱雯攝影棚起舞...
桃園市 一生好運卡 專屬5大藥妝通路 加碼優惠 2024/07/25 - 2024/12/31
《追分成功 起家》 何宜珊床戲激吻　差點掀翻床板 滾床遭比滾山坡累　王盈凱苦笑...
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。
《全員請上車》高嘉瑜大展歌喉 團隊友張立東讀不懂 花花、短今神經傳導慢 全怪給身高...
《全員請上車》寫真女星泳裝上陣 主持群默契備圈錢 梓梓大秀好身材 直攻標銘威弱點...
凱米颱風暴風圈估週三清晨襲陸　週四中心恐登陸
《生活保健》 這6件事，讓更年期婦女很難瘦，連呼吸空氣都會胖
感染C肝 肝功能指數仍可能顯示正常
《常春養生密碼》肝硬化恐變肝癌 探討C型肝炎併發症
《追分成功 起家》 孫綻劇中失去味覺 大廚之路面臨挑戰 過往經歷有苦有甘 化挑戰為演技靈感...
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
台視新聞編採製播作業準則
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。