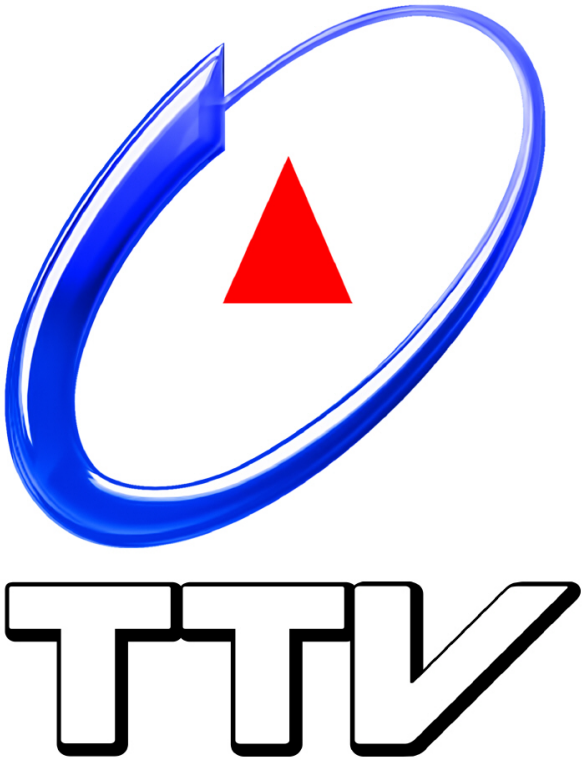


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年八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

　　台視一百一十三年八月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年八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。

台視一百一十三年八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。

◎一百一十三年八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八月，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: 一百一十三年八月一日至八月三十一日

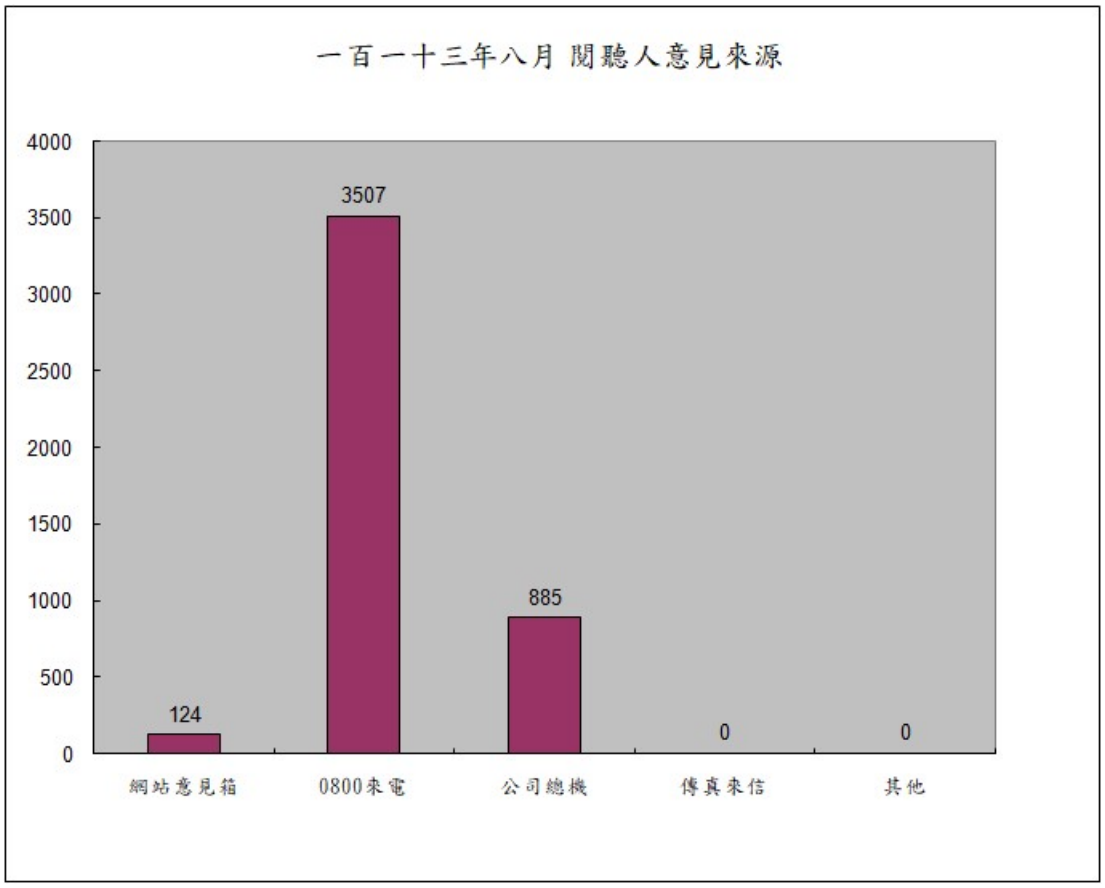
閱聽人意見總件數 4516 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	72	10	3	26	4405

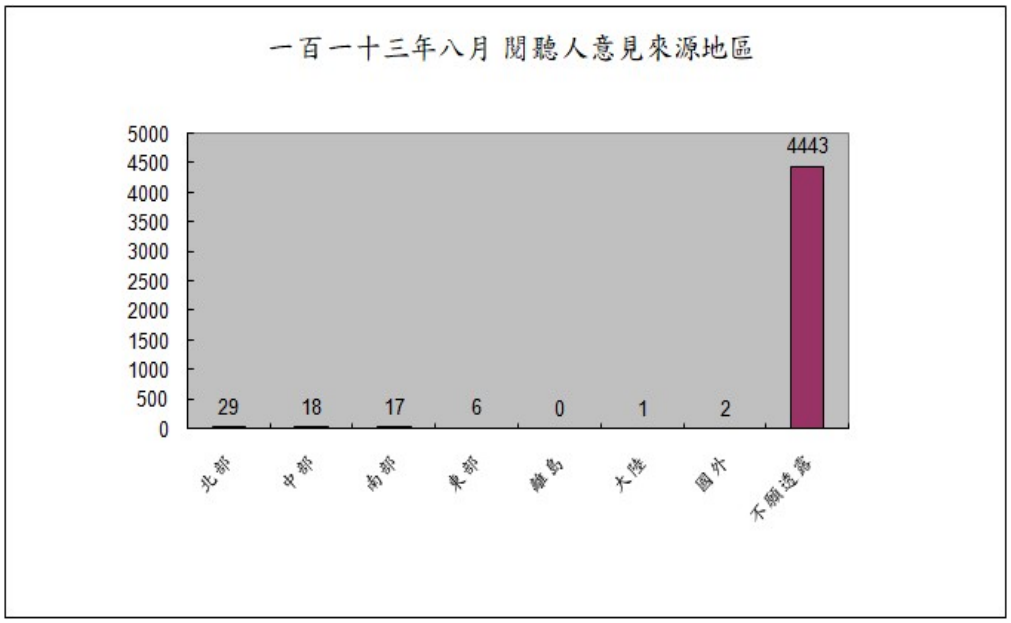
【閱聽人意見來源】

八月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	124	3507	885	0	0



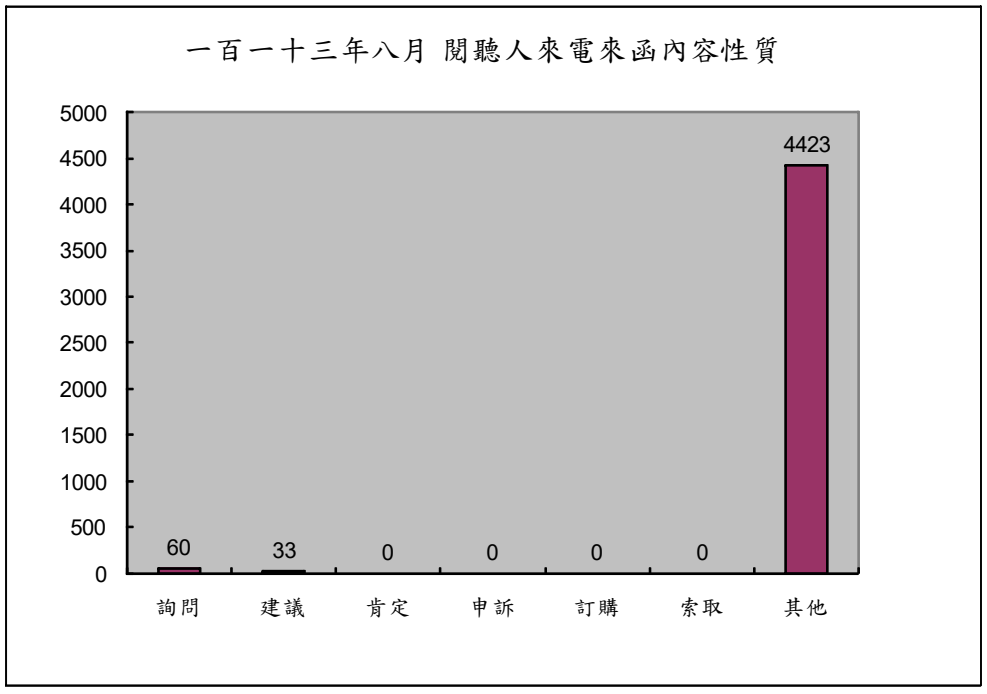
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	29	18	17	6	0	1	2	4443



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	60	33	0	0	0	0	4423

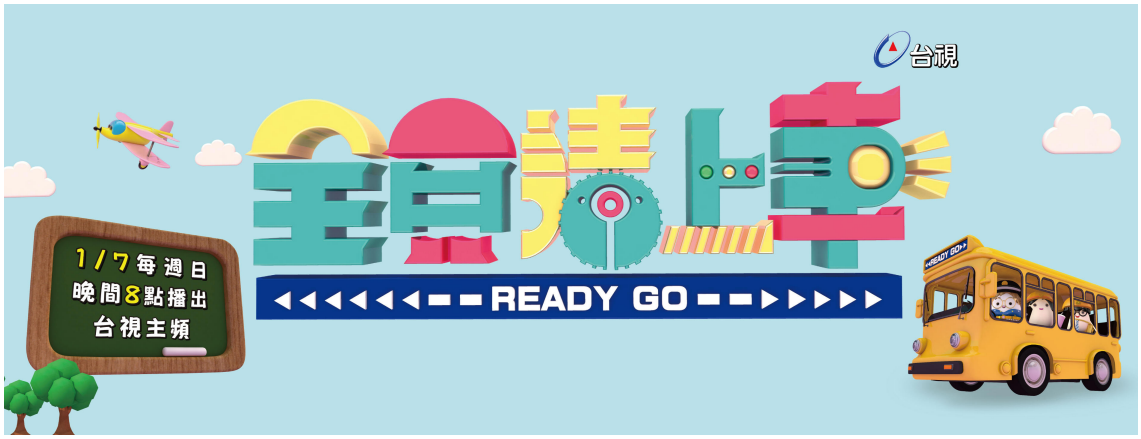


【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	66	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	17		楊麗花歌仔戲	2
第二名	雨夜花	3	第四名	360 行向前衝	1
第三名	全員請上車	2		700 歲旅程	1
	美麗人生	2		五燈獎	1
	消費情報讚	2		兩隻老虎	1



五、台視公司一百一十三年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

244690-1 主題 詢問綜合台是否還有播出《孤戀花》。

內容 詢問綜合台是否還有播出《孤戀花》。(告知 8/1 已播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/5 上午 11:30:00 地區 不願透露

244742-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-新狄青》後播出節目。

內容 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲-新狄青》後播出節目。(告知《楊麗花歌仔戲-朱洪武》。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/13 上午 11:54:00 地區 不願透露

244769-1 主題 金玉盟

內容 你們好，我是香港人。 很久以前你們播放的金玉盟，和金玉緣有何分別，我在香港看到金玉盟，現我看到第 80 集的金玉緣，為何沒有結局？而金玉盟更找不到，請覆！謝謝你們??

回覆 您好，經查金玉緣只有 80 集。而金玉盟節目因年代久遠，查無更多資訊可以提供給您。敬請見諒。

張貼者 周小姐 張貼日期 2024/8/17 下午 11:07:00 地區 國外

【社教】

244705-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『饅頭』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『饅頭』店家資訊。(告知電話 02-29172323。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/7 下午 01:40:00 地區 不願透露

244711-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『手工腳踏車』店家資

訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『手工腳踏車』店家資訊。(告知電話 04-24629868。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/8/8 下午 03:40:00 地區 不願透露

244716-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『仙草』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『仙草』店家資訊。(告知電話 04-835-3111。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/9 上午 11:08:00 地區 不願透露

244756-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『櫻桃鴨』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『櫻桃鴨』店家資訊。(告知電話 08-7933121。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/15 下午 12:03:00 地區 台東縣

244763-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『花生糖』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『花生糖』店家資訊。(告知電話 06-2235301。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/16 上午 11:35:00 地區 台東縣

244791-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『家具』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『家具』店家資訊。(告知電話 03-4902000。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/21 上午 11:25:00 地區 不願透露

244800-1 主題 請回電告知 8/22 綜合台《台灣真善美》介紹木頭製品商家電話。
內容 請回電告知 8/22 綜合台 11:00《台灣真善美》介紹木頭製品商家電話。(查節目部提供資訊關鍵字查無資訊。)

回覆 已回電觀眾未能聯繫上曾小姐，並轉由她家人回應，我方告知是電視台後，家人答說她只是無聊且匆忙掛斷，並未成功轉知店家資訊《●森林走走吧（原木手作）電話：0927-211-580 地址：嘉義市東區林森東路 998 號》，以上說明。
張貼者 曾小姐 張貼日期 2024/8/22 下午 02:19:00 地區 新北市

244851-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『月亮蝦餅』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『月亮蝦餅』店家資訊。(告知電話 03-3583352。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/8/30 上午 11:05:00 地區 台東縣

新聞專題節目類
【新聞類】
244665-1 主題 詢問林益如主播是不是沒在報新聞了。
內容 詢問林益如主播是不是沒在報新聞了。(告知休假。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/8/1 下午 02:10:00 地區 不願透露

244674-1 主題 YT 新聞無法即時回放
內容 您好：我想反應最近 YT 直播新聞 每日每時段專開的 如午間 晚間整點新聞，以前都可以在直播時後退回放，現在變成固定沒有，可能設定忘了調，再麻煩留意一下，感謝！
回覆 因為奧運新聞版權問題不能回放 等剪輯處理完即可串流回看
感謝指教!
張貼者 張 張貼日期 2024/8/2 上午 11:28:00 地區 台北市

244830-1 主題 國道一號苗栗路段機車擦撞小貨車
內容 您所報導的與連結車擦撞這是不實的報導，事實是機車用小貨車擦撞，連結車因怕騎士被後方車子二度傷害，所以後續幫忙指揮交通

以及擋車，配合檢方提供行車記錄器，煩請查證之後更正您們的不實報導還給司機清白！

回覆 經查我們報導內容為，機車誤闖國道，遭小貨車擦撞，從稿頭內文到標題，都是機車和小貨車，完全沒有提到聯結車，資料都向國道員警查證過，絕無不實，亦無損及所謂”司機清白”。可查原帶為證。謝謝

張貼者 L****張貼日期 2024/8/27 下午 05:19:00 地區 嘉義縣市

工程收視類

244736-1 主題 台視數位頻道已經二週收不到訊號

內容 我住在基隆市百六街，平時常收不到台視數位頻道，但這次已長達二週。若說當地訊號不好，但奇怪的是其他 17 台數位頻道都正常，唯獨貴公司頻道收不到，請問若不收看有線電視，可有較佳解決方式?

回覆 回電觀眾，得知台視信號時有時無不穩定，經自動掃瞄頻道後，台視信號不見了，且天線是延用 SD 時代的天線，很可能是使用收視台視信號最差的 3 合一天線，建議觀眾先自設定 581MHz 頻率掃瞄頻道，若不行可能就是天線問題，建議換戶外數位電視專用天線，應可改善收視問題。

張貼者 蕭** 張貼日期 2024/8/12 上午 11:21:00 地區 基隆市

244775-1 主題 NCC 北區來電告知林先生反映收不到無線電視。

內容 NCC 北區來電告知林先生反映收不到無線電視。(雙溪區)

回覆 回電觀眾告知該站係雙溪區公所委外廠商維護，已將該站無信號發射問題告知區公所，請其委外廠商盡速處理。

張貼者 林先生 張貼日期 2024/8/19 上午 09:08:00 地區 新北市

244805-1 主題 映無線電視台視財經台收訊不穩。(埔里)

內容 映無線電視台視財經台收訊不穩。(埔里)

回覆 中部台同仁回電趙小姐，得知趙府住七樓以室外型天線固定在陽台接收，目前是對著日月潭方向，建議趙小姐將天線微調至更精確對準集集大山方向應可順利接收。
張貼者 趙小姐 張貼日期 2024/8/23 上午 10:29:00 地區 南投縣

244843-1 主題 聲音調整
內容 MOD 台視新聞台（503 台視新聞 HD）節目音量過小，跟廣告差異巨大，觀看體驗不太舒適，希望能做調整，感謝您！
回覆 透過電郵回覆，告知我們有持續觀察 MOD 台視新聞台（503 台視新聞 HD)節目音量與廣告差異是否過大問題，若有將會適時給予調校。
張貼者 Fa**** 張貼日期 2024/8/29 下午 07:52:00 地區 苗栗縣

觀眾服務
244689-1 主題 詢問是否會重播 8/4 奧運男雙羽球賽事。
內容 詢問是否會重播 8/4 奧運男雙羽球賽事。(告知未轉播奧運賽事。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/8/5 上午 10:20:00 地區 不願透露

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/

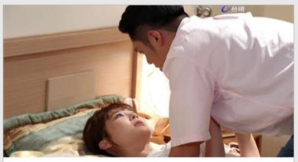



《全員請上車》極限鐵索難度高 張立東翻軟榫摔 花花作弊手法太粗糙 眾人大力吐槽...
TTV情報




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...
TTV情報

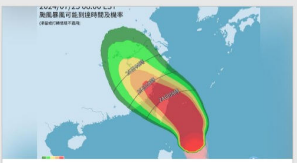



《追分成功 起家》何宜珊床戲激吻　差點掀翻床板 滾床遭比滾山坡累　王盈凱苦笑...
TTV情報

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...
TTV情報

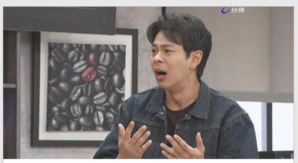

《全員請上車》寫真女星泳裝上陣 主持群默契備圈錢 梓梓大秀好身材 直攻標銘威弱點...
TTV情報


凱米颱風暴風圈估週三清晨襲陸　週四中心恐登陸
台視新聞網


《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
台視樂活



《常春養生密碼》肝硬化恐變肝癌 探討C型肝炎併發症
常春養生密碼


《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...
TTV情報

· 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。