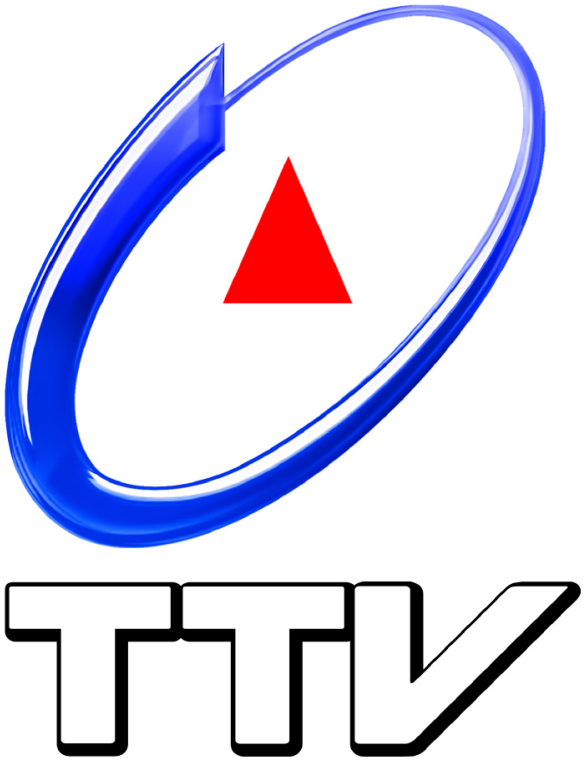


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年九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

　　台視一百一十三年九月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年九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。

台視一百一十三年九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。

◎一百一十三年九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九月，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：一百一十三年九月一日至九月三十日

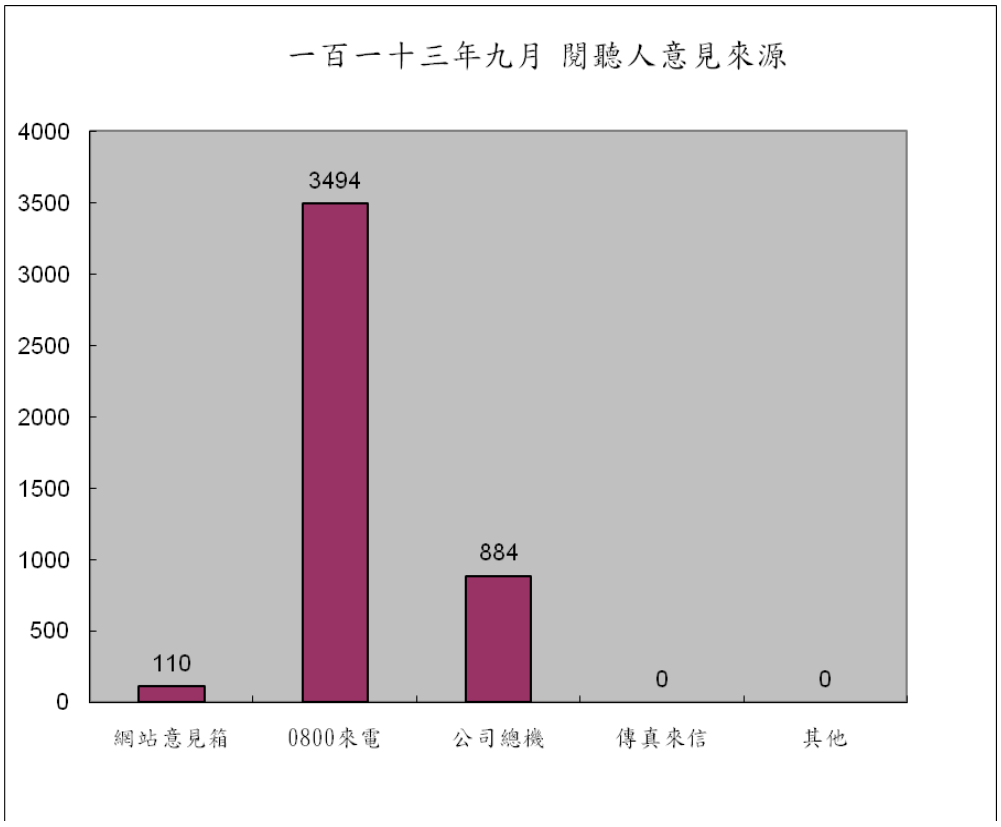
閱聽人意見總件數 4488 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
九月	64	11	0	16	4397

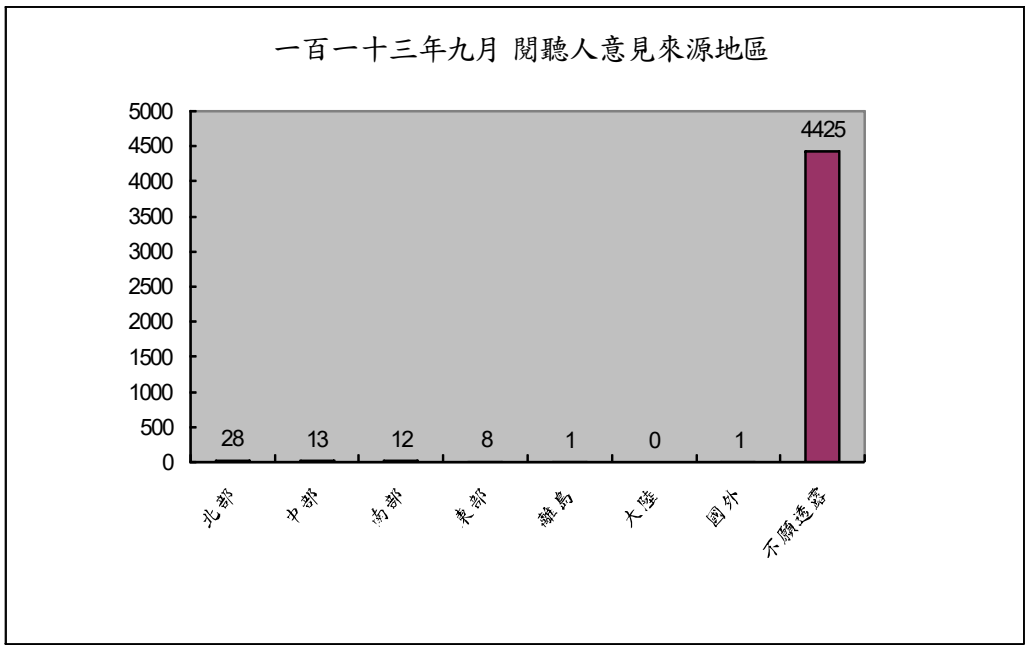
【閱聽人意見來源】

	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
九月	110	3494	884	0	0



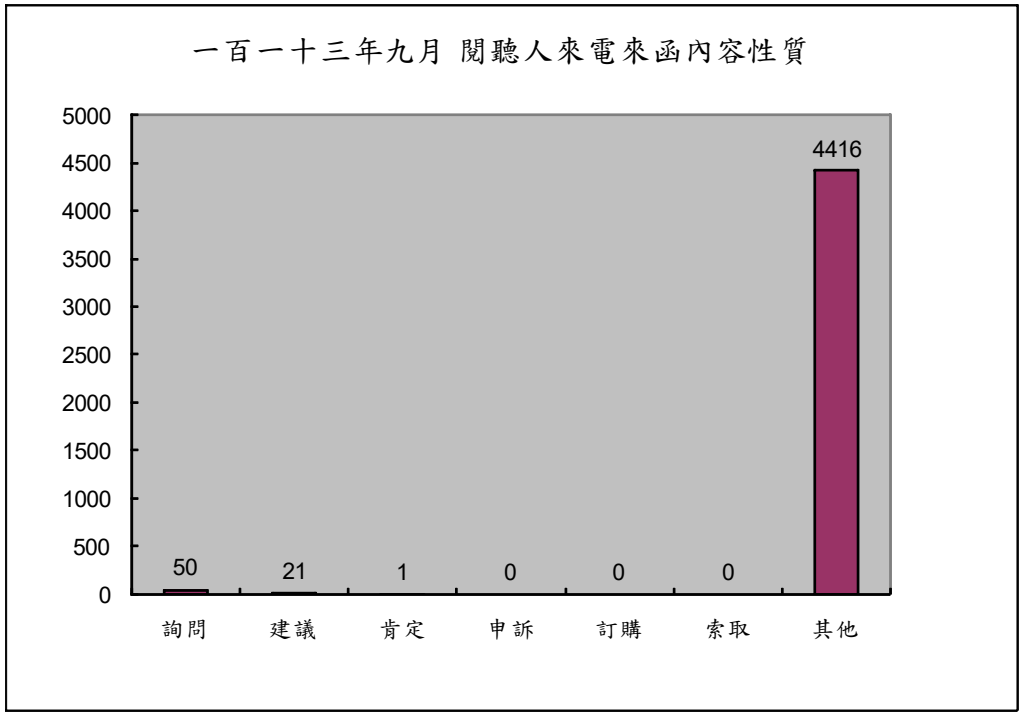
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	28	13	12	8	1	0	1	4425



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	50	21	1	0	0	0	4416



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	62	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		消費情報讚	2
第二名	航海王	3		嗨！營業中第四季	2
	熱線追蹤	3		楊麗花歌仔戲	2
第三名	360 行向前衝	2	第四名	1300 整點新聞	1
	午安您好	2		台灣真女人	1



五、台視公司一百一十三年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

245007-1 主題 詢問是否會賣《背著善宰跑》DVD。

內容 詢問是否會賣《背著善宰跑》DVD。(告知只有播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/26 下午 02:17:00 地區 不願透露

【社教】

244869-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『甘納豆』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『甘納豆』店家資訊。(告知電話 02-29927333。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/2 下午 01:49:00 地區 台北市

244877-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『窯烤麵包』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『窯烤麵包』店家資訊。(告知電話 037-822013。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/3 上午 11:45:00 地區 台東縣

244892-1 主題 留言詢問《360 行向前衝》報導『生鐵鍋』店家資訊。

內容 留言詢問《360 行向前衝》報導『生鐵鍋』店家資訊。(告知電話 03-4605027。)

張貼者 戴小姐 張貼日期 2024/9/6 下午 05:22:00 地區 不願透露

244957-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『桑葚』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『桑葚』店家資訊。(告知電話 03-4093386。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/18 下午 04:03:00 地區 台北市

244998-1 主題 抱怨《台灣真善美》的『寶寶粥』店家電話 02-22199340 會切斷。
內容 抱怨詢問綜合台《台灣真善美》的『寶寶粥』店家電話 02-22199340 打通都會直接切斷。(告知此為 2022 年播出資訊。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/25 下午 05:00:00 地區 台南市

245014-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『夏禾・達利』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『夏禾・達利』店家資訊。(告知電話 0916-616010。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/27 上午 11:48:00 地區 台東縣

245021-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『印加果』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『印加果』店家資訊。(告知電話 0939-973333。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/9/30 上午 11:48:00 地區 台東縣

【卡通】
244924-1 主題 反映週日《航海王》突然更改到週六播出。
內容 反映週日《航海王》突然更改到週六播出。(告知週日 18:30 首播未更改，週六為重播。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/9/12 下午 04:04:00 地區 台南市

244939-1 主題 航海王、蠟筆小新節目時間對調
內容 您好，請問航海王、蠟筆小新節目時間對調有公告嗎？亂更改時間，行之有年的節目時間調整，想看時都沒有看到，很可惡！
回覆 親愛的觀眾您好，謝謝您的來訊關注！ 節目調整皆有在節目時

段跑馬提前提醒，亦有在台視公司官網、Facebook 臉書粉絲團等更新。異動造成您的收視不便深感抱歉，我們會持續宣傳，也請您多多支持台視《航海王》及《蠟筆小新》，謝謝您！
張貼者 郭** 張貼日期 2024/9/15 下午 07:08:00 地區 台中市

244974-1 主題 航海王(海賊王)怎麼取消 18:00 播出？
內容 為什麼 9/22 的航海王(海賊王)怎麼取消 18:00 播出？也沒有預先通知？
回覆 親愛的觀眾您好，謝謝您的來訊關注！ 節目調整皆有於節目時段跑馬提前提醒，亦有更新台視公司官網、Facebook 臉書粉絲團等。異動造成您的收視不便深感抱歉，我們會持續宣傳，也請您多多支持台視《航海王》，謝謝您！
張貼者 陳** 張貼日期 2024/9/22 下午 06:15:00 地區 新北市

新聞專題節目類
【新聞類】
244896-1 主題 新聞播報
內容 陳酈亭主播在新聞播報與氣象播報時非常專業、口條清晰，請貴公司多給予鼓勵，並請多安排熱門時段讓酈亭主播有機會播報，謝謝！
回覆 謝謝您的支持肯定!
張貼者 林** 張貼日期 2024/9/8 下午 02:22:00 地區 台中市

244918-1 主題 建議主播的分配。
內容 建議主播的分配。非常喜歡鄔凱雯主播，希望能增加播報時間。
回覆 謝謝您的支持!
張貼者 廖先生 張貼日期 2024/9/11 下午 12:18:00 地區 不願透露

工程收視類

244909-1 主題 反映數位機上盒收視不佳。(和美鎮)

內容 反映數位機上盒收視不佳。(和美鎮)

回覆 一、9/10 14:32 回電後告知住家為三樓透天，附近有樓房阻擋，使用數位接收天線，反映台視與華視常無法收視。 二、告知利用數位接收機上盒內建數位接收強度及接收品質數值，重新調整天線方位，方向可朝南投百果山或者三義火炎山。 三、若有疑問，歡迎來電再反映。

張貼者 陳先生 張貼日期 2024/9/10 下午 02:20:00 地區 彰化縣

244951-1 主題 留言反映收不到台視。(南區)

內容 留言反映收不到台視。(南區)

回覆 南部台同仁回電林先生，得知林府位於台南市南區鹽埕路，魚骨型天線裝設 3 樓。建議其先檢查天線及電纜線、分配器、接頭等裝設情形，檢查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 林先生 張貼日期 2024/9/17 下午 05:53:00 地區 台南市

244987-1 主題 反映近二日數位電視無法收視。

內容 反映近二日數位電視無法收視。(登錄 OA 工程部回電。)

回覆 一、6/24 10:00 回電陳先生，告知家住北投。接收北投丹鳳山改善站，目前都無法收看電視。 二、利用監控畫面確認丹鳳山改善站設備發射正常。 三、請陳先生先自行在檢查其纜線及配線是否異常，若有疑問再來電反映。

張貼者 陳先生 張貼日期 2024/9/24 上午 09:48:00 地區 台北市

觀眾服務

244943-1 主題 詢問在消費情報讚上看到的清潔布要在哪購買。

內容 詢問在消費情報讚上看到的清潔布要在哪購買。(提供消費情報讚電話 0800-818688 請觀眾撥打詢問。)
張貼者 陳小姐 張貼日期 2024/9/14 上午 10:35:00 地區 台北市

244953-1 主題 詢問蘇逸洪是否有上班。
內容 詢問蘇逸洪是否有上班。(告知非本台主持人。)
張貼者 不願透露 張貼日期 2024/9/17 上午 09:20:00 地區不願透露

244960-1 主題 台視 APP 不能下載
內容 想請問一下貴公司在 play 商店上的台視 app 是否遭下架了，因為近期換手機後 於 play 商店上找不到。
回覆 因目前台視 APP 申請重新上架中，敬請耐心等候，感謝您對台視的支持，謝謝！
張貼者 J**I* 張貼日期 2024/9/19 下午 03:12:00 地區 新北市

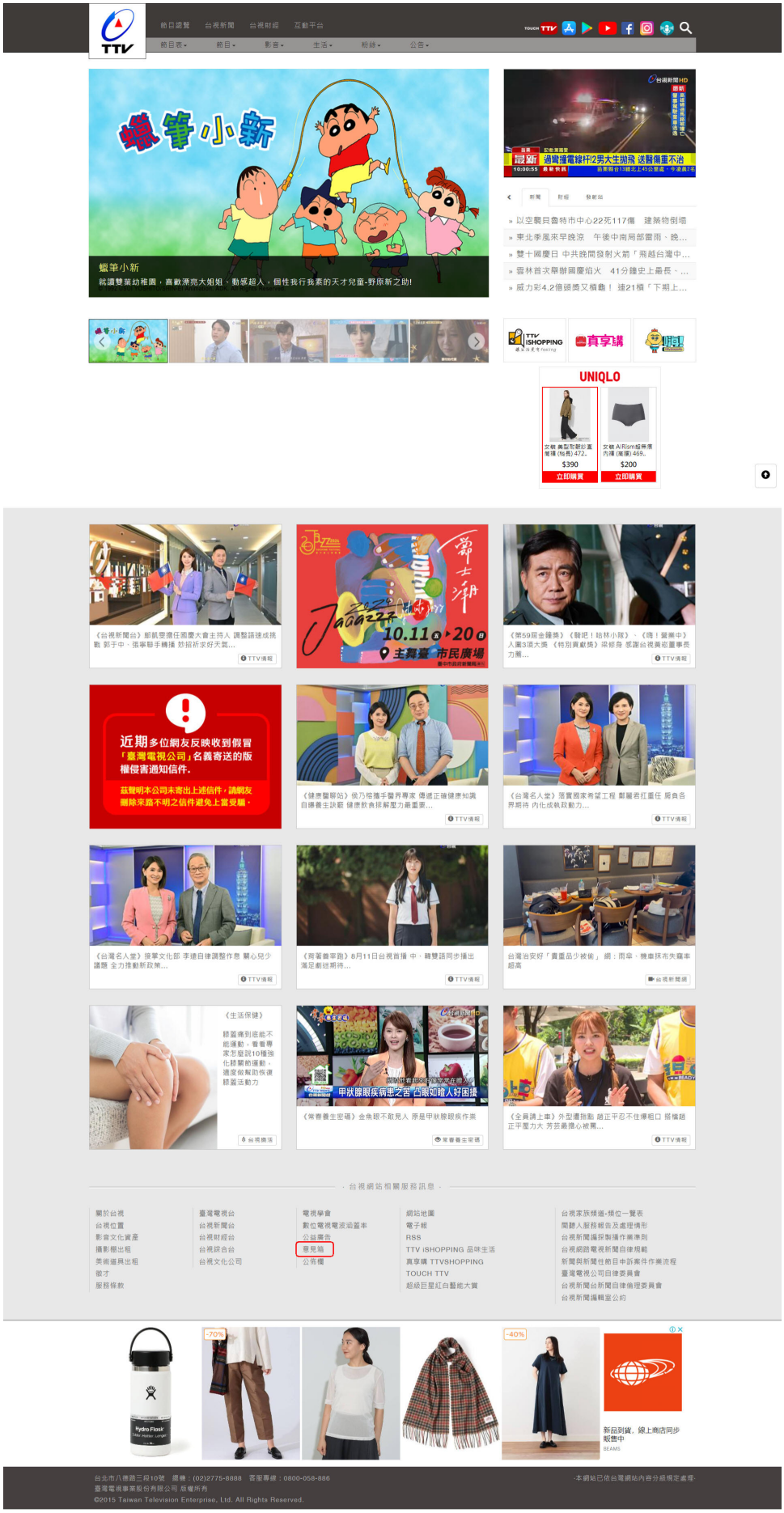
六、台視網站意見箱

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
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!
台視新聞HD
最新
過彎撞電線杆2男大生拋飛 送醫傷重不治
» 以空襲貝魯特市中心22死117傷　建築物倒塌
» 東北季風來早晚涼　午後中南局部雷雨、晚...
» 雙十國慶日 中共晚間發射火箭「飛越台灣中...
» 雲林首次舉辦國慶焰火　41分鐘史上最長、...
» 威力彩4.2億頭獎又槓龜！ 連21槓「下期上...
TTV iSHOPPING
真享購
UNIQLO
$390
立即購買
$200
立即購買
10.11 20
主舞臺 市民廣場
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。
《生活保健》
膝蓋痛到底能不能運動，看看專家怎麼說10種強化膝關節運動，適度做幫助恢復膝蓋活動力
甲狀腺眼疾病患之苦 凸眼如瞎人好困擾
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
數位電視電波頻率
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
-70%
-40%
新品到貨，線上商店同步販售中
BEAMS
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。