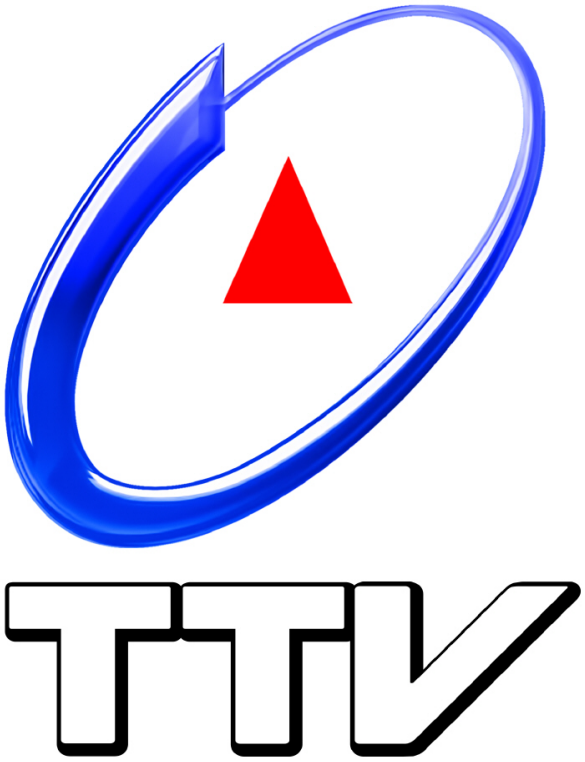


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十三年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十三年十二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

　　台視一百一十三年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百一十三年十二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。

台視一百一十三年十二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。

◎一百一十三年十二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十二月，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: 一百一十三年十二月一日至十二月三十一日

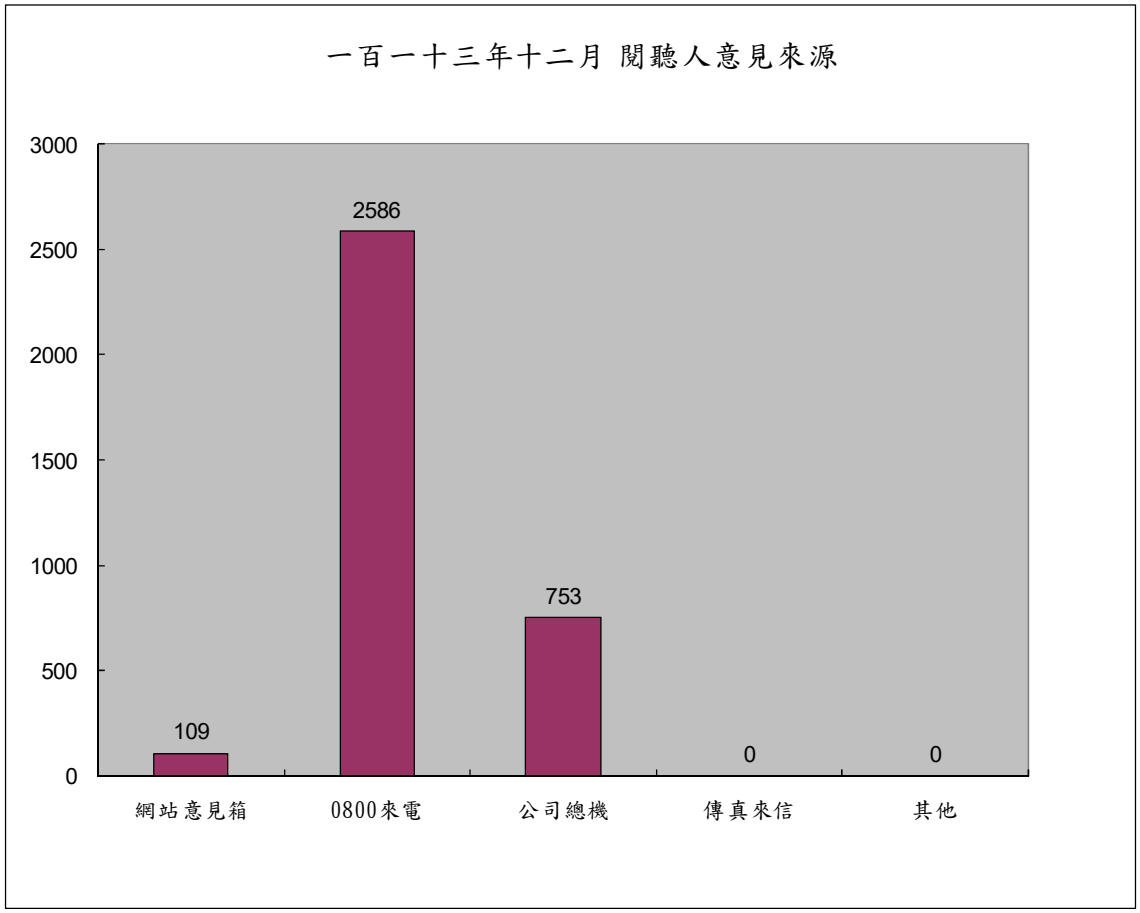
閱聽人意見總件數 3448 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	217	4	1	6	3220

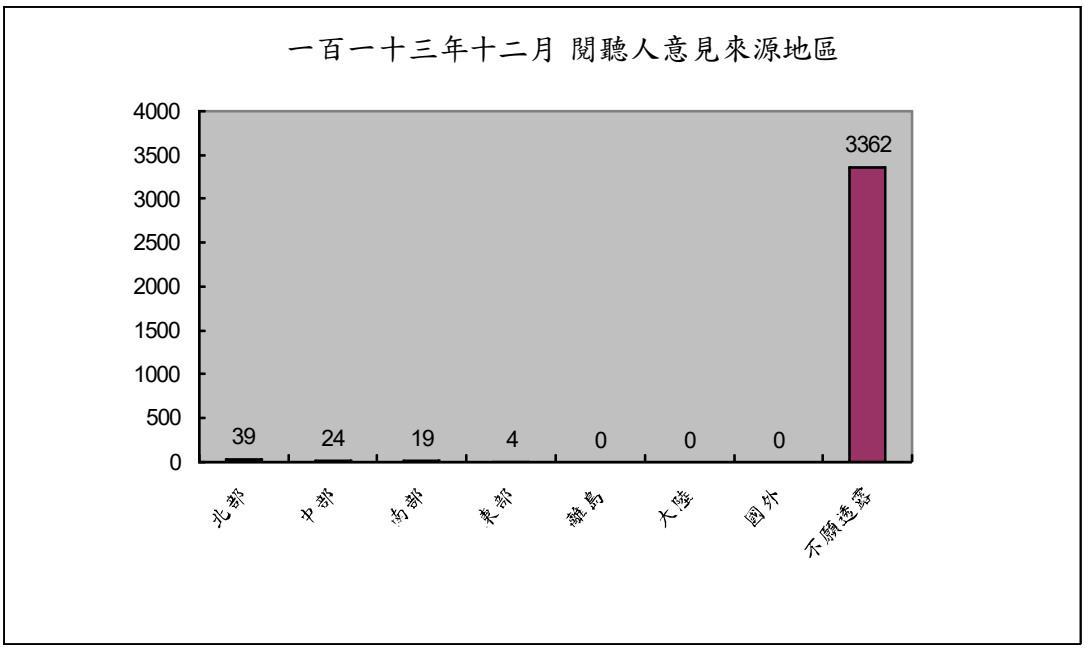
【閱聽人意見來源】

十二月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	109	2586	753	0	0



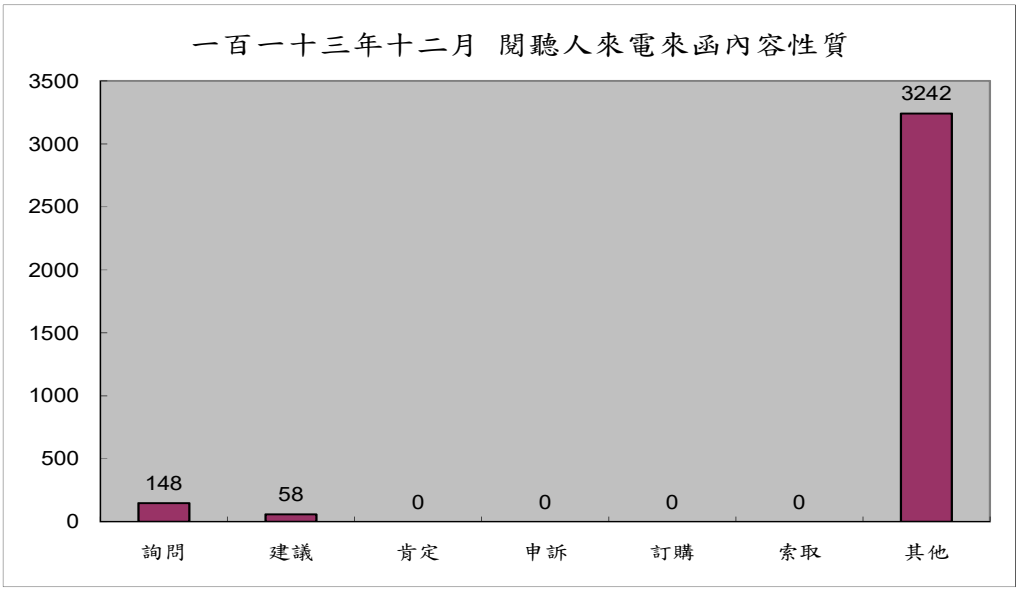
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	39	24	19	4	0	0	0	3362



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	148	58	0	0	0	0	3242



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	176	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	超級巨星 紅白藝能大賞	88		台灣真善美	2
第二名	美麗人生	24		夜市王	2
第三名	楊麗花歌仔戲	8		航海王	2
第四名	天下第一招	6		蠟筆小新	2
第五名	2025 蛇現幸福 台中跨年夜	2	第六名	0800 整點新聞	1



五、台視公司一百一十三年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

245397-1 主題 詢問 22:00《美麗人生》隔天重播時間。

內容 詢問 22:00《美麗人生》隔天重播時間。(告知沒有重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/2 下午 03:04:00 地區 不願透露

245405-1 主題 詢問 12/3 下午《美麗人生》沒有重播。

內容 詢問 12/3 下午《美麗人生》沒有重播。表示都只看下午的。(告知已取消下午重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/3 下午 02:00:00 地區 不願透露

245420-1 主題 詢問《美麗人生》播出時間。

內容 詢問《美麗人生》播出時間。(告知改為 22:00 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/5 下午 04:53:00 地區 不願透露

245566-1 主題 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲－君臣情深》本周是否完結篇。

內容 詢問綜合台《楊麗花歌仔戲－君臣情深》本周是否完結篇。(告知下周還在播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/20 上午 10:30:00 地區 台中市

【綜藝】

245496-1 主題 集數重複

內容 12/14 當晚的第二集夜市王重複播放了

回覆 您好，感謝對於夜市王的支持。自 12/14 起，每週六 2200 為首播集數。晚上 11 點將安排播重播集數。詳情請見台視官網節目表。謝謝。

張貼者 蔡** 張貼日期 2024/12/14 下午 11:22:00 地區 台中市

【特別節目】

245447-1 主題 詢問 ACCUPASS《2024 超級巨星紅白藝能大賞》email 打錯想更正。

內容 詢問 ACCUPASS《2024 超級巨星紅白藝能大賞》email 打錯想更正。(告知請洽 ACCUPASS 客服。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/9 下午 02:56:00 地區 不願透露

245459-1 主題 詢問 ACCUPASS 姓名更正。

內容 來電詢問 ACCUPASS《2025 超級巨星紅白藝能大賞》姓名打錯想更正。

回覆 已電話回覆依照第三方平台規定無法修改。

張貼者 李小姐 張貼日期 2024/12/10 上午 11:58:00 地區 不願透露

245469-1 主題 詢問 1/5《2025 超級巨星紅白藝能大賞》錄影開始時間。

內容 詢問 1/5《2025 超級巨星紅白藝能大賞》錄影開始時間。(告知目前暫定 16:00。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/11 上午 08:51:00 地區 不願透露

245483-1 主題 詢問 ACCUPASS 姓名修改和退票問題。

內容 來電詢問 ACCUPASS《2025 超級巨星紅白藝能大賞》姓名打錯想修改或退票。(告知無法修改和退票。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/12 下午 04:10:00 地區 不願透露

245523-1 主題 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》登記抽票問題。

內容 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》登記抽票問題。(已告知，詳情可參考官網。)

張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/17 下午 03:30:00 地區 不願透露

245534-1 主題 詢問 ACCUPASS 登記《2025 超級巨星紅白藝能大賞》票券。
內容 詢問已在 ACCUPASS 登記《2025 超級巨星紅白藝能大賞》票券，是否憑收到的報名序號在 12/9-12/22 到小巨蛋領票。(告知目前是登記要等抽獎。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/18 上午 09:55:00 地區 不願透露

245552-1 主題 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》登記抽票問題。
內容 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》登記抽票問題。(已告知，詳情可參考官網。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/19 下午 02:12:00 地區 不願透露

245550-1 主題 詢問 ACCUPASS 登記《2025 超級巨星紅白藝能大賞》只抽 250 位。
內容 詢問 ACCUPASS 登記《2025 超級巨星紅白藝能大賞》只抽 250 位觀眾，但小巨蛋可以容納上萬名觀眾，其他座位門票如何索取。(說明為節目預錄，告知免費贈票非開放所有席次。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/19 上午 10:04:00 地區 不願透露

245584-1 主題 詢問紅白票登記修改。
內容 詢問紅白票有成功登記,但姓名與身分證字號不同能否修改。(已回覆，系統無法修改資料。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/22 下午 07:00:00 地區 不願透露

245588-1 主題 詢問 ACCUPASS 登記《2025 超級巨星紅白藝能大賞》資料更改。
內容 詢問 ACCUPASS 登記《2025 超級巨星紅白藝能大賞》票券資料錯誤要更改。(告知無法更改。)

張貼者 先生 張貼日期 2024/12/23 下午 02:59:00 地區 不願透露

245604-1 主題 來電詢問 ACCUPASS《2025 超級巨星紅白藝能大賞》資料更改問題。
內容 來電詢問 ACCUPASS《2025 超級巨星紅白藝能大賞》補位登記姓名打錯想修改。(告知無法修改。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/24 下午 06:06:00 地區 不願透露

245623-1 主題 詢問是否轉播跨年晚會。
內容 詢問是否轉播跨年晚會。(告知轉播《2025 蛇現幸福 台中跨年夜》。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/26 上午 10:35:00 地區 不願透露

245639-1 主題 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》補位票券代領。
內容 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》如果抽到補位票券代領辦法。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/27 上午 09:48:00 地區 不願透露

245666-1 主題 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知官網有公告民眾抽票登記已結束。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/31 上午 09:56:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
245433-1 主題 留言反映 12/7 新聞『行車糾紛秒變認親大會 和友道路拍片挨罰』引用畫面沒告知。
內容 留言反映12/7新聞『行車糾紛秒變認親大會 和友道路拍片挨罰』引用他的畫面沒有詢問或告知。要求台視給個交代。

回覆 您好該則新聞我們是翻攝自社會事新聞影音,如果該網站撤除這則影片,本台亦會撤除
張貼者 張先生 張貼日期 2024/12/7 下午 08:22:00 地區 不願透露

【專題】
245656-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『蕭家魚湯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『蕭家魚湯』店家資訊。(告知電話 02-25815058。)
張貼者 小姐 張貼日期 2024/12/30 上午 10:52:00 地區 不願透露

工程收視類
245411-1 主題 反映數位電視看不到台視。(松山區)
內容 反映數位電視看不到台視。(松山區)
回覆 一、陽明山主站及南港山站發射正常。 二、12/4 16:00,17:19、18:43 回電謝小姐無人接聽。 三、12/5 09:34 ,11:00 回電謝小姐無人接聽。 四、經查松山區近日並無其他觀眾反應收視問題,研判應該是個案,待對方再來電後再給予技術協助。
張貼者 謝小姐 張貼日期 2024/12/4 上午 11:48:00 地區 台北市

觀眾服務
245503-1 主題 來電詢問今晚 8 點主頻節目。
內容 來電詢問今晚 8 點主頻節目。(告知節目為《全明星出發吧!》,新節目第 1 集播出。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/14 下午 12:48:00 地區 台中市

245619-1 主題 詢問劉宜函主播是不是沒在報新聞了。
內容 詢問劉宜函主播是不是沒在報新聞了。(告知休假。)
張貼者 先生 張貼日期 2024/12/25 下午 05:13:00 地區 不願透露

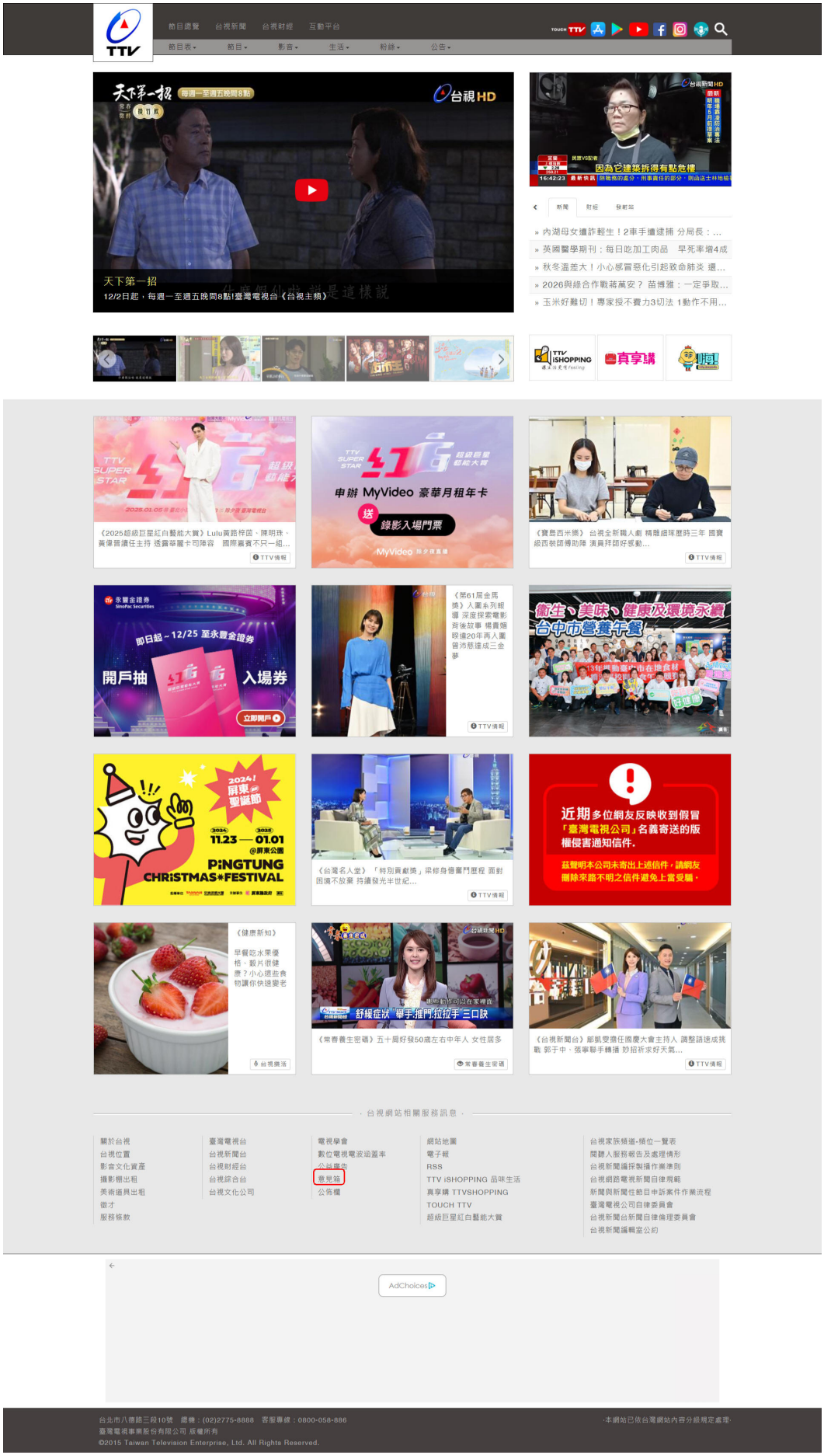
六、台視網站意見箱

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/


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
天下第一招
每週一至週五晚間8點
台視HD
12/2日起，每週一至週五晚間8點!臺灣電視台《台視主頻》
台視新聞HD
因為它遭惡拆得有點危樓
內湖母女遭詐輕生！2車手遭逮捕 分局長：...
英國醫學期刊：每日吃加工肉品 早死率增4成
秋冬溫差大！小心感冒惡化引起致命肺炎 還...
2026與綠合作戰蔣萬安？ 苗博雅：一定爭取...
玉米好難切！專家授不費力3切法 1動作不用...
TTV iSHOPPING
真享購
《2025超級巨星紅白藝能大賞》Lulu黃路梓茵、陳明珠、黃偉晉擔任主持 透露華麗卡司陣容 國際巨賞不只一組...
申辦 MyVideo 豪華月租年卡
送
錄影入場門票
MyVideo
《寶島百米樂》 台視全新綜人劇 精離總球歷時三年 國寶級西裝師傅助陣 演員拜師好感動...
永豐金證券
即日起～12/25 至永豐金證券
開戶抽
入場券
立即開戶
《第61屆金馬獎》入圍系列報導 深度探索電影背後故事 揭實現跨20年再入圍 曾沛慈達成三金夢
衛生、美味、健康及環境永續
台中市營養午餐
2024!
屏東
聖誕節
11.23 — 01.01
@屏東公園
PINGTUNG
CHRISTMAS*FESTIVAL
《台灣名人堂》「特別貢獻獎」梁修身憑奮鬥歷程 面對困境不放棄 持續發光半世紀...
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，
《健康新知》
早餐吃水果優格、穀片很健康？小心這些食物讓你快速變老
《常春養生密碼》五十肩好發50歲左右中年人 女性居多
舒緩症狀 "舉手推門,拉拉手"三口訣
《台視新聞台》鄒凱旻擔任國慶大會主持人 調整語速成挑戰 郭于中、張事聯手轉播 妙招祈求好天氣...
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
AdChoices
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。