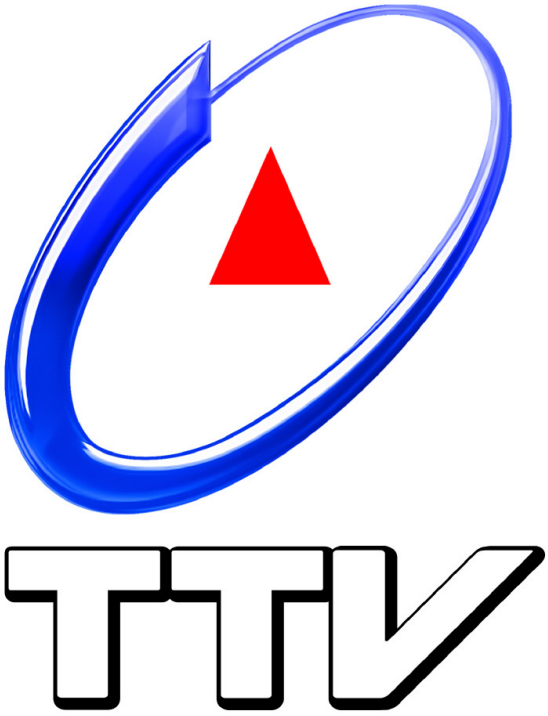


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年十一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

台視一百一十一年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年十一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　16

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。

台視一百一十一年十一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。

◎一百一十一年十一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一百一十一年十一月，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: 一百一十一年十一月一日至十一月三十日

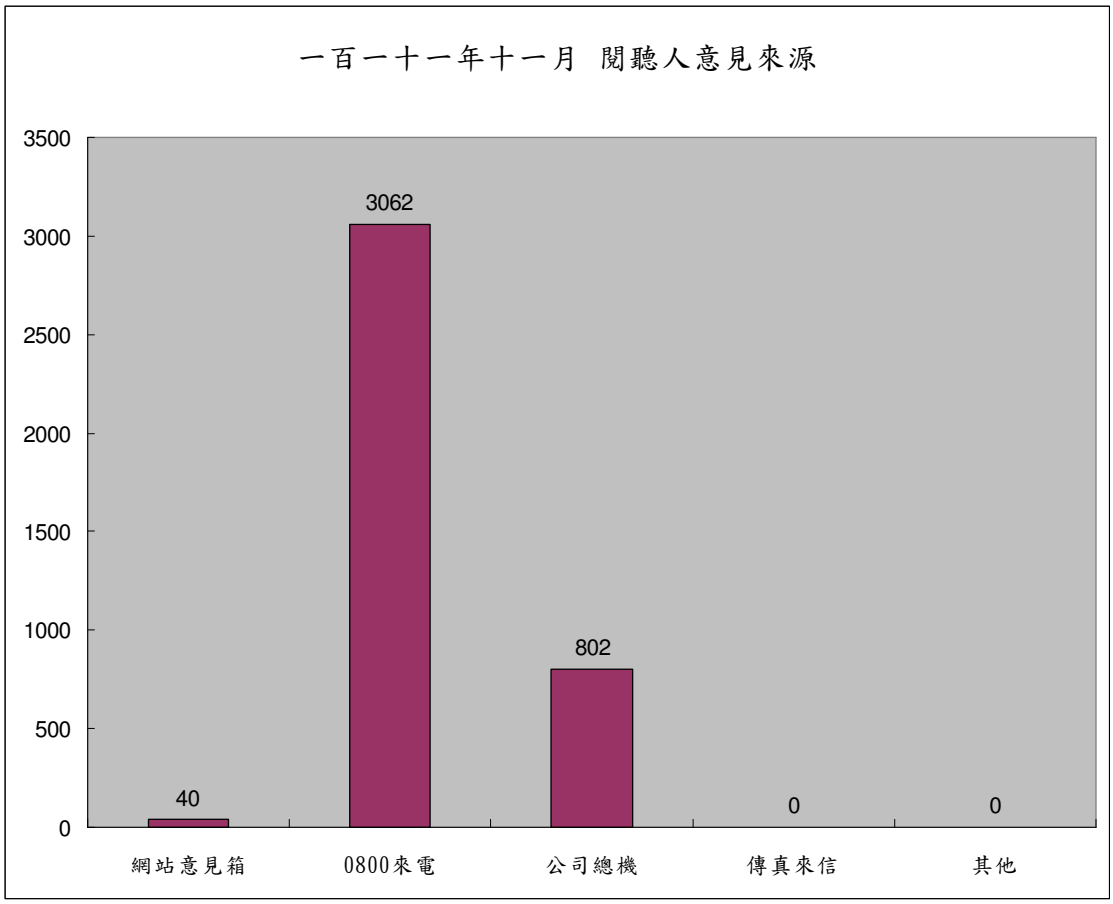
閱聽人意見總件數 3904 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	89	10	5	8	3792

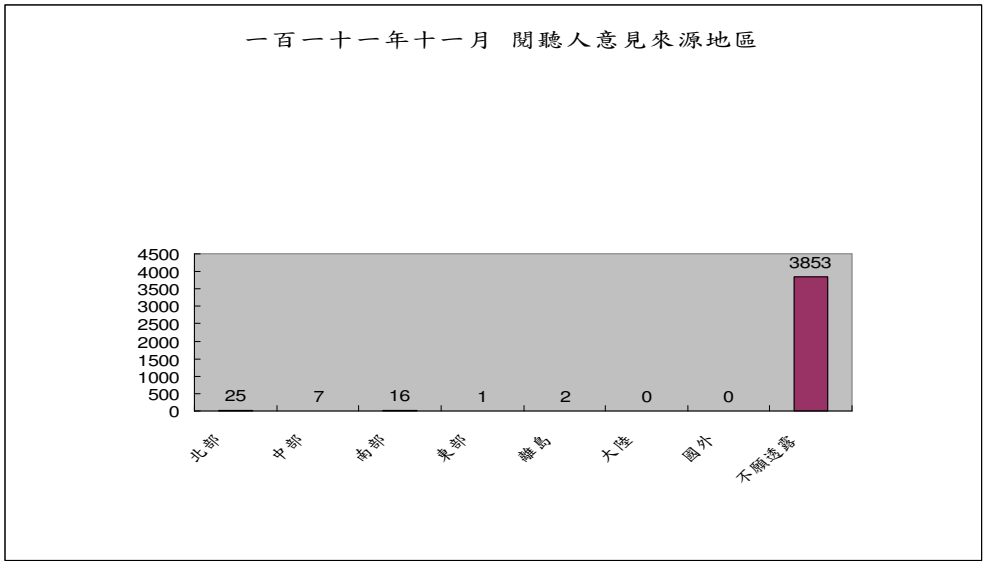
【閱聽人意見來源】

十一月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	40	3062	802	0	0



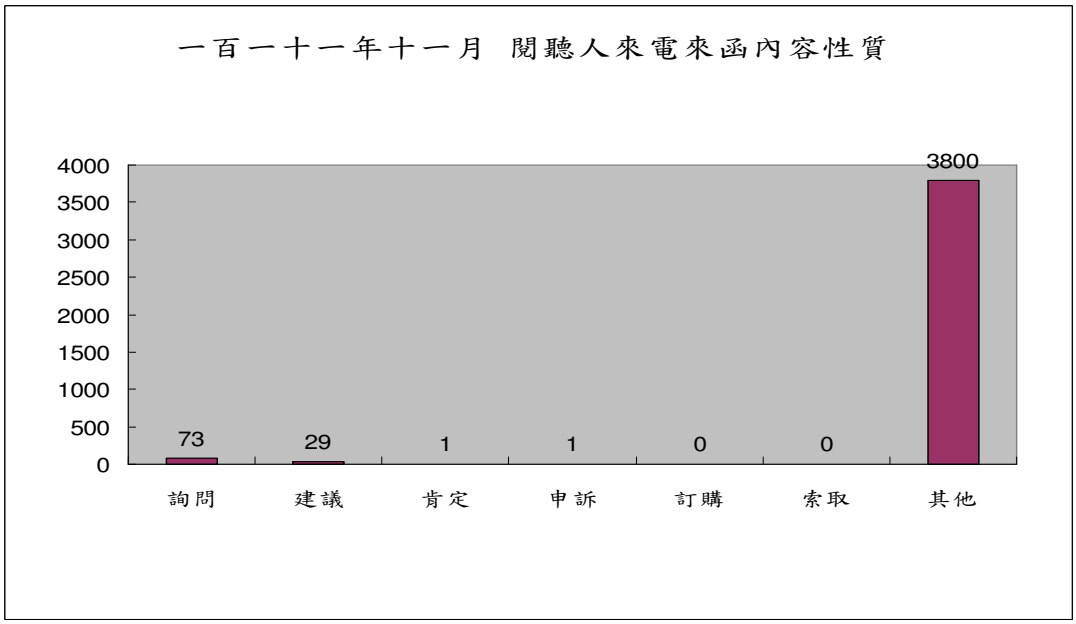
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	25	7	16	1	2	0	0	3853



【來電來函內容性質】

十一月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	73	29	1	1	0	0	3800



【閱聽人對意見處理的反應】

十一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	92	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	金馬獎	13	第六名	消費情報讚	4
第二名	美麗人生	8		超級巨星紅白藝能大賞	4
第三名	尋找台灣感動力	7	第七名	360 行向前衝	3
第四名	台灣真善美	6	第八名	幸福一點通	2
第五名	嗨！營業中	5		健康好簡單	2



五、台視公司一百一十一年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

232973-1 主題 抱怨《綠島金魂》出現男扮女裝的角色。

內容 抱怨《綠島金魂》出現男扮女裝的角色，認為電視台不應該播出這種不正常性別的戲劇，會交壞年輕人。希望不要有這種角色出現或剪掉這些戲。(告知全劇為拍攝完成後播出，說明尊重戲劇創作謝謝建議。)

張貼者 張先生 張貼日期 2022/11/28 下午 02:04:00 地區 台中市

【綜藝】

231847-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》錄影日期。

內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》錄影日期。(已告知留意官網公布資訊。)

張貼者 先生 張貼日期 2022/11/3 下午 04:24:00 地區 不願透露

232080-1 主題 【嗨！營業中】內容有誤，易誤導觀眾

內容 集數：第一集 時間：約 5:40 有誤內容： 成員討論清兵成分時，搞錯香蕉水與香蕉油功用。 香蕉水是油漆使用，香蕉油才可做為香料。希望能對已公布之影集進行修改 並於未來拍攝類似影片時能多注意影片中的片段內容

回覆 此為口誤，節目中主持人有做口述修正，此類問題會轉達製單注意，謝謝

張貼者 過** 張貼日期 2022/11/10 下午 10:11:00 地區 台南市

232188-1 主題 詢問《嗨！營業中》店長鬼鬼的電話要訂位。

內容 詢問《嗨！營業中》店長鬼鬼的電話要訂位。(告知參考臉書資

訊，一般無開放訂位。）
張貼者 小姐 張貼日期 2022/11/14 下午 04:22:00 地區 不願透露

232214-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》抽票活動內容。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》抽票活動內容。表示這麼晚都沒公佈會不會離錄影日期太近。（告知留意官網、臉書公佈，目前都尚未啟動。）
張貼者 小姐 張貼日期 2022/11/15 下午 03:48:00 地區 不願透露

232831-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》錄影日期。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》錄影日期。（告知依官網公告為準。）
張貼者 小姐 張貼日期 2022/11/25 下午 05:42:00 地區 不願透露

【卡通】
231865-1 主題 詢問 11/3 播出《蠟筆小新》單元名稱。
內容 詢問 11/3 播出《蠟筆小新》單元名稱。
回覆 已致電回覆告知對應單元名稱（經查為「星期天的我們家哦」）。
張貼者 吳小姐 張貼日期 2022/11/4 下午 03:29:00 地區 不願透露

【特別節目】
232090-1 主題 詢問《金馬獎頒獎典禮》播出日期時間。
內容 詢問《金馬獎頒獎典禮》播出日期時間。（已告知。）
張貼者 先生 張貼日期 2022/11/11 下午 04:20:00 地區 不願透露

232293-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。（已告知。）

張貼者 小姐 張貼日期 2022/11/17 上午 10:28:00 地

232380-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/11/18 上午 11:02:00 地區 不願透露

232484-1 主題 詢問有無轉播籃球比賽。金馬獎轉播時間。
內容 詢問有無轉播籃球比賽。金馬獎轉播時間。(已告知。)
張貼者 王先生 張貼日期 2022/11/19 下午 02:30:00 地區 新北市

新聞專題節目類
【新聞類】
231976-1 主題 詢問台北市長候選人辯論會轉播時間。
內容 詢問台北市長候選人辯論會轉播時間。(已告知收看台視新聞台 14:00-16:00。)
張貼者 陳先生 張貼日期 2022/11/5 上午 10:50:00 地區 不願透露

232458-1 主題 請注意錯別字
內容 11/19 晚間新聞在播報團團過世新聞時，其中訪問民眾感受，有出現"婉惜"，應該為"惋惜"，希望注意一下，謝謝!!
回覆 謝謝您的指正,我們會檢討改進
張貼者 張** 張貼日期 2022/11/20 下午 12:41:00 地區 台北市

232955-1 主題 反映台視新聞 youtube「完整公開」開票全紀錄沒有聲音。
內容 反映台視新聞 youtube 直播「完整公開」開票全紀錄的特別報導沒有聲音。(21:10 已恢復正常。)
張貼者 金先生 張貼日期 2022/11/26 下午 09:07:00 地區 桃園市

【專題】

231770-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『肉桂捲』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『肉桂捲』店家資訊。(告知電話 0916-116936。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/11/1 下午 04:48:00 地區 不願透露

231777-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹貝果』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹貝果』店家資訊。(告知電話 03-6573319。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/11/2 上午 11:15:00 地區 不願透露

231980-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『星級主廚愛上車仔麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『星級主廚愛上車仔麵』店家資訊。(告知電話 02-82832188。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/11/7 下午 12:22:00 地區 不願透露

232507-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『豬腳』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『豬腳』店家資訊。(告知電話 03-3873095。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/11/21 下午 01:45:00 地區 不願透露

財經台

232957-1 主題 詢問財經台股海揚帆主持人。
內容 詢問財經台股海揚帆主持人。(告知王嬿婷。)
張貼者 張先生 張貼日期 2022/11/27 下午 03:00:00 地區 不願透露

工程收視類

232030-1 主題 touchttv 臺灣電視台直播影片出現問題

內容 台視官網中，touchttv 臺灣電視台主頻直播影片有問題，二零二二年十一月九日早上七八點起，我用網路電視看影片時會一直重播重複廣告，正片節目都無法收看，請你們盡快處理，讓影片正常播放。

回覆 鄭先生,謝謝您寶貴的意見.目前節目播出已正常.也非常謝謝您支持台視.

張貼者 鄭** 張貼日期 2022/11/9 上午 10:06:00 地區 嘉義縣市

232762-1 主題 反映無線電視台視頻道訊號不好。(花蓮)

內容 反映無線電視台視頻道訊號不好。

回覆 花蓮發射站站台同仁回電觀眾劉小姐：得知劉府使用室外天線已安裝多年未曾檢查，告知觀眾可能天線方向偏離需要調整，或者是天線接頭銹蝕須要更換處理。

張貼者 劉小姐 張貼日期 2022/11/24 下午 04:41:00 地區 花蓮縣

233012-1 主題 反映無線電視台視近一周無畫面。(馬公)

內容 反映無線電視台視近一周無畫面。(馬公)

回覆 11/29 12:05 回電高小姐，告知台視設備故障，今天台視已先調借設備支援，預計下午當地台站負責人會收貨及換機。

張貼者 高小姐 張貼日期 2022/11/29 上午 10:38:00 地區 澎湖縣

觀眾服務

232012-1 主題 反映 11/8 新聞台法務部宣導 2023 年滿 18 歲成年人廣告為假消息。

內容 反映 11/8 新聞台在 13：48 左右看到一個法務部宣導什麼 2023

年滿18歲是成年人的廣告為假消息。認為11/26才要投票「18歲公民權」,為什麼台視已經知道18歲是成年人還播出不實廣告。(說明11/26是投「18歲公民權」與18歲為成年人是不同事情，但閱聽人堅持台視在播假廣告，故不在說明。)
張貼者 小姐 張貼日期2022/11/8 下午 02:06:00 地區 台中市

232629-1 主題 MOD用戶詢問財經台訂閱。
內容 MOD用戶詢問之前財經台不用訂閱，為什麼現在要訂閱。(告知自洽中華電信客服。)
張貼者 小姐 張貼日期2022/11/23 下午 01:52:00 地區 不願透露

232763-1 主題 詢問台視不是有廣告會全程轉播足球賽。
內容 詢問台視不是有廣告會全程轉播足球賽怎麼沒看到。(告知無此轉播。)
張貼者 先生 張貼日期2022/11/24 下午 05:20:00 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
台視六十週年特展
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
美麗人生 壯志高飛
每週一至週五 晚間8點
台視HD
【美麗人生 壯志高飛】
週一至週五晚間8點，臺灣電視台（台視主頻）
衛星系統觀測
全球導航
板塊擠壓 造山運動
平均移動 4~5公分/年
平均移動 7~8公分/年
每年期間平均移動值8公分
新聞
財經
發射站
» 高溫29-32度！ 北、東防短暫雨 西部日夜溫...
» 圖／「魔獸」來了！霍華德帽T、短褲清爽出...
» 蔡英文赴桃園挺鄭運鵬 民眾攜玩具槍出席遭逮
» 雙11「男性比較愛買」消費多4千 1優惠增下...
» 拌麵、炒菜加油應酥提味恐害高膽固醇、心...
TTV iSHOPPING
真享購
《美麗人生 壯志高飛》 小鮮肉狂追求 游詩璟劇中桃花開 真愛沒距離 目睭吃幼饅補眼睛...
TTV情報
健康小衛星
給你所有健康的秘訣
立即追蹤，按讚，分享
廣告
《第59屆金馬獎》入圍系列報導 深度剖析演員心聲 張孝全稱霸十年角逐影帝 游安順從影37年首度爭帝...
TTV情報
YUN BIN
榮獲四項
繆思設計大獎
雲林觀光與美學
《美麗人生 壯志高飛》 精彩好戲收視屢創佳績 柯叔元即將回歸 新角色令人期待...
TTV情報
國際多元服務精台
守護關懷無國界
(02)2960-3456或新北市境內可撥1999
越南語 #5126
英/菲律賓語 #5125
泰語 #5123
印尼語 #5122
緬甸語 #5100
GOLDEN
59
HORSE
AWARDS
59™ 金 馬 獎
11/19 (六)在台視
17:30 星光大道
19:00 頒獎典禮
《美麗人生 壯志高飛》 有效收視1.6 再登全國第一 尹彥凱新娘抱 梁舒涵目睭剪勾量...
TTV情報
蔬頻櫃本紙購2.0 - 過濟菜蔬
TTV iSHOPPING
《生活保健》
1111都還沒到，就已經開始買了，3原因讓你成為購物狂，透過就醫治療可解決
台視樂活
路跑前先暖身 防止熱脹冷縮血管破裂
《常春養生密碼》猛彈性心肌發炎 壯男長期打網咖猝死
常春養生密碼
《美麗人生 壯志高飛》 有效收視1.43 勇奪全國第一 精彩對手戲 方馨、尹彥凱飆演技...
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
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
抽獎查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
新聞報馬仔
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

編　號	459
發表日	2022/5/1
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 一部戲劇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部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 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回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 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，隔日呈交相關主管核示。 （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。