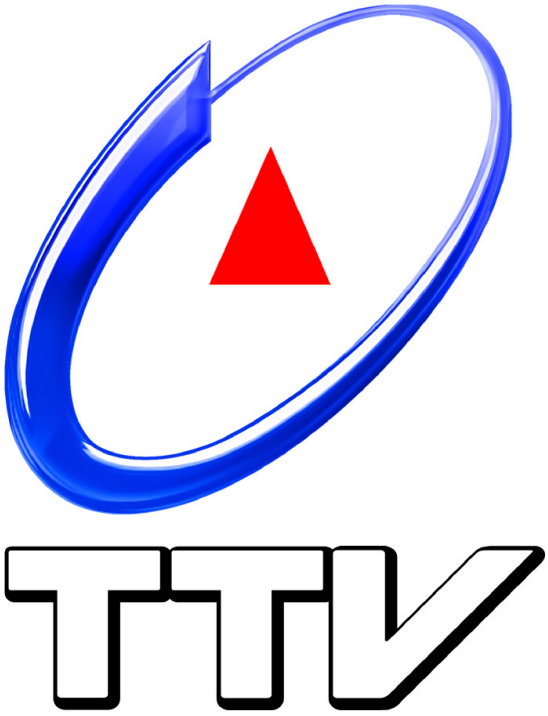


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十二年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十二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

　　台視一百一十二年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百一十二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。

台視一百一十二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。

◎一百一十二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一百一十二年十一月，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: 一百一十二年十一月一日至十一月三十日

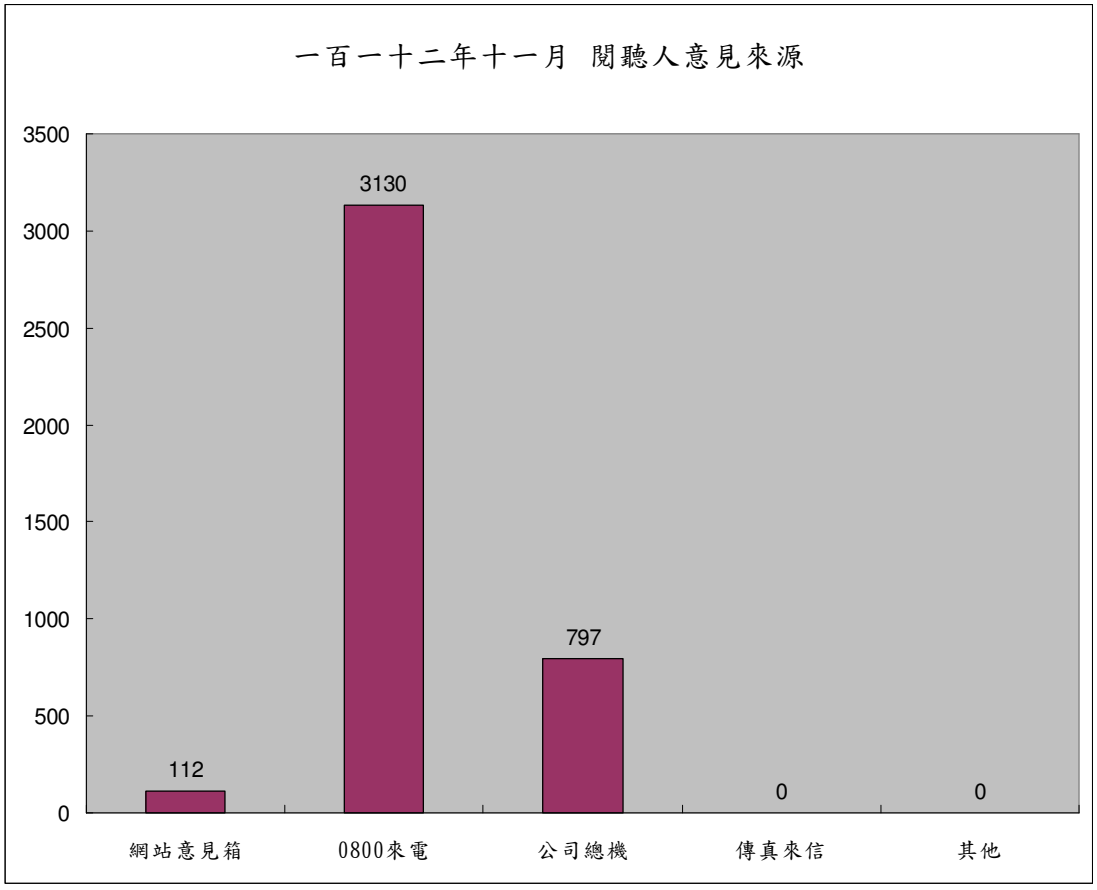
閱聽人意見總件數 4039 件。

【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
	97	9	5	16	3912

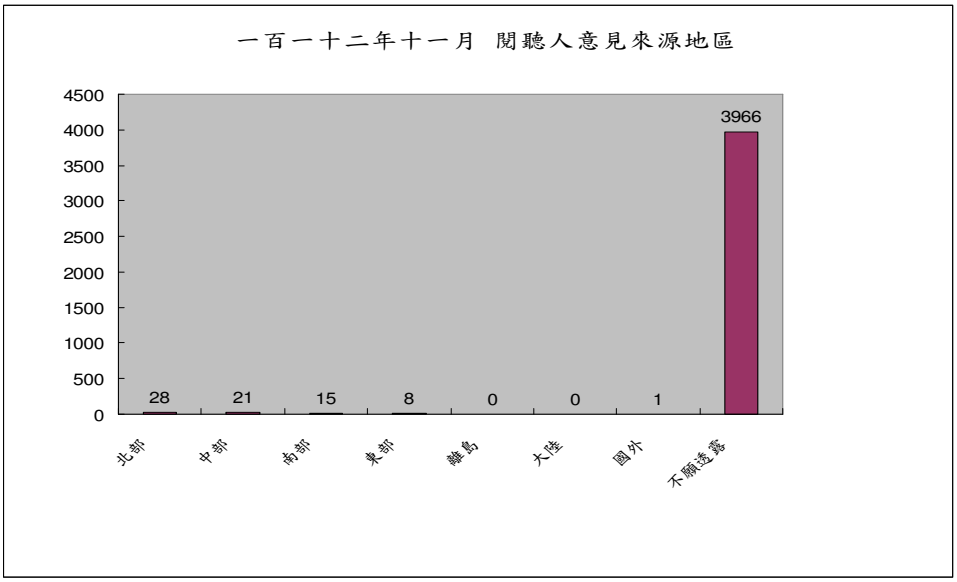
【閱聽人意見來源】

十一月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	112	3130	797	0	0



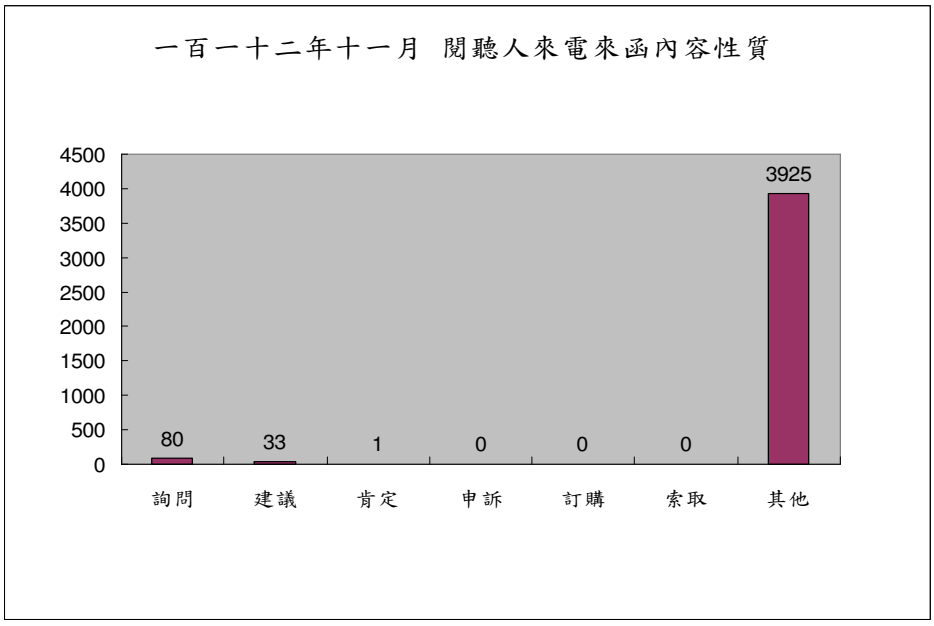
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	28	21	15	8	0	0	1	3966



【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
	80	33	1	0	0	0	3925



【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
	98	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	第五名	台語新聞	3
第二名	金馬獎	10	第六名	360 行向前衝	2
第三名	追分成功	5		不良執念清除師	2
第四名	消費情報讚	4		生生世世	2
	黃金光輝的人生	4		股市即時通	2



五、台視公司一百一十二年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

240863-1 主題 詢問《美麗人生》為什麼突然沒有播出。

內容 詢問《美麗人生》為什麼突然沒有播出，為什麼在播《生生世世》。(告知 2023/7/24 已播畢。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/11/3 下午 01:41:00 地區 不願透露

240875-1 主題 觀眾意見反應

內容 您好 我是台視的忠實觀眾 想請問為什麼你們廣告要播的戲劇都因為版權問題而不能播 ？但是又一直打廣告要播 讓我們這些忠實觀眾有被騙的感覺！！上次的韓劇紳士與小姐沒播 這次的不良執念清除師也這樣 可以請你們改進嗎？不要讓廣大的觀眾很期待戲劇播出 但又失望 謝謝妳們

回覆 吳小姐您好，目前對於 MOD 及 OTT 版權無法播出的節目，其預告片的最後一頁上（左下角或是右下角),我們都會壓上版權資訊，以提醒觀眾。造成您的不便，非常抱歉，也請持續支持台視頻道。

張貼者 吳小姐 張貼日期 2023/11/5 下午 10:15:00 地區 屏東縣

240931-1 主題 詢問《追分成功》播出日期。

內容 詢問《追分成功》播出日期。抱怨一直播廣告又不告訴他哪天播出。(告知快播出了敬請期待。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/11/13 上午 10:35:00 地區 台北市

241977-1 主題 詢問《追分成功》播出時間。

內容 詢問《追分成功》播出時間。(已告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2023/11/21 上午 11:22:00 地區 不願透露

241999-1 主題 YT 重新上傳的"遇見幸福 300 天"，看一看會
內容 小編您好，不好意思，想詢問一下，YT 之前重新上傳的"遇見幸福 300 天"，怎麼問題都沒有改善，一樣的問題又再發生... 觀看視頻時，為什麼看一看都會突然沒有聲音??? 還有最前面的片頭，也沒有聲音，有些畫面看一看會卡住不動... 能不能麻煩上傳正常版的全集，不會莫名消音，整集畫面也能順暢的那種，不然這樣都沒辦法好好追完這部?
回覆 因為音樂版權因素, 未取得授權部份會消音處理。
張貼者 邱小姐 張貼日期 2023/11/24 上午 11:24:00 地區 新北市

242025-1 主題 詢問追分成功見面會的時間。
內容 詢問追分成功見面會的時間。(網路查訊後已告知。)
張貼者 黃先生 張貼日期 2023/11/25 下午 01:05:00 地區 不願透露

242053-1 主題 詢問《歌謠風華-初聲》是否有出版 DVD。
內容 詢問公視正在重播台視的《歌謠風華-初聲》是否有出版 DVD。(告知非台視製作沒有相關產品。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/11/30 上午 11:01:00 地區 新北市

【綜藝】
241944-1 主題 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知尚未啟動相關活動建議留意官網資訊。)
張貼者 王先生 張貼日期 2023/11/16 上午 11:02:00 地區 台北市

【社教】

240889-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『高雄米糕』店家資訊。
內容 詢問《360 行向前衝》報導『高雄米糕』店家資訊。(告知電話 07-5333168。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/11/7 下午 02:28:00 地區 不願透露

241955-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『肉脯』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『肉脯』店家資訊。(告知電話 04-26621140。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/11/17 上午 11:08:00 地區 不願透露

241994-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『牛軋餅』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『牛軋餅』店家資訊。(告知電話 03-2521224。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/11/23 上午 11:18:00 地區 不願透露

【特別節目】
241973-1 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 2023/11/20 下午 06:40:00 地區 台中市

242011-1 主題 居然馬上有字幕
內容 我是一個聽障者，我很喜歡看三金典禮，雖然有手語直譯但感受不到氛圍且看不動……每次只能看有加字幕版的重播，看了今天台視字幕版的金馬 60 重播（居然已有字幕版，感謝台視！！！！）
回覆 感謝您的來信，也謝謝對金馬獎的支持。
張貼者 張小姐 張貼日期 2023/11/26 下午 01:38:00 地區 新北市

242027-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮重播時間。

內容 詢問金馬獎頒獎典禮重播時間。(總值日員：林君玫-已告知 13：00 重播。)
張貼者 不願透露 張貼日期 2023/11/26 上午 10:40:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
240896-1 主題 詢問台視新聞台是否要直播「賴桑與我」粉絲見面會。
內容 詢問台視新聞台是否要直播「賴桑與我」粉絲見面會。(告知在 youtube 台視新聞 TTV NEWS。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/11/8 上午 09:58:00 地區 不願透露

240932-1 主題 詢問 11/12 新聞『月老牽線！520 名男女參加聯誼 光棍節拚脫單』資訊。
內容 詢問 11/12 新聞報導『月老牽線！520 名男女參加聯誼 光棍節拚脫單』報名相關詳細資訊。(告知為台南正統鹿耳門聖母廟發布。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/11/13 上午 11:58:00 地區 雲林縣

241939-1 主題 反映新聞台突然沒有刊登外幣資訊。
內容 反映新聞台突然沒有刊登外幣資訊。表示以前 13：00 前後畫面左下角都會有外幣資訊，為什麼現在都沒有。(已告知近期鏡面調整，後續將恢復播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/11/15 下午 01:00:00 地區 不願透露

242042-1 主題 反映新聞台都只報導民進黨的新聞。
內容 反映新聞台都只報導民進黨的新聞，都沒有報導國民黨、民眾黨的新聞。(告知有新聞都會報導。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/11/28 下午 04:44:00 地區 不願透露

財經台

240911-1 主題 反映 11/8 財經台 16：00《國際財經脈動》突然沒有播出。

內容 反映 11/8 財經台 16：00《國際財經脈動》突然沒有播出。(告知停播一次。)

張貼者 黃先生 張貼日期 2023/11/9 下午 04:38:00 地區 雲林縣

242029-1 主題 詢問財經台《股市即時通》是否為當日即時。

內容 詢問財經台《股市即時通》是否為當日即時。(告知是當日直播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2023/11/27 上午 11:31:00 地區 不願透露

工程收視類

241947-1 主題 反映無線電視台視訊號差。(南區)

內容 反映無線電視台視訊號差。(南區)

回覆 一、中部組同仁去電了解，得知近日台視、華視、公視、民視收訊不良，僅收到中視，家住四樓透天，SONY 液晶電視、戶外八木天線。二、已告知觀眾火炎山及南投發射正常，建議檢查天線接頭是否浸水鏽蝕並調整天線接收方向及重新掃描頻道或請電器行改善，如無改善再與本站聯繫。

張貼者 殷先生 張貼日期 2023/11/16 下午 01:52:00 地區 台中市

241966-1 主題 收視不良

內容 台視數位無線台，從 15-18 台最近天氣良好，也是卡卡的時常斷訊，請檢修維護。

回覆 11/20 17:35 回電告知收視已恢復正常了。

張貼者 鄧** 張貼日期 2023/11/20 上午 11:30:00 地區 桃園市

241984-1 主題 反映無線電視只有台視四台收訊不穩。(屏東市區)
內容 反映無線電視只有台視四台收訊不穩。表示家住屏東市區不是什麼偏遠地方。
回覆 一、南部台同仁去電了解，余先生反映近期台視收訊不良，畫面會有馬賽克的情況，得知住家為透天厝、接收天線裝於2樓窗戶，電視機於1樓。 二、台視強度：9、品質：0，中視強度：26、品質：100。建議請其檢查纜線及接頭，調整接收天線方向位置，即可改善收視情況。已留站台電話供諮詢。
張貼者 余先生 張貼日期 2023/11/22 下午 01:32:00 地區 屏東縣

觀眾服務
240917-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮網路收看方式。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮網路收看方式。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2023/11/10 下午 03:12:00 地區 不願透露

240940-1 主題 查證台視是否有在蝦皮購物開賣場真享購。
內容 查證台視是否有在蝦皮購物開賣場真享購。(告知為台視文化。)
張貼者 小姐 張貼日期 2023/11/14 下午 01:40:00 地區 不願透露

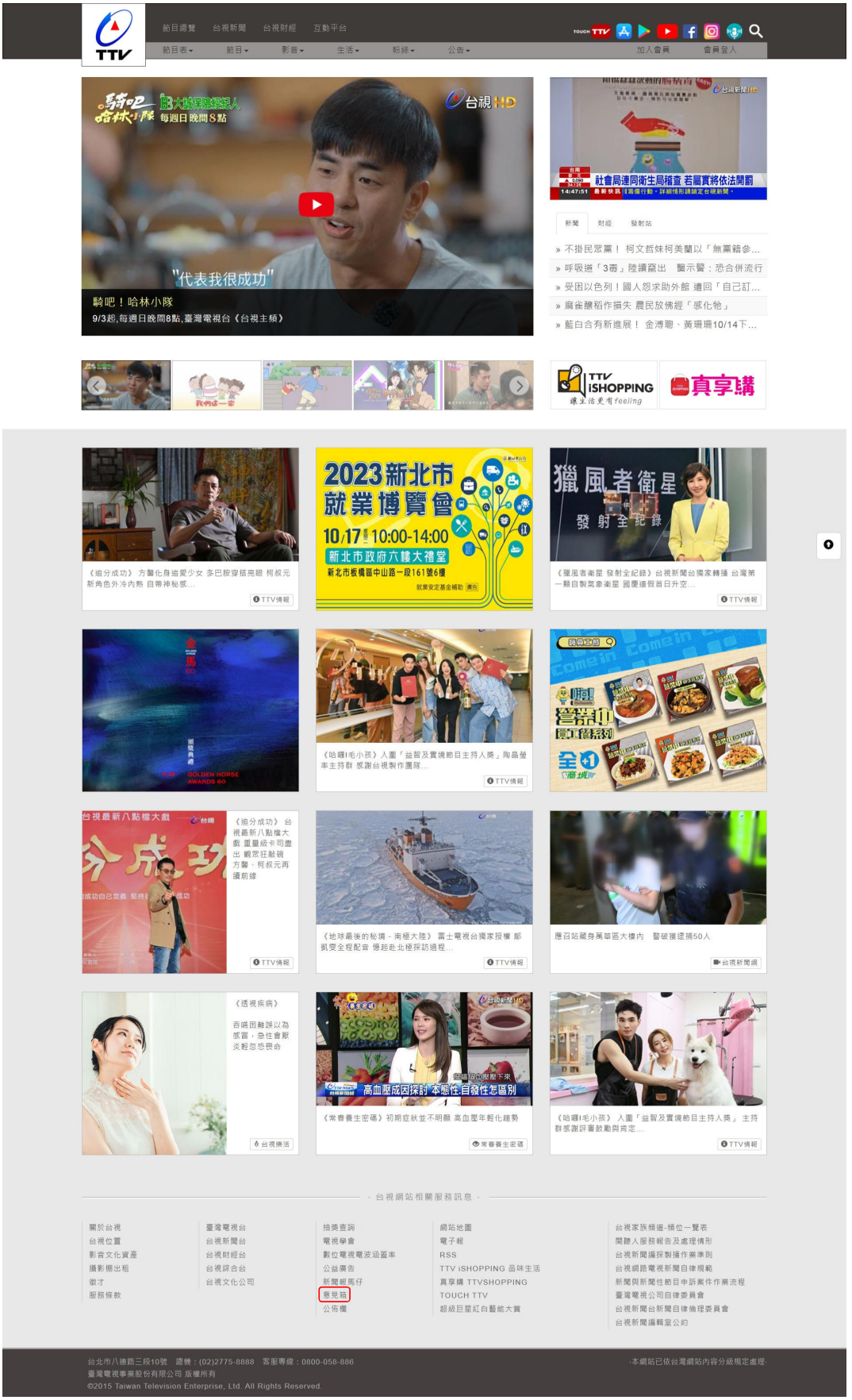
六、台視網站意見箱

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
加入會員
會員登入
騎吧！哈林小隊
每週日晚間8點
台視HD
"代表我很成功"
騎吧！哈林小隊
9/3起,每週日晚間8點,臺灣電視台《台視主頻》
社會局連同衛生局稽查 若屬實將依法開罰
新聞
財經
發射站
» 不掛民眾黨！ 柯文哲妹柯美蘭以「無黨籍參...
» 呼吸道「3毒」陸讀竄出 醫示警：恐合併流行
» 受困以色列！國人怒求助外館 遭回「自己訂...
» 麻雀釀稻作損失 農民放佛經「感化牠」
» 藍白合有新進展！ 金溥聰、黃珊珊10/14下...
TTV iSHOPPING
真享購
《追分成功》 方馨化身追愛少女 多巴胺穿搭亮眼 柯叔元新角色外冷內熱 自帶神秘感...
TTV情報
2023新北市就業博覽會
10/17 10:00-14:00
新北市政府六樓大禮堂
新北市板橋區中山路一段161號6樓
獵風者衛星
發射全紀錄
《獵風者衛星 發射全紀錄》台視新聞台獨家轉播 台灣第一顆自製氣象衛星 國慶連假首日升空...
TTV情報
金馬
GOLDEN HORSE AWARDS 60
《哈囉i毛小孩》入圍「益智及實境節目主持人獎」陶晶瑩率主持群 感謝台視製作團隊...
TTV情報
嗨！營業中 真工餐系列
全+1 商城
台視最新八點檔大戲
《追分成功》台視最新八點檔大戲 重量級卡司盡出 觀眾狂敲碗 方馨、柯叔元再續前緣
TTV情報
《地球最後的秘境－南極大陸》 富士電視台獨家授權 鄭凱雯全程配音 帶起赴北極探訪過程...
TTV情報
應召站藏身萬華區大樓內 警破獲逮捕50人
台視新聞網
《透視疾病》
吞嚥困難誤以為感冒，急性會厭炎輕忽恐要命
台視康活
高血壓成因探討 本態性自發性怎區別
《常春養生密碼》初期症狀並不明顯 高血壓年輕化趨勢
常春養生密碼
《哈囉i毛小孩》入圍「益智及實境節目主持人獎」主持群感謝評審鼓勵與肯定...
TTV情報
台視最新八點檔大戲
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
新聞超馬仔
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
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。