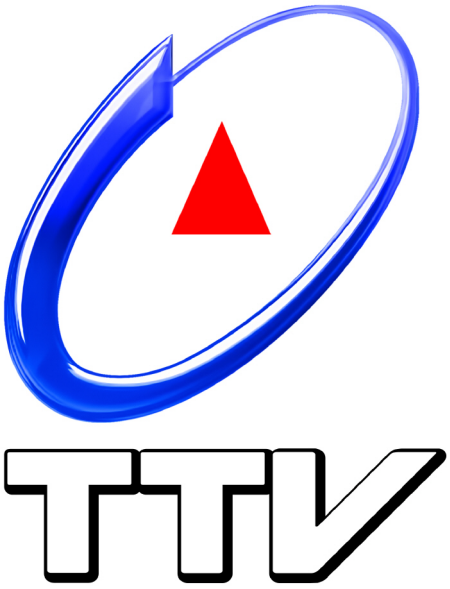


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十四年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

　　台視一百一十四年一月資料統計表及圖表　7

五、一百一十四年一月閱聽人意見處理情形　9

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　14

一、台視閱聽人服務說明

為廣大的閱聽人提供最完善的服務，是台視公司長期以來秉持的企業理念之一，目前設有閱聽人免費服務專線 0800-058-886 處理各類型閱聽人服務外，台視公司總機 02-2775-8888、台視公司全球資訊網站(http://www.ttv.com.tw/)設有意見箱，隨時均可接受閱聽人提供訊息。

台視公司為服務及重視閱聽人意見與加強相互交流，相關業務有專責專人服務，強化閱聽人反映意見之處理。

專責專人為閱聽人提供最即時之服務，並將閱聽人意見輸入並儲存於台視公司 OA 網站系統，以供同仁閱覽，建立公司全體同仁客服共識，觀眾提供之重要建議亦作為各部門檢討改進之參考。

台視公司於各節新聞與節目時段、台視公司全球資訊網站、報紙電視節目表刊登台視公司 0800 客服專線，提供閱聽人方便查詢反映意見。

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

各項意見均由客服人員彙整處理，每筆資料依據日期、時間輸入台視公司 OA 網站系統並分類。

（二）主管總值日接獲電話

由排定各部門之各級主管周六、周日及國定假日總值日班表，依序輪值客服電話服務，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，均由專責客服人員依客服程序完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

閱聽人在網站意見箱填寫的每則內容，均由專責客服人員每日至台視公司 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之內回覆。

其他：

傳真或來信。

台視一百一十四年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。

◎一百一十四年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

【閱聽人意見來源】

(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。

(四)台視全球資訊網站觀眾意見箱。

(五)傳真、來信。

【閱聽人意見處理時間】

（一）工作日客服人員安排輪值時間為 08:30-20:00，例假日值班人員輪值時間為 08:30-22:00，上述時間之外總機另有安全衛生室執勤人員協助客服，同時 0800 專線設置有夜間語音留言系統且有專人處理。

（二）國定例假日設有總值日輪班機制，由主管職分三班接聽閱聽人來電，接聽時間為 08:30-22:00。總值日人員接聽記錄則由客服人員負責彙整處理；如閱聽人有收視問題更可以直接轉給工程部 24 小時值班人員立即處理。

【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，讓閱聽人知道意見反映後之後續處理流程。

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。詳細處理流程可參考圖及以下之說明。

(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記錄表後，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，每筆資料系統均顯示未回覆天數，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，再由相關單位或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、台視閱聽人意見統計分析

【說明】

此項閱聽人意見統計期間為民國一百一十四年一月，來源為台視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、台視網站觀眾意見箱、傳真或來信。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、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。

利用台視 OA 網站意見箱-意見統計系統，依照閱聽人意見涉及頻道、意見來源、來源地區、內容性質、提及最多的節目名稱來進行分析，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: 一百一十四年一月一日至一月三十一日

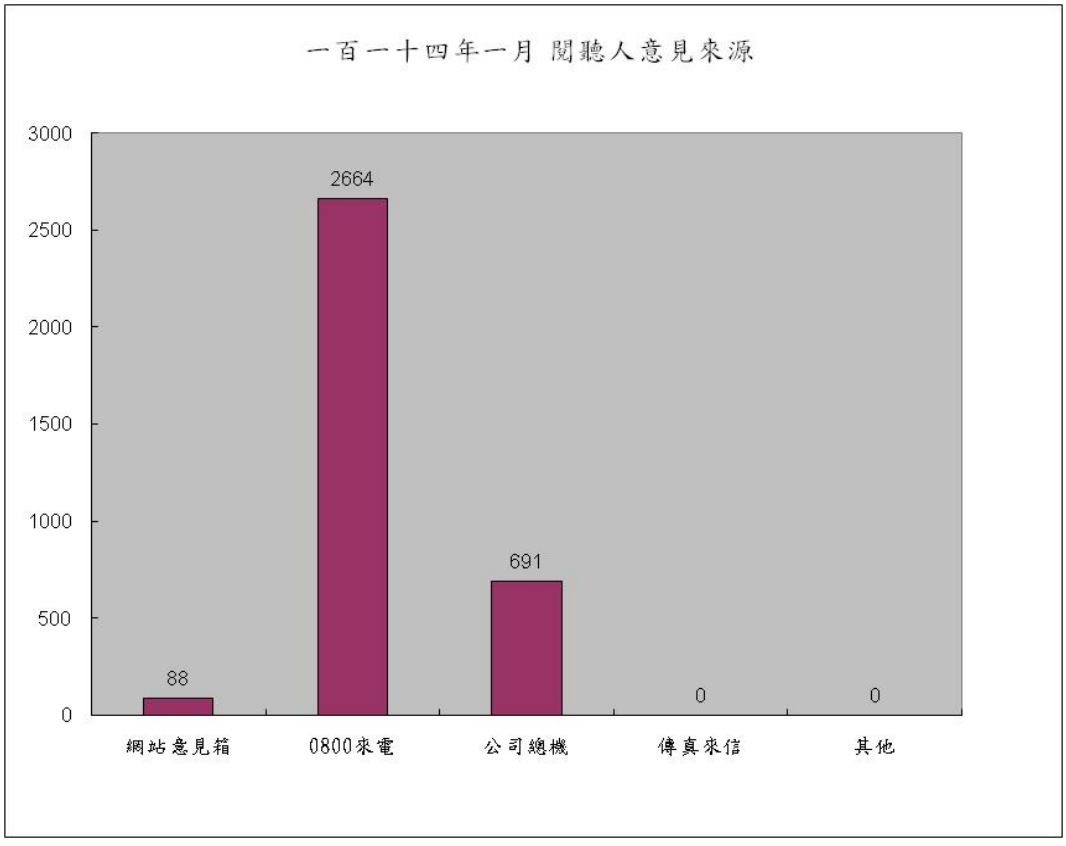
閱聽人意見總件數 3443 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	76	1	4	12	0

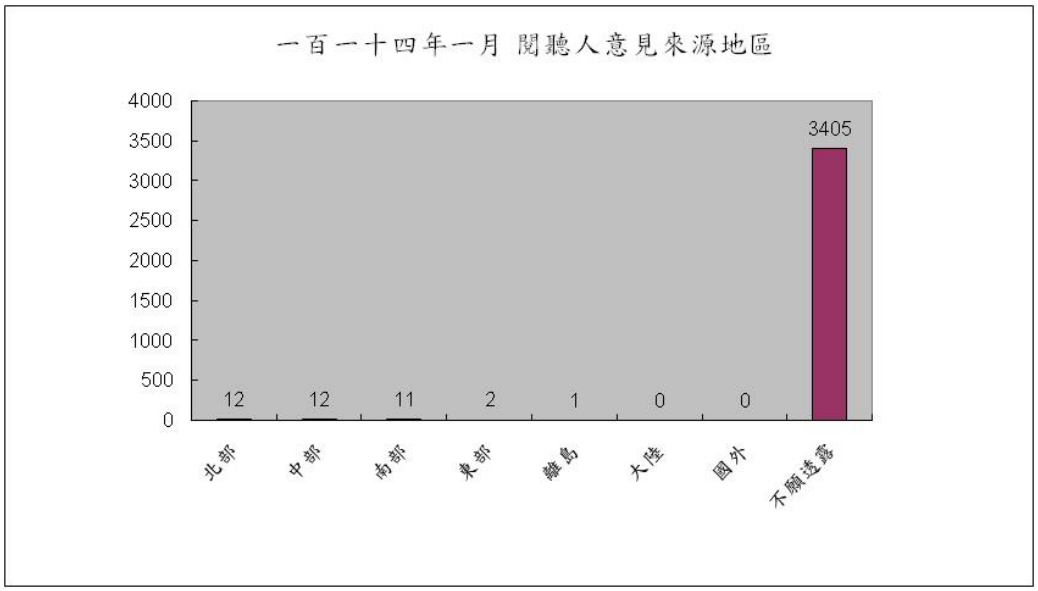
【閱聽人意見來源】

一月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	88	2664	691	0	0



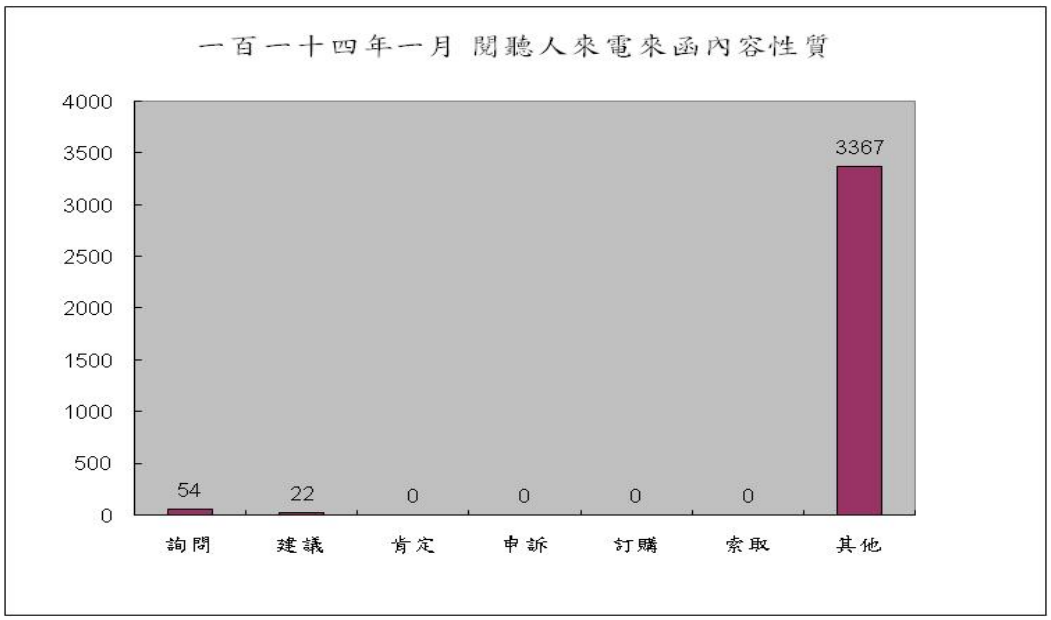
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	12	12	11	2	1	0	0	3405



【閱聽人意見性質】

一月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	54	22	0	0	0	0	3367



【閱聽人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	11	第五名	消費情報讚	3
第二名	美麗人生	6		航海王	3
第三名	台灣真善美	5	第六名	1500 整點新聞	1
	楊麗花歌仔戲	5		全明星出發吧！	1
第四名	360 行向前衝	4		在光裏的人	1



五、台視公司一百一十四年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【社教】

245830-1 主題 詢問就是愛住設計家停播事宜。

內容 詢問就是愛住設計家停播事宜，年後是否復播。(已回覆此為特別節目時間調整年後復播。)

張貼者 不願透露 張貼日期 2025/1/25 上午 09:15:00 地區 澎湖縣

245833-1 主題 詢問財經台台灣真善美的薑黃滴雞精聯絡電話。

內容 詢問財經台台灣真善美節目中介紹的薑黃滴雞精可否提供聯絡

電話。（經查詢節目介紹廠商為芳茲已回覆提供廠商聯絡電話。）
張貼者 業先生 張貼日期 2025/1/30 上午 10:50:00 地區 台中市

【特別節目】
245686-1 主題 來電詢問如何得知抽中《2025 超級巨星紅白藝能大賞》贈票。
內容 來電詢問如何得知抽中《2025 超級巨星紅白藝能大賞》贈票。(已告知得獎者將收到 ACCUPASS 的兌換票券通知信，得獎名單也公布於紅白粉專與 ACCUPASS 活動頁。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/2 下午 01:29:00 地區 不願透露

245711-1 主題 詢問紅白票券代領事項。
內容 詢問紅白票券代領事項。(總值日員：已根據附件告知。)
張貼者 沒有透露 張貼日期 2025/1/4 下午 08:00:00 地區 不願透露

245795-1 主題 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》播出時間。
內容 詢問《2025 超級巨星紅白藝能大賞》播出時間。(告知 1/28 除夕 19:00 播出。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/1/21 上午 11:31:00 地區 不願透露

綜合台
245697-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『黃金泡菜』店家資訊。
內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『黃金泡菜』店家資訊。(告知電話 06-2626157。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/3 下午 04:03:00 地區 不願透露

245730-1 主題 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『江西煨湯』店家資訊。

內容 詢問綜合台《360 行向前衝》報導『江西煨湯』店家資訊。(查節目部資訊有註記江西煨湯(勿播)，故告知店家已無營業。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/8 上午 10:38:00地區 新北市

245744-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『優格』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『優格』店家資訊。(告知電話02-22213896。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/10 下午 03:52:00 地區 嘉義縣市

245755-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『虹鱒』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『虹鱒』店家資訊。(告知電話0919-337836。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/1/13 下午 03:32:00 地區 不願透露

卡通
245749-1 主題 金田一少年事件簿
內容 請問「金田一少年事件簿」是否有取得 OTT 平台 Touch TTV 的播映權利
回覆 首先非常感謝您提出的意見，金田一這個作品，台視只有無線公播的權利。 懇請您繼續支持與愛護!
張貼者 姜** 張貼日期 2025/1/12 上午 11:33:00 地區 桃園市

新聞專題節目類
【新聞類】
245737-1 主題 詢問新聞報導『台南 4 場年貨大街』地點。
內容 詢問新聞報導『台南 4 場年貨大街』地點。(查詢後告知新化老街、北區開南街道路周邊、台南市棒球場周邊等。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/9 下午 05:00:00地區 台南市

245770-1 主題 詢問平日 15:00 新聞台播出節目。
內容 詢問平日 15:00 新聞台播出節目。(告知 1500 整點新聞。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/1/15 下午 03:48:00 地區 不願透露

245832-1 主題 詢問明天晨間新聞播出時間。
內容 詢問明天晨間新聞播出時間。(已回覆。)
張貼者 不願透露 張貼日期 2025/1/28 下午 02:05:00 地區不願透露

【專題】
245761-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸白菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸白菜』店家資訊。(告知電話 02-23913688。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/14 上午 10:13:00 地區 台北市

財經台
245709-1 主題 詢問財經台《台灣真善美》報導『同心圓冰棒』店家資訊。
內容 詢問財經台《台灣真善美》報導『同心圓冰棒』店家資訊。(告知電話 04-23955902。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/1/6 上午 11:35:00 地區 嘉義縣市

245774-1 主題 請回電告知今天《股市即時通》的加權指數為什麼有 2 個?
內容 請回電告知今天財經台《股市即時通》的加權指數為什麼有 2 個?
回覆 已回電告知,加權指數會隨著成交量變化而變動
張貼者 賴小姐 張貼日期 2025/1/16 上午 10:15:00 地區 不願透露

工程收視類

245716-1 主題 反映無線電視只有台視頻道畫面異常。(線西鄉)

內容 反映無線電視只有台視頻道畫面異常。(線西鄉)(登錄 OA 工程部回電。)

回覆 中部台同仁回電觀眾，得知該住戶為 3 樓透天，天線架陽台，已告知火炎山及南投發射站正常，建議觀眾天線架高於屋頂，或檢查天線狀態，調整接收方向及頻道重新掃描，如無改善再與本台聯繫。

張貼者 陳小姐 張貼日期 2025/1/7 上午 10:40:00 地區 彰化縣

245788-1 主題 反映無線電視近日突然訊號不佳。(汐止)

內容 反映無線電視近日突然訊號不佳。(汐止)

回覆 一、1/20 10:35 回電楊先生，得知家住汐止三樓公寓，接收天線為八木天線置於窗邊，台視時有時無。 二、確認南港山發射站台視正常。 三、告知先利用數位電視機內建之頻道接收品質與信號強度讀數，調整接收天線位置與方位，讓台視信號品質為最佳即可改善台視收視品質。 四、若仍有疑問歡迎再來電反映。

張貼者 楊先生 張貼日期 2025/1/20 上午 10:02:00 地區 新北市

245806-1 主題 反映無線電視台視頻道突然訊號不佳。(大安區)

內容 反映無線電視台視頻道突然訊號不佳。(大安區)

回覆 一、1/23 回電得知住家在三樓，五樓公寓，八木接收天線架在屋頂。 二、確認主站發射皆正常，利用電視機內建接收信號強度及接收品質讀值，五家數位節目皆達 80%以上，且當下收視畫面皆正常。 三、建請他先自行檢查屋頂接收纜線接頭是否異常，若還有問題歡迎來電再反映。

張貼者 羅小姐 張貼日期 2025/1/23 下午 03:13:00 地區 台北市

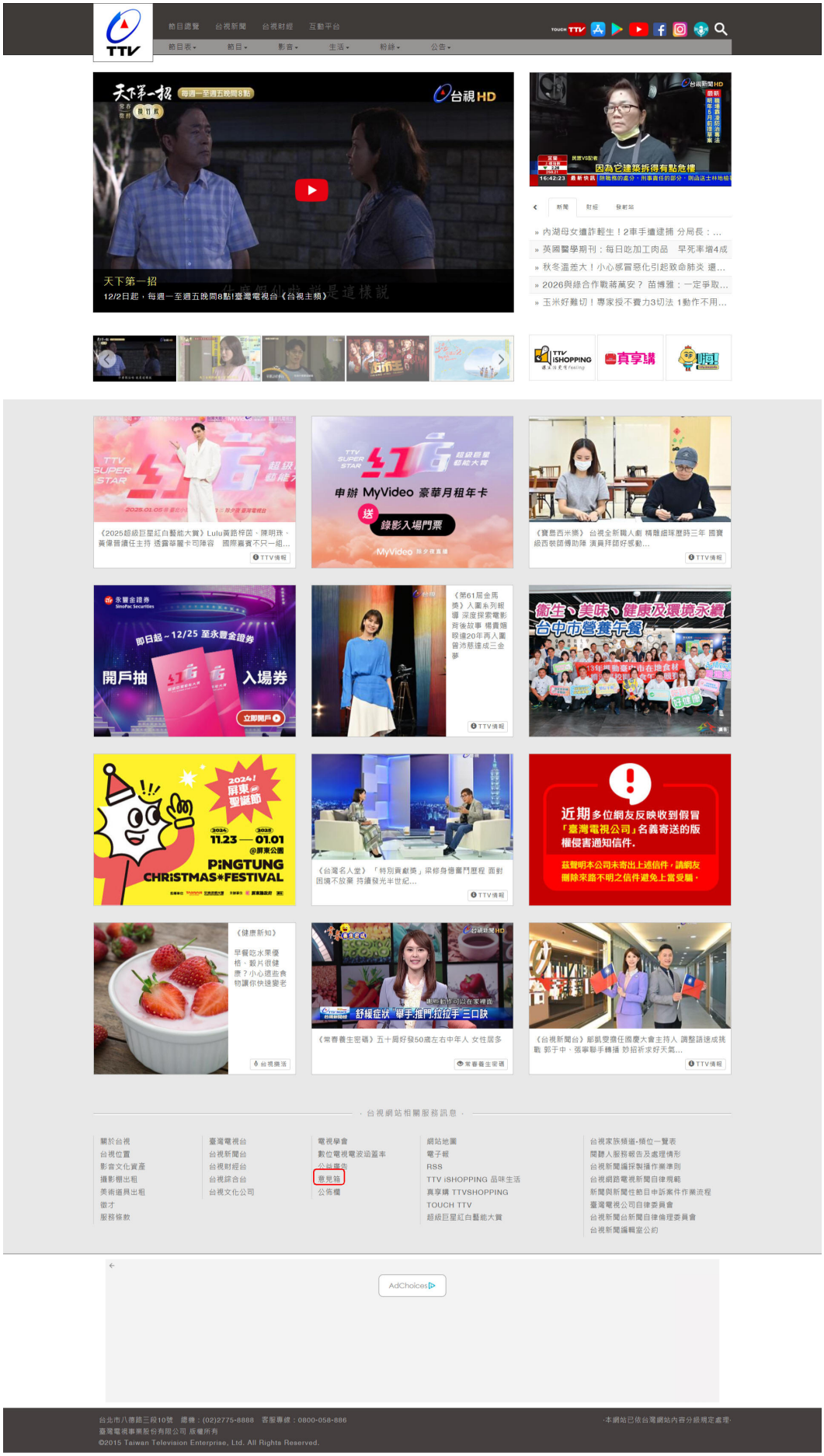
六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

閱聽人可上網留言在台視網站意見箱中，如有大多數閱聽人同時間詢問相同的問題，各部門可利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告。

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/


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》
因為它連墓拆得有點危樓
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 國際嘉賓不只一組...
申辦 MyVideo 豪華月租年卡
送
錄影入場門票
《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 楊貴媚睽違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》鄭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

編　號	459
發表日	2024/11/5
主　題	**閱聽人意見處理程序**
內　容	感謝您對台視的支持， 每項節目不論戲劇、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，台視秉持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走向的來函，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作業人員參考。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】 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，呈交相關部門回覆處理。 （一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆。 （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。