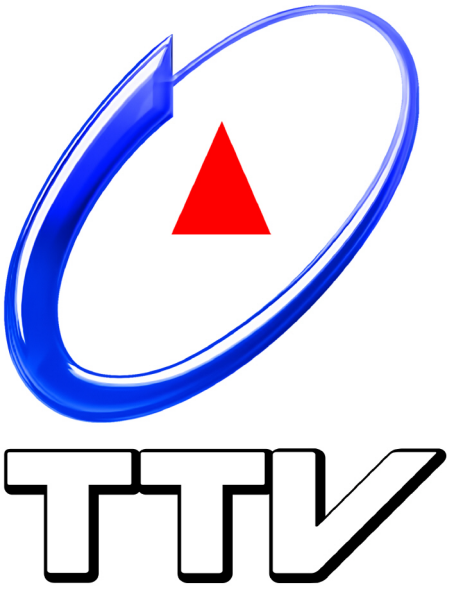


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年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
　　台視一百一十四年二月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年二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　13

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。

◎一百一十四年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二月，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: 一百一十四年二月一日至二月二十八日

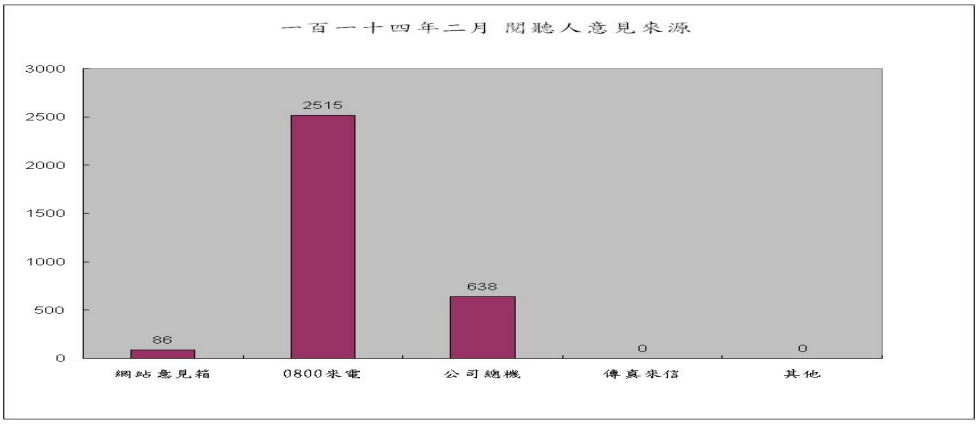
閱聽人意見總件數 3239 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	58	5	2	10	3164

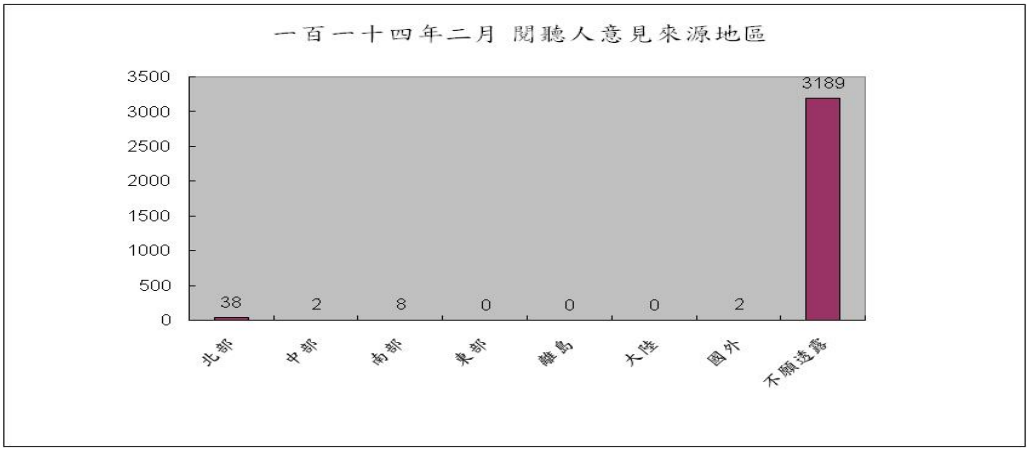
【閱聽人意見來源】

二月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	86	2515	638	0	0



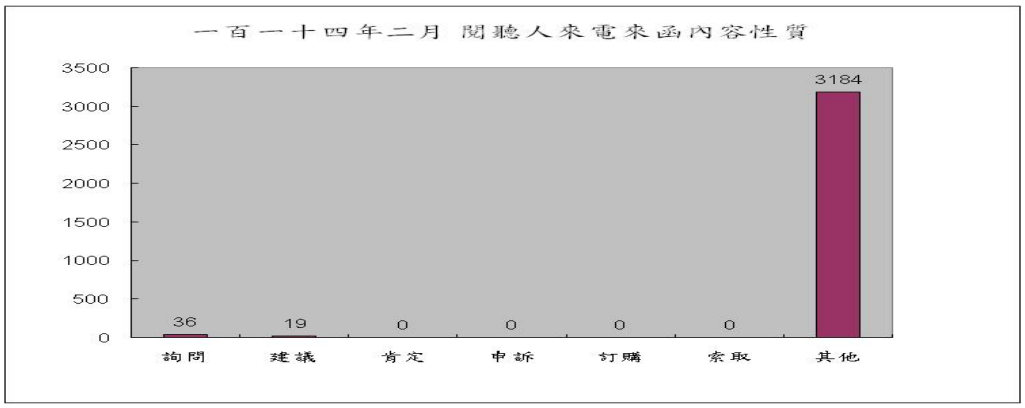
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	38	2	8	0	0	0	2	3189



【閱聽人意見性質】

二	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
月	36	19	0	0	0	0	3184



【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	尋找台灣感動力	4		晚間新聞	2
第二名	楊麗花歌仔戲	4		奧斯卡金像獎頒獎典禮	2
第三名	台灣真善美	3		飄洋過海來愛你	2
第四名	世界特技	2	第五名	360 行向前衝	1
	生命捕手	2		五燈獎	1

五、台視公司一百一十四年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

245894-1　主題 詢問台視主頻今日晚間八點播出節目。

內容 詢問台視主頻今日晚間八點播出節目。(告知飄洋過海來愛你。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/2/13 下午 12:56:00 地區 不願透露

245903-1 主題 2/16 起 每週日晚間 22:00 的生命捕手 播出集數怪怪的

內容 明明 2/16 才開始重播，結果今天直接播第 17 集？

回覆 謝謝您的來信。因劇情內容是接續著前一季播出，故集數從第 17 集開始，感激您長期對台視的支持，也請您持續支持生命捕手。

張貼者 洪先生 張貼日期 2025/2/16 下午 11:20:00 地區 桃園市

【特別節目】

245837-1 主題 1970 世紀特技

內容 您好,我想尋找 1970 年台視 11 時播出富士電視台製作的影片《世界特技》, 請問有什麼管道可以看到呢？ 裡面有我爺爺當初表演特技的影片 希望有機會可以看到

回覆 您好， 很抱歉，經查詢，台視沒有富士電視台製作的影片《世界特技》的版權，也沒有相關版權方的訊息。 無法為您提供服務，請見諒! 感謝您~

張貼者 趙** 張貼日期 2025/2/2 上午 12:03:00 地區 新北市

245927-1 主題 詢問《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》中文字幕播出時間。

內容 詢問《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》中文字幕播出時間。(已

告知 3/3 晚上 22:00。）
張貼者 小姐 張貼日期 2025/2/21 下午 04:54:00 地區 台北市

245957-1 主題 詢問《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》中文字幕播出時間。
內容 詢問《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》中文字幕播出時間。（已告知 3/3 晚上 22:00。）
張貼者 先生 張貼日期 2025/2/26 下午 04:08:00 地區 不願透露

綜合台
245852-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『龍膽石斑』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『龍膽石斑』店家資訊。（告知電話 0915-333517。）
張貼者 先生 張貼日期 2025/2/5 下午 04:46:00 地區 不願透露

245888-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『關廟麵』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『關廟麵』店家資訊。（告知電話 06-796-0905。）
張貼者 李小姐 張貼日期 2025/2/12 下午 02:09:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
245843-1 主題 詢問 youtube 台視新聞 TTV NEWS 的小編是否會限制民眾留言。
內容 詢問 youtube 台視新聞 TTV NEWS 的小編是否會限制民眾留言。表示看到很多小草在賴總統的短影音下很多惡意留言，她回應沒幾則後就被限制留言。（說明小編不會有時間去一一限制留言，但 youtube

如果同一時間多次留言是會被限制。）
張貼者 小姐 張貼日期 2025/2/3 上午 09:51:00地區 不願透露

245920-1 主題 新聞審核機制
內容 https://youtu.be/jQXe71Bfq4I?si=pYooDZh1s6J52YML 想要請問一下台視現在是沒有人會講台語了嗎？ 什麼叫做台南獨特語言 這就是台語 你們從上到下沒有任何一個人懂台語了嗎？ 你們的新聞到底有沒有審核機制 沒有任何內部的人員覺得這則新聞怪怪的嗎？ 就直接讓這種智障新聞在午間新聞時段播出？
回覆 您好，感謝您寶貴的意見。由於台南和高雄的發音的確不同，也透過這則跟觀眾分享。 依據教育部《教育部臺灣台語常用詞辭典》田野調查、量化統計數據分析，認為「好」這個字的台語，在臺南與高雄的發音，與臺灣大部分地方的確有些微差異。hó hór 的些微差別。以下附上辭典內容提供參考。
https://sutian.moe.edu.tw/zh-hant/su/2272/
張貼者 陳** 張貼日期 2025/2/20 下午 12:25:00 地區 新竹縣市

【專題】
245865-1 主題 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『日式甜點』店家資訊。
內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『日式甜點』店家資訊。(告知電話 04-778-9551。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/2/8 上午 09:02:00地區 不願透露

245934-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家煙腸』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家煙腸』店家資訊。(告知電話 035-883-357。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2025/2/24 上午 10:02:00 地區 台北市

245960-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『爆漿蚵仔蝦仁蓋飯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『爆漿蚵仔蝦仁蓋飯』店家資訊。(告知電話 0938-663232。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/2/27 上午 10:09:00 地區 台北市

工程收視類
245858-1 主題 反映無線電視沒收視。(關西)
內容 反映無線電視沒收視。(關西)
回覆 回覆收視戶李小姐得知 5 家電視台都沒有信號。並告知李小姐新竹縣五指山改善站是新竹縣政府新聞課委外廠商負責維運，下次若有無法收視的問題，請通知新竹縣政府。今日我司也會通知新竹縣政府新聞課承辦人員請其盡速請廠商處理。
張貼者 李小姐 張貼日期 2025/2/6 下午 02:30:00 地區 新竹縣市

245906-1 主題 反映無線電視看不到台視。(文山區)
內容 反映無線電視看不到台視。(文山區)
回覆 一、與高先生通話後，得知住家在木柵文山區的一樓房舍，多年來都無法收視各家數位節目。 二、由於受附近大樓阻擋無法有效收看數位電視，已建議另尋其他管道收看，諸如 mod、有線電視等。
張貼者 高先生 張貼日期 2025/2/17 上午 09:46:00 地區 台北市

245947-1 主題 反映數位電視近幾天突然沒有 14~17 台視頻道。(台電大樓附近)
內容 反映數位電視近幾天突然沒有 14~17 台視頻道。(羅斯福路台電大樓附近)(建議可先重新掃描頻道。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/2/25 下午 02:25:00 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/



【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



台視意見箱

意見箱 公佈欄

編號	公佈欄 - 意見主題	發表日期
459	閱聽人意見處理程序	2024/11/5
460	刊登跑馬燈訊息	2015/8/21
433	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄	2009/4/23

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。



台視意見箱

意見箱 公佈欄

公佈欄 - 訊息明細

編　號	433
發表日	2009/4/23
主　題	**台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄**
內　容	「雖然按著作權法第9條第1項第4款規定，單純傳達事實新聞報導之語文著作，不得為著作權之標的，但本公司之新聞報導內容很多都係評論與事實敘述混合並列，不完全係單純傳達事實新聞報導之語文著作，仍受著作權法之保護。依著作權法第61條規定：『揭載於新聞紙、雜誌或網路上有關政治、經濟或社會上時事問題之論述，得由其他新聞紙、雜誌轉載或由廣播或電視公開播送，或於網路上公開傳輸。但經註明不許轉載、公開播送或公開傳輸者，不在此限。』，因此，未經本公司授權禁止轉貼節錄。」 反之，若是准許對方作上開所述之合理使用，其應註明新聞發布之出處及年月日。

【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。