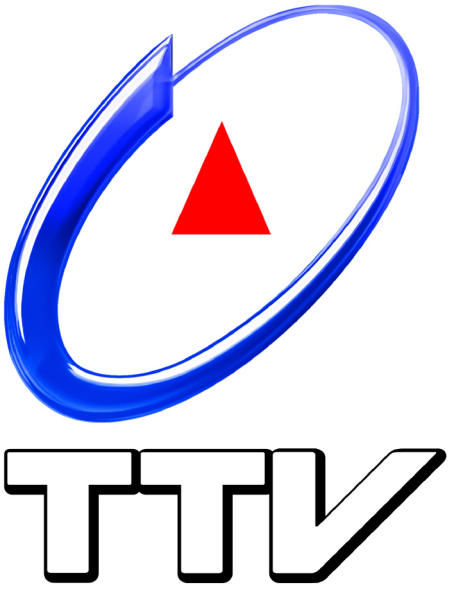


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十四年三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

　　台視一百一十四年三月資料統計表及圖表　7

五、一百一十四年三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　15

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。

台視一百一十四年三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。

◎一百一十四年三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三月，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: 一百一十四年三月一日至三月三十一日

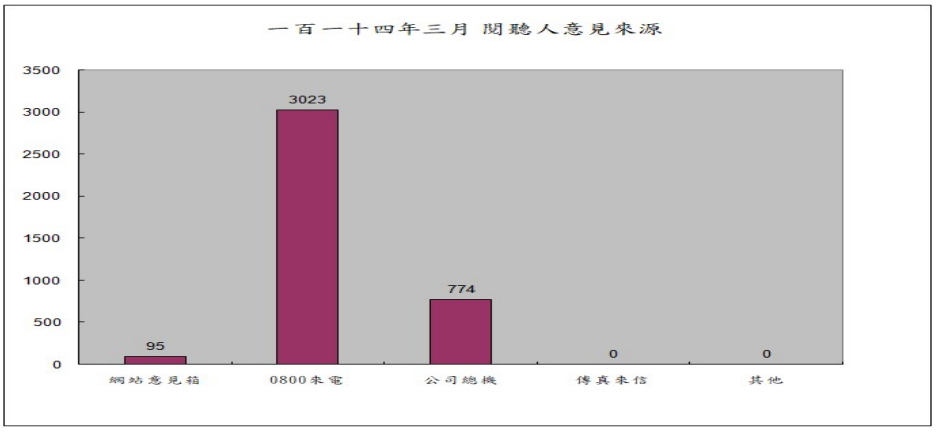
閱聽人意見總件數 3892 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	89	12	4	7	0

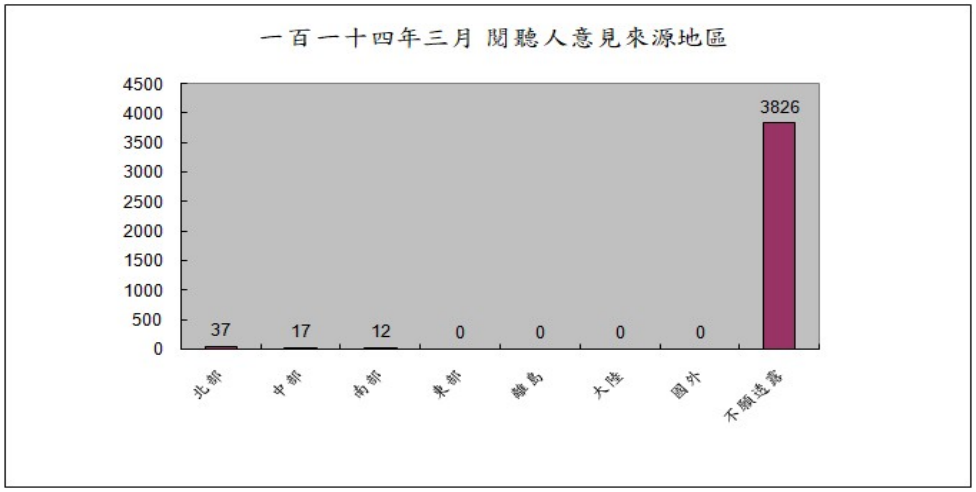
【閱聽人意見來源】

三月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	95	3023	774	0	0



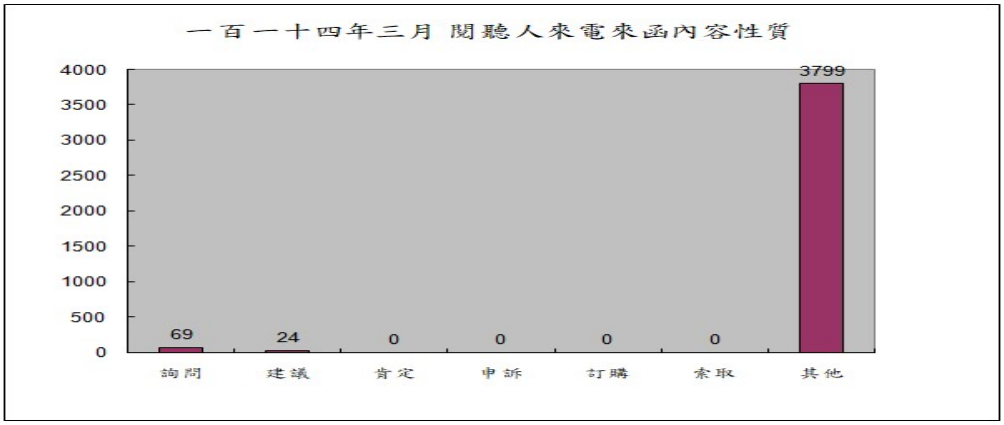
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	37	17	12	0	0	0	0	3826



【閱聽人意見性質】

三	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
月	69	24	0	0	0	0	3799



【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	奧斯卡金像獎頒獎典禮	11	第五名	幸福一點通	2
第二名	台灣真善美	4		股市即時通	2
第三名	楊麗花歌仔戲	4		美麗人生	2
第四名	飄洋過海來愛你	3		消費情報讚	2
第五名	台灣名人堂	2		健康好簡單	2

五、台視公司一百一十四年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

245973-1 主題 詢問 09:00《神機妙算劉伯溫》為何沒有播出。

內容 詢問 09:00《神機妙算劉伯溫》為何沒有播出。(告知直播《奧斯卡頒獎典禮》暫停一次。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/3/3 上午 09:28:00 地區 雲林縣

246027-1 主題 詢問是否提供 1988 年《倚天屠龍記》下載或線上收看。

內容 詢問是否提供 1988 年《倚天屠龍記》下載或線上收看。(告知無此服務。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/3/10 上午 08:27:00 地區 不願透露

246036-1 主題 詢問《寶島西米樂》何時上映？

內容 詢問《寶島西米樂》何時上映？(告知上映日期未確定。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/3/11 下午 02:15:00 地區 不願透露

246046-1 主題 留言反映《飄洋過海來愛你》一直在重播又重播。

內容 留言反映《飄洋過海來愛你》一直在重播又重播，表示連續四天都一直看到同樣的內容。

回覆 電聯未找到留言小姐，已轉告家屬每天都有新集數播出並表示下周一會再於晚間致電了解狀況

張貼者 小姐 張貼日期 2025/3/13 下午 08:36:00 地區 桃園市

【社教】

246071-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『陳稼莊果園』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『陳稼莊果園』店家資訊。(告知電話 07-7105865。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/3/19 下午 04:40:00 地區 不願透露

246047-1 主題 詢問《消費情報讚》商品購買方式。
內容 詢問《消費情報讚》商品購買方式。(提供服務電話 0800-818688。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/3/14 上午 11:44:00 地區 不願透露

246113-1 主題 反映《健康好簡單》youtube 上傳內容不是一整集。
內容 反映《健康好簡單》youtube 上傳內容不是一整集。 抱怨為什麼之前看到《健康好簡單》都是一整集 45 分鐘左右，最近卻變成 7-8 分鐘一集分好幾集，比如今天主頻道播出的【膠質與膠原蛋白】就分 5 集造成她儲存收看困擾。(說明《健康好簡單》為多年前節目，youtube 上傳方式有變，【膠質與膠原蛋白】為 2013 年是分段上傳，2017 年後才有整集上傳。)
張貼者 黃太太 張貼日期 2025/3/27 下午 04:43:00 地區 不願透露

【特別節目】
245978-1 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。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/3/3 上午 11:28:00 地區 不願透露

245993-1 主題 關於奧斯卡頒獎典禮中文字幕重播
內容 台視的客服人員您好，非常感謝台視今年依然願意持續同步轉播奧斯卡頒獎典禮讓全台觀眾一同參與這個重要的國際盛事，希望未來依舊能持續轉播，當晚重播也火速製作中文字幕版實屬不易，字幕翻

譯人員真的非常辛苦，也翻譯的非常好，但有兩個部分稍微可惜，在開場由 Ariana Grande 表演的歌曲中，有一句歌詞中文字幕的翻譯有正常顯示，但英文字幕只顯示了一個斜槓符號，主持人康納在主持串場也說了一段中文，不過似乎字幕有些不夠精準，個人認為以下較適合 （我欠了一屁股債，請在你每部新電影裡給我角色，拜託啦） 不過能在短時間內即時製作中文字幕已經非常不容易，字幕團隊能有如此表現已經是非常高水準，希望後續台視綜合台重播能將這些地方的字幕稍作修正，這樣就更完美了，謝謝台視。
回覆 黃先生您好, 首先真的非常感謝您對於台視每年不惜成本轉播奧斯卡的肯定，這對於整個轉播團隊來說是莫大的鼓勵，關於您專業的建議，我們會請字幕翻譯公司檢討與改進，也懇請您繼續支持台視。
再次感謝!
張貼者 黃** 張貼日期 2025/3/4 下午 05:22:00 地區 台南市

245989-1 主題 詢問是否會在重播《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》。
內容 詢問是否會在重播《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》。(告知 3/8 綜合台播出時間。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/3/4 下午 01:19:00 地區 台中市

246026-1 主題 詢問奧斯卡頒獎典禮重播頻道。
內容 其於網路查詢到今晚奧斯卡頒獎典禮有重播，確認其家中為 MOD 平台。(總值日員：於節目表中查看為綜合台播出，查看頻道表 MOD 綜合台為 CH306，已立即電話告訴林小姐。)
張貼者 林小姐 張貼日期 2025/3/8 下午 07:35:00 地區 台北市

246028-1 主題 詢問是否可以多重播《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》。
內容 詢問是否可以多重播《第 97 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》。(告知版權限制無法隨意重播。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/3/10 上午 09:45:00 地區 台南市

246118-1 主題 詢問《奧斯卡頒獎典禮》播出後相關短影音有沒有上傳youtube。
內容 詢問《奧斯卡頒獎典禮》播出後相關短影音有沒有上傳 youtube。(告知台視沒有相關短影音。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/3/28 上午 11:25:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
246077-1 主題 請回電告知 3/20 中午新聞報導的『豬腳飯』店家資訊。
內容 請回電告知 3/20 中午新聞報導的『豬腳飯』店家資訊。
回覆 您好,本台 3/20 並無播出有關豬腳飯之新聞
張貼者 陳小姐 張貼日期 2025/3/21 上午 10:33:00 地區 台北市

246094-1 主題 反映新聞『領中國身分證開鍘!』與事實不符。
內容 反映新聞『領中國身分證開鍘!』與事實不符。反映報導當時蘇士恩的判決並未出來就直接報導,要求回電否則會提告。
回覆 您好,蘇士恩被取消台灣身分是陸委會於一月底召開記者會時之說明,而且有特別點名蘇士恩領有中國身分證而開鍘,如果您有疑問可詢問陸委會
張貼者 何小姐 張貼日期 2025/3/24 下午 03:34:00 地區 不願透露

246093-1 主題 反映 3/21 新聞報導專訪林葉亭談失智症的影片沒有放上 youtube 很可惜。
內容 反映 3/21 新聞報導專訪林葉亭談失智症的影片沒有放上 youtube 台視新聞很可惜。(告知為節錄專題節目《熱線追蹤》的內容,可搜尋《熱線追蹤》觀看。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/3/24 下午 03:42:00 地區 不願透露

246097-1 主題 索取 3/22 youtube 台視新聞 TTV NEWS『【完整公開】LIVE 高中儀隊競賽 北區初賽』預覽
內容 索取 3/22 youtube 台視新聞 TTV NEWS『【完整公開】LIVE 高中儀隊競賽 北區初賽』預覽畫面的照片。 表示預覽畫面照片是他兒子，拍的很帥希望可以取得此照片。(告知照片下方有浮水印圖/翻攝自 FB@國防部發言人(資料畫面)，為 2024 年 7 月 4 日刊登的。)
張貼者 黃小姐 張貼日期 2025/3/25 上午 11:12:00 地區 桃園市

工程收視類
245967-1 主題 台視數位電視訊號差~
內容 請問~這幾天來~高雄前鎮區(夢時代百貨後面前鎮夜市那一帶區域)台視數位電視的訊號怎麼那麼差?幾乎快搜尋不到訊號(或很微小到影片都不清楚)~麻煩請盡速調整&維修完成~謝謝您
回覆 南部台同事多次回電吳先生，一直聯繫不到，只能先用 email 回覆: 1.本公司壽山訊號或旗山轉播站訊號都播出正常。 2.請檢查天線及電纜線、分配器、接頭等裝設情形，檢查調整天線方向是否偏移，或調整天線位置尋找最佳接收方向，如有問題隨時可電話連絡站台人員電話諮詢。 3.台視南部台電話 06-6822334。
張貼者 吳** 張貼日期 2025/3/1 上午 10:39:00地區 高雄市

246091-1 主題 反映無線電視台視無訊號。(林口區)
內容 反映無線電視台視無訊號。(林口區)
回覆 朱先生住 15F 大樓之 2 樓，收看無線電視大樓公共天線系統，目前僅能收視公視及中視，台、民、華均無法收視。研判為其大樓公共天線系統異常，請其先向該大樓管委會反應找廠商查修。
張貼者 朱先生 張貼日期 2025/3/24 下午 01:37:00 地區 新北市

觀眾服務

246012-1 主題 詢問家中換新電視機後為什麼頻道號碼跟以前不一樣。

內容 詢問家中換新電視機後為什麼頻道號碼跟以前不一樣。(告知目前不同品牌頻道號碼會有不同。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/3/7 下午 01:32:00 地區 不願透露

246128-1 主題 新聞台晚上12點健康節目問可不可以改早上或晚上10點前。

內容 新聞台晚上12點健康節目問可不可以改早上或晚上10點前。(總值日員：已告知早上播出時間。)

張貼者 林淑裡 張貼日期 2025/3/30 上午 10:35:00 地區 台中市

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/


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
TOUCH TTV
OSCARS
97th奧斯卡頒獎典禮
《台視主頻》HD-LIVE獨家直播
MAR 03
上午 07:30 星光大道
上午 08:00 頒獎典禮
晚間10:00 中文字幕 精采重現
第97屆奧斯卡金像獎頒獎典禮
3月3日早上7點半台視同步直播,晚上10點中文字幕 精采重現
新聞
財經
發射站
» 因應預算刪凍！總統府今3項「節能新措施」...
» 奧斯卡 / 緬懷經典影人！鄭佩佩《臥虎藏龍...
» 不滿植樹節活動變傳崛耳大會 退休師「葉霸...
» 奧斯卡 / 史上第二年輕影后！25歲麥琪麥迪...
» 第97屆奧斯卡完整名單出爐！《艾諾拉》奪5...
TTV iSHOPPING
真享購
momo
《第97屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》台視連續14年轉播國際影壇盛事 知名影評人塗翔文講評 詹德浩同步口譯
TTV情報
新北祈福列車 新北神助攻,全線神開通
GODLY GUIDANCE
2025.02.28-06.30
九條好漢在一班開競典禮
《九條好漢在一班》全新軍旅實境綜藝開鏡 九位星兵拋開光環 重溫軍旅熱血生活...
TTV情報
台視HD
奧斯卡 / 睽違22年！布洛迪《粗獷派建築師》再封帝 致詞盼歷史不重演
台視新聞網
《寶島西米樂》體感5度泡溫泉 何宣瑀大讚「幸福感爆棚」王盈凱火力全開 盧彥澤、陳珏宇慘遭「墊落」
TTV情報
寶島西米樂
FORMOSA SEBIRO
《寶島西米樂》台視八點檔盛大開鏡 主角群齊登場 尹昭德縫紉狂剁手 黃瑄精明闖娘秀方言
TTV情報
《2025超級巨星紅白藝能大賞》許富凱深情獻唱 榮登收視高點2.92 台視新春團拜 新八點檔《寶島西米樂》蓄勢待發...
TTV情報
《2025超級巨星紅白藝能大賞》鄧凱旻、張事主持幕後花絮 首次搭檔默契絕佳 郭于中站上萬人舞台 感受粉絲尖叫聲...
TTV情報
關稅影響通膨蠢動 民生物價恐再升高
台視新聞網
《透視疾病》
瓊瑤選擇翩然離去，長者情緒黑潮警訊多
台視精活
台視新聞HD
預防高血壓 鹽分控制 勿攝取過多酒精
《常春養生密碼》隨形般手高血壓勿輕忽 恐致腦中風
常春養生密碼
《2025超級巨星紅白藝能大賞》 King & Prince首登《紅白》誠意十足 錄製限定舞台 人氣女團Kep1er嗨跳破億曲FESITVAL男神B...
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
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
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。