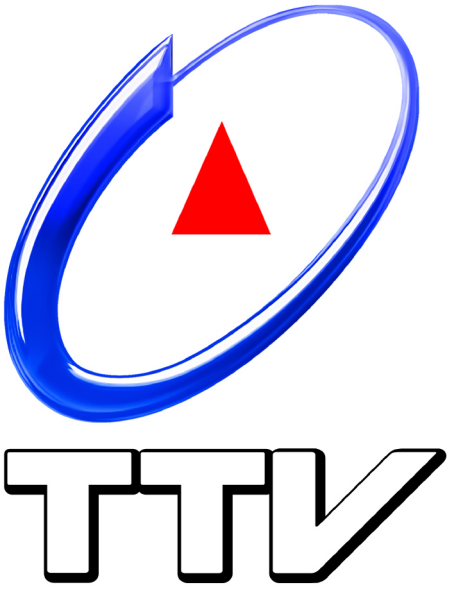


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年四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
　　台視一百一十四年四月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年四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　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。

台視一百一十四年四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。

◎一百一十四年四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四月，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: 一百一十四年四月一日至四月三十日

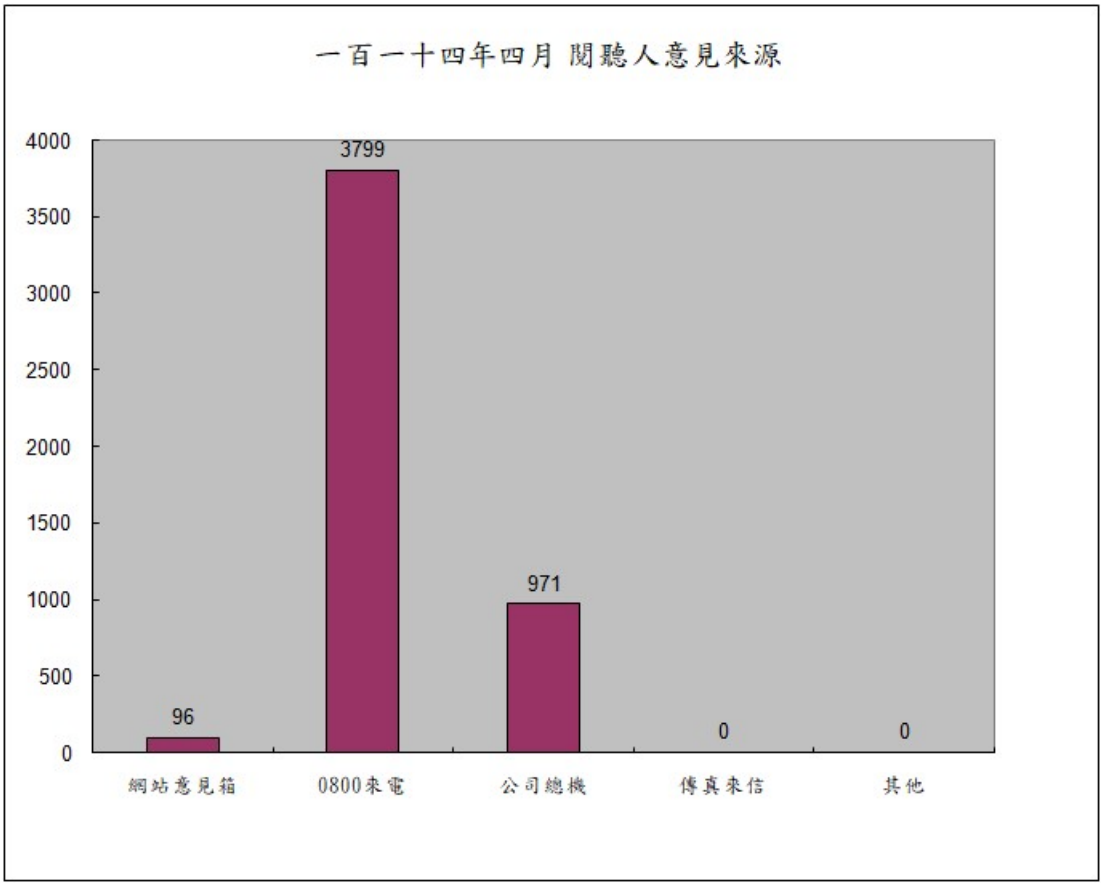
閱聽人意見總件數 4866 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	58	2	1	9	4796

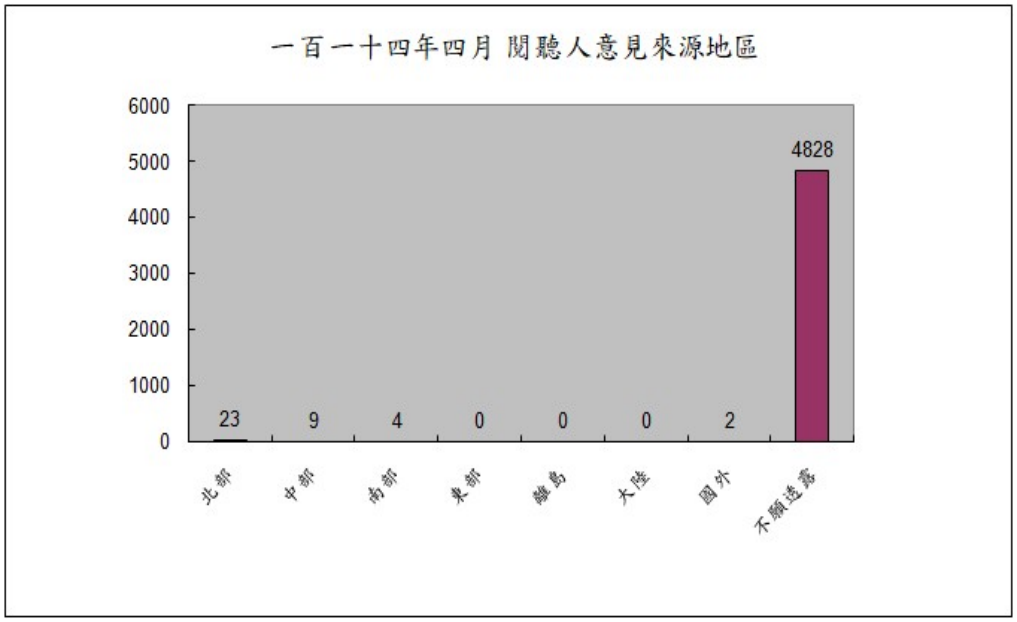
【閱聽人意見來源】

四月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	96	3799	970	0	0



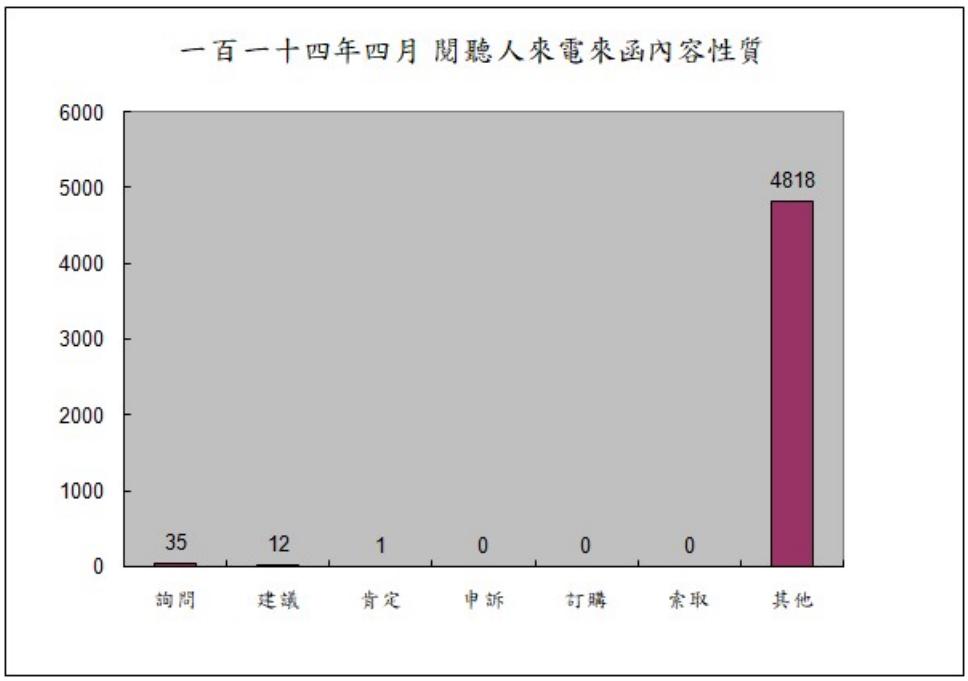
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	23	9	4	0	0	0	2	4828



【閱聽人意見性質】

四月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	35	12	1	0	0	0	4818



【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	台灣真善美	6	第四名	360 行向前衝	1
第二名	楊麗花歌仔戲	5		700 歲旅程	1
第三名	尋找台灣感動力	2		功夫	1
	綜藝大熱門	2		我的這一班	1
	熱線追蹤	2		我愛紅娘	1

五、台視公司一百一十四年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

246149-1 主題 您好，請問在台視播出的《我的這一班》能否上傳 YT 呢？謝謝:)

內容 您好 請問在台視播出的《我的這一班》在台視官方頻道 的 youtube 上面沒有看到，請問有機會上傳嗎？好想看喔～謝謝:D 維基百科寫「1997 年，該劇脫離廣電基金節目行列，改名《我的這一班》，繼續於台視播出，方岑飾演的季潔改名紀婕。直至 2002 年方岑辭演，這一班最為人所知的第一世代結束。」

回覆 您好, 本公司無《我的這一班》節目版權, 無法上傳 YT.

張貼者 林** 張貼日期 2025/4/6 下午 05:10:00 地區 台中市

246164-1 主題 詢問是否可以取得影集《功夫》的影帶或收看方式。

內容 詢問是否可以取得影集《功夫》的影帶或收看方式。表示自己 70 幾歲非常懷念這部影集翻成中文的優美，聽說影集收藏在台視片庫裡，詢問是否能夠取得。

回覆 很抱歉，此節目已無版權，無法提供您使用。敬請見諒。

張貼者 魏先生 張貼日期 2025/4/8 下午 05:32:00 地區 不願透露

246230-1 主題 詢問《思慕的人》中飾演 Yuki 的演員名。

內容 詢問《思慕的人》中飾演 Yuki 的演員名。(已告知為田羽安。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/4/21 下午 12:24:00 地區 不願透露

246251-1 主題 詢問《700 歲旅程》中飾演王滿嬌哥哥的演員姓名。

內容 詢問《700 歲旅程》中飾演王滿嬌哥哥的演員姓名。(告知林義雄。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/4/24 下午 01:06:00 地區 台北市

246277-1 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 2025/4/30 下午 04:38:00 地區 不願透露

【社教】
246180-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『扇子』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『扇子』店家資訊。(告知電話 04-776-0229。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/4/11 上午 10:42:00 地區 台北市

246209-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『龍眼乾』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『龍眼乾』店家資訊。(告知電話 0987-971219。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/4/17 下午 02:03:00 地區 不願透露

246266-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『見晴廚房』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『見晴廚房』店家資訊。(告知電話 03-3886900。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/4/28 下午 04:42:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
246134-1 主題 小翁立友被拐去緬甸不實報導
內容 小翁立友被同行賣到緬甸 本人是新聞報導的主嫌：陳先生 中間有媒體帶風向亂報導 中天報導,可靠消息陳主嫌專門拐賣同行到緬甸,並無證據不實指控報導 本人陳家祥想召開記者會,向社會大眾說明，因為這個報導導致我工作損失慘重

回覆 本台僅提到陳姓主嫌,並未像其他台用到主嫌全名和臉書,這起案件陳姓男子也以五萬交保,案件也還在調查中,記者將致電陳先生說明
張貼者 陳** 張貼日期 2025/4/1 上午 07:38:00 地區 高雄市

246192-1 主題 台北捷運公司新聞組來電感謝台視新聞報導內容。
內容 台北捷運公司新聞組來電，代表台北捷運感謝台視新聞發布周六夜晚風雨的]新聞，有提到捷運清潔人員的辛勞不斷清掃積水。(總值日員：謝謝支持及鼓勵。)
張貼者 北捷 張貼日期 2025/4/13 下午 03:07:00 地區 台北市

246272-1 主題 詢問 4/29 新聞報導『打賭輸了? 男自製沙琪瑪安全帽違規騎上路』影片來源。
內容 詢問 4/29 新聞報導『打賭輸了? 男自製沙琪瑪安全帽違規騎上路 戴沙琪瑪安全帽違規上路 飲料店員看傻眼』影片來源。 表示為當事人弟弟認為並沒有授權影片給新聞報導。(告知畫面上有載明翻攝社會事新聞影音。建議不想被新聞報導就不要公開放置於社群網站。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/4/29 下午 04:47:00 地區 不願透露

【專題】
246163-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『菲律賓菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『菲律賓菜』店家資訊。(告知電話 02-25966713。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/4/8 下午 04:42:00 地區 不願透露

246225-1 主題 詢問感動力播出的秘境餐廳。
內容 詢問感動力播出的秘境餐廳。(總值日員：陳亮云-已告知地點。)
張貼者 楚小姐 張貼日期 2025/4/19 下午 02:30:00 地區 不願透露

工程收視類

246235-1 主題 反映無線電視只有台視沒訊號。(清水)

內容 反映無線電視只有台視沒訊號。(清水)

回覆 回電王先生，得知台中清水改善站台視信號會斷斷續續不穩，已請責任台民視盡快處理。

張貼者 王先生 張貼日期 2025/4/22 上午 09:53:00 地區 台中市

246264-1 主題 反映晚間 20：00 後 channl 8 嗨營業中，聲音是台視新聞。

內容 反映晚間 20：00 後 channl 8 應該是嗨營業中，但聲音卻是台視新聞，和詹先生對話中他又說現在恢復正常，即掛掉電話。(總值日員：立即通知主控回覆播出正常。回看側錄聲音畫面也正確無誤。另外新聞台 20:00 播出熱線追蹤。)

張貼者 詹先生 張貼日期 2025/4/26 下午 08:07:00 地區 不願透露

觀眾服務

246240-1 主題 詢問金曲獎 FB 索票活動哪天開始。

內容 詢問金曲獎 FB 索票活動哪天開始。(告知尚無資訊可自行多加留意。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/4/23 上午 10:44:00 地區 不願透露

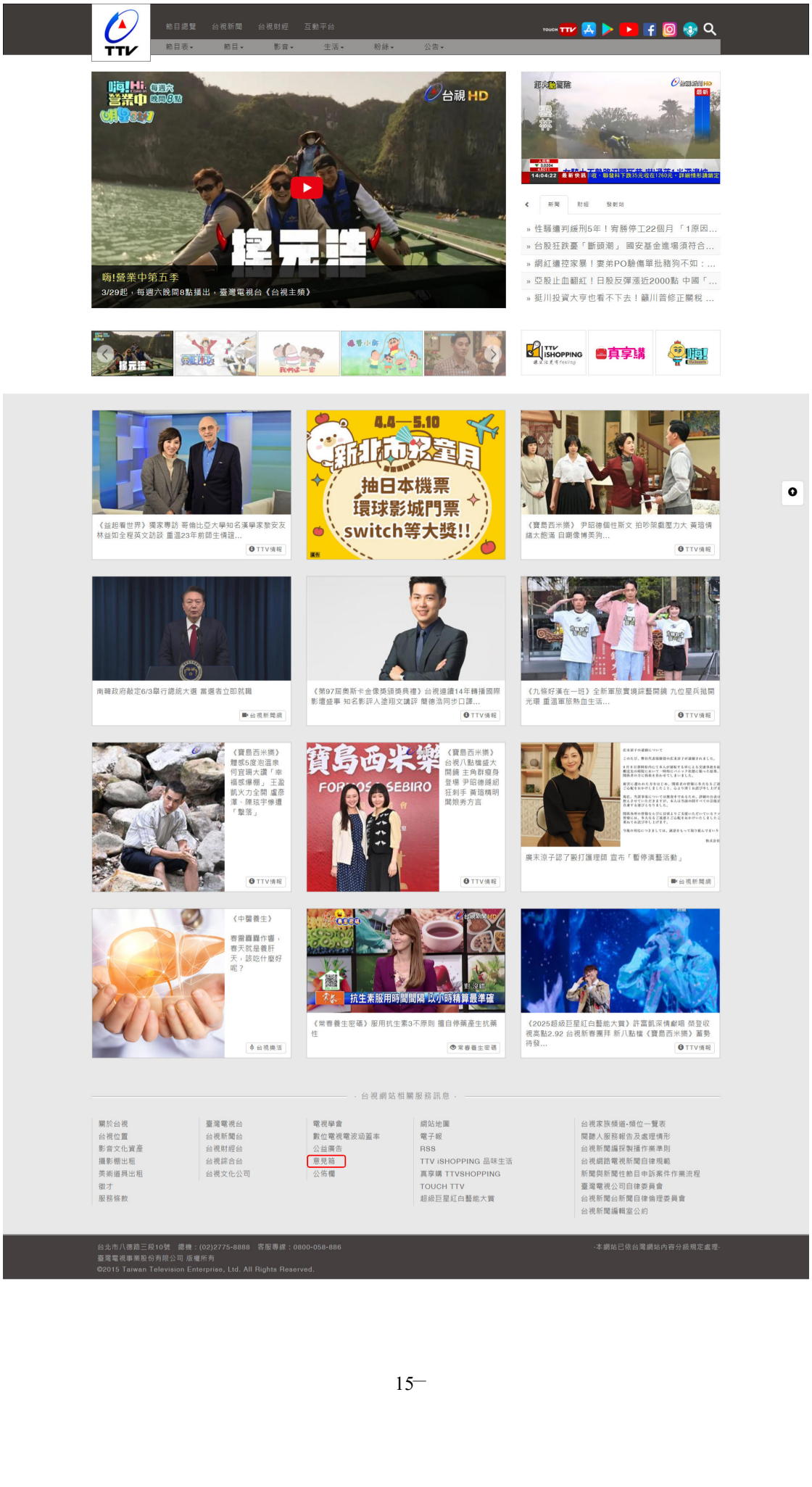
六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

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
節目選覽
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
嗨!營業中第五季
3/29起，每週六晚間8點播出，臺灣電視台《台視主頻》
台視HD
性騷遭判緩刑5年！宥勝停工22個月 「1原因...
台股狂跌憂「斷頭潮」 國安基金進場須符合...
網紅遭控家暴！妻弟PO驗傷單批豬狗不如：...
亞股止血翻紅！日股反彈漲近2000點 中國「...
挺川投資大亨也看不下去！籲川普修正關稅 ...
TTV iSHOPPING
真享購
4.4—5.10
新北市兒童月
抽日本機票
環球影城門票
switch等大獎!!
《益起看世界》獨家專訪 哥倫比亞大學知名漢學家黎安友林益如全程英文訪談 重溫23年前師生情誼...
《寶島西米樂》 尹昭德個性斯文 拍吵架戲壓力大 黃瑄情緒太飽滿 自嘲像博美狗...
南韓政府敲定6/3舉行總統大選 當選者立即就職
《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 簡德浩同步口譯...
《九條好漢在一班》全新軍旅實境綜藝開鏡 九位星兵抛開光環 重溫軍旅熱血生活...
《寶島西米樂》體感5度泡溫泉 何宣瑚大讚「幸福感爆棚」 王盈凱火力全開 盧彥潭、陳琰宇慘遭「擊落」
寶島西米樂
FORMOSA SEBIRO
《寶島西米樂》台視八點檔盛大開鏡 主角群瘦身登場 尹昭德緋聞狂剁手 黃瑄精明閩姬秀方言
廣末涼子認了藪打護理師 宣布「暫停演藝活動」
《中醫養生》春雷轟轟作響，春天就是養肝天，該吃什麼好呢？
抗生素服用時間間隔 以小時精算最準確
《常春養生密碼》服用抗生素3不原則 擅自停藥產生抗藥性
《2025超級巨星紅白藝能大賞》許富凱深情獻唱 熬登收視高點2.92 台視新春團拜 新八點檔《寶島西米樂》蓄勢待發...
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
公衛欄
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
台視新聞編採製播作業準則
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電來函，甚至牽涉到商業行為或同一問題多次詢問等，請見諒將無法一一回覆。 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。 【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。 【閱聽人意見處理時間】 （一）工作日客服人員輪值時間為08:30-20:00，例假日值班人員輪值時間為08:30-22:00，0800專線設置有語音留言功能。 （二）國定例假日08:30-22:00設有主管輪班機制。如有收視問題可轉工程部24小時值班人員立即處理。