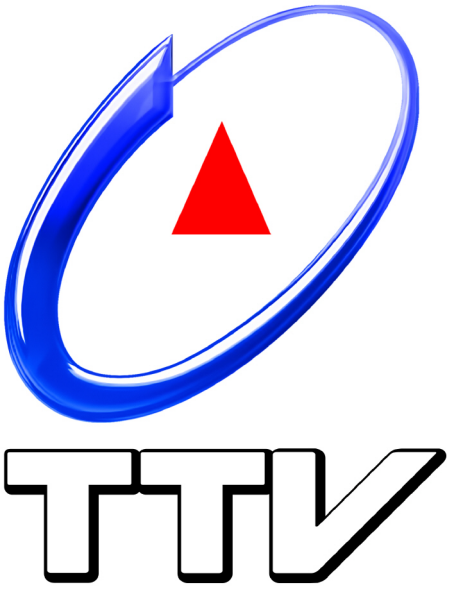


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年五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
　　台視一百一十四年五月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年五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

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。

台視一百一十四年五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。

◎一百一十四年五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五月，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: 一百一十四年五月一日至五月三十一日

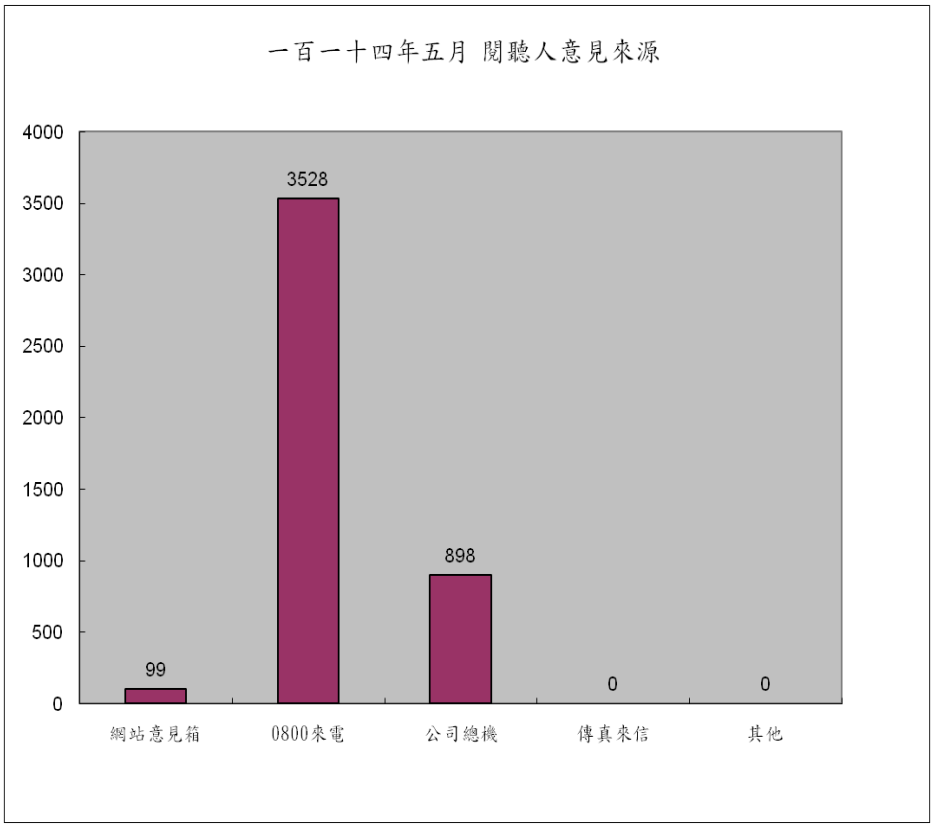
閱聽人意見總件數 4525 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	74	11	3	5	4432

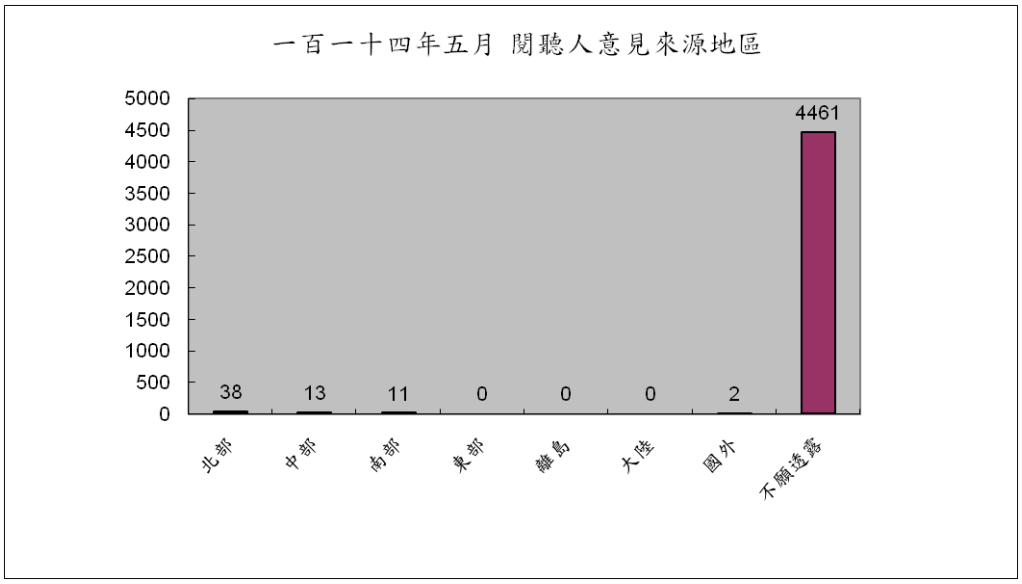
【閱聽人意見來源】

五月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	99	3528	898	0	0



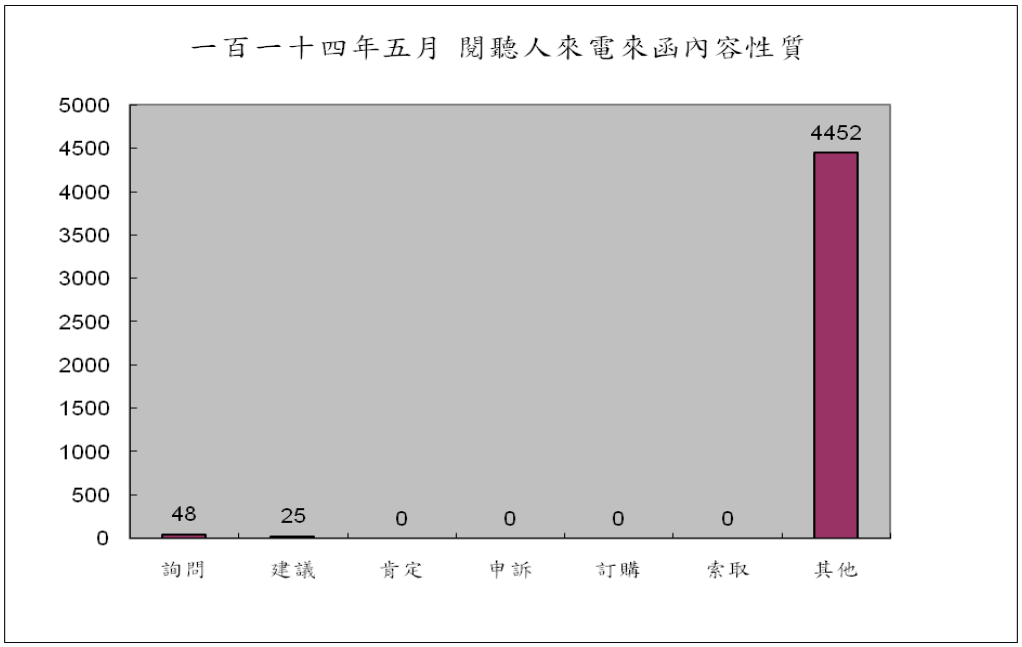
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	38	13	11	0	0	0	2	4461



【閱聽人意見性質】

五月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	48	25	0	0	0	0	4452



【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	寶島西米樂	5		神機妙算劉伯溫	2
第二名	台灣真善美	4		尋找台灣感動力	2
第三名	360 行向前衝	3		發現科學	2
	消費情報讚	3	第五名	BLEACH 死神	1
第四名	幸福一點通	2		台語新聞	1



五、台視公司一百一十四年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

246320-1 主題 詢問自製八點檔上檔日期。

內容 詢問自製八點檔上檔日期。(告知依電視預告為準。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/5/9 上午 09:40:00地區 不願透露

246393-1 主題 詢問《神機妙算劉伯溫》跑馬字幕內容。

內容 詢問正在播出的《神機妙算劉伯溫》畫面左邊的跑馬字幕內容是否就是《神機妙算劉伯溫》當天劇情。(告知每段跑馬字幕內容都不一樣，要看完內容才知道。但台視不會在播出當下跑馬當下劇情。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/5/22 上午 09:51:00 地區 不願透露

246428-1 主題 反映《寶島西米樂》一天只播一小時怎麼能播完 300 集。

內容 反映《寶島西米樂》一天只播一小時怎麼能播完 300 集。(告知未公告製作總集數說明總會播完的。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/5/29 上午 10:19:00 地區 不願透露

【社教】

246287-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『芋頭園』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『芋頭園』店家資訊。(告知電話 03-7233313。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/5/2 上午 11:53:00地區 新北市

246317-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『黑豆』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『黑豆』店家資訊。(告知電話

05-5864343。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/5/8 下午 04:42:00地區 不願透露

卡通
246285-1 主題 詢問航海王重播時間。
內容 詢問航海王重播時間。(總值日員：已回覆。)
張貼者 郭先生 張貼日期 2025/5/1 下午 01:10:00地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
246295-1 主題 國1南下仁德段7車追撞 5人受輕傷送醫
內容 新聞只片面報導5人受輕傷，第二台被追撞的自小客，車子扁成這樣，人只有輕傷？是忘記報導還是害怕被政治國家隊追殺？那位駕駛在急診室待了一天，才轉到加護病房，結果貴司只報導五人受輕傷，會不會太扯
回覆 該則新聞乃依據"國道公路警察局第四公路警察大隊"公布資料為主，「本案共有7部車輛肇事，初步調查係1部營大貨A車(黃男、82年次)於上述時、地，因未保持行車安全距離，撞擊前方6部小客車發生交通事故，本起事故造成5人受輕傷送醫治療，均意識清楚。」並無錯誤。
張貼者 郭** 張貼日期 2025/5/5 上午 12:45:00地區 高雄市

246316-1 主題 反映台語發音。
內容 反映台語發音。廖先生想反映新聞中的台語發音。鐵皮屋的台語應該鐵屋。日幣的台語是日票不是日本錢。銅牌的讀音是「ㄉㄨㄥˊ」。磁磚的磁發音是「太魯」。同時有行文NCC糾正。希望能回電確認。
回覆 感謝廖先生長期支持關注台視台語新聞,由於各地語言都有特殊

型與在地性，主觀性與偏好性。台語新聞幾位配音老師，有時考量時代更迭，為了讓年輕觀眾易懂，也會試著以較淺顯方式表達。基於互相包容與多元原則，都予以尊重。敬請繼續支持，是我們繼續進步的最佳動力。
張貼者 廖先生 張貼日期 2025/5/8 下午 04:25:00地區 不願透露

246359-1 主題 請回電告知陳晏瑋播報時段。
內容 請回電告知陳晏瑋播報時段。 表示之前都是在新聞台 09：00-11：00 看到他主播，但近日很久沒看到。
回覆 陳晏瑋主播最近排休假，謝謝您的關心，也謝謝您對台視新聞的肯定。
張貼者 江小姐 張貼日期 2025/5/15 下午 01:40:00 地區 新北市

246377-1 主題 陳酈亭主播
內容 貴公司的主播兼記者陳酈亭小姐，播報氣象及採訪內容，帶給民眾知的權利、好的心情！ 認真的態度值得嘉許，殷切期盼能時常在熱門時段（午間、晚間新聞）當主播！ 吾人相信收視率會大幅提升！
回覆 謝謝您對台視新聞的支持與肯定。
張貼者 T** 張貼日期 2025/5/18 下午 09:41:00 地區 台南市

246379-1 主題 希望電視台可以重播教宗良十四世 就職彌撒。
內容 希望電視台可以重播教宗良十四世 就職彌撒。表示有在手機上看到台視電視台有直播，身邊很多教友當天沒空收看，希望電視台可以在找時間重播。(告知直播是在 youtube 台視新聞 TTV NEWS，隨時都可以去點閱。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/5/19 上午 10:00:00 地區 不願透露

246405-1 主題 校內驚見黑眉錦蛇新聞
內容 該報導明顯誤導民眾，黑眉錦蛇為台灣原生種並列為保育類，而

非飼養於室內環境而放養於戶外環境的貓為外來物種。外來種咬死保育類不該以誤導性的字眼（如奮鬥、保護）美化此生態危機。
回覆 經查該報導並沒有觸及傷害動物問題，而是就一所科大校園內驚傳蛇類出沒，校方顧及師生安全因此通報農業局委請專家處理，過程中恰巧引來貓咪好奇，報導中才有此一花絮，如造成不必要誤會敬請見諒。
張貼者 劉** 張貼日期 2025/5/25 下午 03:01:00 地區 新北市

246430-1 主題 新聞播報
內容 陳鄿亭主播、王軍凱主播、林益如主播、侯乃榕主播、鄔凱雯主播播報都很棒，請貴公司給予嘉獎！ 希望有機會能多給陳鄿亭主播熱門的播報時段，家人們都喜愛她的播報，謝謝！
回覆 謝謝您的肯定以及對台視新聞的支持。
張貼者 林** 張貼日期 2025/5/29 下午 01:29:00 地區 台中市

【專題】
246345-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『黑蒜牛肉麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『黑蒜牛肉麵』店家資訊。(告知電話 0935-952920。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/5/13 下午 12:19:00 地區 不願透露

246382-1 主題 五月 18 日林益如主播唸錯字
內容 敬啟者： 2025 年 5 月 18 日下午三點多的 ＜益起看＞世界，林益如主播把 〔 沆瀣一氣〕的 〔 沆 〕唸成 ＜抗＞ ，這是不對的發音，第一次看台視，就看到主播唸錯音，感覺不反應不行。 請 貴台反應給該主播知悉，讓她知道這是唸成 〔 沆 〕。〈 ㄏㄤˋ〉 再麻煩您回覆我後續處理狀況，十分感謝。
回覆 非常謝謝您的來信,也感謝您收看益起看世界.關於主播念錯沆

灌一氣一事,經過製作單位確認,林主播是念〈 ㄏㄤˋ〉,並沒有念錯.非常謝謝您的關心和指教,益起看世界製作單位也會繼續秉持嚴謹的製作態度,也請持續收看本節目.
張貼者 何** 張貼日期 2025/5/20 上午 01:38:00 地區 南投縣

工程收視類
246327-1 主題 台視數位電視訊號不良
內容 您好！ 我住台南市東區，平常都是看數位電視共 23 台 台視的台號 15-19 共四台。在收看時台視經常有收訊不良現象 ，其餘電視頻道都收訊良號 希望貴台檢試南部數位訊號的穩定性
回覆 南部台同仁回電余先生，得知余府位於台南市東區中華東路三段文化中心附近透天厝 5 樓，魚骨型天線裝設 5 樓。 建議其先檢查調整天線方向是否偏移，尋找最佳接收方向，再檢查天線及電纜線、分配器、接頭等裝設情形，留下站台電話供諮詢。
張貼者 余** 張貼日期 2025/5/11 下午 05:45:00 地區 台南市

246419-1 主題 反映無線電視訊號不佳。
內容 反映無線電視訊號不佳。只看的到台視其他台看不到。
回覆 回電劉先生得知劉宅位於金山地區，使用室內天線收視，近二週台視信號正常其他台都看不到，請劉先生重新掃描頻道或移動室內天線找尋最佳的信號接收點，建議改裝戶外數位電視專用天線收視，信號品質會更好。
張貼者 劉先生 張貼日期 2025/5/27 下午 04:23:00 地區 新北市

觀眾服務
246303-1 主題 詢問財經台廣告三得利芝麻明 E 的電話。
內容 詢問財經台廣告三得利芝麻明 E 的電話。(網路查詢後告知

0800-3321555。）
張貼者 小姐 張貼日期 2025/5/6 上午 09:26:00地區 新北市

246394-1 主題 詢問 159 頻道 PTS 是不是台視。
內容 詢問 159 頻道 PTS 是不是台視。(告知是公視。）
張貼者 小姐 張貼日期 2025/5/22 上午 10:17:00 地區 台中市

246441-1 主題 但電視上看到介紹葉天野餐廳詢問餐廳在哪。
內容 但電視上看到介紹葉天野餐廳詢問餐廳在哪。(總值日員：因不確定看哪個電視台哪個節目播出，用 GOOLE 查詢也未看到任何資訊已如實告知。）
張貼者 王女士 張貼日期 2025/5/30 上午 11:24:00 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
台視HD
每週六晚間10點
星空下的黑潮島嶼
4/5起，每週六晚間10點，臺灣電視台《台視主頻》，
台視新聞HD
不滿司機亂放拿刈 女肉身擋公車關後方墓車
» 美中經貿會談結束 美財長：取得實質性進展
» 今天氣逐漸好轉「2區防大雨」！ 留意日夜...
» 東部海域清晨規模4.6地震！5縣市有感 最大...
» 終於放晴！下週夏天露臉高溫飆破30度 一圖...
» 陳曉東朝聖GD演唱會「差評」遭出征 滅火...
TTV iSHOPPING
真享購
嗨!
民間倡議 | 公私協力
Civil Initiatives, Public - Private Collaboration.
《寶島西米樂》 櫻子儀詮釋西藥學徒 現場找「老師」求救 何宣瑢展現專業縫紉技巧 笑喊課沒白上...
《寶島西米樂》 游安順詮釋貧苦養父 細膩演技感染力強 盧彥澤忍不住爆粗口 興奮猛抱「阿爸」...
川普關稅20經濟體優先談判名單曝光！ 台灣第一波「榜上有名」
《第36屆金曲獎》金曲36主視覺以「六角螺絲」作為靈魂元素 扣合音樂與情感的內在連結 凝聚樂壇向心力
《寶島西米樂》 孫綻詮釋廟口流氓 平頭花襯衫登場 拍戲狂聊「當兵」日常 遭解祥吐槽...
《益起看世界》獨家專訪 哥倫比亞大學知名漢學家詹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...
台北公開賽 / 周天成無緣收第五冠 激戰3局不敵騎建佑獲亞軍
《透視疾病》
乾眼是預防乾眼症的關鍵，眼科醫師電腦族每按下這個鍵就眨眼！次，幫助降低乾眼風險
《常春養生密碼》豐會沙咬嚴藏卡卡 咽喉逆流預防治療
不只逆流到食道 胃酸逆流上身
《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 知名影評人盧翔文講評 蘭德浩同步口譯...
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
Google 提供的廣告
不再顯示這則廣告
為什麼會顯示這則廣告？
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。