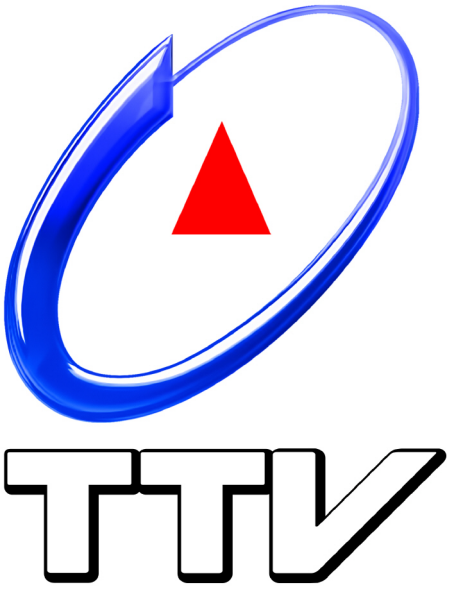


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年六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
　　台視一百一十四年六月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年六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。

台視一百一十四年六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。

◎一百一十四年六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六月，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: 一百一十四年六月一日至六月三十日

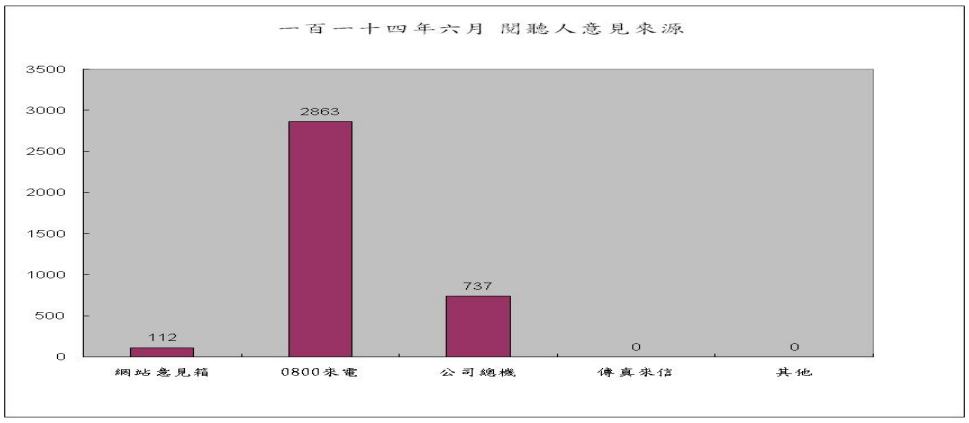
閱聽人意見總件數 3712 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

六月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	83	9	1	8	3611

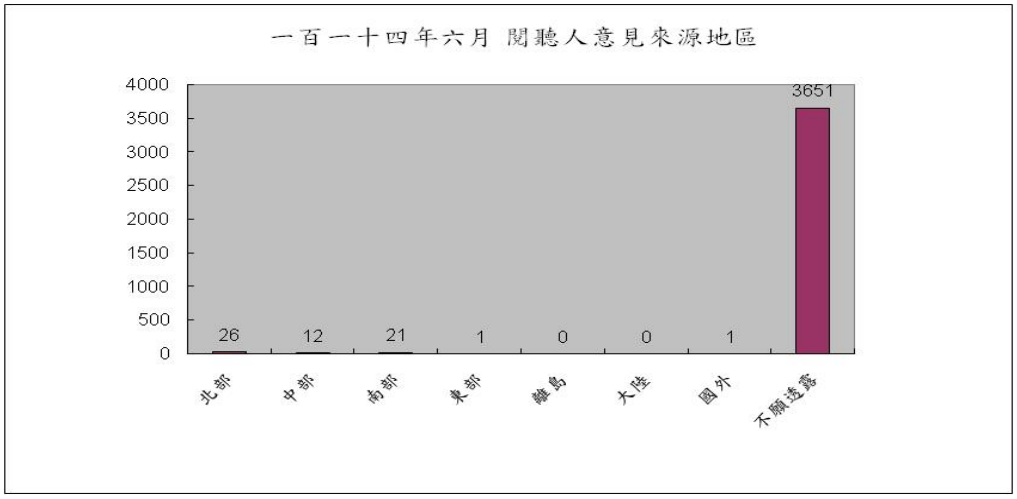
【閱聽人意見來源】

六月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	112	2863	737	0	0



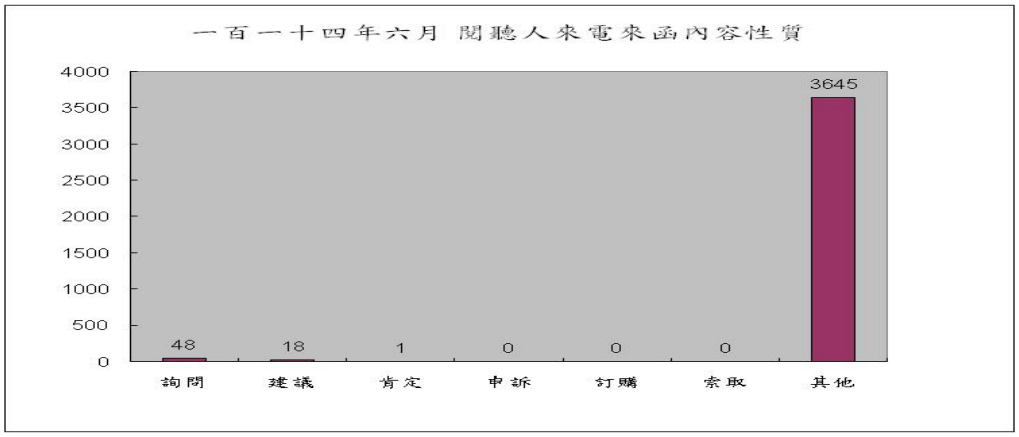
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	26	12	21	0	0	0	1	3651



【閱聽人意見性質】

六月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	48	18	1	0	0	0	3645



【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	金曲獎	7	第五名	五燈獎	1
	寶島西米樂	7		台視 60 風華再現	1
第二名	台灣真善美	6		台語新聞	1
第三名	楊麗花歌仔戲	4		孤戀花	1
第四名	360 行向前衝	2		幸福一點通	1



五、台視公司一百一十四年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

246458-1 主題 詢問《寶島西米樂》播出時間。

內容 詢問《寶島西米樂》播出時間，為什麼她都轉不到。(告知 20:00 台灣電視台。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/5 下午 02:46:00 地區 台南市

246464-1 主題 詢問綜合台 17:00 楊麗花歌仔戲播出單元。

內容 詢問綜合台 17:00 楊麗花歌仔戲播出單元。(告知薛仁貴征東。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/6 上午 10:00:00 地區 台中市

246521-1 主題 詢問《嘉慶君遊台灣》晚上播出時間。

內容 詢問《嘉慶君遊台灣》晚上播出時間。(告知目前沒有播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/16 上午 09:53:00 地區 不願透露

246549-1 主題 反映《寶島西米樂》一天只播一小時。

內容 反映《寶島西米樂》一天只播一小時，別台八點檔都播二小時。(謝謝支持。登錄 OA 節目部參考。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/6/20 上午 10:26:00 地區 不願透露

【社教】

246484-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『藍莓農場』店家資訊。

內容 詢問《台灣真善美》報導『藍莓農場』店家資訊。(告知電話 0916-195753。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/10 上午 10:32:00 地區 台北市

【特別節目】

246532-1 主題 詢問《第 36 屆金曲獎頒獎典禮》播出時間。

內容 詢問《第 36 屆金曲獎頒獎典禮》播出時間。(已告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/6/17 下午 03:20:00 地區 不願透露

246566-1 主題 詢問《第 36 屆金曲獎》頒獎典禮索票方式。

內容 詢問《第 36 屆金曲獎》頒獎典禮索票方式。(告知可關注金曲獎的 FB 及 IG 抽票活動,和 ICRT 各節節目及 FB 贈票活動。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/6/23 下午 03:50:00 地區 不願透露

246573-1 主題 詢問《第 36 屆金曲獎頒獎典禮》播出時間。

內容 詢問《第 36 屆金曲獎頒獎典禮》播出時間。(已告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/6/24 下午 03:45:00 地區 不願透露

246603-1 主題 詢問金曲獎重播時間。

內容 詢問金曲獎重播時間。(總值日員：已告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/29 上午 11:17:00 地區 不願透露

綜合台

246494-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『酵素』店家資訊。

內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『酵素』店家資訊。(告知電話 02-89669671。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/12 上午 11:36:00 地區 嘉義縣市

新聞專題節目類

【新聞類】

246548-1 主題 留言批評新聞常用「五條通」「六條通」報導形容罪犯。
內容 留言批評新聞常用「五條通」「六條通」報導形容罪犯。自己就住在林森北路條通，難道居民跟罪犯就是連結在一起嗎!已跟議長投訴不排除對台視新聞提告。(閱聽人未留個資，此意見供新聞部參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/19 下午 06:21:00 地區 台北市

246578-1 主題 詢問《晚間新聞》多日未見林益如主播。
內容 詢問《晚間新聞》多日未見林益如主播。(告知休假。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/6/25 上午 11:04:00 地區 不願透露

【專題】
246442-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『河粉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『河粉』店家資訊。(告知電話0973887761。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/2 上午 11:57:00地區 不願透露

財經台
246520-1 主題 MOD 用戶來電訂閱財經台。
內容 MOD 用戶來電訂閱財經台。(告知需洽中華電信。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/6/16 上午 09:02:00 地區 桃園市

246555-1 主題 跑馬燈顯示建議
內容 台視新聞台、台視財經台 是否可以提供美股開盤跑馬燈 道瓊/納斯達克/台積電 ADR/台指期夜盤
回覆 您好，新聞台周一~五晚間 22:00 開始整點新聞有美股指數相關跑馬，財經台周一~五「錢線百分百」也提供美股、期貨指數跑馬。謝謝您提供的意見。

張貼者 陳** 張貼日期 2025/6/21 下午 06:32:00 地區 新竹縣市

觀眾服務

246489-1 主題 詢問 MOD310 台是台視頻道嗎?

內容 詢問 MOD310 台是台視頻道嗎?(告知不是。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/6/11 下午 01:22:00 地區 不願透露

246581-1 主題 詢問金曲 FB 抽到《第 36 屆金曲獎頒獎典禮》入場票券事宜。

內容 詢問在金曲 FB 抽到《第 36 屆金曲獎頒獎典禮》入場票券，已私訊回傳資訊但都沒有回應。(已說明只要在規定時間內回傳資訊即可，小編之後會統一回覆，請耐心等候。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/6/26 下午 01:38:00 地區 不願透露

246586-1 主題 詢問 6/28 和 6/29 播出節目。

內容 詢問 6/28 和 6/29 播出節目。想知道 6/28 和 6/29 有沒有播電影。(告知沒有。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/6/27 下午 03:50:00 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/















《第36屆金曲獎》GMA SHOWCASE金曲售票演唱會 國內外強勢卡司齊聚 連三天接力登場

TTV情報





《寶島西米樂》盧彥澤、王盈凱為戲拚瘦身 何宜珊餓到肚子狂叫 陳珏宇刻意曬黑 蔡祥自曝凍卵...

TTV情報





《寶島西米樂》 片頭曲（太陽）曝光 Energy阿弟獻唱 黃瑄秀算盤出糗 尹昭德吐槽笑聲連連...

TTV情報





《寶島西米樂》質感主視覺曝光 重返50年代復古氛圍 黃瑄秀出珍藏原聲帶 尹昭德驚喜簽名

TTV情報



《台灣名人堂》秦漢大挑戰 「不演的演法」自然入戲 劉若英當場點評 直呼「會被她震一下」...

TTV情報



川普：美國需要軍工和晶片等高階製造業

台視新聞網



《人物側寫》

黃瑞仁輔仁大學附設醫院院長，生死之間的醫療哲學

台視獨活



《常春養生密碼》鼻過敏還是感冒 倦怠感體溫助分辨

常春養生密碼



《寶島西米樂》 楊子儀詮釋西裝學徒 現場找「老師」求救 何宜珊展現專業縫紉技巧 笑喊課沒白上...

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。