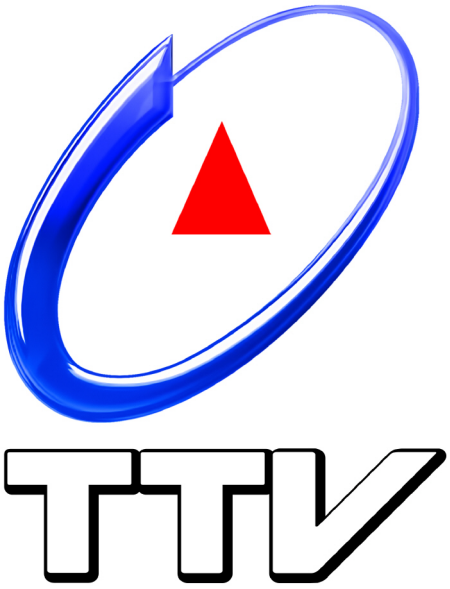


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年十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
　　台視一百一十四年十月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年十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。

台視一百一十四年十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。

◎一百一十四年十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十月，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: 一百一十四年十月一日至十月三十一日

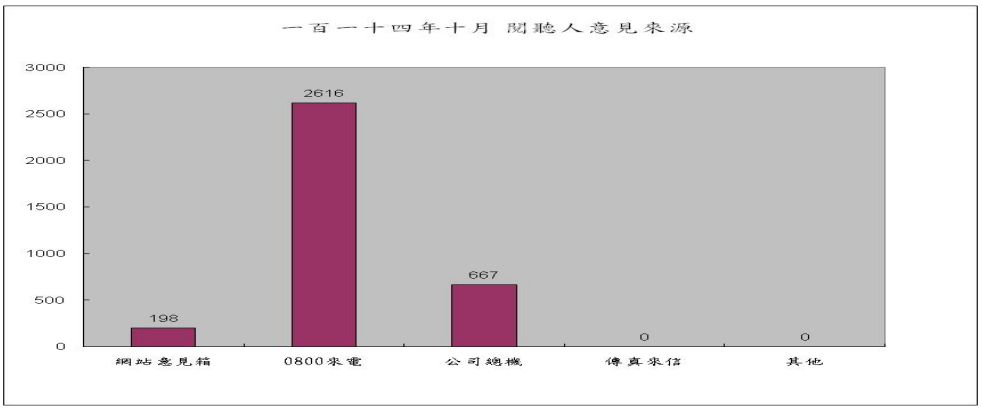
閱聽人意見總件數 3481 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	92	3	0	10	0

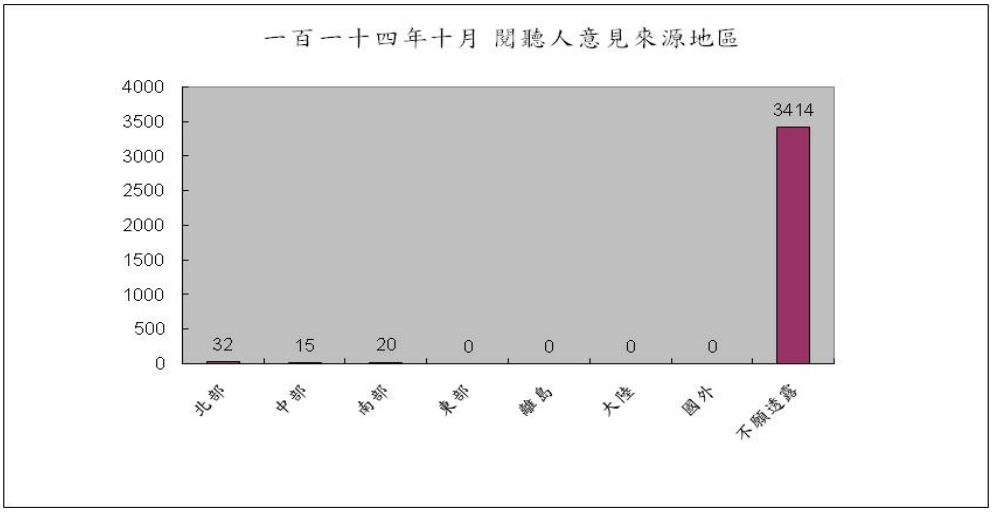
【閱聽人意見來源】

十月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	198	2616	667	0	0



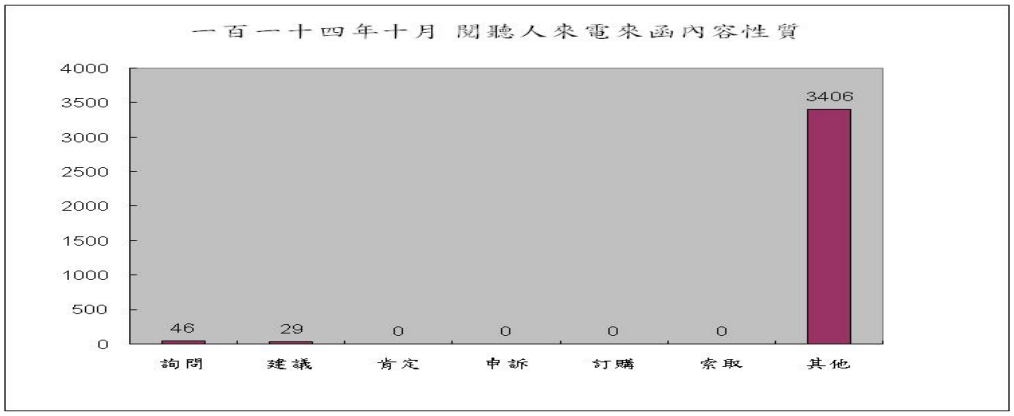
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	32	15	20	0	0	0	0	3414



【閱聽人意見性質】

十月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	46	29	0	0	0	0	3406



【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	第五名	金馬獎	2
第二名	星星知我心	4		愛回來	2
第三名	楊麗花歌仔戲	4	第六名	台語新聞	1
第四名	360 行向前衝	3		米迦勒之舞	1
	消費情報讚	3		幸福一點通	1



五、台視公司一百一十四年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

249267-1 主題 詢問《新星星知我心》播出時間。

內容 詢問《新星星知我心》播出時間。(已告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/10/16 下午 02:55:00 地區 不願透露

249266-1 主題 請回電告知 22:00《美麗人生》的片尾曲曲名。

內容 請回電告知 22:00《美麗人生》的片尾曲曲名。

回覆 已回覆該位觀眾，目前《美麗人生》的片尾曲為歌手彭正所演唱的《醉萬年》，收錄在同名專輯中，由「時代創藝娛樂」發行。

張貼者 方小姐 張貼日期 2025/10/16 下午 12:26:00 地區不願透露

249312-1 主題 詢問綜合台下午 4 點到 6 點《楊麗花歌仔戲》接檔劇。

內容 詢問綜合台下午 4 點到 6 點《楊麗花歌仔戲》接檔劇。(告知巡按與大盜。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/21 下午 01:25:00 地區 不願透露

249352-1 主題 詢問《愛回來》劇中民宿地點。

內容 詢問《愛回來》劇中民宿地點。(網路查詢告知海明蔚 038-671-088 花蓮縣壽豐鄉鹽寮村福德 56 號。)

張貼者 陳先生 張貼日期 2025/10/29 下午 04:42:00 地區 高雄市

綜合台

249151-1 主題 詢問《星星知我心》播出頻道。(觀天下有線)

內容 詢問《星星知我心》播出頻道。(觀天下有線)(告知 157 綜合台。)建議重播《苦心蓮》。

張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/8 下午 01:21:00 地區 新北市

249152-1 主題 詢問 157 台看不到《星星知我心》。(聯維有線電視)
內容 詢問 157 台看不到《星星知我心》。(聯維有線電視)(告知在 127 台。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/8 下午 01:40:00 地區 台北市

249159-1 主題 反映今天綜合台《楊麗花歌仔戲》二小時是播重複的。
內容 反映今天綜合台《楊麗花歌仔戲》二小時是播重複的。(告知 16:00 是重播前一天 17:00 的。且現在才剛是今天 17:00。尚未播完二小時。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/9 下午 05:01:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
249112-1 主題 詢問 10/1 新聞『基隆出現「掀水溝蓋怪客」? 國中生摔傷』派出所所長。
內容 詢問 10/1 新聞『基隆出現「掀水溝蓋怪客」? 國中生摔傷』報導中派出所所長姓名。(查閱 youtube 影片並無訪問派出所所長。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/1 下午 02:02:00 地區 不願透露

249146-1 主題 詢問近期有無播出法拉利姊的新聞?想表達意見。
內容 詢問近期有無播出法拉利姊的新聞?想表達意見。
回覆 您好:近期並未播出有關法拉利姐的新聞
張貼者 林先生 張貼日期 2025/10/5 下午 02:36:00 地區 不願透露

249277-1 主題 請回電告知 10/11 報導『佛心價!牛肉麵 4 塊肉 60 元 蛋炒飯只要 40 元』店家資訊。
內容 請回電告知 10/11 新聞報導『佛心價!牛肉麵 4 塊肉 60 元 蛋炒

飯只要 40 元 老字號麵店超佛心』店家資訊。
回覆 60 元牛肉麵: 不二麵館-經武店:高雄市鳳山區北興街 64 號 40 元炒飯: 滿香屋牛肉麵:高雄市前金區榮安街 14 號
張貼者 吳先生 張貼日期 2025/10/17 上午 11:37:00 地區 高雄市

【專題】
249323-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家大麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家大麵』店家資訊。(告知電話 035-872-556。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/23 下午 02:51:00 地區 台中市

工程收視類
249187-1 主題 反映無線電視只有台視看不到。(礁溪)
內容 反映無線電視只有台視看不到。(礁溪)
回覆 聯絡宜蘭礁溪林先生了解情況後，應該是天線老舊問題,建議其更換新天線並重新掃描頻道並留下電話供技術支援。
張貼者 林先生 張貼日期 2025/10/13 下午 01:11:00 地區 宜蘭縣

249176-1 主題 反映無線電視只有台視看不到。(彰化)
內容 反映無線電視只有台視看不到。(彰化)(登錄 OA 工程部回電。)
回覆 聯絡彰化賴小姐，其公視台視收訊不良,應該是接收天線問題,建議其更換新天線並重新掃描頻道並留下站台電話供其技術支援。
張貼者 賴小姐 張貼日期 2025/10/13 上午 10:22:00 地區 彰化縣

觀眾服務
249122-1 主題 詢問《金馬獎頒獎典禮》播出時間。

內容 詢問《金馬獎頒獎典禮》播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/10/2 上午 10:51:00 地區 不願透露

249333-1 主題 詢問蘇逸洪介紹痠痛貼布購買方式。
內容 詢問蘇逸洪介紹痠痛貼布購買方式。(總值日員告知《幸福一點通》服務電話 0800-238889。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/10/25 上午 08:57:00 地區 不願透露

249357-1 主題 來電投訴台視記者呂欣玫。
內容 來電投訴記者 Threads 帳號(@ophe0628)在 Threads 上有不當言論,看網友發言知道本名呂欣玫是台視記者。(告知呂欣玫不在台視服務請先查證不要以訛傳訛。)
張貼者 先生 張貼日期 2025/10/30 上午 10:57:00 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。