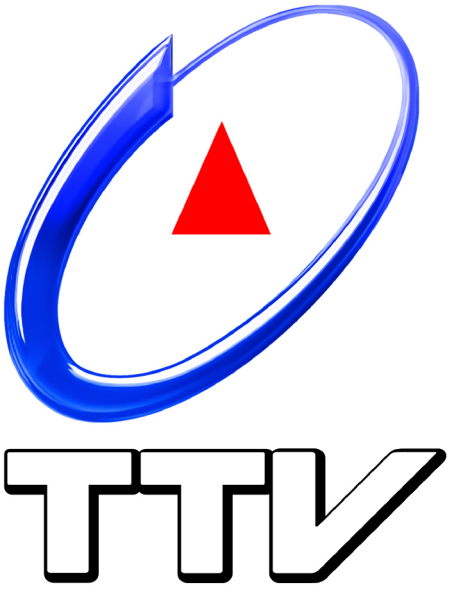


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年十一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
　　台視一百一十四年十一月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年十一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。

台視一百一十四年十一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。

◎一百一十四年十一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十一月，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: 一百一十四年十一月一日至十一月三十日

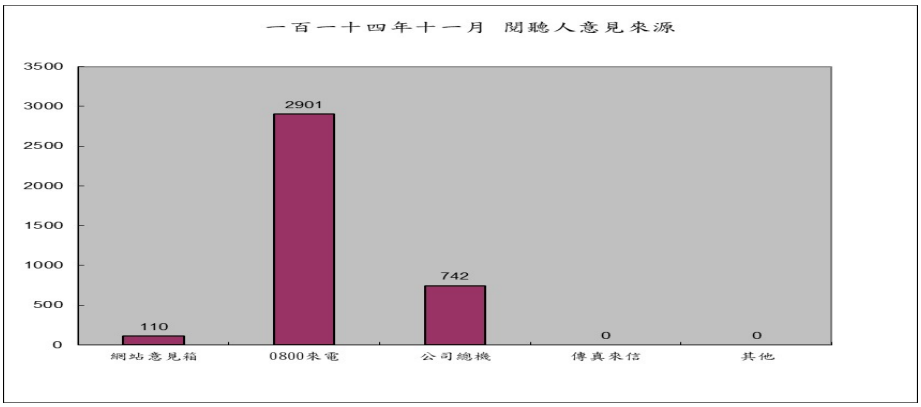
閱聽人意見總件數 3753 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	64	7	3	5	3674

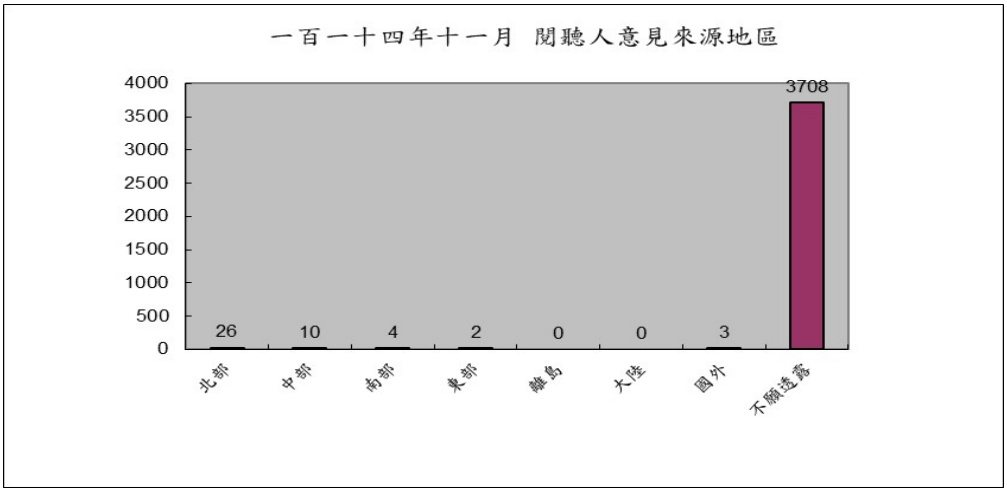
【閱聽人意見來源】

十一月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	110	2901	742	0	0



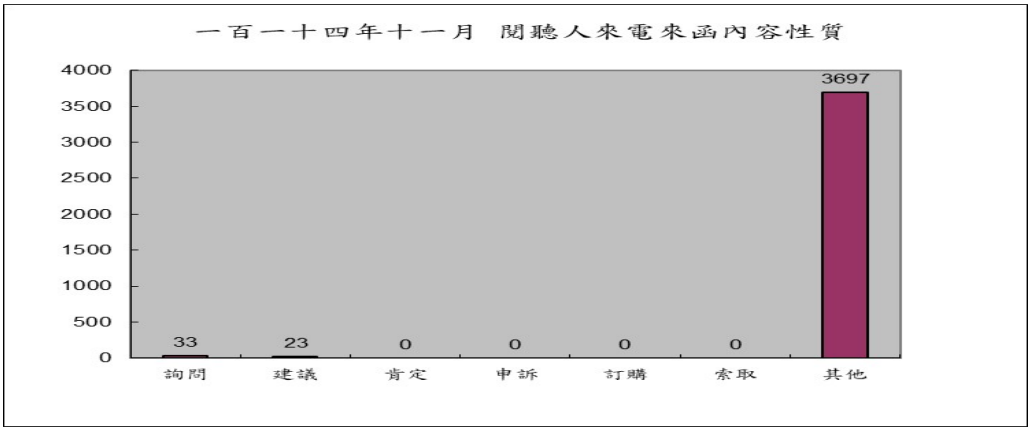
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	26	10	4	2	0	0	3	3708



【閱聽人意見性質】

十一月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	33	23	0	0	0	0	3697



【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	3		消費情報讚	1
	金馬獎	3		海賊王	1
第二名	寶島西米樂	2		神機妙算劉伯溫	1
第三名	四郎探母	1		晚間新聞	1
	股市即時通	1		最強的身體	1



五、台視公司一百一十四年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

249459-1 主題 詢問 11/22 是否停播《嗨！營業中第六季》。

內容 詢問 11/22 是否停播《嗨！營業中第六季》。11/29 是否正常播《嗨！營業中第六季》。(告知是。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/11/18 下午 02:20:00 地區 不願透露

【特別節目】

249468-1 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 2025/11/19 下午 04:32:00 地區 不願透露

249476-1 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 2025/11/21 上午 10:38:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

249369-1 主題 氣象背景音樂

內容 您好， 請問每個星期六的晚間 7:50 左右的氣象報告，背景音樂是否能夠提供出處？家裡的長輩老人家非常喜歡，但是我不知道從何找起??

回覆 黃小姐您好 感謝您對台視新聞的支持與收看，晚間新聞氣象報告中所使用的音樂，是來自一家英國音樂資料庫 (DeWolfe Music) 的授權，因為是採線上授權的方式，並沒有實體的音樂 CD 可以取得，不

過DeWolfe Music官網裡是有公開可以線上試聽的，以下的連結僅供參考，謝謝 https://www.dewolfemusic.com/
https://www.dewolfemusic.com/search.php?id=20468187&code=d2hsm8
張貼者 黃小姐 張貼日期2025/11/1 下午 08:00:00 地區 新北市

249431-1 主題 詢問台大大氣系學生發雞排的地點。
內容 詢問台大大氣系學生發雞排的地點。(告知台大傅鐘前。)
張貼者 先生 張貼日期2025/11/13 上午 09:43:00 地區 不願透露

249508-1 主題 詢問主播胸前別粉紅絲帶的意義。
內容 詢問主播胸前別粉紅絲帶的意義。(告知每年十月是國際乳癌防治月，會透過佩戴粉紅絲帶，來響應活動，提升民眾對乳癌的重視。)
張貼者 先生 張貼日期2025/11/27 下午 03:36:00 地區 不願透露

249528-1 主題 詢問主播播報穿搭
內容 台視的工作人員您好： 我今天收看台視新聞時發現許多主播播報新聞時衣服上都有佩戴紅絲帶，也看到其他友台有相同情況，覺得很好奇，因此想詢問佩戴的原因為何。 謝謝。
回覆 您好:由於紅絲帶是「國際愛滋日」(每年12月1日)的象徵。主播在播報時配戴紅絲帶，目的是喚醒世人對愛滋病(AIDS)的關注和宣導愛滋病防治的正確觀念。
張貼者 黃** 張貼日期2025/11/30 下午 09:57:00 地區 台南市

【專題】
249390-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『雙醬麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『雙醬麵』店家資訊。(告知電話02-25151496。)

張貼者 楊小姐 張貼日期 2025/11/5 下午 01:50:00 地區 桃園市

財經台

249400-1 主題 詢問用手機 app 收看財經台節目的方式。

內容 詢問用手機 app 收看財經台節目的方式。(告知沒有。)

張貼者 先生 張貼日期 2025/11/6 下午 04:40:00 地區 不願透露

工程收視類

249389-1 主題 反映無線電視台視 20:00 時都會收訊不佳。(彰化)

內容 反映無線電視台視 20:00 時都會收訊不佳。(彰化)

回覆 中部台同仁回電吳小姐，家人接聽反應只有台視八點檔時才會有收視不良情況，已告知觀眾南投站發射正常，請觀眾重新掃描頻道、檢查天線狀況及調整方向朝南投站，有收視問題再與本站聯繫。

張貼者 吳小姐 張貼日期 2025/11/5 上午 11:42:00 地區 彰化縣

249505-1 主題 反映無線電視只有台視常常訊號不佳。(八里渡船頭)

內容 反映無線電視只有台視常常訊號不佳。(八里渡船頭)(登錄 OA 請工程部回電。)

回覆 回電蔡先生得知使用三合一天線，建議換裝數位電視專用戶外天線，應可改善收視問題。

張貼者 蔡先生 張貼日期 2025/11/27 下午 01:26:00 地區 新北市

249525-1 主題 收不到訊號

內容刺人居住嘉義市東區靠近南興國中, 家中電視係採用數位接收器, 然而數位台 23 個頻道 貴公司的頻道偏弱, 斷訊屢見不鮮, 最近一週更是訊號全無, 所以上週的金馬獎典禮看不到, 今天(11/29)本人重新將遙控器重新掃瞄, 結果臺視個頻道全數消失, 現在只能看 19 個頻道,

請問臺視, 本問題如何解決?
回覆 南部台同仁回電，得知該戶為透天三樓，大通小菱型天線置於3樓窗口，台視信號收不良，已建議其移動天線位置或更換高增益天線，並留站台電話以供諮詢，觀眾表示將另尋時間委託電器行進行更換。
張貼者 陳** 張貼日期 2025/11/29 下午 11:50:00 地區 嘉義縣市

觀眾服務
249424-1 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 小姐 張貼日期 2025/11/12 下午 03:43:00 地區 不願透露

249489-1 主題 MOD 用戶詢問頻道訂閱方式。
內容 MOD 用戶詢問頻道訂閱方式。(告知自洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/11/24 上午 09:17:00 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/



【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。