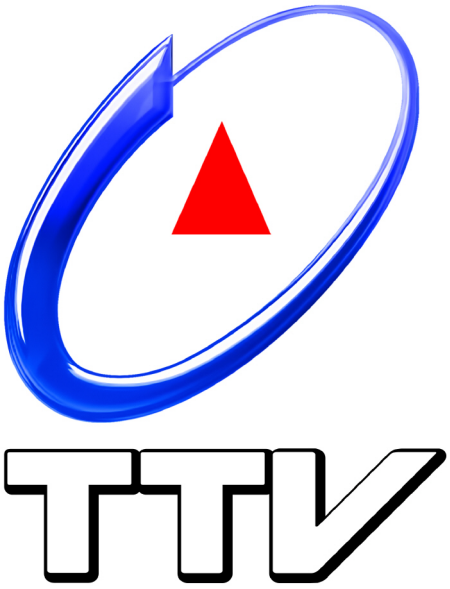


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年八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
　　台視一百一十四年八月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年八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　15

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。

台視一百一十四年八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。

◎一百一十四年八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八月，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: 一百一十四年八月一日至八月三十一日

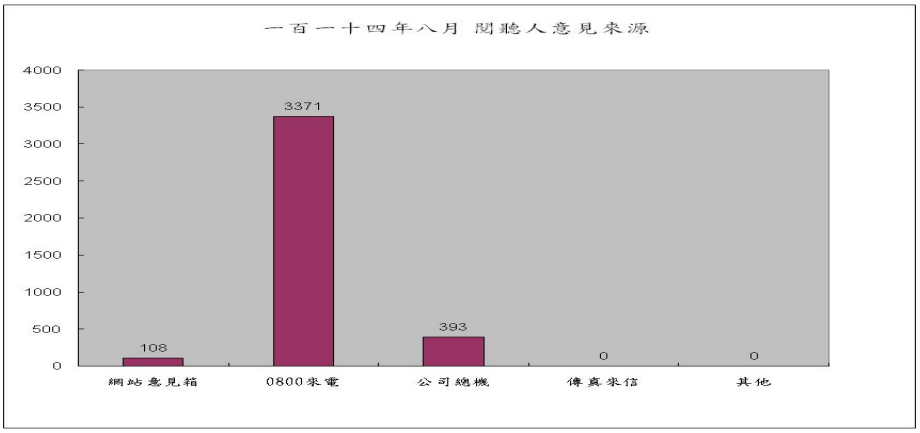
閱聽人意見總件數 3872 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	75	5	2	6	3784

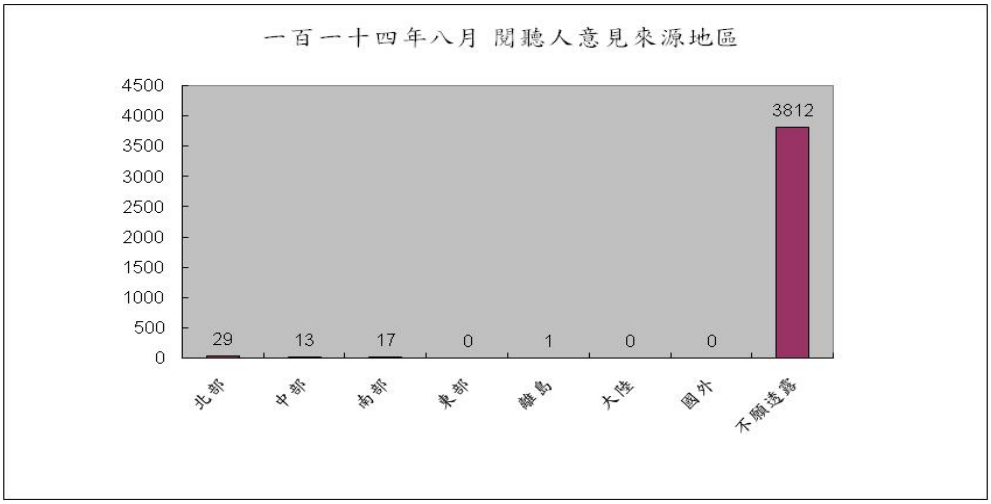
【閱聽人意見來源】

八月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	108	3371	393	0	0



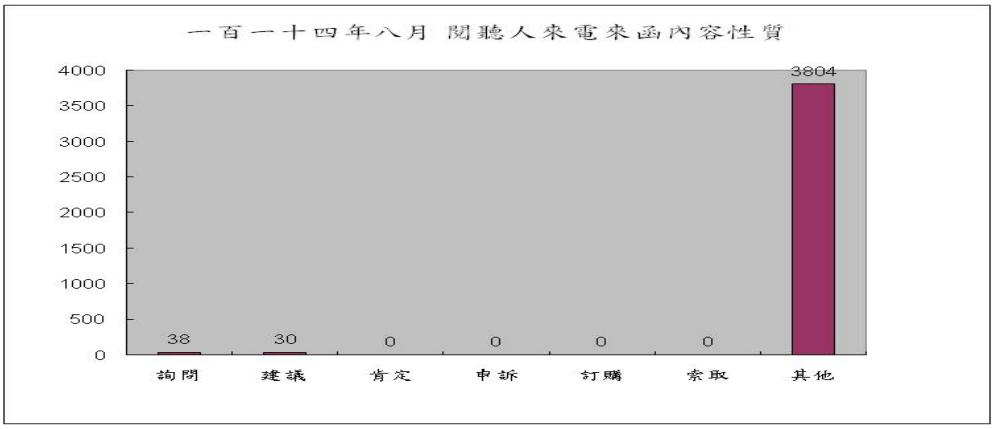
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	29	13	17	0	1	0	0	3812



【閱聽人意見性質】

八月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	38	30	0	0	0	0	3804



【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	九條好漢在一班	4	第四名	楊麗花歌仔戲	2
第二名	寶島西米樂	4		晚間新聞	2
第三名	台灣真善美	3		尋找台灣感動力	2
	最強的身體	3		嗨！營業中	2
	楊麗花歌仔戲	3		嗨！營業中第五季	2



五、台視公司一百一十四年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

247822-1 主題 寶島西米樂主題曲超級難聽

內容 請問，台視8點檔寶島西米樂的主題曲與配樂為什麼換成那麼難聽的歌曲？與影片年代、風格...完全不搭嘎，原本好好的主題曲為何被換掉？真的是非常糟糕的決策，影響觀眾收看的心情與意願。

回覆 謝謝您的意見。我們會轉達給節目單位參考。敬請續予支持寶島西米樂。

張貼者 陳小姐 張貼日期 2025/8/6 下午 08:50:00 地區 新北市

247841-1 主題 寶島西米樂建議

內容 希望片頭曲跟片尾曲可以更改成原本的，因為現在的歌曲跟寶島西米樂很不搭。YouTube上都有很多人的留言也希望更改

回覆 收到您的建議了，我們會審慎評估。也請您續予支持寶島西米樂。謝謝。

張貼者 龔** 張貼日期 2025/8/11 上午 10:24:00 地區 嘉義縣市

247849-1 主題 詢問《楊麗花歌仔戲》接檔劇。

內容 詢問《楊麗花歌仔戲》接檔劇。(告知紅樓夢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/12 上午 11:30:00 地區 不願透露

247857-1 主題 詢問綜合台18:00《流氓教授》有沒有重播。

內容 詢問綜合台18:00《流氓教授》有沒有重播。(告知01:00重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/14 下午 02:06:00 地區 不願透露

【綜藝】

247799-1 主題 請問可以分享 8/2 九條好漢在一班到台中市資訊盃馬拉松粉絲專頁
內容 如果有關於你們 8/2 九條好漢在一班的訊息，我可以分享到台中市資訊盃公益馬拉松粉絲專頁嗎？
https://www.facebook.com/T**ma****
回覆 謝謝您對於九條好漢在一班的支持。fb 節目資訊的分享沒問題喔。
張貼者 邵** 張貼日期 2025/8/1 下午 09:28:00地區 台中市

247812-1 主題 詢問週六《嗨！營業中第五季》為什麼沒有播出。
內容 詢問週六《嗨！營業中第五季》為什麼沒有播出。(告知播畢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/5 上午 10:33:00地區 不願透露

247837-1 主題 關於台視節目《九條好漢在一班》專業口令錯誤，建議加強
內容 尊敬的長官，您好： 我是一名退伍的特戰中士，於民國 96 年至 104 年間服役。近日在觀看台視的節目《九條好漢在一班》時，我注意到一個讓人深感憂慮的問題。 節目中，儘管演員們盡力呈現國軍的日常，但許多專業的口令卻出現了錯誤。這讓我非常擔心，畢竟國軍是國家的門面，其形象不容有失。這類節目不僅國內民眾會收看，也可能會有外國朋友觀賞。如果連最基本的口令都無法準確執行，外界可能會因此對國軍的專業性產生質疑，甚至成為被嘲笑的對象。 我深知這是一檔綜藝節目，但它所代表的畢竟是我們國家的軍人。為了維護國軍的尊嚴與專業形象，我懇請貴單位在節目播出前，能對所有飾演軍職、尤其是有掛階的演員進行必要的專業訓練，確保他們能正確地執行各項口令與動作。同時，也希望能對最終的節目內容進行更嚴格的審查。 由衷感謝您的耐心閱讀與理解。 敬請 鈞鑒
回覆 謝謝您對於九條好漢在一班的支持。您的建議，我們會轉達給節目製作單位參考改進。也請續予支持。

張貼者 張** 張貼日期 2025/8/9 下午 09:08:00地區 台中市

新聞專題節目類

【新聞類】

247828-1 主題 氣象播報內容的準確度

內容 想給台視新聞中午的氣象魏主播一個建議，能不能將高雄跟屏東的氣溫分開播報?而不是"高屏地區"，高雄+屏東南北狹長幅員遼闊，氣溫也不相同，感覺有點被敷衍，雲嘉南氣溫相同都可以分開播報，但高屏溫度不同為何不能分開播報呢?來自忠實觀眾的建議，感謝

回覆 謝謝您寶貴的建議,我們將提供給氣象主播,並請他完整播報氣象資訊

張貼者 周小姐 張貼日期 2025/8/7 下午 02:51:00地區 高雄市

247877-1 主題 新聞報導措辭請多加檢討

內容 貴新聞台近日播出諷刺急診患者“插管不如通水管”這樣的新聞內容，身為家裡有重症患者家人的患者家屬，這個新聞內文實在是令人非常不舒服，您為了將新聞娛樂化消費了全台灣重症患者，嘲笑他們不如通水管？可以的話誰想要臥病不起、痛苦的插管呢。 貴電視台罔顧身為第四權的職業道德，堂堂一個老牌電視台淪落為要靠抖音式 “ 幽默 “ 感博得觀眾眼球？實在令人感到不齒與遺憾。 請多加檢討，身為第四權請好好遵守自己的職業道德，謝謝。

回覆 您所提到的內容我們非常重視。實際上，這段發言是來自醫界,他們以自嘲的方式，反映醫界人力不足與健保制度給付點數不合理等困境，並非針對病患或有意嘲諷重症患者。然而我們理解，這樣的比喻方式可能讓身為病患家屬的您感到不舒服，對此我們深表歉意。 身為媒體，我們會更加謹慎，避免因表述方式引起不必要的傷害。您的提醒讓我們有機會檢討與改進，未來也會持續努力，平衡專業表達與觀眾感受。

張貼者 林** 張貼日期 2025/8/18 下午 08:34:00 地區 台北市

248931-1 主題 詢問《台語新聞》近日都沒有看到郭于中主播。
內容 詢問《台語新聞》近日都沒有看到郭于中主播。(告知休假。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/27 下午 12:10:00 地區 不願透露

248934-1 主題 晚上天氣預報
內容 為什麼報告天氣過程說內地，為什麼用大陸用語，為何不說台灣路上，地上的？
回覆 感謝您對本台新聞的收看與指正。您提到的「內地」一詞，本台實際播報時所使用的用語是「內陸地區」，意指台灣遠離海岸線的區域，例如中南部山區或南投等地方，純屬地理描述，與中國「內地」的政治用語並不相同。
張貼者 謝 張貼日期 2025/8/28 下午 08:00:00 地區 新北市

248940-1 主題 對主播的看法
內容 魏于恬主播能夠在播報閒暇騎自行車登山 佩服她的毅力 建議貴台多安排一些樂活節目給她提升貴台收視率 以及關心她的身體狀況 從非凡主播時期認識王軍凱主播 覺得播報還行啊為何有觀眾要針對他的用詞 他大氣系專業耶 對王主播默名被攻擊感到憤怒 黃品寧主播也行 她待貴台好久了 很好 立法院都看到的她
回覆 謝謝您對主播們的肯定與支持,也請您持續支持台視新聞 。
張貼者 李** 張貼日期 2025/8/29 下午 08:31:00 地區 桃園市

【專題】
247797-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『露水雞』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『露水雞』店家資訊。(告知電話07-222-2782。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/1 下午 01:30:00地區 不願透露

247808-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『露水雞』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『露水雞』店家資訊。(告知電話07-2222782。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/4 下午 05:19:00地區 台中市

工程收視類
247861-1 主題 反映無線財經台近日收視不佳。(文山區)
內容 反映無線電視財經台近日收視不佳影響她看股票。
回覆 回電得知家住羅斯福路6段附近，使用圓形天線收視無線電視，建議改裝數位電視專用戶外天線，可改善收視情況。
張貼者 孟小姐 張貼日期 2025/8/15 上午 09:00:00 地區 台北市

247901-1 主題 反映無線電視只有台視收不到。(彰化市)
內容 反映無線電視只有台視收不到。責任區華視客服表示不會去處理台視收訊問題。
回覆 一、中部台同仁回電得知彰化市三福街3樓半透天厝，家中使用Panasonic液晶電視及戶外型天線安裝於頂樓。告知火炎山及南投發射站正常，建議調整天線接收方向及頻道重新掃描或找電器行，如無改善再與本台聯繫。
張貼者 王小姐 張貼日期 2025/8/22 上午 11:38:00 地區 彰化縣

247921-1 主題 台視頻道 都接收不到訊號
內容 您好，近期我家電視突然無法收到4個「台視」的各頻道訊號，其他頻道則正常(我們是使用天線收看的方式)。想請貴單位協助確認是否為系統問題或需要我們自行處理，謝謝。
回覆 南部台同仁回電得知該戶為透天四樓魚骨天線置於屋頂，楊柳颱

風後就收不到台視信號，建議檢查天線狀況並留站台電話以供諮詢。
張貼者 黃** 張貼日期 2025/8/25 下午 08:26:00 地區 高雄市

248927-1 主題 反映無線電視沒有收視。(北投)
內容 反映無線電視沒有收視。
回覆 8/26 回電張先生告知丹鳳山停電中，已通報台電搶修。
張貼者 張先生 張貼日期 2025/8/26 下午 04:19:00 地區 台北市

觀眾服務
247883-1 主題 詢問綜合台頻道位置。
內容 詢問綜合台頻道位置。(已告知 157。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/19 下午 05:30:00 地區 不願透露

247889-1 主題 詢問新北市天外天有線電視 157 台是不是播出歌仔戲。
內容 詢問新北市天外天有線電視157台是不是播出歌仔戲。(告知是。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/20 下午 04:40:00 地區 台北市

247897-1 主題 詢問不知道哪一台哪個節目介紹『宜蘭鴨賞』店家資訊。
內容 詢問不知道哪一台哪個節目介紹『宜蘭鴨賞』店家資訊。(告知《360 行向前衝》宜蘭鴨賞電話 039-907719。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/8/21 下午 04:06:00 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/







» 拜登自曝四期攝護腺癌 各界多所質疑
» 大阪飯店房費高漲 業者力拚世博商機
» 美中關稅戰經濟恐蕭條 廠商訂單爆滿
» 川普與普亭再通話 極力推進烏俄停火
» 俄對烏最大規模空襲！澤倫斯基籲美表態 ...





《第36屆金曲獎》GMA SHOWCASE金曲售票演唱會 國內外強勢卡司實聚 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。