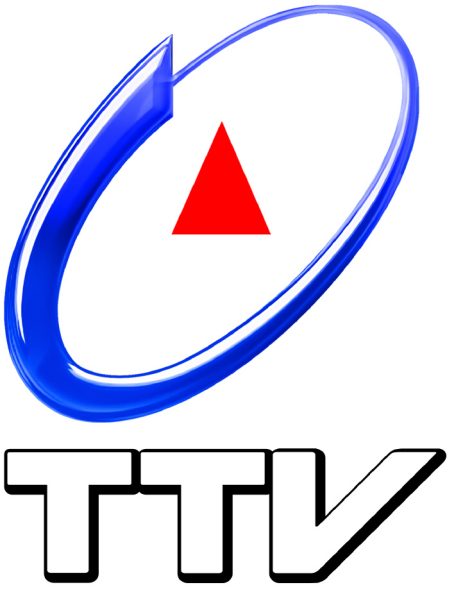


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十四年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十四年九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
　　台視一百一十四年九月資料統計表及圖表　7
五、一百一十四年九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。

台視一百一十四年九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。

◎一百一十四年九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九月，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: 一百一十四年九月一日至九月三十日

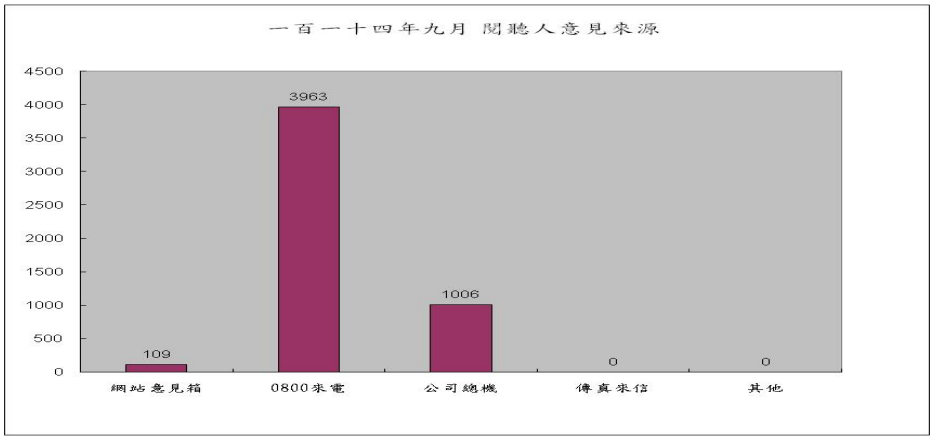
閱聽人意見總件數 5078 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

九月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	68	11	1	14	4984

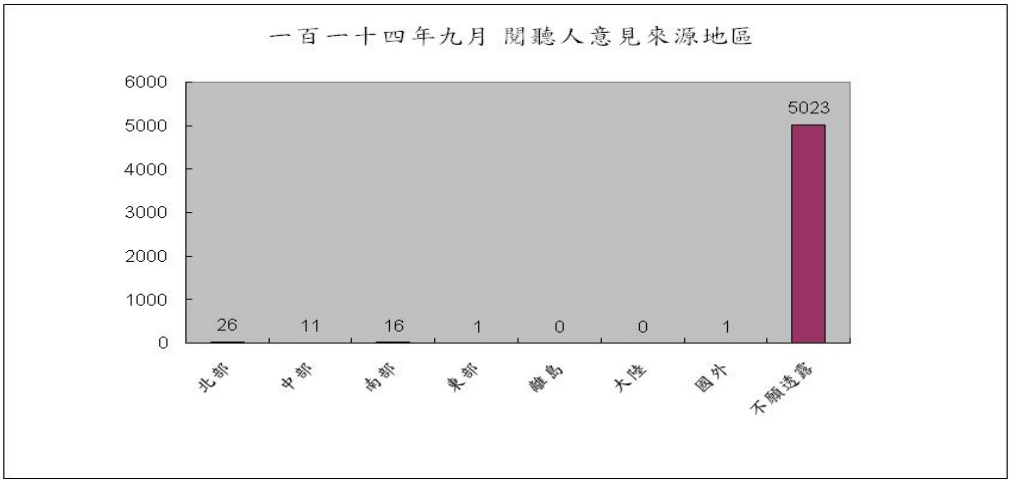
【閱聽人意見來源】

九月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	109	3963	1006	0	0



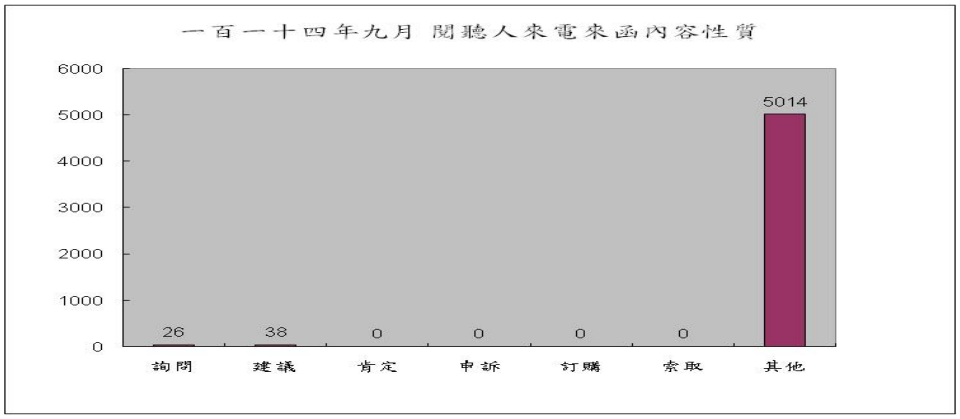
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	26	11	16	1	0	0	1	5023



【閱聽人意見性質】

九月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	26	38	0	0	0	0	5014



【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	楊麗花歌仔戲	9	第五名	台灣真善美	2
第二名	寶島西米樂	8		神機妙算劉伯溫	2
第三名	台語新聞	5	第六名	午安您好	1
第四名	星星知我心	3		股市即時通	1
	尋找台灣感動力	3		消費情報讚	1



五、台視公司一百一十四年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

249010-1 主題 寶島西米樂

內容 全家大小一同收看，但最近這幾集描述林大川喜歡春燕，有情愫很正常，但劇中林大川在舊貨市場自己緊握春燕的手，人家提醒他後爭脫卻又強制牽起春燕的手，家中小孩看見問我「為什麼他可以這樣沒有得到對方的允許就強牽強握女生的手，這樣是性騷擾欸」，不知一次，還有自顧自地摟住春燕的肩，一點都不尊重女性。現在社會努力教育女生，沒有徵得對方同意隨意觸碰對方的身體就構成性騷擾。這是晚上八點全家收看的電視卻出現這種反教育的情節，非常非常非常的不適當，原以為只佔一點點，但每天都有 10-15 分鐘以上的演出。本著寓教於樂的主旨 ，希望日後不要再出現這種情節，先向貴公司反應，還在考慮是否需要向 NCC 陳情反應 。至少應該讓貴司收到受眾的感受！感謝

回覆 您好！非常感謝您對台視八點檔年度大戲《寶島西米樂》的支持與愛護。本劇的時代背景為民國 50 年代至 60 年代之間，所以忠實呈現當年台灣社會尚缺乏兩性平等、互相尊重觀念，某些台灣男性在大男人思維下，會對心儀的女性做出自認是有男子氣概，實際上卻是不尊重女性的動作。此一劇情呈現，除了忠實還原時代背景，也是希望能在後續劇情發展上，讓觀眾體認到這樣不尊重女性的動作，其實是會遭致反感。再次感謝您的寶貴意見，我們也會將您的寶貴意見轉知製作單位，做為日後製播相關劇情時的重要參考依據。謝謝您！！！

張貼者 陳小姐 張貼日期 2025/9/9 下午 07:55:00 地區 新北市

249026-1 主題 寶島西米樂重播時間

內容 您們節目的重播劇情怎麼好像與眾不同，一般重播的劇情都是晚上八點真正播出的所有劇情，那在晚上 11 點與隔天下午 1 點重播都是

相同的新劇情，那您們的重播劇情在隔天下午所播出的第一個小時怎麼會是前一天的第二小時播出的劇情呢？這樣觀眾就單單只看到第二小時的新劇情而已，實在太少了，希望您們重播的都是新劇情
回覆 感謝您的建議。因為節目的重播編排，有諸多考量，未能符合您的期待，敬請見諒。您的意見我們會轉達給公司參考。敬請續予支持台視頻道。
張貼者 沈** 張貼日期 2025/9/12 下午 01:27:00 地區 台中市

249056-1 主題 詢問《神機妙算劉伯溫》中飾演趙君用的藝人名。
內容 詢問《神機妙算劉伯溫》中飾演趙君用的藝人名。(告知聶秉賢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/9/19 上午 10:02:00 地區 台東縣

綜合台
249021-1 主題 希望回電之前建議157台下午3點到5點應播歌仔戲的意見。
內容 希望回電之前建議157台下午3點到5點應播歌仔戲的意見。父母失智，剛好就那個時間起床就需要看歌仔戲，希望回電告知，是否可以幫忙調整時間讓父母看到歌仔戲，表示之前反應過就有幫忙調整，希望再回覆一次。
回覆 於114/9/12上午致電觀眾，感謝支持綜合台外，並告知當日1200-1300同步重播該節目，惟觀眾因特殊原因強烈表示恢復歌仔戲時間，為服務觀眾訴求，已調整節目表並執行後續異動作業 因應。
張貼者 郭小姐 張貼日期 2025/9/11 下午 05:48:00 地區 不願透露

249090-1 主題 詢問綜合台《神機妙算劉伯溫》白天播出時間。
內容 詢問綜合台《神機妙算劉伯溫》白天播出時間。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/9/26 上午 11:06:00 地區 不願透露

249102-1 主題 留言反映綜合台《星星知我心》播台語。
內容 留言反映綜合台《星星知我心》播台語的，表示不想看台語，希望能播國語版。
回覆 謝謝觀眾的建議。日後作為重播之參考。
張貼者 楊小姐 張貼日期 2025/9/27 下午 09:16:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
248968-1 主題 詢問 9/3《午安您好》報導數發部新聞內容。
內容 詢問 9/3《午安您好》報導數發部新聞除了林宜敬之外另一位發言者姓名，表示看 youtube 找不到。(查為 1300 報導「網傳海底電纜斷 9 條！」新聞，告知另一位是牛信仁。)
張貼者 邱先生 張貼日期 2025/9/3 下午 05:30:00 地區 不願透露

248970-1 主題 肯定《台語新聞》「逐工一字」內容希望不要停播。
內容 肯定《台語新聞》「逐工一字」內容希望不要停播。表示看到郭于中的臉書發文高層有意停播「逐工一字」內容，特來電表示支持。 自己都介紹別人看「逐工一字」學台語，時間短又好學希望持續播下去。
回覆 您好，感謝您長期支持台視台語新聞，台視新聞長期用心製播新聞節目，有關台語新聞的「逐工一字」單元，製作團隊正在討論如何提供對台語文有興趣的觀眾，更細膩、更深度的內容，目前並無打算停播此單元。感謝您對本節目的支持，歡迎繼續支持鎖定台視新聞，謝謝您！
張貼者 劉小姐 張貼日期 2025/9/4 上午 09:16:00 地區 不願透露

249000-1 主題 交通助理員自稱交通督察，不當查個資惹議
內容 新聞標題：交通助理員自稱交通督察，不當查個資惹議及台南聘 18 名交通助理員，協助抓違停改善交通。 新聞報導內容與事實不符及

說謊，非當事人自稱交通督察，嚴重偏離主題
回覆 您好,本台報導相關新聞,均依據第二分局員警的受訪內容,新聞稿大意如下:配置於本分局執勤之交通助理員，自今年6月起協助交通取締及整理工作，因勤務執行上未符合成效及言行舉止欠佳，且認知觀念顯有偏差，無法勝任工作，認其不適任並予解雇。 交通助理員係屬於依法從事公務之人員，影響民眾權益甚鉅，本分局將持續精進交通助理員教育，落實督考，以提升執法公信力。
張貼者 李** 張貼日期 2025/9/8 下午 05:12:00地區 台南市

249046-1 主題 抱怨 9/16 新聞『案外案！大寮廠房火警 現場疑為製毒工廠』訪問未告知。
內容 抱怨 9/16 新聞『案外案！大寮廠房火警 現場疑為製毒工廠』訪問未告知有錄影播出，要求下架。
回覆 已回電給觀眾,並且下架處理
張貼者 張小姐 張貼日期 2025/9/17 上午 11:54:00 地區 高雄市

249092-1 主題 反映 9/26 新聞『台版地面師案外案 戶政人員涉賣個資聲押』露出完整影像侵犯隱私。
內容 反映 9/26 新聞『台版地面師案外案 戶政人員涉賣個資聲押』畫面露出他完整影像侵犯隱私。張先生表示是前段影片中穿白色T恤未戴口罩的男子，只是去協助交保，卻被台視新聞完整拍攝他的樣貌露出，萬一被他人誤認為犯罪者，表達不滿。(登錄OA請新聞部自行回電。)
回覆 張先生您好，感謝您來電反映。關於您所提到9月26日新聞《台版地面師案外案 戶政人員涉賣個資聲押》畫面涉及隱私一事，本台已了解您的情況，並立即進行檢視與處理，目前相關畫面已完成修正。再次感謝您的來電反映，造成不便，敬請見諒。
張貼者 張先生 張貼日期 2025/9/26 下午 05:04:00 地區 台北市

【專題】

249036-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『雞湯.牛肉麵』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『雞湯.牛肉麵』店家資訊。(告知電話 0968-126-986。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/9/15 上午 11:57:00 地區 台北市

249052-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『雞湯.牛肉麵』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『雞湯.牛肉麵』店家資訊。(告知電話 0968-126-986。)

張貼者 小姐 張貼日期 2025/9/18 下午 01:05:00 地區 不願透露

工程收視類

49006-1 主題 反映台視新聞台播出音量特別小聲。(台中市北屯區有線電視)

內容 反映台視新聞台播出音量特別小聲。

回覆 一、回電羅先生得知是群健有線電視收視戶，先請中部新聞中心工程人員確認是否台視新聞台播出音量特別小聲。 二、經中部新聞中心工程人員確認台視新聞台與臨頻中視音量比較是一樣。 三、請羅先生先將自家電視機與有線電視機上盒重新開關機，再觀察。若還有問題再去電詢問群健有線電視人員。

張貼者 羅先生 張貼日期 2025/9/9 下午 03:04:00地區 台中市

249101-1 主題 留言反映台視無收訊。(台中南區)

內容 留言反映台視無收訊。(台中南區)

回覆 中部台同仁回電王先生，得知住 3 樓公寓，使用聲寶 50 吋液晶電視及戶外型天線安裝於頂樓。稱含友台頻道節目皆收不到。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 先生 張貼日期 2025/9/27 下午 02:41:00 地區 台中市

觀眾服務
249031-1 主題 可以不要一直重複一樣的廣告嗎
內容 您好 9／14 看了台視時段 19-20 的新聞，中間的廣告，一直重複撥著「 中獎了 老子有錢」的廣告，真的很煩躁 有很吵，我從小就喜歡看台視的電視和播報新聞的主播、人員，不然真的會轉台，麻煩可以改進一下，進廣告的內容嗎？謝謝
回覆 您好 感謝您的寶貴意見 在此說明 廣告是依客戶託播時段及檔次露出
張貼者 不重要 張貼日期 2025/9/14 下午 08:01:00 地區 台中市

249091-1 主題 抱怨《消費情報讚》不願提供足弓鞋墊研發人的聯絡方式。
內容 抱怨《消費情報讚》不願提供足弓鞋墊研發人的聯絡方式。只是想諮詢自己是否適合穿著，不想買了退貨很麻煩。(謝謝來電。)
張貼者 小姐 張貼日期 2025/9/26 下午 03:56:00 地區 嘉義縣市

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。