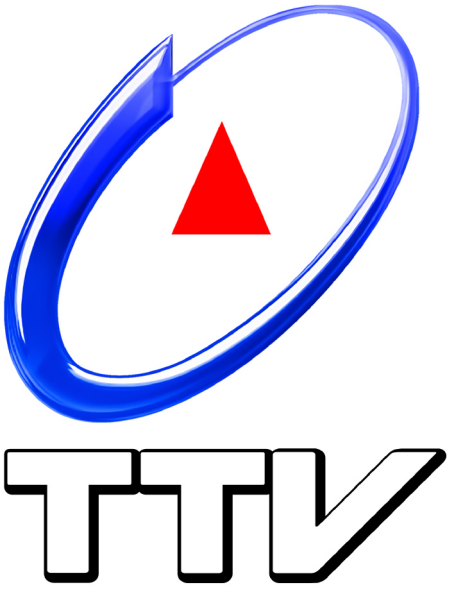


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年二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
　　台視一百一十五年二月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年二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。

台視一百一十五年二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。

◎一百一十五年二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一百一十五年二月，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: 一百一十五年二月一日至二月二十八日

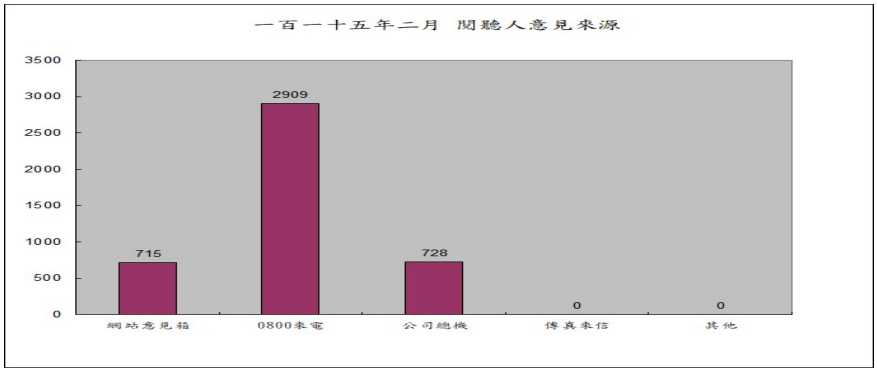
閱聽人意見總件數 4352 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

二月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	61	2	3	9	4277

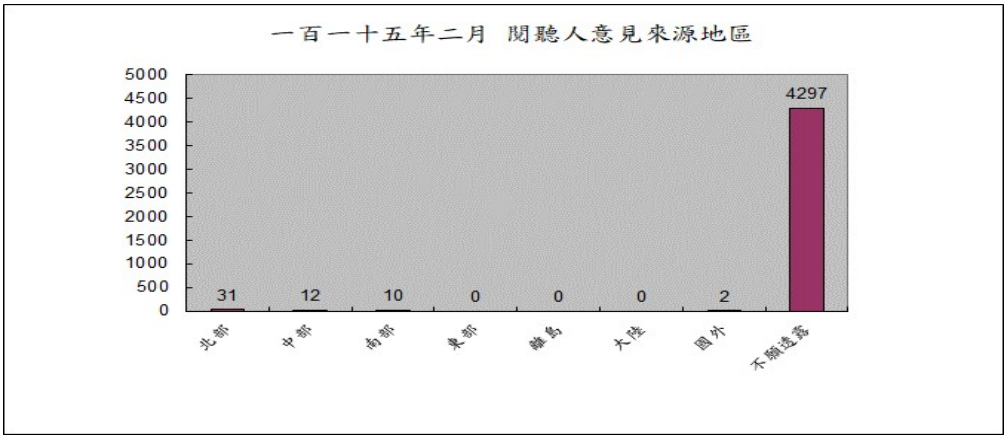
【閱聽人意見來源】

二月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	715	2909	728	0	0



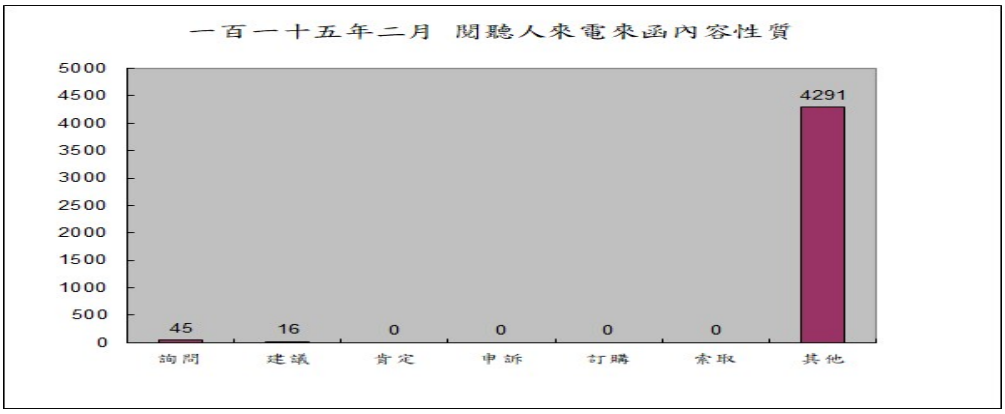
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	31	12	10	0	0	0	2	4297



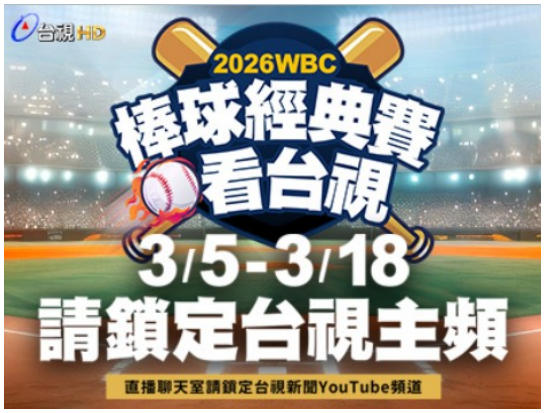
【閱聽人意見性質】

二月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	46	16	0	0	0	0	4291



【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	2026 WBC 棒球經典賽	9	第五名	股市即時通	2
第二名	台灣真善美	7		嗨！營業中第六季	2
第三名	超級巨星紅白藝能大賞	5	第六名	360 行向前衝	1
第四名	2026 第 25 屆冬季奧運	3		他看她的第 2 眼	1
	奧斯卡頒獎典禮	3		台灣名人堂	1



五、台視公司一百一十五年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

251892-1 主題 詢問《最強的身體》2/22 會不會播出。

內容 詢問《最強的身體》2/22 會不會播出。(告知不會播。)詢問《嗨！營業中第六季》2/22 播出是新的集數嗎。(告知播出第 16 集。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/2/11 上午 10:04:00 地區 台中市

【特別節目】

251753-1 主題 奧斯卡頒獎典禮轉播

內容 請問台視今年會轉播第 98 屆的奧斯卡頒獎典禮嗎?感謝

回覆 您好， 首先，非常感謝您的訊息，今年奧斯卡頒獎典禮由於與 WBC 棒球轉播重疊,不得已只能暫停一屆奧斯卡的轉播服務,懇請見諒! 也請您持續支持台視。

張貼者 S** 張貼日期 2026/2/3 下午 01:11:00 地區 宜蘭縣

252046-1 主題 詢問是否轉播《奧斯卡頒獎典禮》。

內容 詢問是否轉播《奧斯卡頒獎典禮》。(告知不會。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/2/13 上午 10:12:00 地區 不願透露

253371-1 主題 詢問是否會轉播《奧斯卡頒獎典禮》。

內容 詢問是否會轉播《奧斯卡頒獎典禮》。(告知不會。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/2/26 上午 11:50:00 地區 台南市

綜合台

251836-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『黑豆』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『黑豆』店家資訊。(告知電話04-8876113。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/2/5 下午 03:46:00地區 台北市

251841-1 主題 詢問綜合台《飄洋過海來愛你》播出時間。
內容 詢問綜合台《飄洋過海來愛你》播出時間。(已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/2/6 上午 09:12:00地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
252007-1 主題 台視新聞氣象預報
內容 希望能夠播出氣象主播的名字，例如軍凱和陳儷婷。 他們播報的內容既清楚又實用，很高興每天都能看到他們波撥播報氣象。
回覆 謝謝您的肯定,也請您持續給予鼓勵和支持
張貼者 許** 張貼日期 2026/2/11 下午 08:04:00 地區 台中市

253284-1 主題 棒球經典賽哪幾台看的到
內容 您好，請問今年棒球經典賽轉播，主頻是只台視無線台嗎？那台視新聞台，綜合台這些看的到嗎？謝謝您
回覆 您好: 棒球經典賽只有在台視主頻(第 8 頻道)才有播出，其他新聞台 綜合台 財經台無授權轉播，謝謝您的支持，請您 3/5-3/18 鎖定台視主頻道。
張貼者 A** 張貼日期 2026/2/24 上午 08:59:00 地區 新北市

工程收視類
251704-1 主題 反映無線電視台視頻道沒有收訊。(鹿港)

內容 反映無線電視台視頻道沒有收訊。(鹿港)
回覆 中部台同仁回電得知用奇美電視，天線架頂樓，反映台視訊號近2個月收不到，中視訊號今也收不到，已告知本台訊號發射正常，請觀眾頻道掃描及檢查天線狀態，若有疑問再與本站聯繫。
張貼者 林先生 張貼日期 2026/2/2 上午 10:01:00地區 彰化縣

252074-1 主題 新竹五指山基地台訊號問題
內容 您好，新竹五指山基地台數位電視訊號微弱，導致新豐鄉收訊品質不佳。
回覆 經與觀眾聯絡得知其室外八木天線朝東北方接收店子湖站，天線已經使用十多年了，已告知店子湖訊號發射正常，請觀眾檢查天線狀態及重新頻道掃描，若有疑問再來電聯繫給予技術輔導。
張貼者 陳先生 張貼日期 2026/2/13 下午 10:53:00 地區 新竹縣市

253280-1 主題 收訊不良
內容 本人居住屏東縣長治鄉、近期約一個月左右、無線數位台訊號極差、畫面時常出現馬賽克模糊影像、特別在此反應。
回覆 南部台同仁回電郭先生，向其告知台視訊號一直都發射正常，建議其先檢查天線及電纜線、分配器、接頭等裝設情形，檢查調整天線方向是否偏移，尋找最佳接收方向，如有收訊問題可再電話連絡枕頭山站人員提供技術諮詢及協助。
張貼者 郭先生 張貼日期 2026/2/23 下午 11:14:00 地區 屏東縣

觀眾服務
251846-1 主題 詢問是否有轉播2/13開始的WBC熱身賽。
內容 詢問是否有轉播2/13開始的WBC熱身賽。(告知沒有。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/2/6 上午 11:13:00地區 不願透露

251878-1 主題 詢問 touchttv 主頻是否可以觀看《2026 WBC 棒球經典賽》。
內容 詢問網路 touchttv 台視主頻是否可以觀看《2026 WBC 棒球經典賽》。(告知版權只能用電視看。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/2/9 上午 10:14:00地區 不願透露

251885-1 主題 詢問《2026 第 25 屆冬季奧運:開幕典禮》是否會重播。
內容 詢問《2026 第 25 屆冬季奧運：開幕典禮》是否會重播。(提供播出時間。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/2/10 上午 11:45:00 地區 不願透露

252056-1 主題 詢問 youtube 台視頻道是否可收看《2026 WBC 棒球經典賽》。
內容 詢問 youtube 台視頻道是否可收看《2026 WBC 棒球經典賽》。(告知版權只能用電視看。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/2/13 下午 12:46:00 地區 不願透露

253149-1 主題 2026 經典賽直播詢問
內容 請問今年經典賽是否會在YouTube頻道有球賽直播可觀賞？是否有特定頻道
回覆 您好，經典賽因版權授權因素，所有賽事只在台視主頻播出，網路部分則開設主播賽事聊天室，無提供畫面轉播。敬請鎖定台視主頻收看。
張貼者 J*** 張貼日期 2026/2/21 下午 07:48:00 地區 台北市

253364-1 主題 MOD 用戶詢問財經台收看方式。
內容 MOD 用戶詢問財經台收看方式。(告知洽詢中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/2/25 下午 03:00:00 地區 台北市

253374-1 主題 詢問用數位棒接收訊號的方法是否可收看台視轉播的《2026 WBC 棒球經典賽》。

內容 詢問用數位棒接收訊號的方法是否可收看台視轉播的《2026 WBC 棒球經典賽》。(告知版權只要是無線電視、有線電視接收都能收看。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/2/26 下午 04:30:00 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/


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
TOUCH TTV
2026
紅白限定
2026超級巨星紅白藝能大賞
每週一至週五晚間8點播出，臺灣電視台
登入帳戶以確認你不是機器人
這有助於保護我們的社群，瞭解詳情
其他 YouTube 影片
【0210台視晚間...
2026.02.11晚間...
2026.02.10午間...
新聞
財經
發射站
» Matzka岳父張俊傑搖高金素梅涉貪案 北院裁...
» 金蛇年十大飆股出爐！德宏漲1269%奪冠 兩...
» 賈永婕悄訪義光教會！慚愧吐心聲：原來我...
» 今彩539頭獎開出！800萬獎落2縣市
» 800萬誰抱走？今彩539致富號碼出爐
真享購
TTV iSHOPPING
《2026超級巨星紅白藝能大賞》林志穎經典神曲連發 回憶殺引爆小巨蛋氣氛 豪華視聽盛宴 合唱團、人氣男團助陣炸場...
TTV情報
2026 20TH CHANGHUA FLOWER FESTIVAL
花在彰化
花・城・時・旅
2.17 TUE. - 3.1 SUN.
溪州公園
彰化縣政府
《2026超級巨星紅白藝能大賞》張寧、顏明儀首度搭檔雙雙陷入小旋風魅力 郭于中解鎖新成就 成為首位小巨蛋開唱主播...
TTV情報
WBC公布各隊「預備投手登錄名單」 中華隊仍一片空白！
台視新聞網
《2026 WBC世界棒球經典賽、冬季奧運》 挺進WBC經典賽 台視無線獨家轉播 2026冬季奧運 重要賽事完美呈現...
TTV情報
2026WBC
棒球經典賽
看台視
3/5-3/18
請鎖定台視主頻
直播聊天室請鎖定台視新聞YouTube頻道
《2026超級巨星紅白藝能大賞》紅白盛宴登場！蘇慧倫、比莉輪番登台引爆氣氛 35組豪華卡司接力演出 除夕夜嗨翻小巨蛋...
TTV情報
《寶島西米擂 守護》 戲裡情路坎坷戲外哭看吻戲 盧彥澤變吃瓜群眾 陳琰宇螢光幕首度吻女性 許瀞蓮見證緊張時刻...
TTV情報
台美貿易協定民生深水區未公布 傳美車進口降0關稅+美牛絞肉內臟進口
台視新聞網
簡單喝＋守晶亮
《健康新知》每天一包 ✨輕鬆重現 清晰邏界✨
台視購物
健康醫聊站
健忘＝快失智了嗎？
45歲就失智症 不愛社交恐是前兆
《健康醫聊站》健忘=快失智了嗎? 45歲就失智症 不愛社交恐是前兆 | 雙和醫院精神科醫師 莊凱迪 | 健康醫聊站
健康醫聊站
《2026超級巨星紅白藝能大賞》華語重量級卡司 金曲歌王歌后齊聚 橫跨世代與曲風 打造代表性音樂盛會
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
數位電視電波追蓋率
公益廣告
意見箱
公佈欄
網站地圖
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
台視新聞播採製播作業準則
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
台北市八德路三段10號 總機：(02)2775-8888 客服專線：0800-058-886
臺灣電視事業股份有限公司 版權所有
©2015 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.
·本網站已依台灣網站內容分級規定處理·

【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。