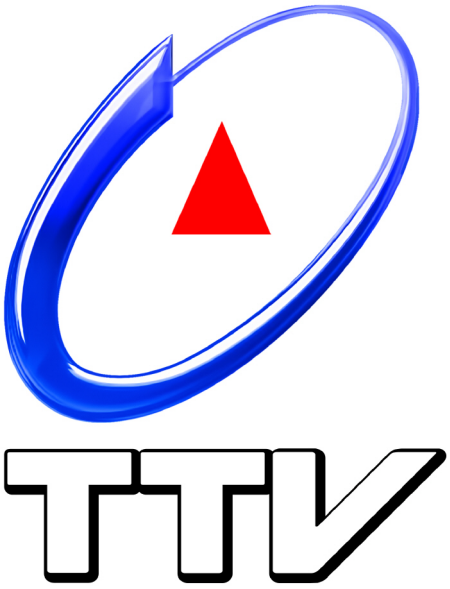


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年三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
　　台視一百一十五年三月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年三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。

台視一百一十五年三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。

◎一百一十五年三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三月，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: 一百一十五年三月一日至三月三十一日

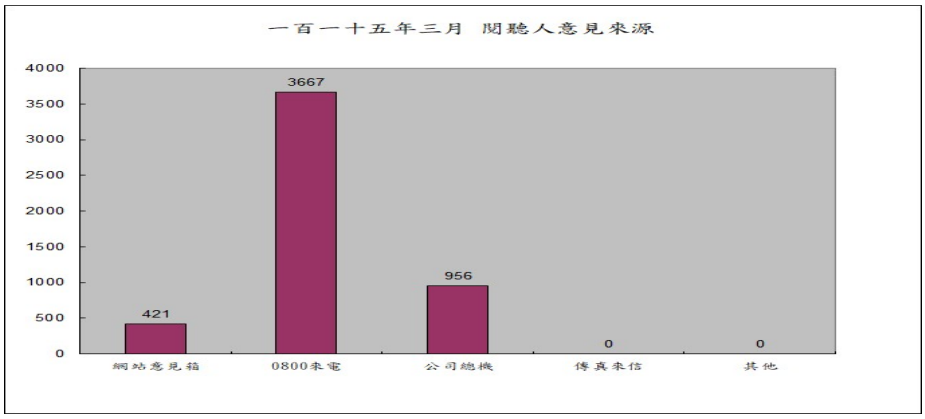
閱聽人意見總件數 5044 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

三月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	148	6	5	7	4878

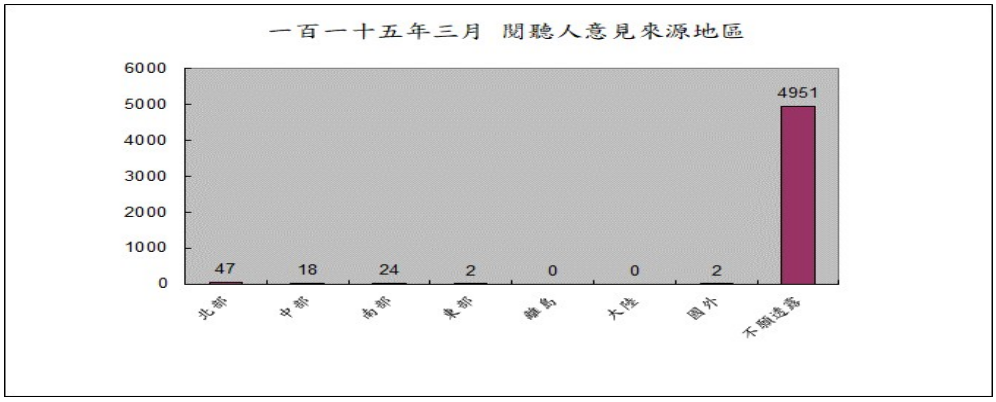
【閱聽人意見來源】

三月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	421	3667	956	0	0



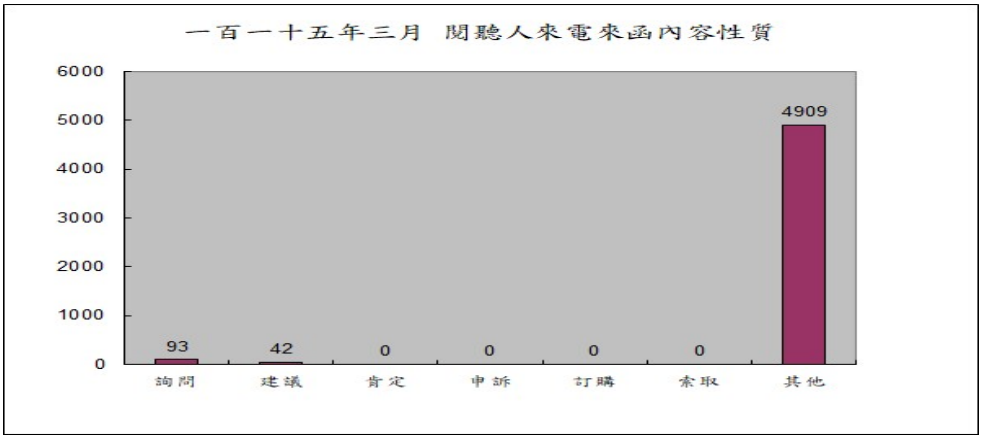
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	47	18	24	2	0	0	2	4951



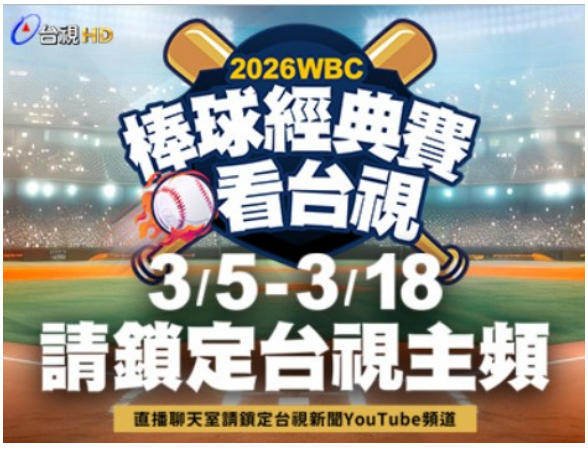
【閱聽人意見性質】

三月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	93	42	0	0	0	0	4909



【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	2026WBC 棒球經典賽	37	第三名	360 行向前衝	4
第二名	股市即時通	5	第四名	2026 世界盃足球賽	3
	美麗人生	5		台灣真善美	3
	奧斯卡頒獎典禮	5		尋找台灣感動力	3
	寶島西米樂	5		葬送的芙莉蓮	3



五、台視公司一百一十五年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

253598-1 主題 詢問《寶島西米樂》是否取消播出。

內容 詢問《寶島西米樂》是否取消播出。(告知順延播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/5 下午 01:51:00 地區 不願透露

253678-1 主題 詢問《寶島西米樂》播出時間。

內容 詢問《寶島西米樂》播出時間。(已告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/3/9 下午 04:51:00 地區 不願透露

253714-1 主題 反映《美麗人生》突然沒有播出。

內容 反映《美麗人生》突然沒有播出。(說明播出《2026 WBC 棒球經典賽》節目異動，3/11 已開始播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/13 上午 10:04:00 地區 不願透露

【綜藝】

253940-1 主題 詢問 3/29 晚上 20:00《全明星運動會》是否有播第 2 集。

內容 詢問 3/29 晚上 20:00《全明星運動會》是否有播第 2 集。(告知是《全城地圖-最強的身體》有播第 2 集。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/3/30 上午 10:06:00 地區 台中市

【卡通】

253692-1 主題 為什麼卡通都不見了

內容 晚上五點我們這一家 六點蠟筆小新為什麼都不播了 你們說播棒球比賽 也沒有啊 小朋友跟失智症的母親 唯一看電視會笑的就是蠟筆小新 一次播三個小時新聞 你們有事嗎
回覆 您好， 感謝您的意見詢問。 WBC 棒球經典賽於無線電視、有線電視播出。若您為 MOD 用戶，WBC 棒球經典賽因版權限制，遇系列賽事將改播「台視新聞」。謝謝您長期支持台視動畫，近期造成不便，敬請見諒。
張貼者 楊** 張貼日期 2026/3/10 下午 06:53:00 地區 台北市

綜合台
253768-1 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。(告知已完結。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/19 下午 02:34:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
253652-1 主題 詢問 3/6 新聞台 15:01 基隆外送員新聞。
內容 詢問 3/6 新聞台 15:01 基隆外送員新聞。表示新聞播報時顯示外送員等候不到 1 分鐘，主播報導說不到 20 秒，但新聞畫面卻顯示 23 秒，想確認外送員等候時間到底多少，看到三種不同時間。
回覆 非常感謝您的細心指正，對於新聞畫面、旁白與字幕在時間描述上的未盡精準，我們已請記者修正
張貼者 聞先生 張貼日期 2026/3/6 下午 03:12:00 地區 不願透露

253710-1 主題 報導新聞都不查證的嗎
內容 貴新聞台在報導新聞時，都不用先查證嗎？事件明明發生在「台南佳里」，為何報導出來變「台南學甲」？報導的內容有很多錯誤的地

方，貴新聞台難道不知道嗎？就是有像貴新聞台一樣，報導新聞都不查證，才會有這麼多的假消息假新聞出現。
https://www.facebook.com/reel/3275025389338319
回覆 對於報導地點誤植及內容疏失，我們深感抱歉，該錯誤連結已下架，目前網路上已更新為正確內容,也謝謝您的指正
張貼者 李** 張貼日期 2026/3/12 上午 10:58:00 地區 台南市

【專題】
253853-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『愛玉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『愛玉』店家資訊。(告知電話03-9231327。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/23 下午 02:58:00 地區 新北市

253915-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『愛玉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『愛玉』店家資訊。(告知電話03-9231327。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/27 下午 03:03:00 地區 新北市

財經台
253608-1 主題 抱怨財經台《股市即時通》今天一直插播廣告。
內容 抱怨財經台《股市即時通》今天一直插播廣告。表示損害看盤民眾的權利，台視這樣的行為非常可惡，以前都沒這樣亂插廣告，要求馬上取消這樣的廣告插播。
回覆 感謝觀眾來電，已恢復廣告大小框播出方式
張貼者 呂小姐 張貼日期 2026/3/6 上午 09:46:00地區 台北市

工程收視類

253876-1 主題 反映台視財經台畫面重影或無訊號。(新營)

內容 反映台視財經台畫面重影或無訊號。(新營)

回覆 南部台同仁回電得知徐小姐住台南市新營區火車站附近，文昌路新建大樓，住戶利用大樓共同天線接收數位電視，台視及華視信號收訊不良，建議其向管委會及建商反映，並留站台電話以供諮詢。

張貼者 徐小姐 張貼日期 2026/3/24 下午 02:10:00 地區 台南市

253948-1 主題 反映無線電視常常斷訊。(高雄機場附近)

內容 反映無線電視常常斷訊。(高雄機場附近)

回覆 南部台同仁回電收視戶，得知唐先生該戶為透天 4 樓，魚骨天線置於 4 樓頂，信號於各樓層有分接，年初自行更換新天線，已建議其改變天線方向至信號最強處，並留站台電話以供諮詢。

張貼者 唐先生 張貼日期 2026/3/30 下午 04:58:00 地區 高雄市

觀眾服務

253496-1 主題 詢問播出《2026 WBC 棒球經典賽》的台視是哪一台？

內容 無線電視收視戶詢問播出《2026 WBC 棒球經典賽》的台視是哪一台？(已告知。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/3/2 上午 09:21:00 地區 不願透露

253529-1 主題 詢問公司大廳播放台視《2026 WBC 棒球經典賽》公播權。

內容 詢問公司大廳播放台視《2026 WBC 棒球經典賽》公播權。(告知需洽愛爾達。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/3/3 上午 11:47:00 地區 台北市

253538-1 主題 詢問 touchttv 可否收看《2026 WBC 棒球經典賽》。

內容 詢問 touchttv 可否收看《2026 WBC 棒球經典賽》。(告知版權只能用無線電視、有線電視收看。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/3/4 上午 11:00:00 地區 不願透露

253572-1 主題 詢問手機可否收看台視《2026 WBC 棒球經典賽》。
內容 詢問手機可否收看台視轉播的《2026 WBC 棒球經典賽》。(告知版權只能用無線電視、有線電視收看。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/3/5 上午 09:52:00 地區 不願透露

253589-1 主題 愛爾達收視戶詢問看不到台視轉播的《2026 WBC 棒球經典賽》。
內容 愛爾達收視戶詢問看不到台視轉播的《2026 WBC 棒球經典賽》。(告知自洽愛爾達。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/3/5 上午 11:07:00 地區 雲林縣

253677-1 主題 詢問《2026 WBC 棒球經典賽》中華 vs 南韓重播時間。
內容 詢問《2026 WBC 棒球經典賽》中華 vs 南韓重播時間。(告知 3/8 已重播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/9 下午 03:44:00 地區 不願透露

253689-1 主題 詢問《2026 世界盃足球賽》節目表。
內容 詢問《2026 世界盃足球賽》節目表。(告知可 6 月左右再到台視官網查詢節目表。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/3/10 上午 11:37:00 地區 不願透露

253697-1 主題 MOD 收視戶詢問台視主頻道為什麼都在播新聞。
內容 MOD 收視戶詢問台視主頻道為什麼都在播新聞。(說明《2026 WBC 棒球經典賽》播出期間因版權問題會看到新聞台節目。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/3/11 上午 09:27:00 地區 不願透露

253748-1 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 2026/3/16 下午 07:09:00 地區 不願透露

253752-1 主題 詢問 touchttv 為何都看不到《2026 WBC 棒球經典賽》的新聞。
內容 詢問 touchttv 為何都看不到《2026 WBC 棒球經典賽》的新聞。(告知版權只能用無線電視、有線電視收看。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/17 下午 12:12:00 地區 不願透露

253763-1 主題 詢問主頻道為什麼都沒有在播戲劇。
內容 詢問主頻道為什麼都沒有在播戲劇都在播棒球。(告知直播《2026 WBC 棒球經典賽》。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/3/18 上午 11:49:00 地區 台北市

253899-1 主題 詢問北都有線電視台視新聞台頻道號碼。
內容 詢問北都有線電視台視新聞台頻道號碼。(告知 97。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/3/26 上午 11:05:00 地區 台北市

253939-1 主題 詢問晚上 9 點都會播出的如懿傳為何沒播出。
內容 詢問晚上 9 點都會播出的如懿傳為何沒播出。(總值日員：告知台視未播如懿傳。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2026/3/28 下午 09:00:00 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
台視HD
2026WBC
棒球經典賽
看台視
2026 WBC世界棒球經典賽
3/5~3/18 請鎖定台視主頻
毒駕遭警追緝釀衝撞 載童騎士骨折擬求償
» 持刀衝下樓砍兄弟！板橋醉男拒捕遭電擊槍...
» 不放棄復仇！伊朗新最高領袖首聲明曝光 續...
» 財神休假中！威力彩頭獎槓龜 下期獎金保證...
» 20：14花蓮近海規模5.7地震！氣象署：3天...
» 高雄鼎埕公寓竄出大火「全面燃燒」6人獲救...
真享購
TTV iSHOPPING
《寶島西米樂 守護》盧彥澤搖三角風波 昔日同門情誼破裂 師兄弟大打出手 襯衫變透明手鐐曝飛...
《寶島西米樂 守護》劇中不孕壓力爆 何宜珊「心像被插刀」 王盈凱失言踩雷 慘挨「老婆」巴掌...
女趴引擎蓋阻酒駕！伴侶12次急煞害死辯「斷片」 二審判決出爐
《寶島西米樂 守護》盧彥澤陪兒追偶像 5歲萌娃研究鈔票顏色 何宜珊釜山過生日 陳琰宇感動收紅包...
《2026超級巨星紅白藝能大賞》總收視人口、15-44歲及20-49歲收視 全國第一 經典不敗！林志穎神曲回憶殺 登收視高點3.31 網路熱度持續升溫 ...
《寶島西米樂 守護》何宜珊劇中懷孕期待落空 情緒崩潰哭戲鼻涕流不停 導演見狀頻頻喊卡...
《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...
李洋牽線遊說！ 體壇2大將彭政閔、李智凱獲「提名公廣董事」
《健康新知》每天一包 ✨輕鬆重現 清晰邏輯✨
《健康醫聊站》刷牙就流血 小心牙周病 無故拉肚子.過敏 竟是牙周病導致？｜牙醫診所院長 郭芯妤｜健康醫聊站
《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...
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
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。