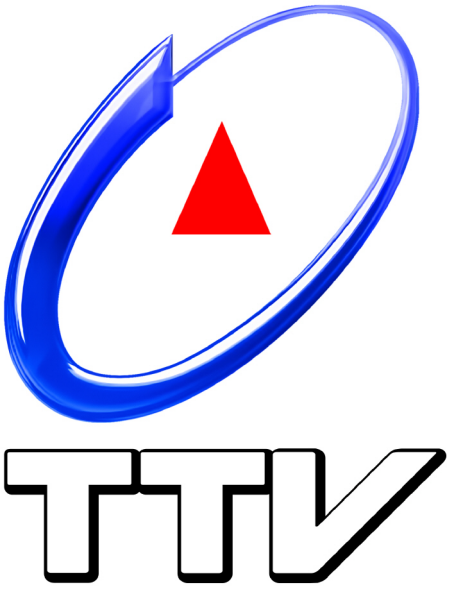


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年五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
　　台視一百一十五年五月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年五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。

台視一百一十五年五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。

◎一百一十五年五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五月，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: 一百一十五年五月一日至五月三十一日

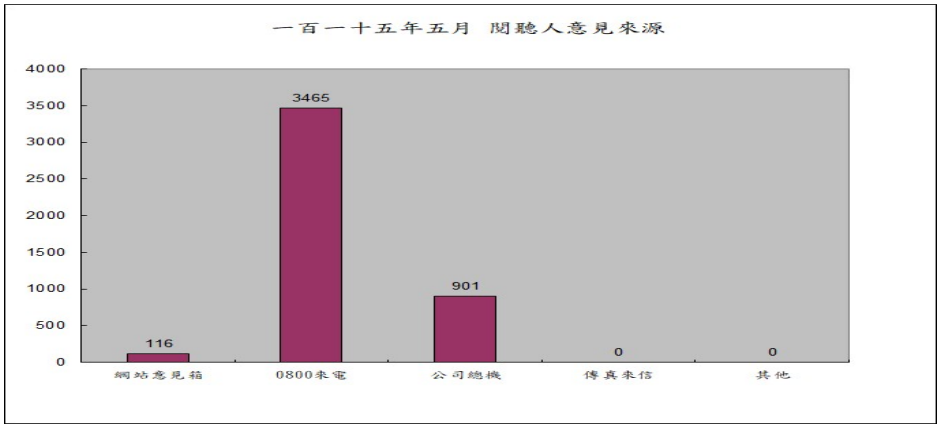
閱聽人意見總件數 4482 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	79	2	2	8	0

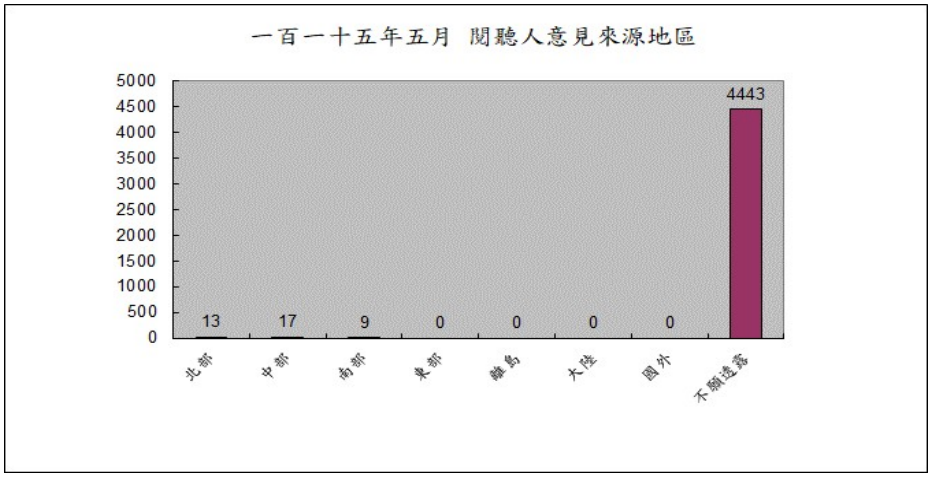
【閱聽人意見來源】

五月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	116	3465	901	0	0



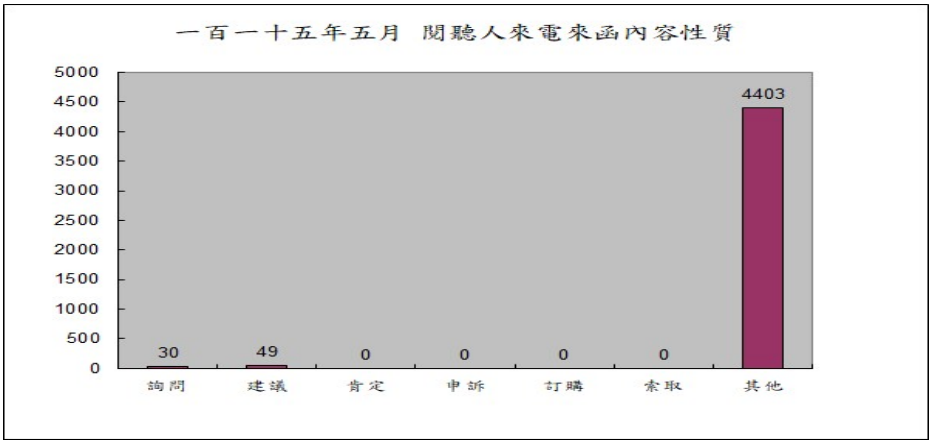
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	13	17	9	0	0	0	0	4443



【閱聽人意見性質】

五月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	30	49	0	0	0	0	4403



【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	航海王	23		楊麗花歌仔戲	2
第二名	消費情報讚	4	第四名	午安您好	1
第三名	2026 世界盃足球賽	2		台灣真善美	1
	360 行向前衝	2		全城地圖-最強的身體	1
	金曲獎	2		我們這一家	1



五、台視公司一百一十五年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

256268-1 主題 詢問《雨夜花》為何突然沒有播出。

內容 詢問《雨夜花》為何突然沒有播出。(告知已播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/5/6 上午 11:16:00地區 不願透露

256272-1 主題 希望台視可以重播勇士們

內容 希望台視可以重播 2010 年跟三立及國防部聯合製作播出的「勇士們」現代這一輩，很少人真正了解過國軍的抗戰史，希望透過節目播出，讓大家能了解，也希望節目播出能排在假日黃金時段，提高收視人數

回覆 您好，此節目非台視自有版權節目，因此無法安排重播。敬請見諒。請續予支持台視頻道。

張貼者 吳** 張貼日期 2026/5/7 下午 12:52:00地區 台南市

【特別節目】

256277-1 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。(告知目前還沒出來，可隨時關注官網最新資訊。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/5/8 上午 10:45:00地區 不願透露

【卡通】

256245-1 主題 希望《葬送的芙莉蓮》《航海王》能有中文配音。

內容 希望《葬送的芙莉蓮》《航海王》能有中文配音，且動畫角色的男女老幼能有適合的配音。(總值日員：告知已記下建議，感謝收看台

視。）
張貼者 謝先生 張貼日期 2026/5/3 下午 07:30:00 地區 台中

256305-1 主題 詢問《航海王》沒有雙語播出。
內容 詢問《航海王》沒有雙語播出。(告知只有原音播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/5/11 下午 04:31:00 地區 不願透露

256344-1 主題 台視動畫無台配
內容 台視的航海王因為改成同步播出所以沒國語版，請問何時才會播國語版？
回覆 您好： 非常感謝您提供的意見，也感謝您一直對《航海王》的支持。 現今面臨全球數位平台選擇繁多，為了縮短等待的時間，台視重新檢視服務流程，調整排播策略，於日本播畢後的隔週立即播映繁體中文字幕版，以期觀眾儘快與世界同步獲得更快速的收視服務。 我們很重視您提出國語版的意見，未來一定會納入節目播出的參考，再次感謝您對《航海王》的長期支持與肯定。
張貼者 江** 張貼日期 2026/5/18 下午 02:45:00 地區 台北市

256385-1 主題 詢問是否已反映《航海王》沒有中文配音。
內容 詢問是否已反映《航海王》沒有中文配音。 反映 youtube 的卡通也沒有中文配音。(總值日員：告知台視 youtube 頻道沒有《航海王》卡通。已反映謝謝來電。)
張貼者 謝先生 張貼日期 2026/5/23 下午 03:46:00 地區 不願透露

256380-1 主題 航海王
內容 為何航海王沒有中文的
回覆 羅先生您好： 感謝您對《航海王》的長期支持，您的每一份意見是我們進步的動力。 之前台視因必須等待中文配音完成，故延後日本四週才播出《航海王》； 但隨著新媒體蓬勃發展，觀眾很容易能在

日本首播隔日後，立即從各種境外平台或盜版數位平台收看，導致《航海王》的收視率不斷下滑。 現今面臨全球數位平台選擇繁多，為了縮短等待的時間，台視重新檢視服務流程，調整排播策略，於日本播畢後的隔週立即播映繁體中文字幕版，以期觀眾儘快與世界同步獲得更快速的收視服務。而目前《航海王》的收視率也呈現回升狀況，感謝多數觀眾對台視播出策略予以收視的肯定。 您的意見我們十分重視，未來將在公司營運及觀眾意見的綜合考量下一定會納入參考，再次誠摯感謝您對《航海王》的支持。
張貼者 羅** 張貼日期 2026/5/24 下午 06:29:00 地區 雲林縣

綜合台
256313-1 主題 詢問綜合台《流氓教授》播出時間。
內容 詢問綜合台《流氓教授》播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/5/13 下午 01:15:00 地區 不願透露

256357-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導『紅棗』店家資訊。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導『紅棗』店家資訊。(告知電話0936-589-546。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/5/20 下午 03:15:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
256249-1 主題 新聞畫面不要矯枉過正
內容 有時候看新聞時你們會把嫌犯或加害人打上馬賽克為的是個資法，但真覺得沒有必要，該學學美國或日本做壞事的人就是要讓大家知道他的長相才能讓人避免而不是保護他，而有時在找走失者時你們也常常打上馬賽克，真不曉得這是要幫忙還是不幫忙？而最近看到老

鼠的新聞更是誇張，你們居然把老鼠也打上馬賽克，真是讓人哭笑不得，這真的矯枉過正了，請好好放畫面不要什麼都打馬賽克啊。
回覆 非常感謝您的熱心指教與支持。關於新聞畫面後製的問題，由於警方提供嫌犯落網的原始素材時多已先行遮蔽，新聞台需遵守法令配合播映；而走失者畫面多為家屬提供或依個資法通報規範處理；至於老鼠等特定生物畫面打上馬賽克，則主要是考量部分觀眾視覺感官上的不適與恐懼，出於維護收視環境的善意，期盼您能諒解
張貼者 田** 張貼日期 2026/5/4 下午 04:22:00地區 新北市

256303-1 主題 當事人反映『行車糾紛變砸車攻擊 車內孕婦目睹嚇壞』內容不實。
內容 反映5/10新聞報導『行車糾紛變砸車攻擊 車內孕婦目睹嚇壞 男攔車持高爾夫球桿砸車窗』不實。楊先生為當事人表示新聞斷章取義內容不實。(登錄OA請新聞部自行回電。)
回覆 確認新聞播出內容是警方提供的新聞稿內容，以及警方自錄的受訪訪問。關於反映事件不完整的部分，也已向警方反映，請確切釐清事情緣由，避免新聞播出不夠完整。
張貼者 楊先生 張貼日期 2026/5/11 上午 11:18:00 地區 不願透露

資訊處
256408-1 主題 反映5/27和5/28連續兩天touchttv直播卡通同時出現雙聲道。
內容 反映5/27和5/28連續兩天touchttv直播卡通同時出現雙聲道。昨天5/27蠟筆小新和5/28我們這一家播出時，同時出現中文和日文的兩種聲音。而且也沒有地方可以調整。
回覆 關於5月27日及5月28日 TouchTTV直播卡通節目同步出現雙聲道情形，相關設定已完成調整與確認，感謝您的反映與支持。
張貼者 范先生 張貼日期 2026/5/28 下午 05:24:00 地區 不願透露

觀眾服務

256319-1 主題 詢問《第 37 屆金曲獎》頒獎典禮入場索票方式。

內容 詢問《第 37 屆金曲獎》頒獎典禮入場索票方式。(告知尚無資訊，說明可留意官網、FB、IG。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/5/14 下午 04:52:00 地區 不願透露

256407-1 主題 詢問電視預告 6/12-7/20 世界盃是什麼。

內容 詢問電視預告 6/12-7/20 世界盃是什麼。 建議可以日韓大對抗讓日本 VS 南韓。(告知轉播《2026 世界盃足球賽》，說明世界盃依照賽程轉播，無法建議。)

張貼者 吳先生 張貼日期 2026/5/28 下午 03:45:00 地區 不願透露

256415-1 主題 詢問《第 37 屆金曲獎》是否在網路上招募工讀生。

內容 詢問《第 37 屆金曲獎》是否在網路上招募工讀生。(並未收到相關資訊，建議勿相信網路來源不明之訊息。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/5/29 下午 05:44:00 地區 不願透露

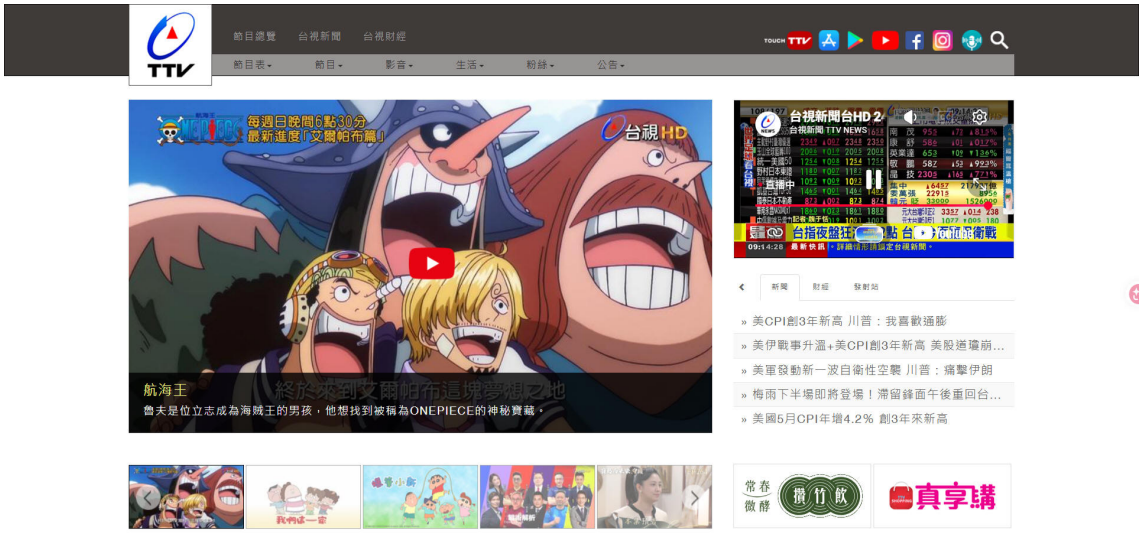
六、台視網站意見箱

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
每週日晚間6點30分
最新進度「艾爾帕布篇」！
台視HD
航海王
終於來到艾爾帕布這塊夢想之地
魯夫是位立志成為海賊王的男孩，他想找到被稱為ONEPIECE的神秘寶藏。
台視新聞台HD 2
台視新聞 TTV NEWS
台指夜盤狂
新聞
財經
發射站
» 美CPI創3年新高 川普：我喜歡通膨
» 美伊戰事升溫+美CPI創3年新高 美股道瓊崩...
» 美軍發動新一波自衛性空襲 川普：痛擊伊朗
» 梅雨下半場即將登場！滯留鋒面午後重回台...
» 美國5月CPI年增4.2% 創3年來新高
常春微酵
攢竹飲
真享購



常春微酵
攢竹飲

真享購

【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。