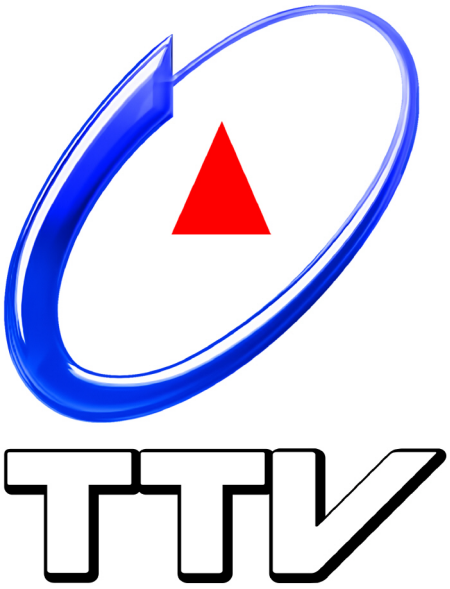


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年六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
　　台視一百一十五年六月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年六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　16

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。

台視一百一十五年六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。

◎一百一十五年六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六月，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：一百一十五年六月一日至六月三十日

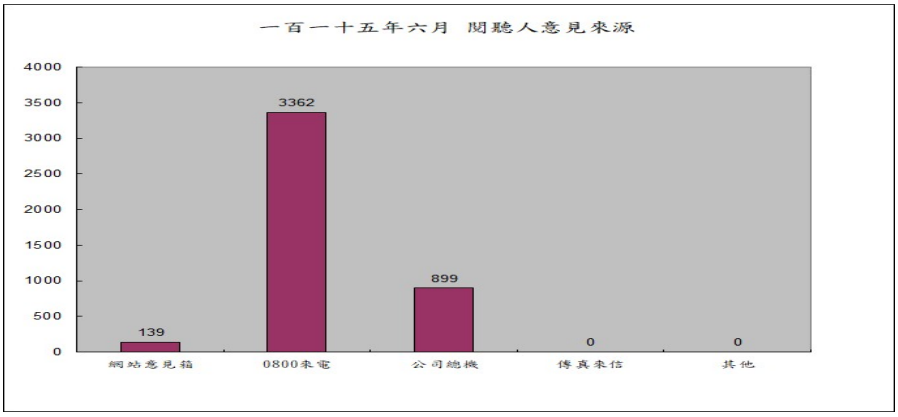
閱聽人意見總件數 4400 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

六月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他

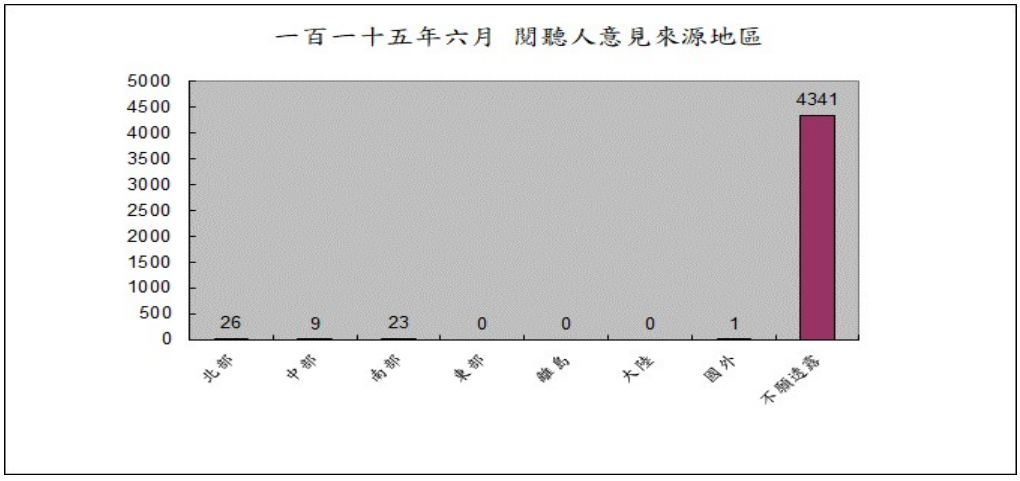
【閱聽人意見來源】

六月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	139	3362	899	0	0



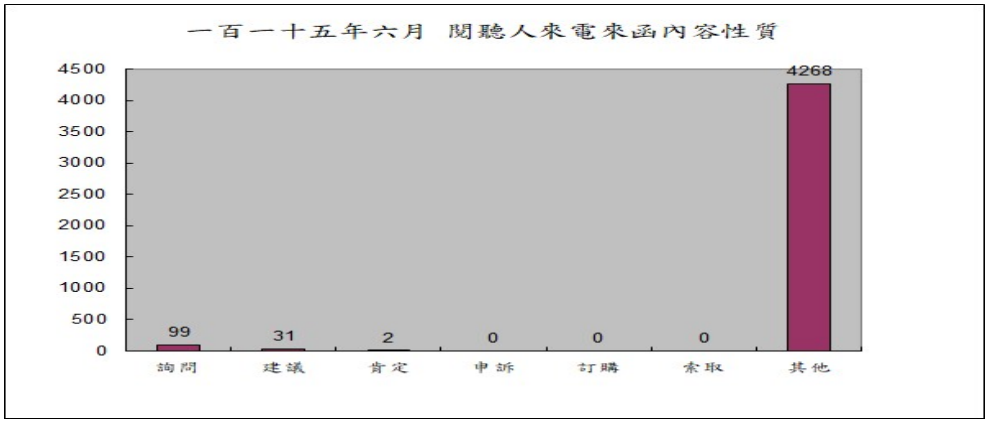
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	26	9	23	0	0	0	1	4341



【閱聽人意見性質】

六月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	99	31	2	0	0	0	4268



【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 世界盃足球賽	53		尋找台灣感動力	4
第二名	金曲獎	16	第五名	楊麗花歌仔戲	3
第三名	健康醫聊站	5	第六名	360 行向前衝	1
	寶島西米樂	5		五燈獎	1
第四名	台灣真善美	4		天之蕉子	1



五、台視公司一百一十五年六一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

256430-1 主題 藍色蜘蛛網

內容 藍色蜘蛛網有一集叫 鶯歌黑寡婦 沒有上傳 不知道這輩子還有沒有機會看到

回覆 關於《藍色蜘蛛網》〈鶯歌黑寡婦〉這一集，我們查詢了片庫資料，但並未找到該集相關影帶或數位檔案。因此無法提供上傳。 感謝您的支持與詢問。

張貼者 胡先生 張貼日期 2026/6/2 上午 11:05:00 地區 桃園市

256568-1 主題 詢問《寶島西米樂》要完結了嗎?

內容 詢問《寶島西米樂》要完結了嗎?(告知寶島西米樂尚未完結，還會繼續播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/6/18 下午 02:33:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【專題】

256439-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『浮誇系布丁』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『浮誇系布丁』店家資訊。(告知電話 0903-196-857。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/3 下午 04:50:00 地區 不願透露

256534-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『南非吐司』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『南非吐司』店家資訊。(告知電話 02-25082397。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/12 下午 02:41:00 地區 不願透露

工程收視類

256454-1 主題 反映無線電視近一週只有台視頻道無收視。(新店)

內容 反映無線電視近一週只有台視頻道無收視。(新店)

回覆 回電收視戶，得知林先生家中電視機接社區天線，收視畫面會有停頓 Lag，請其反應給管委會委託專人調整天線接收訊號場強至最佳值。

張貼者 林先生 張貼日期 2026/6/5 上午 10:11:00 地區 新北市

觀眾服務

256424-1 主題 詢問《第 37 屆金曲獎》是否在網路上招募工作人員。

內容 詢問《第 37 屆金曲獎》是否在網路上招募工作人員。(金曲獎官網及 FB 已公告從未透過社群及網站，對外徵求舞群、工讀生、禮儀先生等工作人員。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/6/1 下午 03:08:00 地區 不願透露

256473-1 主題 詢問《第 37 屆金曲獎》贈票辦法。

內容 詢問《第 37 屆金曲獎》贈票辦法。(告知可關注金曲獎官網頒獎典禮贈票辦法。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/6/8 下午 04:35:00 地區 不願透露

256482-1 主題 詢問《2026 世界盃足球賽》是否有轉播開幕戰。

內容 詢問《2026 世界盃足球賽》是否有轉播開幕戰。(告知 6/12 轉播賽程。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/6/9 下午 03:27:00 地區 台北市

256483-1 主題 詢問《2026 世界盃足球賽》轉播頻道。

內容 詢問《2026 世界盃足球賽》轉播頻道。(告知台視主頻。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/6/9 下午 03:32:00 地區 不願透露

256484-1 主題 詢問 MOD 的台視頻道是否可收看《2026 世界盃足球賽》。
內容 詢問 MOD 的台視頻道是否可收看《2026 世界盃足球賽》。(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 2026/6/9 下午 06:34:00 地區 不願透露

256499-1 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。(告知可在台視官網 FIFA 世界盃轉播表觀看。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/11 上午 11:03:00 地區 不願透露

256523-1 主題 詢問為何看不到《2026 世界盃足球賽》南韓 vs 捷克。
內容 詢問為何看不到《2026 世界盃足球賽》南韓 vs 捷克。(告知未播出這場。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/12 上午 10:37:00 地區 不願透露

256547-1 主題 詢問透過網路看節目都沒看到世足賽節目。
內容 詢問透過網路看節目都沒看到世足賽節目。(總值日員：吳美雅-已回覆只有無線台才能收看到世足，網路沒有版權。)
張貼者 方先生 張貼日期 2026/6/13 下午 07:00:00 地區 桃園市

256540-1 主題 世界盃世足賽
內容 為什麼不是每場世足賽都播放？希望可以像愛爾達一樣每場都播放，我們也是有繳第四台的錢，又不是看盜版的
回覆 陳 您好 關於台視世足轉播說明,台視為服務觀眾向愛爾達購買無線台專播權利,因世足賽事場次眾多只能由台視一個頻道轉播,所以在節目安排的考量因素無法完整購買小組賽及 32 強,感謝您的寶貴意

見這裡跟您說明再請見諒!
張貼者 陳 張貼日期 2026/6/14 上午 10:57:00 地區 高雄市

256550-1 主題 詢問《2026 世界盃足球賽》每日播出時間。
內容 詢問《2026 世界盃足球賽》每日播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/6/15 下午 05:32:00 地區 不願透露

256559-1 主題 詢問是否轉播愛知名古屋亞運會。
內容 詢問是否轉播愛知名古屋亞運會。(告知未接獲相關資訊。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/17 下午 03:52:00 地區 不願透露

256583-1 主題 詢問世足賽這幾天賽事時間。
內容 詢問世足賽這幾天賽事時間。(總值日員：蕭秉儀-已回覆。)
張貼者 不願透露 張貼日期 2026/6/19 上午 10:00:00 地區 不願透露

256585-1 主題 詢問 6/21 中午世足賽日本 VS 突尼西亞是否有轉播。
內容 詢問 6/21 中午世足賽日本 VS 突尼西亞是否有轉播。(總值日員-已告知。)
張貼者 不願透露 張貼日期 2026/6/20 下午 07:35:00 地區 不願透露

256586-1 主題 詢問世足賽這幾天賽事時間。
內容 詢問世足賽這幾天賽事時間。(總值日員：藍錫豐-已回覆。)
張貼者 不願透露 張貼日期 2026/6/21 上午 10:00:00 地區 不願透露

256596-1 主題 詢問主播陳晏瑋很久沒有看到播報。
內容 詢問主播陳晏瑋很久沒有看到播報。(告知已離職。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/22 下午 04:35:00 地區 不願透露

256605-1 主題 詢問現在台視為什麼沒有播足球賽。
內容 詢問現在台視為什麼沒有播足球賽。(告知沒有轉播。說明可參閱官網節目表。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/6/23 上午 09:02:00 地區 不願透露

256616-1 主題 詢問為什麼沒看到《2026 世界盃足球賽》播出。
內容 詢問為什麼沒看到《2026 世界盃足球賽》播出。(告知現在無轉播賽程。說明賽程表時間。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/6/24 下午 01:41:00 地區 不願透露

56615-1 主題 詢問《第 37 屆金曲獎》頒獎典禮現場補位。
內容 詢問《第 37 屆金曲獎》頒獎典禮現場補位。(告知參考官網現場補位辦法。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/6/24 下午 01:45:00 地區 不願透露

256623-1 主題 詢問 6/27《金曲獎頒獎典禮》現場補位辦法。
內容 詢問 6/27《金曲獎頒獎典禮》現場補位辦法。(依官網公告內容告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/25 下午 03:31:00 地區 不願透露

256639-1 主題 台視是宇宙體育領導者 轉播體育賽事值得肯定
內容 台視是宇宙體育領導者 今年轉播 WBC 經典賽 以及世足賽 值得肯定稱讚 話說接下來 9 月不知台視會不會轉播 日本名古屋亞運 如果沒要播日本名古亞運了話 懇請台視 11 月考慮轉播棒球亞冠賽 話說希望明年台視有機會 也能轉播世界 12 強棒球賽 以及轉播台灣參與的國際棒球賽事 還有希望台視將來有機會也能不排除 轉播中華職棒一軍賽 感謝台視

回覆 非常感謝您對台視體育賽事轉播的熱烈支持與肯定,我們會持續努力為觀眾帶來更多精彩的體育盛事。
張貼者 賴** 張貼日期 2026/6/26 下午 10:17:00 地區 新北市

256641-1 主題 世足直播，NEW 圖檔時間。
內容 您好，貴公司所直播的世足賽，畫面左上角有個 “ NEW “ 小圖檔，剛好完整的擋住了記分板上的時間了，建請調整改善一下，謝謝。
回覆 黃先生您好，台視主頻直播 2026FIFA 世界盃足球賽，賽事鏡面左上角只有計時+小組賽組別兩隊國名+計分(這是經過 FIFA 官方審核通過的播出鏡面)，並無您所稱"NEW"小圖檔。
張貼者 黃** 張貼日期 2026/6/27 上午 09:56:00 地區 嘉義縣市

256662-1 主題 詢問金曲獎重播時間。
內容 詢問金曲獎重播時間。(總值日員-已告知。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/28 下午 08:00:00 地區 不願透露

256656-1 主題 金曲 37
內容 去年金曲 36 有釋出完整字幕版本在 youtube ，今年怎麼沒有？台視 6/28 13：00 播出時，有片段未完整翻譯，語言多元的大型頒獎典禮，真的需要字幕翻譯，才能懂得獎者想向大眾表達的想法，拜託了。
回覆 您好，經查 6/28 13:00 重播只有第一段原住民語的得獎致詞沒有翻譯，因為需要詢問得獎者後，才能補齊正確的字幕，因此需要作業時間，敬請見諒。本周六在台視綜合台的重播，已補上完整字幕，歡迎收看。
張貼者 蔡** 張貼日期 2026/6/28 下午 11:46:00 地區 新北市

256670-1 主題 反映每天都看到世足轉播看數位 CH15，但都沒有播。

內容 反映每天都看到世足轉播看數位 CH15，但她凌晨轉到 CH15 都沒有播。批評沒播就不應該一直在電視上面秀「世足轉播看數位 CH15」覺得被欺騙。 尤其 6/29 的 03:00 台視四個台竟然都沒有節目。(告知沒有轉播每一場，說明為讓大家知道有世足每天廣告是必須的，實際播出還是要參考節目表。 告知 6/29 四個頻道收播維護 03:00-05:00 確實都沒有節目。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/6/30 上午 10:55:00 地區 不願透露

256677-1 主題 詢問《2026 世界盃足球賽》在哪裡播出。
內容 詢問《2026 世界盃足球賽》在哪裡播出。表示一直看到廣告但都沒看到足球賽。(告知直播都在凌晨，22:00 有重播。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/6/30 下午 03:39:00 地區 不願透露

256675-1 主題 金曲獎主持
內容 終於沒有刻意高端或裝可愛娃娃音聲線，這次謝安擔任主持我和家人頗喜歡，謝安有趣的靈魂和金曲獎是契合的，第一次看完全部幕後，網路短片也不錯看。 但該教育還是要教育《國家語言發展法》客語同樣屬於國家語言。因此在旁白說明時應注意兩組表演其實都是以國語言呈現，兩團都是國語演唱，希望更重視客語，謝謝台視辦理金曲獎
回覆 感謝施先生的肯定，您的意見也會轉知相關人員參考。
張貼者 施先生 張貼日期 2026/6/30 下午 03:33:00 地區 國外

六、台視網站意見箱

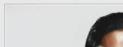
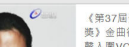
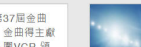
意見箱、公佈欄管理介紹說明

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/


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
2026 世界盃足球賽
6/12起至7/20請鎖定台視
華爾街富豪核心持股 台積電只輸亞馬遜居次
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



【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。