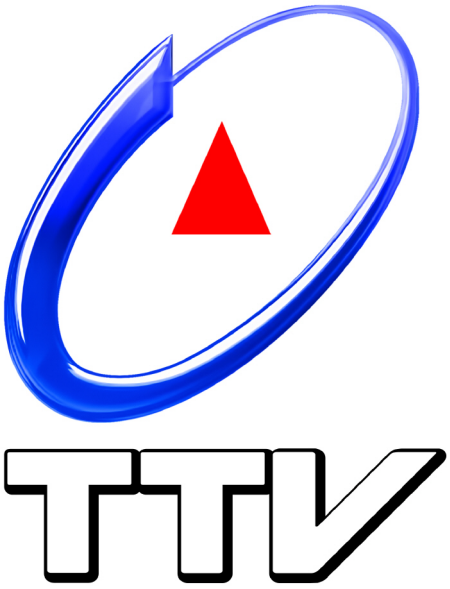


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年七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
　　台視一百一十五年七月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年七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　14

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。

台視一百一十五年七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。

◎一百一十五年七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七月，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: 一百一十五年七月一日至七月三十一日

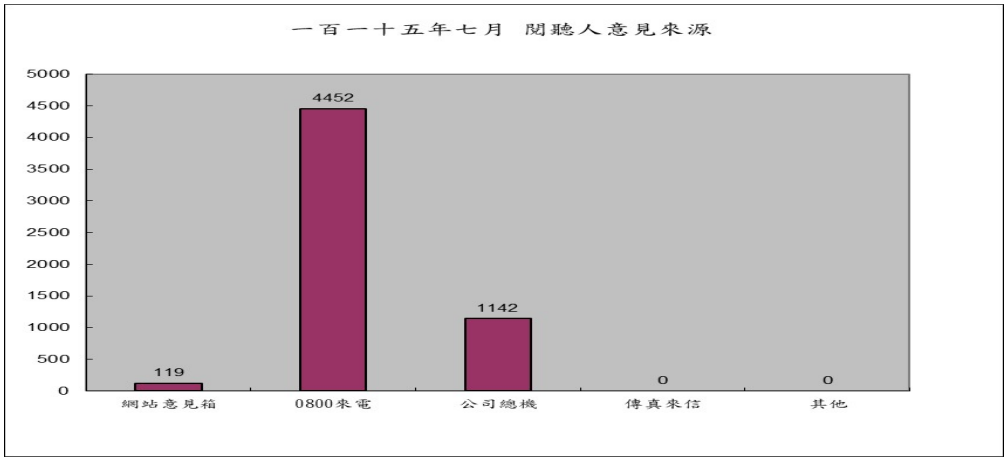
閱聽人意見總件數 5712 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

七月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	95	1	4	12	5600

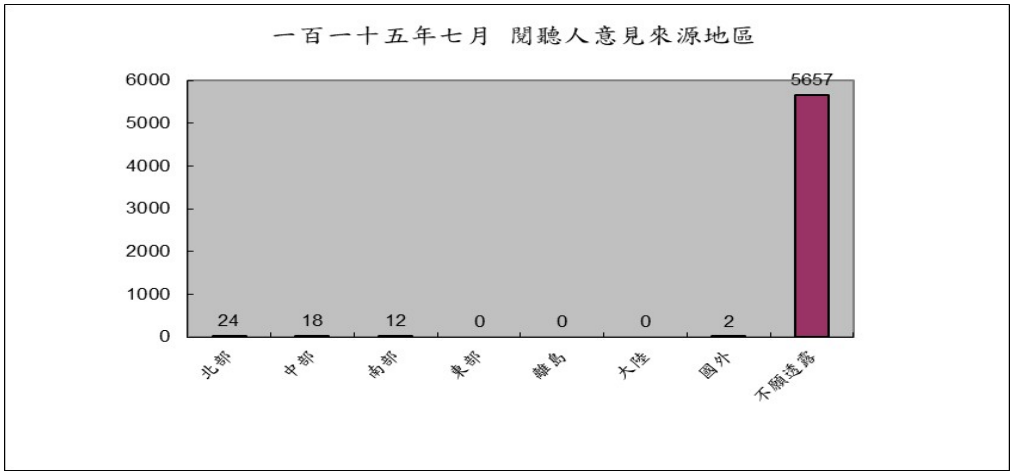
【閱聽人意見來源】

七月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	119	4452	1142	0	0



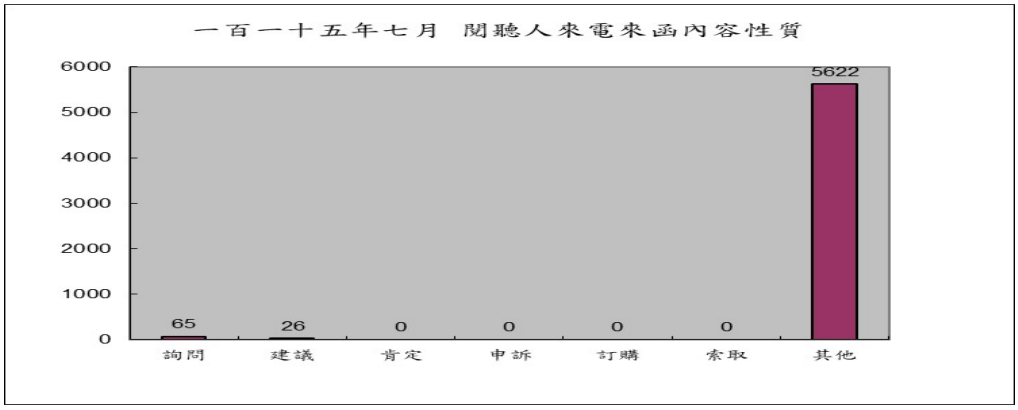
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	24	18	2	0	0	0	2	5657



【閱聽人意見性質】

七月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	65	26	0	0	0	0	5622



【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	360 行向前衝	10	第四名	台灣真善美	2
第二名	2026 世界盃足球賽	8		早安台灣台語新聞	2
第三名	尋找台灣感動力	3		幸福一點通	2
	雙星家遊團	3		金曲獎	2
	寶島西米樂	3		航海王	2



五、台視公司一百一十五年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

256769-1 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 2026/7/13 下午 03:09:00 地區 不願透露

256876-1 主題 詢問有無販售《流氓教授》DVD。

內容 詢問有無販售《流氓教授》DVD。(告知沒有。)

張貼者 王先生 張貼日期 2026/7/29 下午 05:00:00 地區 台北市

【綜藝】

256716-1 主題 詢問《花甲少年趣旅行》節目中到訪地點資訊。

內容 詢問《花甲少年趣旅行》節目中到訪地點資訊。(說明洽東森電視台查詢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/7/6 下午 03:49:00地區 不願透露

【社教】

256690-1 主題 抱怨《360 行向前衝》提供店家資訊電話都沒人接。

內容 抱怨《360 行向前衝》提供店家資訊電話都沒人接。(說明節目內容資訊為 8 年前的。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/7/2 上午 09:51:00地區 不願透露

256865-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『市場文青日料店』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『市場文青日料店』店家資訊。(告知電話 0976-181829。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/7/28 上午 10:14:00 地區 台中市

【卡通】
256809-1 主題 詢問週日卡通為何無雙語播出。
內容 詢問週日卡通為何無雙語播出。(總值日員：告知因縮短與日本推出時間差距。)
張貼者 謝先生 張貼日期 2026/7/18 上午 10:30:00 地區 台中市

新聞專題節目類
【新聞類】
256696-1 主題 體育新聞照片版權疑問
內容 今年發現貴台開始注重體育新聞 有轉播經典賽和世足賽 這是好事 謝謝你們 但發現新聞大量使用球員教練的照片影片 甚至還有球員社群截圖 這些有經過球員本人或是經紀公司授權使用嗎？
回覆 張先生您好： 感謝您對本台體育新聞的關心與指教，也謝謝您肯定本台投入經典賽、世足賽等體育賽事報導。 有關您詢問新聞中使用球員、教練照片及影片一事，本台使用的新聞素材來源並不相同。 新聞中使用的照片及影片，多數係透過本台依法取得授權的國際通訊社（如 AP 美聯社、路透社等）或其他合法授權來源提供，並依授權範圍使用。 至於球員或球隊公開發布於社群平台的內容，本台係依新聞報導需求，引用公開發布之社群內容，並非逐一向球員本人或經紀公司另行取得授權。 再次感謝您的來信與寶貴意見，敬祝 平安順心。
張貼者 張先生 張貼日期 2026/7/2 下午 06:15:00 地區 台北市

256708-1 主題 申訴 2026/07/04 新聞非本公司

內容
https://www.instagram.com/reel/DaX7I35ALY2/?igsh=YjZnb3dlY2hmOWln 你好， 本館名為 台中商旅，但新聞出現非為本公司之新聞。 申訴 請修改 標題及下方標註# 請將"台中商旅" 四字修改為 台中某商務飯店，謝謝協助。 如已有修改請在回覆與我聯繫，謝謝。
回覆 已將標註#修改，謝謝！
張貼者 洪** 張貼日期 2026/7/5 下午 05:20:00地區 台中市

256726-1 主題 台中商旅來電要求新聞修改後回電和 email。
內容 來電要求新聞修改後回電和 email。7/5 已在意見箱反映新聞台中商旅離譜疏失的標題錯誤，是台中某商旅不是台中商旅，請更改標題和拿掉#，但至今 IG 和 FB 的新聞仍未更正，且並不是第一次發生，希望之後都別再犯。
回覆已致電洪小姐 告知已下架該新聞 同時也向對方表示歉意 如下:因疏失導致標題與關鍵字 導致台中商旅遭誤解 該新聞已下架 避免再度造成貴公司的困擾 非常感謝您的來函 特此向因錯誤而造成困擾的貴單位表達歉意
張貼者 洪小姐 張貼日期 2026/7/7 下午 03:58:00地區 不願透露

56797-1 主題 希望更正『無人公車上路?』的新聞影片。
內容 希望更正『無人公車上路?』的新聞影片。表示新聞畫面上的無人公車影片是大概半年到一年前的，希望更正避免讓觀眾誤解是最近的，並回電告知。
回覆已由中部中心回覆觀眾,說明當天公車業者和駕駛都坦言有此事,對方也表示理解
張貼者 吳先生 張貼日期 2026/7/17 上午 11:35:00 地區 不願透露

256834-1 主題 請教陳酈亭主播播報時間
內容 有一段時間沒看到陳酈亭主播，想請教她目前的播報時間，謝

謝！
回覆 陳酈亭主播播報時段以上午十點新聞為主，也會排播午間氣象時段。謝謝您對台視新聞的支持。
張貼者 林** 張貼日期 2026/7/22 下午 06:37:00 地區 台中市

【專題】
256732-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『鐵炭魂』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『鐵炭魂』店家資訊。(告知電話 03-4261987。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/7/8 下午 02:01:00 地區 不願透露

工程收視類
256742-1 主題 反映無線電視台視訊號不佳。(士林區)
內容 反映無線電視台視訊號不佳。(士林區)(登錄 OA 請工程部回電。)
回覆 回電廖先生得知使用小型棒狀天線接收數位電視信號，5 家電視台信號都不佳，建議改裝數位電視專用戶外天線，即可改善信號接收強度與畫面品質。
張貼者 廖先生 張貼日期 2026/7/9 上午 09:58:00 地區 台北市

256872-1 主題 反映無縣電視近一個月無收視。(淡水)
內容 反映無縣電視近一個月無收視。(淡水)
回覆 回電沈先生，得知接收天線的方位偏移，已指導用戶使用電視機顯示的接收強度與品質 LEVEL 大小，校正天線到最佳方位。
張貼者 沈先生 張貼日期 2026/7/29 上午 10:18:00 地區 新北市

資訊處

256761-1 主題 Touch tv
內容 Touch TV 用電腦觀看，會出現廣告，右下角有 “略過” 按鍵，但按了沒反應，要一直等到廣告播完，是怎麼回事？
回覆 您好，已修復電腦觀看 TouchTV 直播網頁右下角"略過"按鈕失效的問題，請您再測試看看，謝謝。
張貼者 陳** 張貼日期 2026/7/12 下午 08:32:00 地區 台北市

觀眾服務
256701-1 主題 MOD 用戶反映財經台看不到。
內容 MOD 用戶反映財經台看不到。(告知需洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/7/3 上午 11:49:00地區 苗栗縣

256723-1 主題 詢問播放台視《2026 世界盃足球賽》公播權。
內容 詢問播放台視《2026 世界盃足球賽》公播權。(告知需洽愛爾達。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/7/7 下午 12:39:00地區 不願透露

256774-1 主題 詢問近日都沒有看到林益如主播。
內容 詢問近日都沒有看到林益如主播。(告知休假。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/7/14 下午 02:13:00 地區 台北市

256793-1 主題 詢問《2026 世界盃足球賽》冠軍賽播出時間。
內容 詢問《2026 世界盃足球賽》冠軍賽播出時間。(已告知。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/7/16 上午 11:12:00 地區 不願透露

256810-1 主題 找節目部建議重播《2026 世界盃足球賽》某場德國比賽。
內容 找節目部建議重播《2026 世界盃足球賽》某場德國比賽。表示沒有看到希望自己能跟節目部說重播給他看。(告知版權限制無法隨意重

播找節目部也沒也用。）
張貼者 先生 張貼日期 2026/7/20 上午 09:10:00 地區 不願透露

256821-1 主題 詢問是否還有重播《2026 世界盃足球賽》。
內容 詢問是否還有重播《2026 世界盃足球賽》。(告知沒有。）
張貼者 小姐 張貼日期 2026/7/21 下午 01:34:00 地區 不願透露

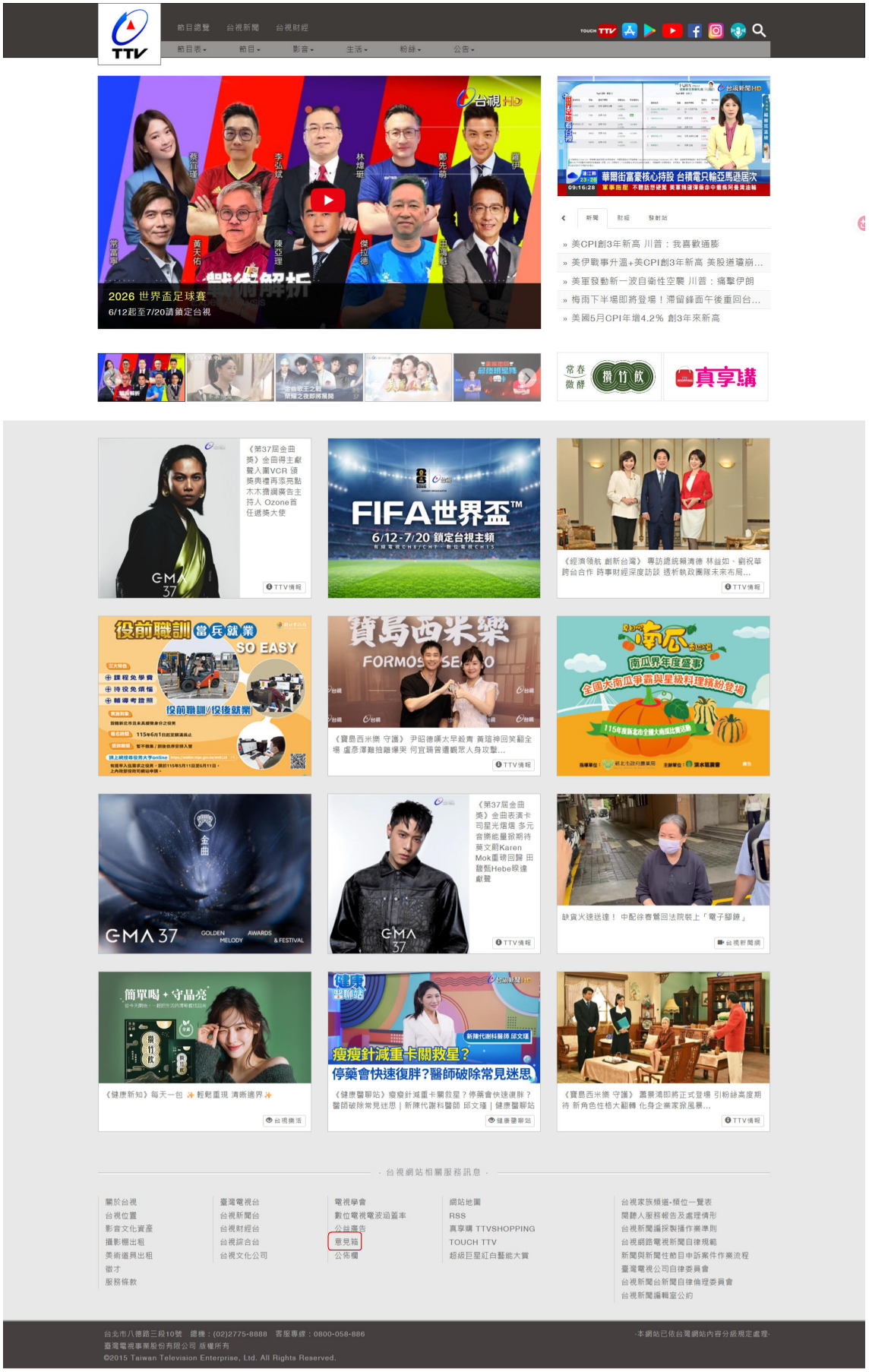
256859-1 主題 詢問桌球相關比賽賽程。
內容 詢問桌球相關比賽賽程。(總值日員：已告知。）
張貼者 吳先生 張貼日期 2026/7/26 下午 07:00:00 地區 雲林縣

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
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
《第37屆金曲獎》金曲得主獻聲入圍VCR 頒獎典禮再添亮點 木木攜國廣告主持人 Ozone首任選獎大使
FIFA世界盃™
6/12-7/20 鎖定台視主頻
《經濟領航 創新台灣》 專訪總統賴清德 林益如、劉祝華跨台合作 時事財經深度訪談 透析執政團隊未來布局...
役前職訓 當兵就業 SO EASY
役前職訓/役後就業
寶島西米樂
《寶島西米樂 守護》 尹昭德曠大早殺青 黃瑄神回笑翻全場 盧彥澤難抽離爆哭 何宣珊曾遭觀眾人身攻擊...
南瓜界年度盛事
全國大南瓜爭霸與星級料理精粉登場
金曲
GMA 37
GOLDEN MELODY AWARDS & FESTIVAL
《第37屆金曲獎》金曲表演卡司星光熠熠 多元音樂能量掀期待 蕭文蔚Karen Mok重磅回歸 田馥甄Hebe睽違獻聲
缺貨火速送達！ 中配徐春鶯回法院裝上「電子腳鐐」
簡單喝＋守晶亮
《健康新知》每天一包 ✨輕鬆重現 清晰邏界✨
瘦瘦針減重卡關救星？
停藥會快速復胖？醫師破除常見迷思
《健康醫聊站》瘦瘦針減重卡關救星？停藥會快速復胖？醫師破除常見迷思｜新陳代謝科醫師 邱文瑾｜健康醫聊站
《寶島西米樂 守護》 蕭景鴻即將正式登場 引粉絲高度期待 新角色性格大翻轉 化身企業家狠甩票...
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
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
台視新聞播報製播作業準則
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。