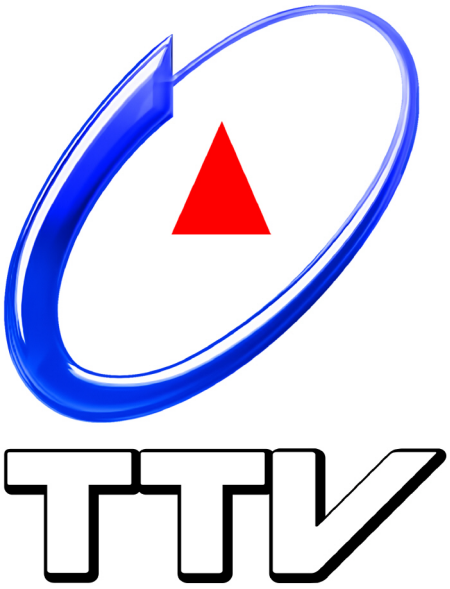


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年八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
　　台視一百一十五年八月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年八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。

台視一百一十五年八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。

◎一百一十五年八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八月，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: 一百一十五年八月一日至八月三十一日

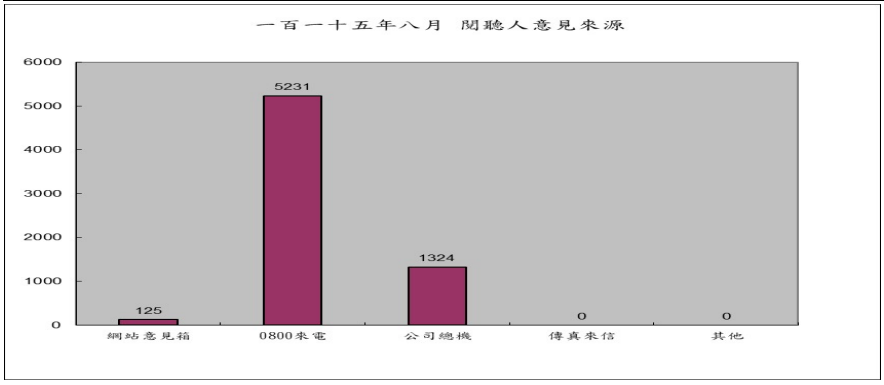
閱聽人意見總件數 6680 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

八月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	87	0	1	9	6583

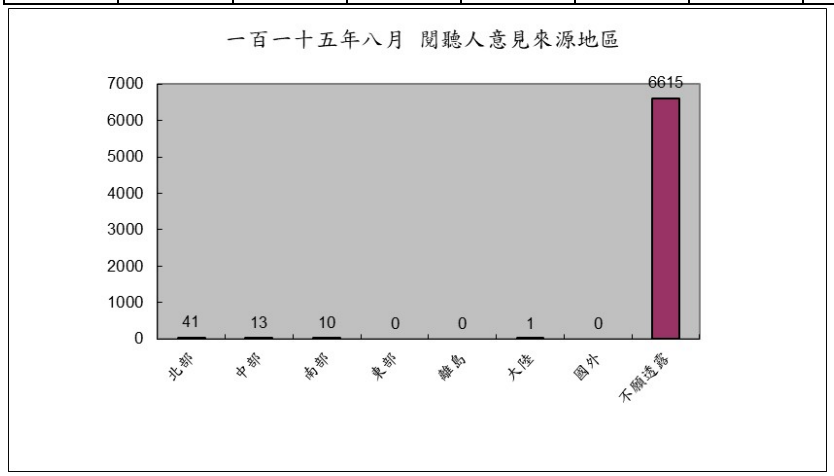
【閱聽人意見來源】

八月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	125	5231	1324	0	6680



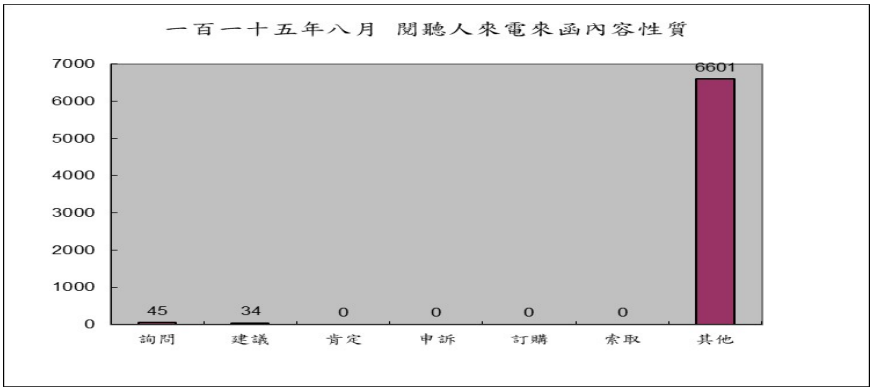
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	41	13	10	0	0	1	0	6615



【閱聽人意見性質】

八月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	45	34	0	0	0	0	6601



【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	尋找台灣感動力	6		花甲少年趣旅行	3
	寶島西米樂	6	第五名	玫瑰瞳鈴眼	2
第二名	神機妙算劉伯溫	5		晚間新聞	2
第三名	360 行向前衝	4		開火開伙	2
第四名	台灣真善美	3	第六名	台灣變色龍	1



五、台視公司一百一十五年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

256910-1 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 小姐 張貼日期 2026/8/5 下午 01:43:00 地區 不願透露

256974-1 主題 YT 官方頻道與 LINE TV 不同步

內容 貴公司您好~~~想跟您們反映一件事情 關於寶島西米樂這部戲劇 在 YT 官方頻道與 LINETV 不同步 YT 官方頻道 目前只到 307 但在 LINETV 頻道 卻已經到 311 麻煩請盡速修正這不同步之落差 感恩您 回覆 您好，感謝您對於寶島西米樂的支持。基於版權因素，特意規劃 YT 官方頻道與 Line tv 的播映，採不同的跟播集數。如果希望及時收看到最新集數，歡迎鎖定台視頻道，或是至 Line TV 平台觀賞。敬請續予支持台視優質戲劇。

張貼者 李** 張貼日期 2026/8/17 上午 10:38:00 地區 台南市

新聞專題節目類

【新聞類】

256913-1 主題 播報新聞速度

內容 您好 我家長輩們很喜歡台視，但因為其中有一個長輩是盲人，

所以一直以來都是用聽的，最近幾個長輩們反應 晚上六點七點的晚間新聞，記者語速太快，無法聽清楚，也有其他長輩反應沒有搭配字幕，是無法聽懂記者在說什麼，是否能調整呢??

回覆 謝謝您對台視新聞的支持與鼓勵,針對語速問題，我們會提醒記者與播報團隊在口條上更加咬字清晰、掌控適當節奏；同時也會檢討整體字卡與字幕的呈現，期盼能提供對長輩更友善、無障礙的收視環境。

張貼者 陳 張貼日期 2026/8/5 下午 05:08:00 地區 新北市

256960-1 主題 報導不夠精確

內容 2026 年 8 月 13 日晚間 7 點新聞，播出一則有關垃圾回收清潔隊員貪污回收鍋鐵等器具，記者播報和標題竟然寫價值 4.092 元（四點零九二元)。請問現在還有這樣的金額嗎？這麼不合理的金額，竟然編輯和播報記者都無察覺，新聞室的品質堪憂。這個金額應是 4,092(4 千零九十二元）之誤！

回覆 您好，本則報導係根據起訴書內容，以下起訴書原文: ...證明標售資源性垃圾每公斤單價為 0.33 元之事實。本件被告侵占共計 12.4 公斤之資源回收物，其價值約為新臺幣（下同）4.092 元（計算 式：0.33*12.4)，…… 引用起訴書的侵占數字，就是 4.092，若四捨五入，才簡稱”4 元”。 為何會在 4 元後，還有小數點的尾數，並非不合理。那是因為，司法文書，涉及外幣匯率換算、利息與天數計算，或營業額、犯罪所得的比例還原，檢察官或原告在記載時，必須忠實呈現原始數學計算的精確結果。以上回覆

張貼者 張先生 張貼日期 2026/8/13 下午 07:19:00 地區 台北市

256956-1 主題 請求報酬

內容 法律明文排除：根據民法第 805 條之 1 規定，在公眾得出入之場所或供公眾往來之交通設備內，由其管理人或受僱人（如高鐵清潔人員、站務員等）拾得遺失物時，不得請求十分之一的報酬。 九點新聞

律師表示，高鐵清潔人員拾獲100萬元可以請求報酬，似有違誤！
回覆 非常感謝您的細心監督與專業指正。關於高鐵清潔人員拾獲百萬現金的報導，由於現場屬於高鐵車廂內的廁所，在法律實務認定上，廁所屬於可特定搭乘人員且具高度私密性的空間，是否符合民法第805條之1所稱「公眾得出入之場所」在法界仍有不同觀點與討論空間；本台於採訪時亦特別請教法律專家提供此一不同角度的見解，未來我們在呈現相關法律議題時，會更加嚴謹地補充多方法理說明與背景，再次感謝您對本台新聞報導的關注與指教！
張貼者 彭先生 張貼日期 2026/8/13 上午 11:05:00 地區 新竹縣市

257062-1 主題 新聞中內容資訊錯誤
內容 新聞「北上藍、南下綠」 台鐵新版車站標示出爐【最新快訊】 該篇新聞為錯誤資訊，「北上藍、南下綠」僅為西部幹線車站之用法，事實上為「順行藍、逆行綠」，因此在東部車站，如花蓮車站之指標，即為使用「南下藍、北上綠」。 新聞內容中提及「即將通車的台南地下車站，也成了全台第一個裝上新版設計的車站。」亦為錯誤資訊，第一個使用新版設計指標的車站為彰化車站，而第一個使用新版設計顯示器之車站為南港車站。
回覆 本台報導主要係依據臺鐵公司最新發布之「車站導引標示手冊修訂說明」，台鐵本次為強化大眾辨識，於宣導上將「北上（順行）以藍色帶、南下（逆行）以綠色帶」並列呈現，確實在環島路網的實際邏輯上，核心準則為「順行＝藍、逆行＝綠」，東部幹線各站（如花蓮站）之色帶方向即會相應調整；此外，先前彰化站與南港站分別曾作為指標試辦與新版顯示器測試站點，而即將完工的臺南地下化車站，則是鐵道局「新建工程中首波直接依新版規範全面設計施工並完整落地」之站體。感謝您對鐵道資訊細節的精準提點，未來將更嚴謹周全的報導
張貼者 林** 張貼日期 2026/8/29 下午 06:49:00 地區 宜蘭縣

【專題】

256903-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『特色漢堡』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『特色漢堡』店家資訊。(告知電話 02-27320070。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/8/4 下午 03:25:00地區 不願透露

256990-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『羅氏咖啡』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『羅氏咖啡』店家資訊。(告知電話 0905-312066。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/8/19 下午 02:10:00 地區 不願透露

工程收視類

256887-1 主題 我要反映_我住家這邊收訊的訊號_很不好。

內容 我住家是在_嘉義縣_水上鄉_民生村***，從今天下午開始_大通電子 HD-8000 數位電視機上盒_收訊就變得很不好，現在是訊號太微弱_完全沒有辦法收看你們台視的節目。拜託、拜託，請你們要盡快改善_我所反映的事情，謝謝你。

回覆 南部台同仁回電陳先生，收視戶係三樓透天厝、接收天線於三樓屋頂，建議請其檢查纜線及接頭，調整天線方向位置，即可改善收視情況。

張貼者 陳** 張貼日期 2026/8/1 下午 05:05:00地區 嘉義縣市

256924-1 主題 詢問昨天晚上為什麼台視看不到是不是有切斷訊號。

內容 詢問昨天晚上為什麼台視看不到，是不是有切斷訊號。 目前收看正常，認為訊號數字要一模一樣才有可能影響，不相信客服說法，一直問是台視切斷了吧。(說明有收到通知因漢光演習影響到發射站。告知現在播出正常真的太棒了，謝謝來電。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/8/7 下午 01:11:00地區 桃園市

256951-1 主題 反映無線電視台視最近都沒訊號。
內容 反映無線電視台視最近都沒訊號。民視和中視都有訊號，只有台視四台沒有。(埔里)
回覆 8/13 13:52，10:15 回電無人接聽，15:30 聯絡上林先生，得知台視與華視沒信號，經了解收視戶接收集集大山改善站信號，已將訊息反應給責任台民視，請其處理。8/14 民視前往處理後已恢復正常。
張貼者 林先生 張貼日期 2026/8/12 下午 03:06:00 地區 南投縣

資訊處
257044-1 主題 官網廣告太多
內容 我要查台視頻道的節目表 結果今天點開網頁時 有好幾天的節目表被廣告擋住了 更氣人的是擋住節目表的廣告還沒辦法消掉 你們的節目表到底要不要給觀眾看？
回覆 您好，已調整台視網站節目表的廣告設定，謝謝您的來信。
張貼者 呂** 張貼日期 2026/8/27 下午 06:47:00 地區 新北市

觀眾服務
256939-1 主題 詢問綜合台頻道位置。(MOD)
內容 詢問綜合台頻道位置。(MOD)(告知 306 台。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/8/10 下午 05:45:00 地區 不願透露

256976-1 主題 詢問 8/30 的新節目沒有開放觀眾錄影、有沒有外景活動。
內容 詢問 8/30 的新節目沒有開放觀眾錄影、有沒有外景活動。(告知尚無相關資訊。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2026/8/17 下午 12:26:00 地區 桃園市

257018-1 主題 詢問《開火開伙》有沒有開放觀眾參加錄影。
內容 詢問《開火開伙》有沒有開放觀眾參加錄影。(告知為買片播出。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2026/8/24 上午 10:07:00 地區 桃園市

257037-1 主題 MOD 用戶詢問財經台訂閱方式。
內容 MOD 用戶詢問財經台訂閱方式。(告知需自洽中華電信。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/8/26 下午 05:02:00 地區 新北市

57053-1 主題 觀眾錄影
內容 台視公司攝影棚目前還有沒有跟製作單位合作？後續還有沒有機會開放參加觀眾錄影？請以 e-mail 回覆聯絡。
回覆 很抱歉，目前台內尚未規劃開放觀眾參與的棚內節目。
張貼者 朱** 張貼日期 2026/8/28 下午 02:28:00 地區 新北市

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
互動平台
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
寶島西米樂 守護
EP 142
寶島西米樂
每週一至週五晚間8點播出，臺灣電視台
最新
嘟騎士挨撞摔飛 滑行翻浪10多公尺才停下
新聞
財經
發射站
» 拒絕派拉蒙收購！華納兄弟董事會：無足夠...
» 奧斯卡宣布2029年起轉戰YouTube直播！ ...
» 美川普政府新一批對台軍售案3510億！國防...
» 台股早盤跌逾150點下探季線 台積電跌15元
» 高虹安哽咽「人生被迫按暫停」 停職1年多...
常春藤 鵝竹飲
真享購
TTV iSHOPPING
《第36屆金曲獎》「優子與白痴」首登泰國舞台 搖滾歌單引爆現場 GMA國際音樂交流 跨越語言傳遞音樂能量...
何宣珊「美足浴」超緊張 閨房情趣曝光 王盈凱「老公力」全開 化身腳底按摩師...
《寶島西米樂 守護》 棒打鴛鴦引撻伐 觀眾不滿情結爆表 網友留言詛咒 黃瑄坦言「走心」了...
美股四大指數盡墨！ 甲骨文挫5.4% 費半跌近4%
《寶島西米樂 傳承》 分手後感情配對掀巨浪 寶島CP大風吹 何宣珊淋雨險走光 王盈凱車禍七孔進水...
《第62屆金馬獎》金馬62完美落幕 關於電影人「最好的時光」《大濛》拿下最佳劇情片 張震二封影帝 范冰冰連線喊話致謝 收看人口突破660萬 官方社群觀看高達720萬
《寶島西米樂 傳承》 甜蜜約會提分手 盧彥澤遭巴掌伺候 外景含淚抗海風 何宣珊髮膠護潮海...
《第36屆金曲獎》「鳳小岳與龐克力柿子」赴日 多元曲風征服歌迷 GMA國際音樂節交流 推動臺灣樂壇邁向國際...
3地區防大雨！明起雨區擴大至全台 下波冷空氣時間曝
簡單喝＋守晶亮
《健康新知》每天一包 ✨輕鬆重現 清晰邏界✨
健康醫聊站
心臟內科醫師 陳冠任
隱形殺手稱號!
高血壓危險族群 年輕人要當心
《健康醫聊站》健康隱形殺手 高血壓逐漸年輕化｜新光醫院心臟內科醫師 陳冠任｜健康醫聊站
《寶島西米樂 傳承》 尹昭德感性謝幕 為角色減重3公斤 親自改寫告別台詞 逼哭觀眾心碎...
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。