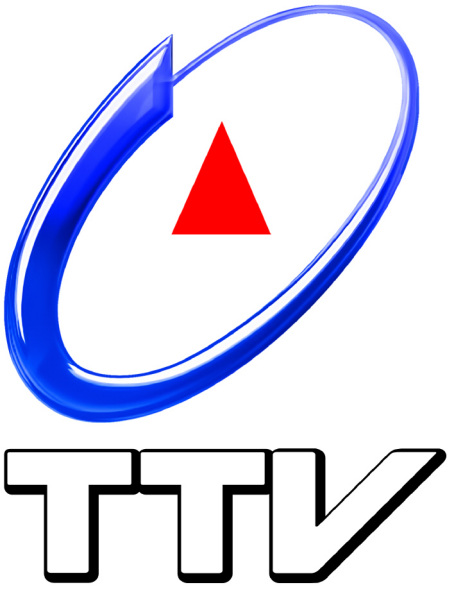


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十五年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2
二、台視一百一十五年十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
　　台視一百一十五年十月資料統計表及圖表　7
五、一百一十五年十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　12

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。

台視一百一十五年十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。

◎一百一十五年十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十月，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: 一百一十五年十月一日至十月三十一日

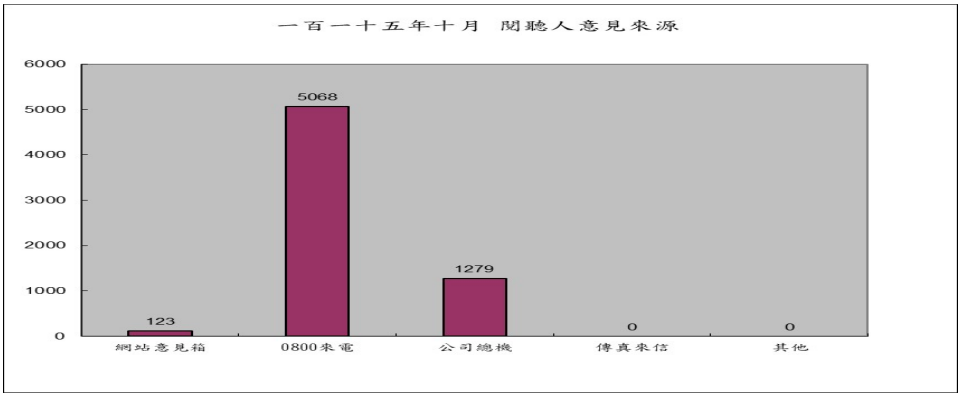
閱聽人意見總件數 6470 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	其他
	68	3	1	2	6396

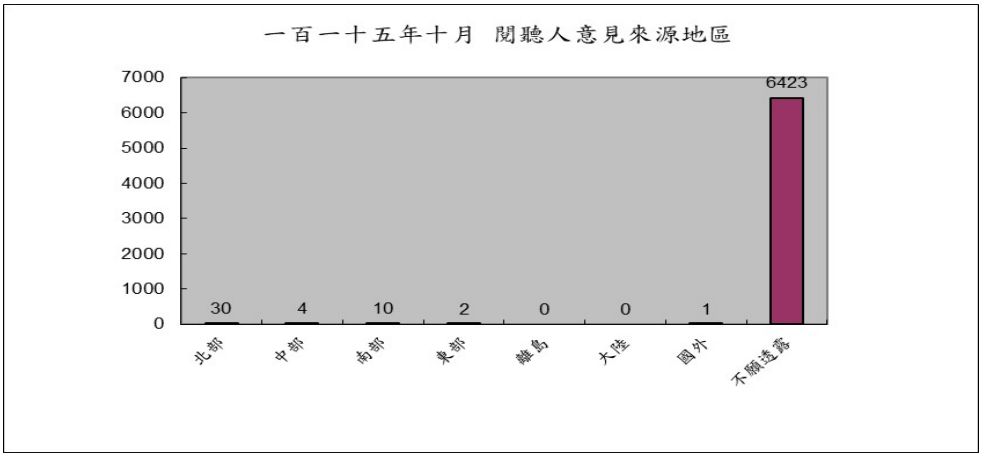
【閱聽人意見來源】

十月	網站意見箱	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	123	5068	1279	0	0



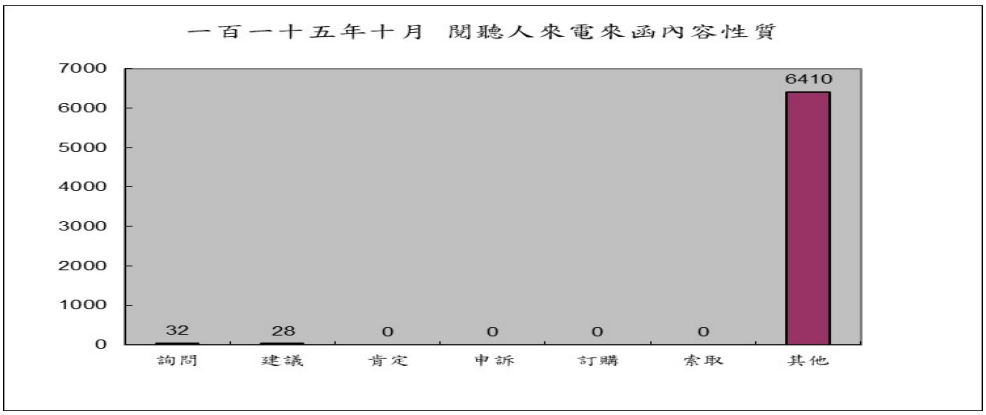
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	30	4	10	2	0	0	1	6423



【閱聽人意見性質】

十月	詢問	建議	肯定	申訴	訂購	索取	其他
	32	28	0	0	0	0	6410



【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	寶島西米樂	10		熱線追蹤	2
第二名	台灣真善美	2		龍兄虎弟	2
	金馬獎	2	第三名	360 行向前衝	1
	尋找台灣感動力	2		王子的約會	1
	楊麗花歌仔戲	2		世紀初戀 楊麗花	1



五、台視公司一百一十五年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

257221-1 主題 請回電告知《寶島西米樂》中海珍畫被撕丟棄的地點。

內容 請回電告知《寶島西米樂》中海珍畫被撕丟棄的地點。

回覆 已致電該位觀眾崔小姐說明，該段劇情拍攝場景為宜蘭頭城農場。

張貼者 崔小姐 張貼日期 2026/10/1 下午 01:40:00 地區 不願透露

257347-1 主題 詢問《寶島西米樂》可不可以馬上下檔。

內容 詢問《寶島西米樂》可不可以馬上下檔。好人都在被欺負有夠難看。(告知不可以說明尊重劇本劇情走向尚未到尾。)

張貼者 先生 張貼日期 2026/10/27 下午 01:47:00 地區 高雄市

【社教】

257293-1 主題 詢問《360 行向前衝》報導『阿萬之家』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『阿萬之家』店家資訊。(告知電話 03-9503511。)

張貼者 小姐 張貼日期 2026/10/15 下午 04:07:00 地區 不願透露

257346-1 主題 想買節目播出之桃園復興鄉綠竹筍。

內容 想買節目播出之桃園復興鄉綠竹筍農夫是王姿怡。(總值日員-已提供電話華音山莊綠竹筍 0912-918035。)

張貼者 黃小姐 張貼日期 2026/10/26 下午 04:05:00 地區 新北市

【特別節目】

257239-1 主題 留言反映《金馬獎頒獎典禮》宣傳影片暴力。
內容 留言反映《金馬獎頒獎典禮》宣傳影片內容涉及暴力行為，希望可以更換不要再播此影片。(閱聽人未留個資，此意見供業務部參考無法回覆。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/10/6 上午 08:41:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
257265-1 主題 今年 2 大國際賽事 台視有轉播值得稱讚 希望台視能繼續轉播體育
內容 今年 2 大國際賽事 台視都有轉播值得鼓勵 今年台視重視體育轉播世界棒球經典賽 獲得好評 希望台視明年能在繼續爭取轉播棒球賽事 以饗球迷 感恩台視 感謝台視
回覆 非常感謝您的支持與肯定，本公司會持續審慎評估各項賽事的轉播可行性，若有確定消息將第一時間正式公告。
張貼者 賴** 張貼日期 2026/10/11 下午 11:33:00 地區 新北市

257297-1 主題 中國文法
內容 您好，新聞引述內容為「男子被發現在街邊持毒」「兩人在街邊聊天」等語。 不過臺灣新聞慣用為「在路邊持有毒品」「在路邊聊天」。「街邊」為中國常用搭配，建議使用臺灣常用詞「路邊、街頭、馬路旁」，以符合觀眾。
回覆 感謝您的收看與細心指教，我們已將您對詞彙用法的看，作為日後稿件製播與用語拿捏的參考。
張貼者 吳小姐 張貼日期 2026/10/16 下午 04:59:00 地區 台北市

【專題】

257252-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『爵林堅果坊』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『爵林堅果坊』店家資訊。(告知電話 02-28832958。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/10/8 下午 01:48:00 地區 不願透露

工程收視類
257364-1 主題 反映無線電視無法收視。(北投)
內容 反映無線電視無法收視。(北投)(已告知因颱風停電修復中。)
張貼者 小姐 張貼日期 2026/10/29 下午 01:53:00 地區 台北市

台視官網
257327-1 主題 台視新聞台節目表點不進去
內容 從昨天（10/22）下午開始 台視新聞台的節目表都點不進去 要查詢節目表相關資訊 都跳到「台視全球資訊網」的官網畫面 我今天（10/23）其實有先去你們台視新聞的社群反應（我還特別標記你們台視新聞的社群帳號）但沒有用 一直到我現在來「台視意見箱」反應 一直都沒有恢復
回覆 您好，台視新聞台節目表網頁已修復，謝謝您的來信。
張貼者 L* **張貼日期 2026/10/23 下午 03:58:00 地區 不願透露

觀眾服務
257234-1 主題 詢問幸福一點通的火山海藻聯絡方式。
內容 詢問幸福一點通的火山海藻聯絡方式。(總值日員-已處理。)
張貼者 叢小姐 張貼日期 2026/10/3 下午 03:20:00 地區 不願透露

257314-1 主題 MOD 用戶詢問收視問題。

內容 MOD 用戶詢問收視問題。(告知請自洽中華電信。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/10/22 上午 09:16:00 地區 高雄市

257356-1 主題 詢問《2027 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《2027 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知尚無相關資訊。)
張貼者 先生 張貼日期 2026/10/28 下午 03:25:00 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
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
嘟騎士挨擋摔飛 滑行翻浪10多公尺才停下
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...
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 何宣珊髮膠護瀏海...
《第36屆金曲獎》「鳳小岳與屋克力棒子」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。