

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一年二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

　　台視一百零一年二月資料統計表及圖表　7

五、一百零一年二月閱聽人意見處理情形　11

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　19

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，本公司不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能，陸續推動下列作法：

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外，同時於各節目結束時以字幕告知。

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

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 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內回覆。

台視一百零一年二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。

◎一百零一年二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

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間五時卅分，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

客服人員聽取全國各地的閱聽人意見，皆記錄其日期、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會將意見輸入「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，將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。**詳細處理流程如下：**

（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或請閱聽人留下電話在查詢確定後，最晚三個工作天內回覆閱聽人。

（二）閱聽人每一通來電意見，當天就必須完成系統輸入作業，以便在部門主管核示後，分送相關部門查閱處理，並於統計軟體中設立各部門回覆期限，一旦分送至各部門，就當天起算處理時間，於三各工作天內完成回覆。

（三）對於董事長、總經理、副總經理核閱閱聽人意見紀錄表後，指示必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，每筆資料均清楚標示回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）客服人員亦查閱各部門回覆及處理情形，通知該部門負責同仁，最遲於每週五中午前回覆，由值班人員與閱聽人聯絡告知。

（五）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輿情，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽回來的每則閱聽人意見，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。

（六）客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫分析報告，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，再由各部門主管做相關研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國一百零一年二月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，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。

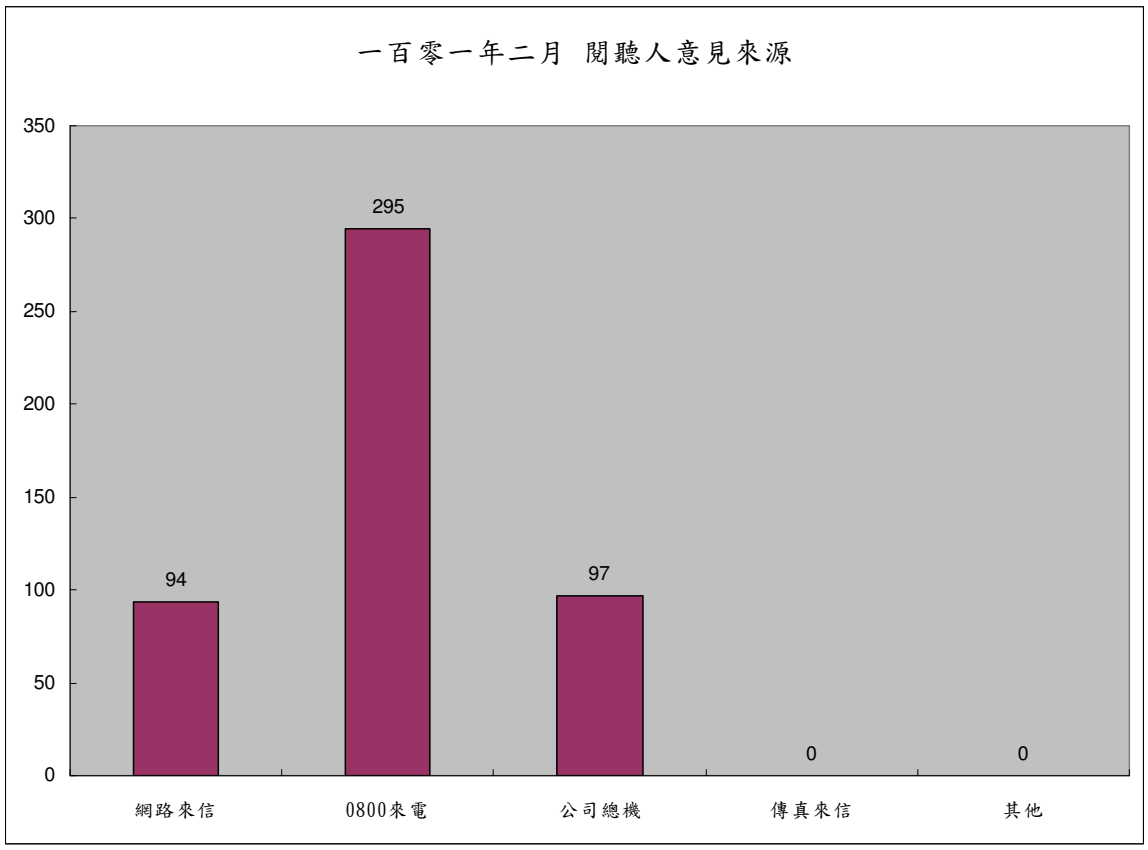
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年二月一日至二月二十九日

閱聽人意見總件數 486 件。

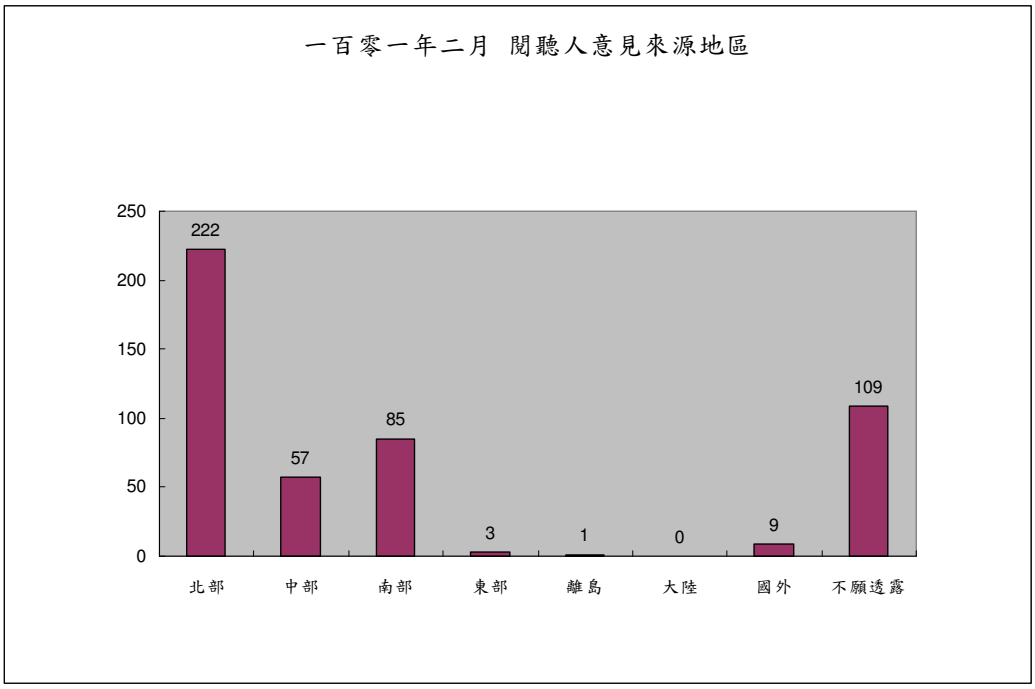
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	94	295	97	0	0



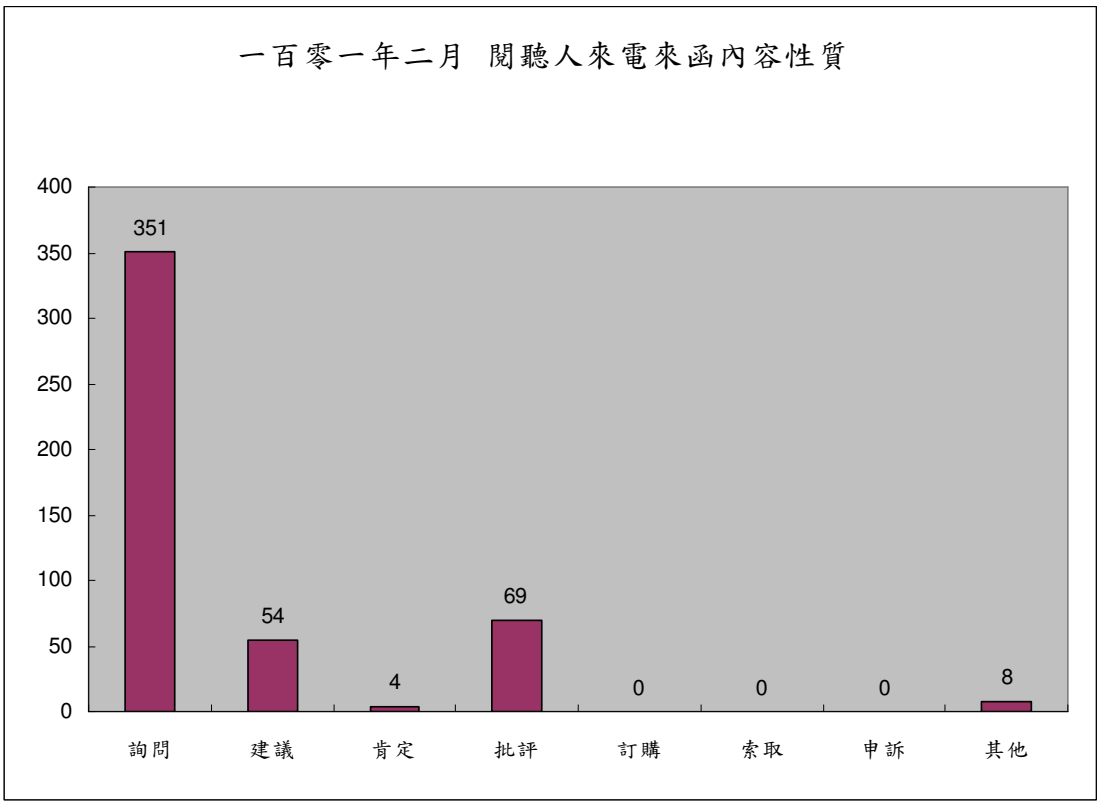
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	222	57	85	3	1	0	9	109



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	351	54	4	69	0	0	0	8



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	392	0	0	0	0

【閱聽人來電來函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	美食好簡單	73	第六名	非凡大探索	14
第二名	晚間新聞	60	第七名	懷念鳳飛飛特輯	12
第三名	健康好簡單	55	第八名	小資女孩向前衝	11
第四名	飛越彩虹那端	17		鬼太郎	11
第五名	第54屆葛萊美頒典禮	15		第84屆奧斯卡頒獎典禮	11





五、台視公司一百零一年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

113136-1 主題 詢問是否要播出《女人花》，詢問播出日期時間。

內容 詢問是否要播出《女人花》，詢問播出日期時間。觀眾表示看到跑馬燈故來電確認。(告知2/29晚間8點播出。)

【綜藝】

113498-1 主題 超偶五大高校海選實況

內容 請問為什麼場地是在南湖高中拍的卻要說是在建中拍的呢?

回覆 節目中因與「五大高中」聯合舉行的「流行之音」合辦海選活動，所以主持人提到五大高中為建中、北一女中、景美女中、松山、華江，但是節目中沒有說是在哪裡拍攝，也未說是在建中拍攝，可能因此讓您誤會，還是非常謝謝您的寶貴意見。

【卡通】

113073-1 主題 停播"我們這一家"??

內容 請問貴台週一至五清晨6:30原本播出"我們這一家",為什麼突然停播而未告知觀眾呢?這是暫時停播還是長久停播?

回覆 親愛的觀眾，您好：非常謝謝您對「我們這一家」的支持。因節目版權，自2月6日起，原我們這一家首播時段，下午5點30分播出「鬼太郎」，上午6點30分時段(我們這一家重播時段) 為您播出「姆姆抱抱」！ 本公司感謝您對「我們這一家」的熱情支持也希望您能繼續給予更多節目鼓勵。謝謝。

【特別節目】

113119-1 主題 詢問2/13《葛萊美頒獎典禮》直播是否有中文字幕。

內容 詢問2/13《葛萊美頒獎典禮》直播是否有中文字幕。(告知20：

00 重播才會有。）

113163-1 主題 反映《54 葛萊美頒獎典禮》不要有國語旁白。
內容 反映《54 葛萊美頒獎典禮》不要有國語旁白。(說明提供主副聲道可以自行選擇。）

113165-1 主題 肯定台視直播《54 葛萊美頒獎典禮》值得嘉許。
內容 肯定台視直播《54 葛萊美頒獎典禮》值得嘉許。希望可以多播國際化的節目。

113181-1 主題 詢問《54 葛萊美頒獎典禮》口譯人員姓名。
內容 詢問《54 葛萊美頒獎典禮》口譯人員姓名。觀眾表示聲音很好聽國語很標準。(告知為知名 DJ 鄭開來。）

113212-1 主題 希望製播鳳飛飛紀念節目。
內容 希望製播鳳飛飛紀念節目。(說明已安排中，預計 2/15-2/16 晚間 10 點播出，敬請留意台視頻道。）

113218-1 主題 是否可重播鳳飛飛早期的歌唱節目
內容 您好！想請問一下是否可以在台視的數位台，如台視財經台或者是台視的綜合台，重播早期鳳飛飛在台視主持的歌唱節目或電視專輯，謝謝！PS：畫質不好是應該的，因為那個年代技術當然沒有現代的好，只要能重播，就很令人感動與感謝了！
回覆 親愛的觀眾:感謝您的來信台視公司將於 2/15、2/16 日晚間 22：00～24：00 製播「飛越彩虹那端-向國民歌后鳳飛飛致敬」特別節目此外，鳳飛飛小姐早期在台視所製播的節目也將在近期安排於台視綜合台播出歡迎收看謝謝

113297-1 主題 鳳飛飛

內容 節目部的工作人員您們好: 我是鳳飛飛的歌迷，我很懷念以前每週觀看~鳳飛飛節目~的美好時光，在此很懇切的期盼能再次觀看過去的每一集節目，不知節目部是否有可能考慮會另選一固定時段再度一一重播呢？無論結果如何煩請給予回覆？謝謝！
回覆 您好，感謝您提供的寶貴意見，目前已在台視綜合台為廣大喜愛鳳飛飛的觀眾朋友們，播出鳳飛飛經典綜藝節目-飛上彩虹，請您準時收看，也請繼續支持本公司所有節目。

113347-1 主題 想購買《懷念鳳飛飛特輯-鸞鳳和鳴》DVD。
內容 肯定《懷念鳳飛飛特輯-鸞鳳和鳴》表達想購買 DVD。
回覆 您好，有關鸞鳳和鳴節目購買 DVD 一事，因版權非本公司所有，所以無法販售，敬請見諒，也請您繼續支持本公司所有節目。

113465-1 主題 追憶鳳飛飛
內容 感謝公司為我們鳳迷重播經典好節目，讓我們回味。謝謝!謝謝!請再重播(我愛彩虹)。謝謝!謝謝!
回覆 您好，感謝您的寶貴意見，我們將會審慎評估，另外鳳飛飛經典綜藝節目-飛上彩虹，已在台視綜合台播出，敬請準時收看，也請您繼續支持本公司所有節目，謝謝。

新聞專題節目類
【新聞類】
112961-1 主題 詢問 1/30《晚間新聞》報導『府城歐陸餐廳 許文龍固定來報到』業者。
內容 詢問 1/30《晚間新聞》報導『府城歐陸餐廳 許文龍固定來報到 無骨牛小排配鮭魚卵超級絕配』業者。(告知電話 06-2977-588。)

112990-1 主題 詢問 2/1《晚間新聞》報導『20 年老店現炒麻辣鍋底香味四溢』業者。

內容 詢問2/1《晚間新聞》報導『20年老店現炒麻辣鍋底香味四溢 30種藥材熬製特殊醬料四川取經』業者。(告知忠孝東路四段250-3號1樓。)

113106-1 主題 詢問2/6《午安您好》報導『記憶中的好味道鹽水鴨飄香50年』業者。
內容 詢問2/6《午安您好》報導『記憶中的好味道鹽水鴨飄香50年 一天賣逾80隻 桂花鹽水鴨饕客愛』業者。(告知電話035-223-722。)

113131-1 主題 詢問2/8《晚間新聞》報導『來自黑龍江 酸菜白肉鍋飄香40年』業者。
內容 詢問2/8《晚間新聞》報導『來自黑龍江 酸菜白肉鍋飄香40年 超嫩五花肉獨家豆腐乳饕客說讚』業者。(告知電話02-2751-3525。)

113205-1 主題 詢問2/8《晚間新聞》報導『來自黑龍江 酸菜白肉鍋飄香40年』業者。
內容 詢問2/8《晚間新聞》報導『來自黑龍江 酸菜白肉鍋飄香40年』業者。(告知電話02-2751-3525。)

113230-1 主題 詢問2/12《晚間新聞》報導『和風蒜味肉羹清爽不膩兼顧健康』店家資訊。
內容 詢問2/12《晚間新聞》報導『和風蒜味肉羹清爽不膩兼顧健康』店家資訊。(告知電話2766-1222。)

113266-1 主題 詢問2/12《晚間新聞》報導『和風蒜味肉羹清爽不膩兼顧健康』業者。
內容 詢問2/12《晚間新聞》報導『和風蒜味肉羹清爽不膩兼顧健康 昆布柴魚湯底鳳梨醃肉濃濃果香』業者。(告知電話02-2766-1222。)

113416-1 主題 詢問2/21《晚間新聞》報導『一生必吃一次夢幻海鮮蓋飯上桌』業者。
內容 詢問2/21《晚間新聞》報導『一生必吃一次夢幻海鮮蓋飯上桌 生蠔鮮美用料多海鮮蓋飯受歡迎』業者。(告知電話02-8792-8167。)

113440-1 主題 詢問2/22《晚間新聞》報導『三十年的傳統日式料理店』業者。
內容 詢問2/22《晚間新聞》報導『三十年的傳統日式料理店 生魚蓋飯用料實在每一口都鮮美』業者。(告知電話02-27725360。)

113466-1 主題 詢問2/24《早安您好》報導『「豪」風光！「檸酥蠔」免費吃酥炸生蠔加檸檬』業者。
內容 詢問2/24《早安您好》報導『「豪」風光！「檸酥蠔」免費吃酥炸生蠔加檸檬 四年一度229壽星當天免費吃到飽』業者。(告知電話03-2811-398。)

113520-1 主題 詢問2/24《晚間新聞》報導『超澎派50元便當 炒麵.炒飯吃到飽』業者。
內容 詢問2/24《晚間新聞》報導『超澎派50元便當 炒麵.炒飯吃到飽』業者。(告知地址新北市板橋區大仁街32號。)

113552-1 主題 詢問2/28《晚間新聞》報導『番茄海鮮酸辣麵以獨家果泥調味』業者。
內容 詢問2/28《晚間新聞》報導『番茄海鮮酸辣麵以獨家果泥調味 特製魚麵筋手打鯛魚肉口感扎實』業者。(告知電話02-27485585。)

數位綜合台
112976-1 主題 節目異動沒通知
內容 台視綜合台原本週一至週五晚上10點播的 傻瓜 為什麼過個年

就不見了?
回覆 感謝您對台視綜合台的支持與喜愛。自 101 年起綜合台將陸續更新節目編排相關資訊已於頻道播出節目中告知。我們將再以文字跑馬燈方式說明節目異動造成您的收視不便，敬請見諒。 *特別提醒:優質韓劇【傻瓜】自 2/4 起調整為每週六、週日 1900-2000 播出。

113233-1 主題 詢問 2/6 綜合台《非凡大探索》報導『大阪燒』店家資訊。
內容 詢問 2/6 綜合台《非凡大探索》報導『大阪燒』店家資訊。(告知電話 2721-3141。)

113269-1 主題 詢問 2/16《非凡大探索》報導『生烤雞腿』業者。
內容 詢問 2/16《非凡大探索》報導『生烤雞腿』業者。(告知電話 02-29251764。)

工程收視類
113027-1 主題 反映數位電視只有台視無訊號。(高雄左營)
內容 反映數位電視只有台視無訊號。(收視地區-高雄左營)
回覆 回電得知其住家為一、二樓公寓，數位接收天線置於室內，致使收視強度及品質不穩，已建議其改裝數位室外專屬 UHF 天線即可提升收視品質。

113127-1 主題 反映數位電視機只有財經台收訊不良。(台中西屯區)
內容 反映家中數位電視機只有台視財經台收訊不良。(收視地區-台中西屯區)
回覆 一、回電得知其數位電視為奇美 42 吋液晶電視，台視財經台偶會停格及畫面聲音受干擾，已向大樓管理員反映近期會派人查修。二、已請留意當技術人員到府查修時，直接與台視中部發射站聯繫 04-8590064 即可取得必要之技術支援。

【類比轉換數位宣導】

113030-1 主題 詢問家中第四台是否要改成數位電視。

內容 詢問家中第四台是否要改成數位電視。(說明第四台與數位電視不同，如想收看數位頻道可自行購買安裝數位機上盒。)

113074-1 主題 詢問數位機上盒購買安裝方式。

內容 詢問數位機上盒除了購買主機外要不要購買線路，安裝方式是否向第四台一樣要牽線。詢問價錢是否為買斷價不用付月租。(說明何謂數位機上盒。因舊款電視機 7/1 起將無法接收到一般電視頻道建議盡速安裝。)

113099-1 主題 詢問 6 月類比頻道關閉是不是都看不到電視了。

內容 詢問 6 月類比頻道關閉是不是都看不到電視了。如果不裝機上盒也看不到嗎。(說明舊電視機一定要加裝數位機上盒才能收視。)

113134-1 主題 詢問家中大樓共同天線如何收看數位電視。(桃園)

內容 詢問家中大樓共同天線如何收看數位電視。(收視地區-桃園)(說明需找人改裝數位專用共同天線。)

113135-1 主題 詢問以後要怎麼付錢看無線電視。

內容 詢問以後要怎麼付錢看無線電視。家中收看第四台，看到跑馬燈一直寫要改無線數位電視以為是要另外付錢收看。(說明第四台收視不受影響。)

113253-1 主題 看到跑馬內容來電申請數位電視。

內容 看到跑馬內容來電申請數位電視。(說明何謂數位電視告知需自洽賣場購買數位機上盒。)

113262-1 主題 詢問什麼是數位電視。
內容 詢問什麼是數位電視。家裡舊的電視機要如何收看。(說明 7 月電視數位化需加裝數位機上盒收視並提供購買方式。)

113407-1 主題 詢問數位電視要如何申請。
內容 詢問電視跑馬燈寫 6 月要換數位電視要如何申請。觀眾表示看到跑馬燈一直寫台視的電話號碼以為來電台視就會去安裝數位電視。(說明數位機上盒需自行購買安裝。)

113431-1 主題 詢問數位機上盒安裝事宜。
內容 詢問類比電視關閉家中 27 年的舊電視機沒有 AV 端子孔是否就無法安裝機上盒。(說明有 S 端子的也可安裝，但觀眾表示電視機沒有任何插孔。)

113436-1 主題 詢問機上盒購買，安裝方式。
內容 詢問機上盒購買地點，是否用以前的天線就可以安裝。(告知家電賣場都可購買並說明天線需為數位專用，家中如是以前的類比天線無法適用。)

觀眾服務
113385-1 主題 詢問跑馬燈內容。
內容 詢問一直看到跑馬燈登出可以打 1999 但是她打是空號，不知道是可以申請什麼。(告知內容為「臺北市非自願性失業勞工子女就學補助自 2 月 1 日起至 3 月 31 日止受理申請，詳情請洽 1999。」)

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中



http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 433 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。



公佈欄 - 訊息明細

編　號	433
發表日	2009/4/23
主　題	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄
內　容	「雖然按著作權法第9條第1項第4款規定，單純傳達事實新聞報導之語文著作，不得爲著作權之標的，但本公司之新聞報導內容很多都係評論與事實敘述混合並列，不完全係單純傳達事實新聞報導之語文著作，仍受著作權法之保護。依著作權法第61條規定：『揭載於新聞紙、雜誌或網路上有關政治、經濟或社會上時事問題之論述，得由其他新聞紙、雜誌轉載或由廣播或電視公開播送，或於網路上公開傳輸。但經註明不許轉載、公開播送或公開傳輸者，不在此限。』，因此，未經本公司授權禁止轉貼節錄。」 反之，若是准許對方作上開所述之合理使用，其應註明新聞發布之出處及年月日。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
主　題	閱聽人意見處理程序
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率， 靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 未來對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行爲等等， 請原諒我們人力有限，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部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （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。