

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四年五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

台視一百零四年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年五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　18

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，台視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。

台視一百零四年五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。

◎一百零四年五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。

各項意見來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八時，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】

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，讓觀眾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，作業時間不得超過三個工作天。

（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紀錄表後，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，每筆資料均清楚標示未回覆天數，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一百零四年五月，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: 一百零四年五月一日至五月三十一日

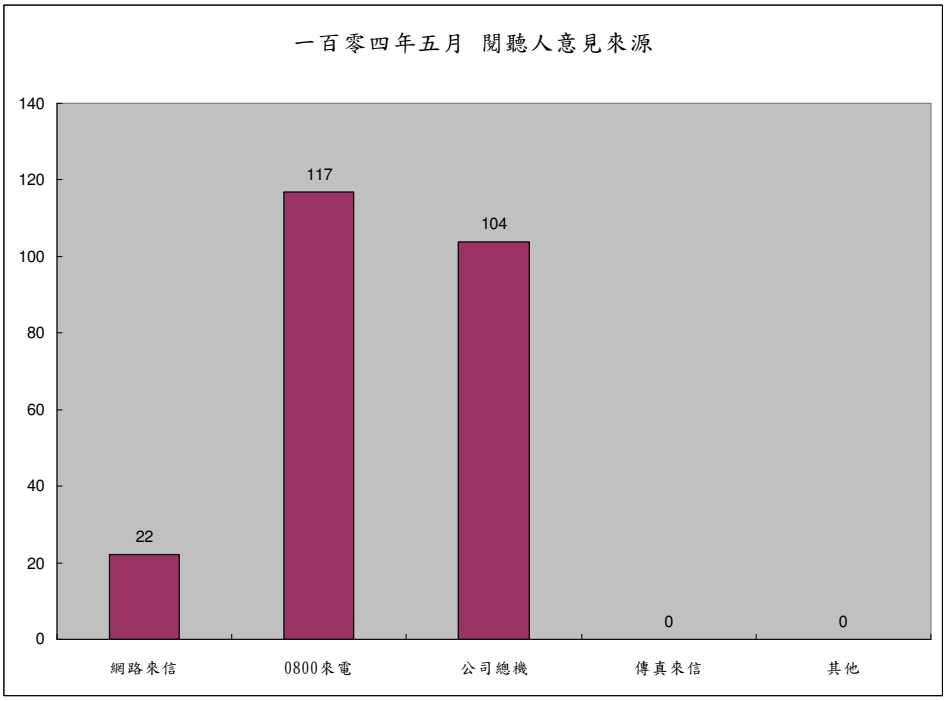
閱聽人意見總件數 243 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	台視國際台
	208	3	22	10	0

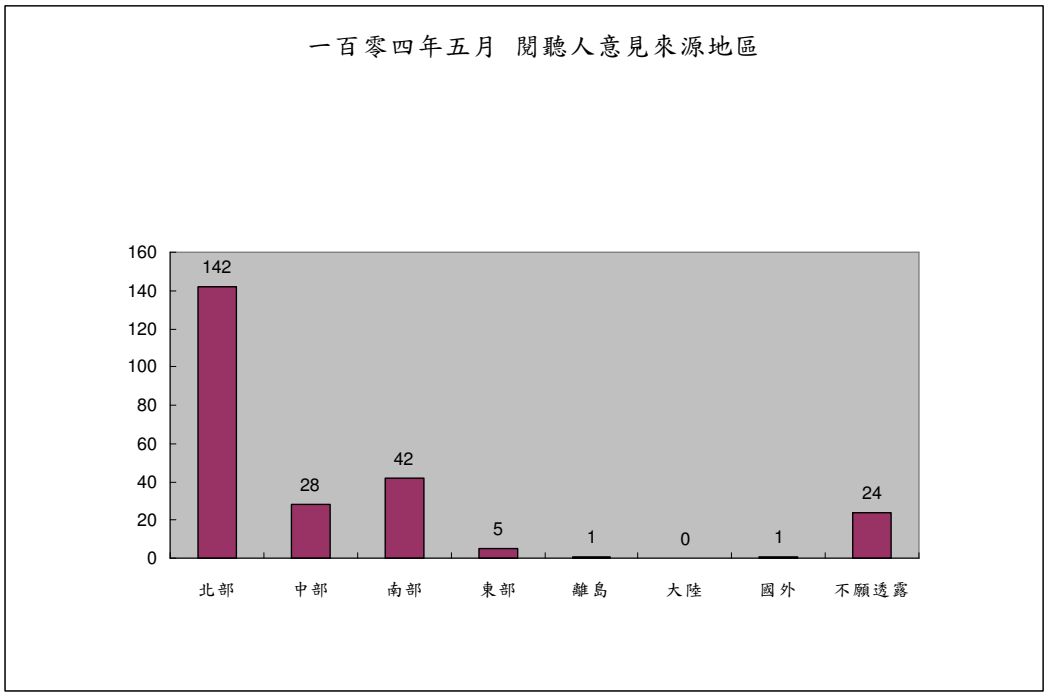
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	22	117	104	0	0



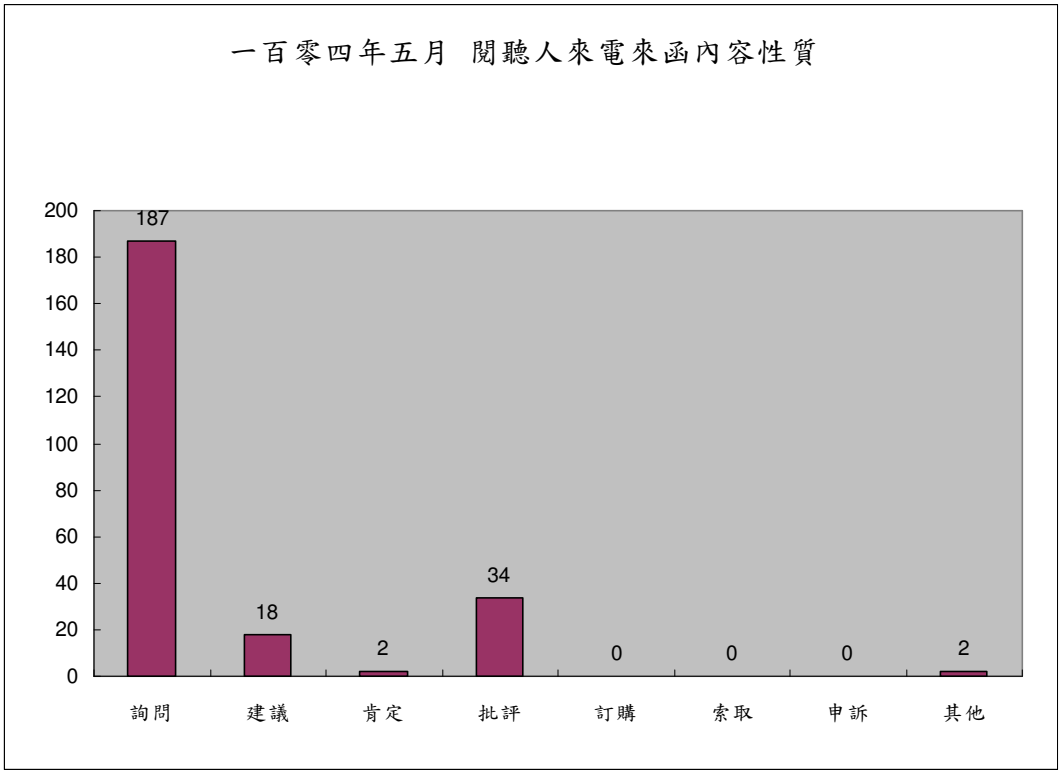
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	142	28	42	5	1	0	1	24



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	187	18	2	34	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	221	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	尋找台灣感動力	34	第六名	薛丁山	8
第二名	春梅	29	第七名	航海王	6
第三名	金曲獎	23		聽見幸福	6
第四名	美食好簡單	21	第九名	美食按個讚	5
第五名	萬萬沒想到 女王的密室第貳彈	10	第十名	Super Star 我要當歌手	4





五、台視公司一百零四年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

135446-1 主題 請回電告知《春梅》第 3 集海邊場景在何處。

內容 請回電告知《春梅》第 3 集海邊場景在何處。(登錄 OA 煩請節目部回覆。)

回覆 已回電是在宜蘭東澳粉鳥林海邊。

張貼者 黃小姐 張貼日期 2015/5/15 下午 04:00:00 地區 高雄市

135559-1 主題 詢問本週四《春梅》在海邊時女歌手所演唱的歌名及演唱者。

內容 詢問本週四《春梅》在海邊時女歌手所演唱的歌名及演唱者。

回覆 已回電告知此首歌為女主角林予晞所演唱，歌名為《春風偷偷講》，並告知本劇原聲帶將於近期於愛品網推出，請他多多支持。

張貼者 鄭先生 張貼日期 2015/5/23 下午 04:40:00 地區 桃園縣

135611-1 主題 請問台劇半熟戀人 DVD 正版哪裡有賣?

內容 請問台劇半熟戀人 DVD 正版哪裡有賣? 謝謝!

回覆 已致電說明台視偶像劇-半熟戀人- 並無發行任何影音商品,如市面上販售 皆為盜版品,如台視有規劃發行 懇請觀眾支持正版品

張貼者 游豐燦 張貼日期 2015/5/28 下午 02:19:00 地區 新北市

【卡通】

135537-1 主題 關於蠟筆小新與旗開得勝

內容 蠟筆小新怎麼老是一天到晚亂剪接搞的劇情流暢度不順?如果說是因為一些畫面的年齡限制什麼的怕影響兒童或是怕被罰錢 那我覺得很奇怪! 因為八大綜合台周末早上九點 中午 12 點 下午 15 點一樣

都有播出蠟筆小新可是他們就不會因為一些不OK的畫面而亂剪接造成劇情流暢度不順或是被罰錢. 而台視也不是兒童台播出時間比八大還要晚為什麼台視就不能像八大那樣正常播出? 如果畫面真的不OK 你們就像小新露屁屁的畫面一樣打馬賽克之類的處理不就好了嗎?我很不能接受這樣子的處理(亂剪接)造成劇情流暢度不順 請台視給個正當理由的解釋 再來,希望重播綜藝節目旗開得勝與旗開得勝-少年兵團該節目在2006年播出也沒有把你要去哪裡Round6結局(哪支隊伍勝利贏得獎金)結果交代完成 之後隨便以TTV瘋電影(也是重播)這節目取代旗開得勝的重播時段可是台視要這麼做可以可是起碼給個跑馬燈作交代還有道歉 可是當年並沒有這麼做偏偏又沒有意見箱這個管道可詢問… 所以我希望1.台視做解釋2.重播該節目 謝謝收信人員幫忙紀錄詢問等你回信喔 謝謝!!

回覆 [觀眾提供之電話無法撥通，以信件回覆] 貴收視戶您好: 感謝您對台視節目的關注。 為秉持台視製播優質節目之精神 目前台視播出之[蠟筆小新]動畫節目 係經[台北市影音節目製作商業同業公會]審查後 認定為普遍級並取得核可字號 其中內容若有修剪部分，係因應主管機關要求故予以調整 未來我們將更審慎把關品質，以期提供觀眾更好的服務 另關於[旗開得勝]節目，目前暫無重播之計畫 感謝您的支持，未來於節目排播計畫上我們亦將審慎參考您寶貴的意見。 敬請持續鎖定台視頻道精彩節目。

張貼者 許景翔 張貼日期 2015/5/22 下午 09:42:00 地區 高雄市

135570-1 主題 集數疑似錯誤

內容 週日的鑽石王牌，5/24的本應該是新的一集，但卻是76集，根本就是在播之前的，以為觀眾都看不出來嗎？我們等了一個禮拜，卻等到看過的，當我們是白癡嗎？

回覆 您好: 感謝您對台視[鑽石王牌]的支持與關注 經查上週日(5/24)晚間六點播出之集數為正確排播 第76集內容以回顧青道高中棒球隊成長發展為主軸 日本製作公司特意安排精華集錦，故收錄許多早前的

經典畫面 敬請持續支持鎖定台視頻道精彩動畫[鑽石王牌]
張貼者 曾虹綿 張貼日期 2015/5/25 下午 06:24:00 地區 台中市

【特別節目】
135458-1 主題 詢問金曲入圍名單公佈何時直播。
內容 詢問金曲入圍名單公佈何時直播。(告知15:00播出。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/18 上午 11:30:00 地區 桃園縣

新聞專題節目類
【新聞類】
135273-1 主題 肯定5/7《午安您好》巫文嘉編譯『一歲娃想幫忙家事 愈幫愈忙變搞破壞』。
內容 肯定5/7《午安您好》巫文嘉編譯的『一歲娃想幫忙家事 愈幫愈忙變搞破壞』新聞內容輕鬆有趣值得讚許。(登錄OA新聞部參考。)
回覆 感謝您收看台視新聞,同時對國際新聞的肯定,今後台視新聞也將一本初衷,製作優質深度趣味的新聞內容,讓新聞節目寓教於樂,對社會大眾作出貢獻,希望您持續觀看台視新聞,並提供意見和指教,感謝您
張貼者 劉小姐 張貼日期 2015/5/7 下午 02:08:00 地區 台北市

135531-1 主題 請回電告知5/22《午安您好》報導『黑色素治斑』受訪醫生連絡方式。
內容 請回電告知5/22《午安您好》報導『黑色素治斑』受訪醫生連絡方式。(登錄OA煩請新聞部回電。)
回覆 光田醫院整形外科 吳文宏醫生 04 2662-5111 謝謝
張貼者 孫太太 張貼日期 2015/5/22 下午 03:09:00 地區 台中市

135542-1 主題 台視新聞氣象報告背景音樂
內容 聽了幾十年台視氣象報告背景音樂，始終聽不膩，能否惠賜曲名，謝謝。
回覆 台視晚間新聞氣象【各地溫度音樂】曲目-DWCD 0065 ALWAYS AND FOREVER- Track 10 曲目：Loving Touch De Walfe 版權音樂 專門給電視廣播廣告公司使用 一般市面上沒有販售
張貼者 蔡文根 張貼日期 2015/5/24 下午 03:26:00 地區 高雄市

135616-1 主題 請回電告知5/25『吃喝玩樂還包住! 高鐵推行程搶熟齡族』新聞出處。
內容 請回電告知5/25報導『吃喝玩樂還包住! 高鐵推行程搶熟齡族』新聞出處及購買方式。林小姐表示電洽台灣高鐵客服中心沒有人知道這個行程。(登錄OA請新聞部回電。)
回覆 請洽高鐵查詢管道（02）4066-3000
張貼者 林小姐 張貼日期 2015/5/29 上午 09:14:00 地區 台北市

【專題】
135143-1 主題 詢問《歷史風雲錄》首播時間。
內容 詢問《歷史風雲錄》首播時間。(告知新聞台每週六22：00。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/5/5 上午 09:35:00 地區 新北市

135155-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『香魚』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『香魚』店家資訊。(告知電話0800-601-006。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/5 下午 02:56:00 地區 新竹縣市

135163-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嘉義造橋志工』聯絡方式。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嘉義造橋志工』聯絡方式。(提供嘉邑行善團電話 05-2756617。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/5 下午 02:52:00 地區 台中市

135428-1 主題 詢問 5/10《尋找台灣感動力》報導『日本點心』店家資訊。
內容 詢問 5/10《尋找台灣感動力》報導『日本點心』店家資訊。(告知電話 02-23362024。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/12 下午 04:02:00 地區 台北市

135462-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『田園台菜』店家。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『田園台菜』店家。(告知電話 02-27014641。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/18 下午 02:05:00 地區 桃園縣

135580-1 主題 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『泰國醬』店家資訊。
內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『泰國醬』店家資訊。(告知電話 07-5361236。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/26 下午 03:23:00 地區 新北市

數位財經台
135398-1 主題 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『水果現打冰淇淋』店家資訊。
內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『水果現打冰淇淋』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 02-23673548。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/11 上午 10:24:00 地區 苗栗縣

數位綜合台

135118-1 主題 詢問綜合台《非凡大探索》報導『煲仔飯』店家資訊。

內容 詢問綜合台《非凡大探索》報導『煲仔飯』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 06-2363228。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/5/4 上午 10:08:00 地區 台南市

工程收視類

135190-1 主題 台中市北區看不到台視

內容 台中市北區進化北路 396 號，使用大樓的公共天線看不到台視。德化街 620 附近用天線也看不到。

回覆 一、中部同仁去電，已請其向同大樓住戶訪查是否相同，研判接收天線是否款式不對或方位不佳。 二、另德化街 620 附近也看不到，是因為使用舊款 SD 數位機上盒所以無法收看台視 HD 主頻，已請其考慮更換 HD 數位機上盒。

張貼者 王寶華 張貼日期 2015/5/6 下午 04:09:00 地區 台中市

135522-1 主題 反映看不到台視主頻道。(無 HD)。

內容 反映看不到台視主頻道。無線機上盒收視戶 (無 HD)。(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/21 下午 04:31:00 地區 新北市

135630-1 主題 戲劇雙語播出

內容 你好，想要請問一下關於每週六晚上 10 點播出的皮諾丘，電視說是雙語播出，但是真正收看的時候卻無法收看韓語播出，一開始以為是自己家裡電視的問題，但收看其他電視台時卻能收看原音播出，所以想要請問一下是什麼原因呢？

回覆 回電得知其為有線收視戶，已請其先向有線電視反映，我們亦會

主動與有線業者再確認雙語。
張貼者 趙怡瑄 張貼日期 2015/5/30 下午 11:47:00 地區 台中市

觀眾服務
135439-1 主題 詢問《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》入場券索取方式。
內容 詢問《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》入場券索取方式。(說明尚無相關資訊可留意官方網站。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/14 下午 03:39:00 地區 嘉義縣市

135478-1 主題 詢問 6/27《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》16：00 索票事宜。
內容 詢問 6/27《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》16：00 索票事宜。(說明典禮當日 16：00 為補位訊息非索票，詳情可參考金曲官網。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/20 上午 09:58:00 地區 台北市

135621-1 主題 詢問《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》此次小巨蛋索票辦法。
內容 詢問《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》此次小巨蛋索票辦法。(說明依照官網公布內容，可持續留意官網更新。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/5/29 下午 03:29:00 地區 台北市

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。