

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四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

台視一百零四年七月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年七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。

◎一百零四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七月，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: 一百零四年七月一日至七月三十一日

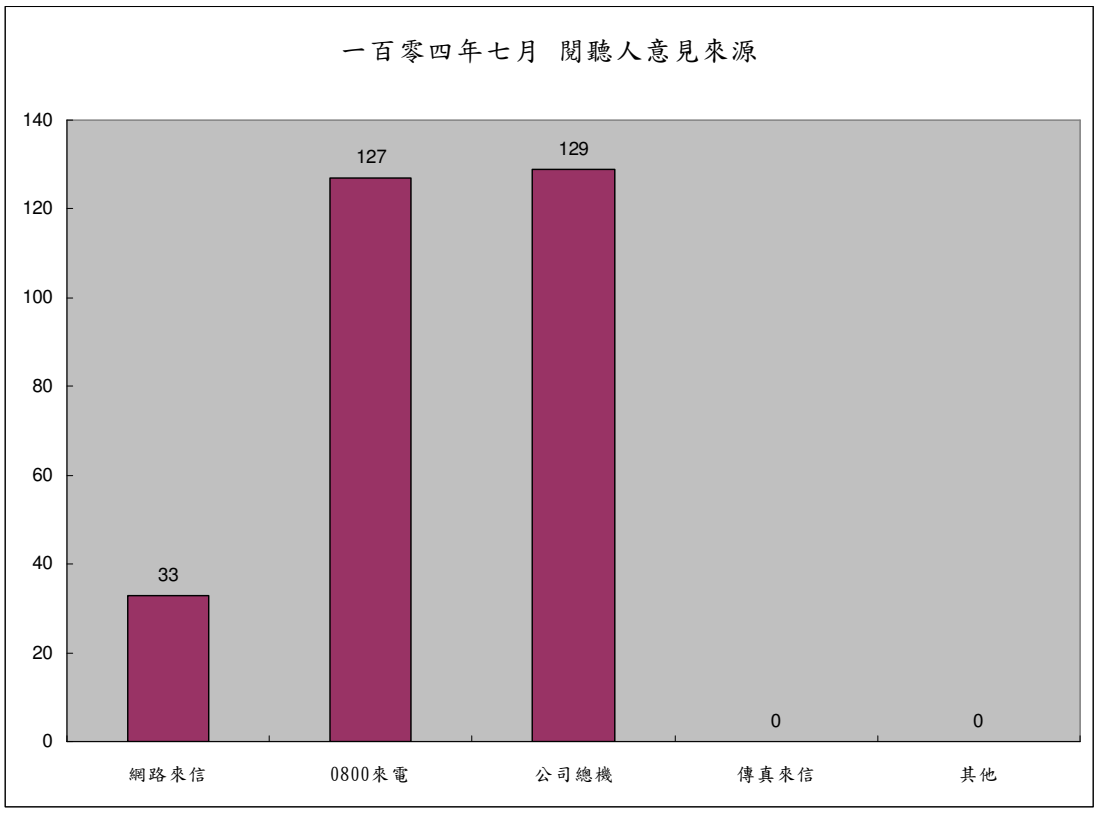
閱聽人意見總件數 289 件。

【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	台視國際台
	259	7	20	3	0

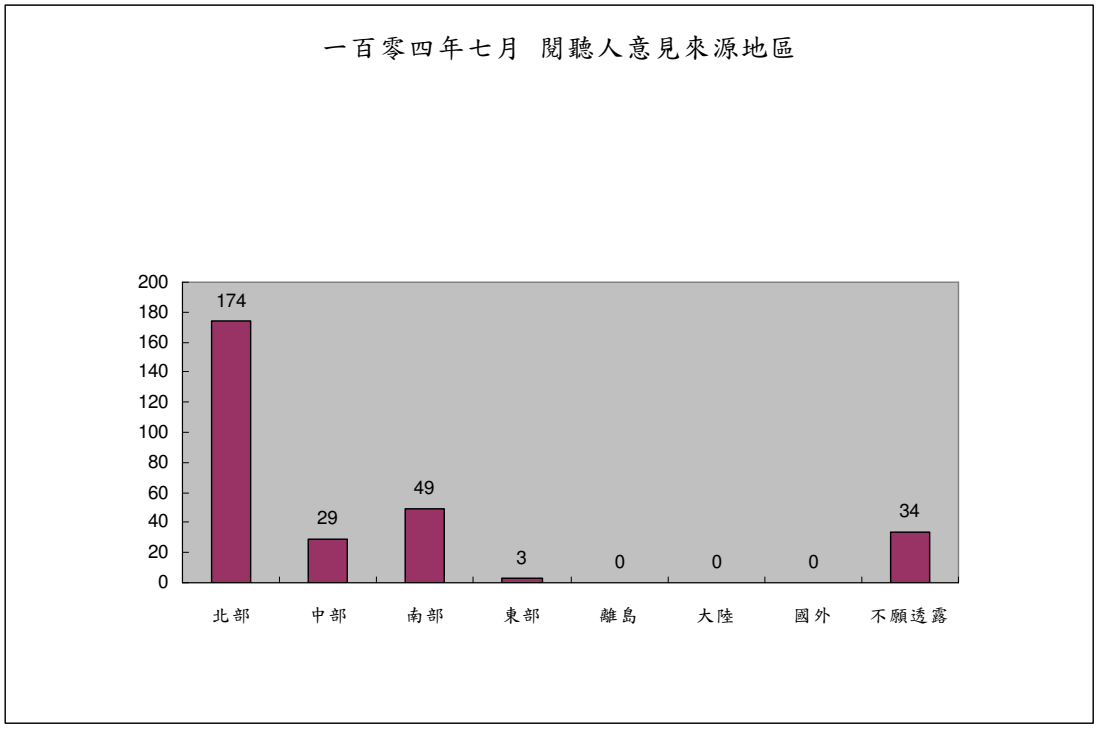
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	33	127	129	0	0



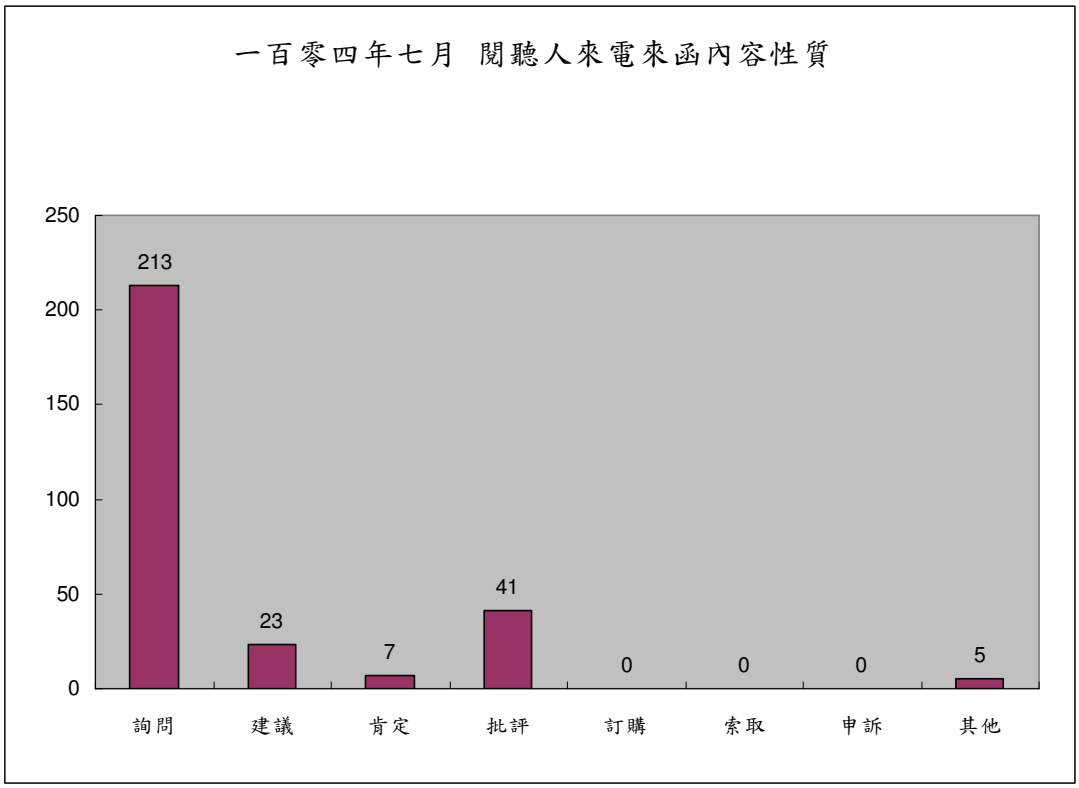
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	174	29	49	3	0	0	0	34



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	213	23	7	41	0	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	256	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	春梅	54	第六名	360 行向前衝	7
第二名	尋找台灣感動力	27		晚間新聞	7
第三名	美食好簡單	21	第七名	午安您好	6
第四名	Super Star 我要當歌手	15		台灣名人堂	6
第五名	天若有情	9		蠟筆小新	6





五、台視公司一百零四年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

136364-1 主題 反映《春梅》第 38，39 集劇情重覆剪接。

內容 反映《春梅》第 38，39 集劇情重覆剪接。觀眾表示第 39 集的「梅子用紫砂壺泡茶時洋子進來要陷害她」的畫面已在第 38 集播出過。(客服欲說明第 38 集出現的應該是『預告』，但被觀眾批評沒有看戲，要求我們自己把帶子調出來檢查就知道了。)

回覆 已回電給觀眾解釋 38 集是故意做預告式的 ENDING

張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/1 下午 01:43:00 地區 不願透露

136680-1 主題 詢問《春梅》電視原聲帶購買方式。

內容 詢問《春梅》電視原聲帶購買方式。(提供 I-shopping 電話洽詢。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/7/13 下午 05:11:00 地區 台北市

136694-1 主題 詢問《天若有情》播出日期。

內容 詢問《天若有情》播出日期。(告知 7/22 起週一至週五晚間 8 點播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/14 上午 11:05:00 地區 台北市

136783-1 主題 詢問《春梅》林家日式住宅拍攝地點。

內容 詢問《春梅》林家日式住宅拍攝地點。(告知八田與一園區。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/15 下午 04:46:00 地區 台中市

137026-1 主題 肯定《春梅》裡的宮本演戲很好看。

內容 肯定《春梅》裡的宮本演戲很好看，希望台視之後的戲劇都能由他主演男主角。(感謝觀眾支持。登錄 OA 請節目部參考。)

張貼者 陳小姐 張貼日期 2015/7/21 下午 04:05:00 地區 台北市

137068-1 主題 肯定《春梅》全劇精緻有質感。
內容 肯定《春梅》男女主角都演的相當好。表示此劇比起三立民視的戲劇還要來的精緻，希望能多拍此類型的戲劇讓觀眾收看。(感謝觀眾支持。登錄OA節目部參考。)
張貼者 顏小姐 張貼日期 2015/7/23 下午 03:29:00 地區 高雄市

【卡通】
136678-1 主題 詢問《航海王》『限量豪華週邊商品連送兩個月』答題時間。
內容 詢問《航海王》舉辦『限量豪華週邊商品連送兩個月』活動答題時間。 觀眾表示看不懂網頁刊載是星期幾可以答題。(告知網頁有清處刊登答題的日期及時間。比如【第五週】:7月13日 18:30至7月19日23:59間都可以答題。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/7/13 下午 03:31:00 地區 高雄市

【社教】
136507-1 主題 要求告知7/6《美食好簡單》示範「咖哩醬檸檬雞」咖哩醬購買方式。
內容 要求回電告知7/6《美食好簡單》11：30示範「咖哩醬檸檬雞」中使用咖哩醬購買方式。(登錄OA節目部回電。)
回覆 已回電告知是--可果美一番咖哩醬。
張貼者 何小姐 張貼日期 2015/7/7 上午 11:37:00 地區 台北市

137036-1 主題 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。
內容 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。(說明已出版過三冊可洽台視文化。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/7/22 下午 12:02:00 地區 台北市

【特別節目】

136393-1 主題 希望再重播《第 26 屆金曲獎》。

內容 希望再重播《第 26 屆金曲獎星光大道》加《第 26 屆金曲獎頒獎典禮》。無線機上盒收視戶（無 HD)。(告知 7/11 綜合台會重播。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/2 上午 10:31:00 地區 花蓮縣

新聞專題節目類

【新聞類】

136551-1 主題 反映台視新聞畫面濫用馬賽克。需回電。

內容 反映台視新聞畫面濫用馬賽克。蔡先生表示影片常常馬賽克根本不知道當事人是誰，有播等於沒播，批評馬賽克使用規範，尤其是近日的『八仙塵爆』事件，建請負責單位回電說明。(登錄 OA 新聞部回電。)

回覆 已回電給觀眾,本台馬賽克的原則是家屬希望要打馬賽克,並不是本台隨意幫人打馬賽克

張貼者 蔡先生 張貼日期 2015/7/8 下午 03:14:00 地區 台北市

136665-1 主題 詢問 7/12 新聞報導『皮克斯動畫互動裝置展』地點。

內容 詢問 7/12 新聞報導『皮克斯動畫互動裝置展』地點。(告知台北三創生活園區。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/7/13 下午 03:13:00 地區 台北市

137152-1 主題 請回電告知 7/24 報導『美國扭轉速食王國形象 打造食物 2.0』中『2.0』意思。

內容 請回電告知 7/24 新聞台報導『美國扭轉速食王國形象 打造食物 2.0』中說的『2.0』是什麼意思。

回覆 告知所謂 2.0 是再進階的意思,也就表示未來食物可以結合科技製造,讓食品產製更方便

張貼者 許先生 張貼日期 2015/7/24 下午 02:58:00 地區 台南市

137168-1 主題 詢問新聞報導『京華城之樂高積木遊戲營』播出時間。
內容 詢問新聞報導『京華城之樂高積木遊戲營』播出時間。(經新聞部同仁告知後，已轉告觀眾約在 21:50 播出。)
張貼者 翁小姐 張貼日期 2015/7/25 下午 09:09:00 地區 台北市

137172-1 主題 詢問《午安您好》報導『99 元鰻魚飯』店家資訊。
內容 詢問《午安您好》報導『99 元鰻魚飯』店家資訊。(詢問新聞部後已告知浪漫鰻屋武昌街 2 段 18 號 2F 開幕今起 3 日前 100 名 99 元享用。)
張貼者 古先生 張貼日期 2015/7/25 下午 04:15:00 地區 不願透露

【專題】
136367-1 主題 詢問財經台 6/30《尋找台灣感動力》報導『牛肉麵』店家資訊。收視方式-數位天線。
內容 詢問財經台 6/30《尋找台灣感動力》報導『牛肉麵』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 02-27370007。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/7/1 下午 02:14:00 地區 彰化縣

136488-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『甜點』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『甜點』店家資訊。(告知電話 04-22200236。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/7/6 上午 10:33:00 地區 嘉義縣市

136559-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸菜鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『酸菜鍋』店家資訊。(告知電話 02-25611412。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/9 上午 08:41:00 地區 台北市

136641-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『淡水魚酥』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『淡水魚酥』店家資訊。(告知電話 02-26211410。)
張貼者 江先生 張貼日期 2015/7/13 上午 10:25:00 地區 台北市

136773-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『半世紀花生糖』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『半世紀花生糖』店家資訊。(提供店家電話 23055263。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/15 下午 04:01:00 地區 台北市

136980-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『摩那卡餅』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『摩那卡餅』店家資訊。(告知電話 02-23362024。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/20 上午 09:43:00 地區 台北市

137044-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『醬油觀光工廠』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『醬油觀光工廠』店家資訊。(告知電話 05-5863666。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/7/23 上午 09:33:00 地區 台中市

137226-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『無毒稻米』業者資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『無毒稻米』業者資訊。(提供電話 04-8885028。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/29 下午 03:11:00 地區 屏東縣

數位財經台

136626-1 主題 台視財經台為何7/10晚間臨時停播"錢線百分百"?
內容 颱風天或股市沒開，卻有"錢線百分百"的那一天，在非凡新聞台有播出，但台視財經台卻沒有播 ?
回覆 以電子郵件回覆, 內文如下 感謝您長期來收看台視公司所提供的節目 我們很重視您的寶貴意見 關於您所詢問的:台視財經台在7/10晚間臨時停播"錢線百分百" 的問題 原因是當天發布颱風警報因此7/10股市休市 就像您熟悉的 在常態的操作上如果是週間例假日股市暫停 "錢線百分百"的節目播出是一個小時而非二小時 這次因為颱風而在前一晚宣布停班而連帶的股市休市 因此在與非凡確認對方節目的製播方式上較為緊急 相關的作業時程, 以及訊號調配等等有較多考量 因此做了節目異動 造成不便還請見諒 我們也做了相關的檢討與改進計畫 未來類似的狀況將予以改進 也謝謝您的支持
張貼者 魏先生 張貼日期 2015/7/11 下午 07:28:00 地區 新竹縣市

工程收視類
136391-1 主題 數位電視的訊號
內容 您好，我們家是貴台的忠實觀眾，車上有裝設了數位電視，相對於其他台，貴台的訊號常顯現不穩定的狀況(曾請車廠調校，他們也說就是貴台訊號最差，特別是HD台)貴台在眾媒體中，該算是老大哥了，各項軟硬體設施應該不會輸給其他媒體才是，希望能改善，謝謝。
回覆 透過電郵回覆: 一、為配合NCC從104年元旦起HD與SD確實分頻政策，台視主頻「臺灣電視台」自103年12月29日起，已升規為HD畫質。 二、過去五家電視台確實曾計畫在台南市建置數位補隙站以改善數位收視，後因市政府婉拒而取消，今若有數位收視問題請優先向台南市政府反映，向中央爭取經費比照新竹縣五指山站設數位補隙站模式。
張貼者 林裕欽 張貼日期 2015/7/2 上午 08:40:00 地區 台南市

136562-1 主題 反映看不到台視主頻道。車用機上盒（無HD)。

內容 反映看不到台視主頻道。車用機上盒（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 2015/7/9 下午 02:23:00 地區 台中市

137042-1 主題 留言反映數位收視不佳。(台南)
內容 留言反映數位收視不佳。
回覆 已回電詳細說明台南地區過去新聞局曾委託公視進行籌建改善站，後因政府部門婉拒而停止，目前固定接收只要裝室外專屬高增益天線即可收視正常。
張貼者 先生 張貼日期 2015/7/22 下午 08:57:00 地區 台南市

137079-1 主題 台視收訊問題
內容 台視你好，請問台視沒支援 HD 頻道嗎？因為想看台視的美食好簡單節目，因為家裡的電視只能收看 HD 頻道，所以想請教台視該如何處理？謝謝！
回覆 已回電告知須換新數位電視機上盒或換購新電視才能完整收看 HD 節目。
張貼者 曾玉美 張貼日期 2015/7/23 下午 09:09:00 地區 南投縣

觀眾服務
136442-1 主題 詢問『7/5 春梅台北見面會』時間地點。
內容 詢問『7/5 春梅台北見面會』時間地點。(告知 18:30 台北統一阪急百貨台北店 2 樓音樂花房。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/7/3 下午 03:14:00 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。