

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四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

　　台視一百零四年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年八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。

◎一百零四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八月，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: 一百零四年八月一日至八月三十一日

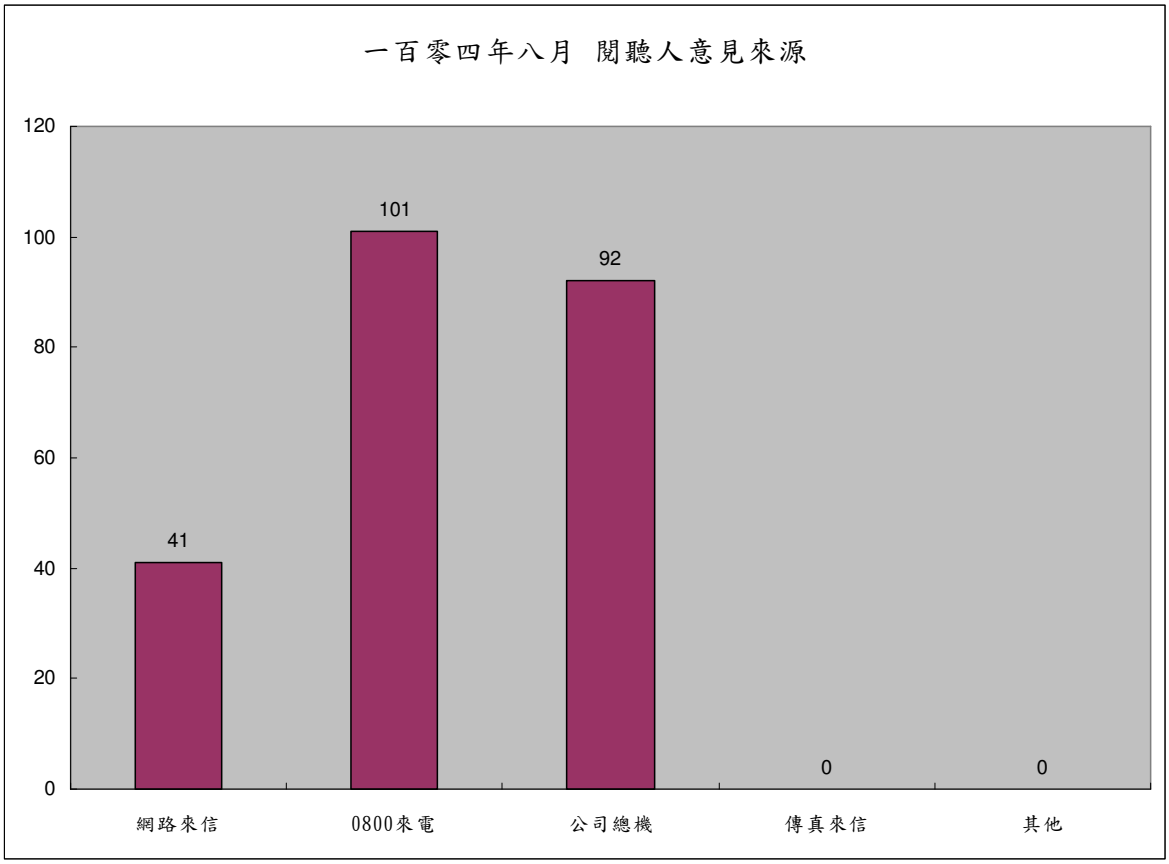
閱聽人意見總件數 234 件。

【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	台視國際台
	209	7	12	6	0

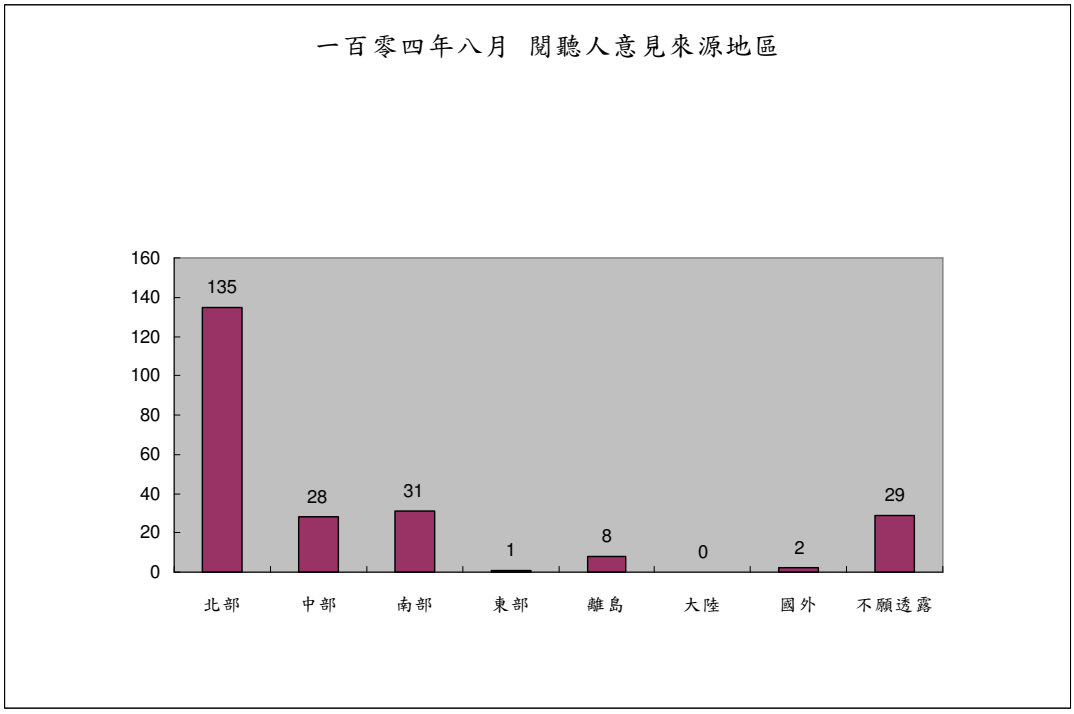
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	41	101	92	0	0



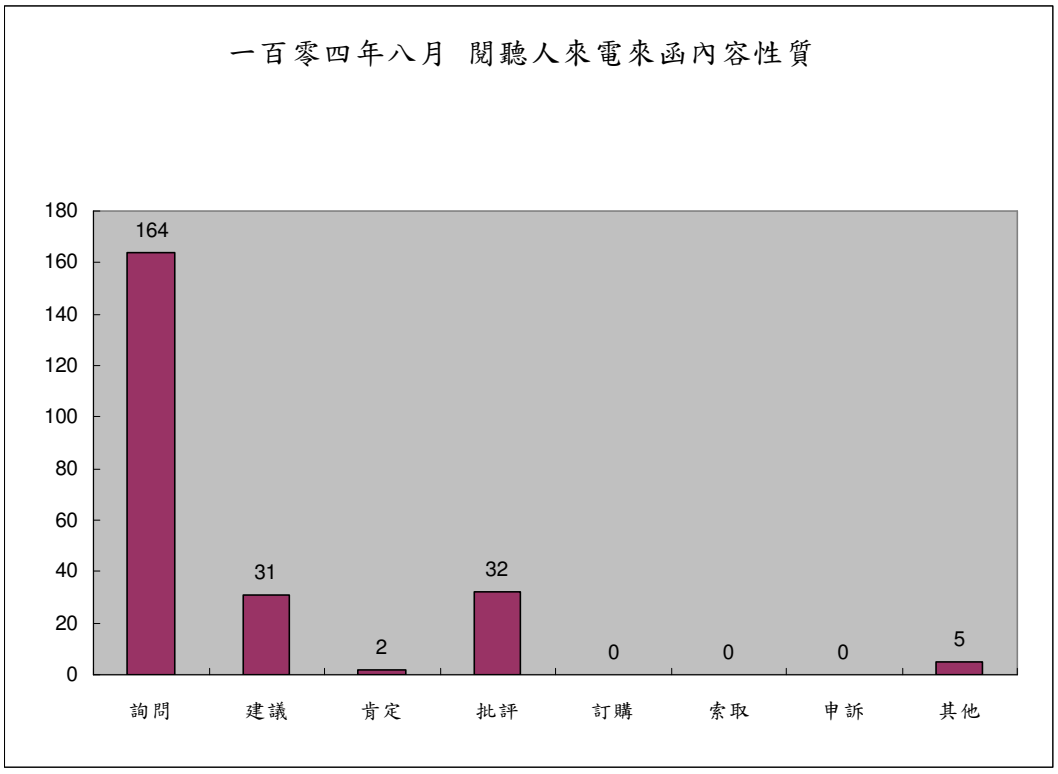
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	135	28	31	1	8	0	2	29



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	164	31	2	32	0	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	193	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	30	第五名	萬萬沒想到 女王的密室第貳彈	7
第二名	尋找台灣感動力	24	第六名	天若有情	6
第三名	Super Star 我要當歌手	20	第七名	十月圍城	4
第四名	360 行向前衝	8		蠟筆小新	4
	春梅	8	第八名	美食按個讚	3





五、台視公司一百零四年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

137389-1 主題 留言20通要求任何戲劇節目播出中都要刊登當集集數。

內容 留言20通要求任何戲劇節目播出中都要刊登當集集數，且位置需清楚明顯。要求主頻道重播《新白娘傳奇》、《王子變青蛙》《芳草碧連天》。(閱聽人每日來電數通表達相同建議，未提供個資，此意見供節目部參考無法回覆。)

張貼者 鍾先生 張貼日期 2015/8/5 下午 05:41:00 地區 金門

137411-1 主題 詢問《致，第三者》播出日期。

內容 詢問《致，第三者》播出日期。(告知8/22起每週六晚間10點播出。)

張貼者 陳先生 張貼日期 2015/8/7 下午 04:26:00 地區 台中市

【社教】

137525-1 主題 詢問《美食好簡單》掃瞄Qrcode活動方式。

內容 詢問《美食好簡單》掃瞄Qrcode活動是否使用智慧型手機拍下Qrcode然後要上傳到什麼地方抽獎。(告知何謂掃瞄Qrcode。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/8/14 上午 11:31:00 地區 雲林縣

新聞專題節目類

【新聞類】

137275-1 主題 請回電告知8/4《台視10點新聞》報導『超大帝王蟹

丼飯 14 種海鮮配料超澎湃』店家資訊。
內容 請回電告知 8/4《台視 10 點新聞》報導『超大帝王蟹丼飯 14 種海鮮配料超澎湃』店家資訊。(ENPS 採訪內容無資訊。登錄 OA 請新聞部自行回電。)
回覆 漾客日式料理 02-87916222 台北市內湖區民善街 205 號(禮客二館)
張貼者 施太太 張貼日期 2015/8/4 上午 10:50:00 地區 台北市

137278-1 主題 請回電告知 7/31 報導『飯店單點吃到飽搶客』店家資訊。
內容 請回電告知 7/31 新聞報導『自助餐浪費食材 飯店單點吃到飽搶客 海鮮牛排等 40 道料理 服務生送到座位 吃到飽競爭激烈 改單點方式殺出血路』店家資訊。(採訪內容無資訊。登錄 OA 請新聞部自行回電。)
回覆 台中星享道酒店 40741 台中市西屯區福星北路 18 號 電話:04 2706 2208
張貼者 郭先生 張貼日期 2015/8/4 下午 04:11:00 地區 桃園縣

137397-1 主題 肚皮舞奪冠新聞記者沒求證
內容 埃及舉辦的肚皮舞大賽，竟然是一位台灣的舞蹈老師林介文奪下冠軍！她從 3 歲就開始跳舞，直到六年前開始練較正統的肚皮舞，每天至少練舞兩個小時，紮實的硬底子，讓她能夠在台上即興演出，搏得滿堂彩 穿著火紅色開高衩長裙，跟著音樂 賣力扭動肚皮，群襬跟著在空中起舞，有著大眼長捲髮的林介文 Alida，剛奪下埃及肚皮舞世界盃總冠軍，是華人第一位，獲得這項殊榮。 曾經在中國，也拿下肚皮舞冠軍的她，總想著要挑戰，肚皮舞的起源地中東，因為當老師，每天都至少練舞兩個小時，不段揣摩舞蹈小細節。 雖然 Alida 六年前才開始練，較正統的肚皮舞，但因為她從 3 歲就開始練舞，紮實的硬底子，讓她在比賽中，能夠視現場環境，還有樂團演奏的狀況，即興

跳出合適的肚皮舞橋段。 雖然帶很多套衣服去但真正想穿的衣服前一天才在當地買到，穿在身上滿滿的亮片 珠寶鑲在上面，讓她愛不釋手的舞衣，整套換算台幣，大約兩萬元，華麗的衣服，加上精湛的舞技，讓她也在國際上，拿下另一道台灣之光。 記者楊寶楨 陳彥宏新北市報導

以上為記者報導內容 實際上第一位在埃及奪冠的華人，應是郭淑貞老師，時間在2008年， 貴公司當時也有採訪過，應該有記錄帶，新聞從業人員，報導新聞應 客觀公正，並小心求證，避免誤導民眾

回覆 經過我們向記者查詢,記者表示 郭淑貞老師是參加 2008 Ahlan Wa Sahlan Festival in Cairo 的比賽,這次採訪的林介文老師是參加 2015 Randa of course competition,兩者比賽不同,都得第一都是台灣之光

張貼者 陳俊良 張貼日期 2015/8/6 下午 03:31:00 地區 台北市

137683-1 主題 最近看到的難民相關的報導

內容 這個禮拜在貴新聞台有看到歐洲難民的相關報導，覺得很好看，而且是貴電視台記者自己去採訪的，所以來留言想給你們肯定。不過另外想請問,這個報導好像在網路上找不到？請問會放上youtube嗎？因為想分享給親朋朋友看~

回覆 謝謝您的肯定,由於部份畫面為外電授權,涉及版權問題無法放上網路,請見諒,也再次謝謝您的支持

張貼者 林先生 張貼日期 2015/8/28 上午 10:32:00 地區 高雄市

【專題】

137268-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『冰淇淋』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『冰淇淋』店家資訊。(告知電話02-23673548。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/3 下午 04:30:00 地區 新北市

137451-1 主題 詢問新聞台《尋找台灣感動力》報導『古法煉樟腦』店家資訊。
內容 詢問新聞台《尋找台灣感動力》報導『古法煉樟腦』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 037-987899。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/8/10 下午 03:22:00 地區 桃園縣

137466-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嫩仙草』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嫩仙草』店家資訊。(告知電話 04-24392861。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/8/11 下午 12:19:00 地區 高雄市

137574-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嫩仙草』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嫩仙草』店家資訊。(告知電話 04-24392861。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/18 上午 11:05:00 地區 不願透露

137616-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『樟腦』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『樟腦』店家資訊。(告知電話 037-987899。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/21 下午 03:09:00 地區 南投縣

137626-1 主題 國際熱線的影片可以上傳嗎？
內容 覺得節目的內容很有深度,可惜在線上找不到,可以上傳 youtube 頻道嗎？
回覆 由於外電素材涉及版權問題,僅能在台視相關頻道播出,歡迎按時收看
張貼者 林泓均 張貼日期 2015/8/23 上午 11:35:00 地區 彰化縣

137635-1 主題 詢問8/23《尋找台灣感動力》報導『皇家冰棒』聯絡電話。
內容 詢問8/23《尋找台灣感動力》報導『皇家冰棒』聯絡電話。(告知電話0800-22106。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/24 下午 02:05:00 地區 桃園縣

137669-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『麻辣鍋』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『麻辣鍋』店家資訊。(提供電話02-27492508。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/8/26 上午 11:59:00 地區 台中市

137716-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『嫩仙草』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『嫩仙草』店家資訊。(告知電話04-24392861。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/31 下午 05:25:00 地區 台中市

數位財經台
137579-1 主題 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『珠蔥』店家資訊。
內容 詢問財經台《尋找台灣感動力》報導『珠蔥』店家資訊。(告知電話02-24951587。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/8/18 下午 03:12:00 地區 新竹縣市

工程收視類
137256-1 主題 留言反映澎湖地區收視不佳。
內容 留言反映澎湖地區收視不佳。(登錄OA工程部回電。)
回覆 一、回電告知家住馬公市，收看台視節目時畫面偶而會停格。

二、確認石泉補隙站設備正常，由於接收信號源來自台灣本島，兩者之間受海平面折射影響，致使信號會瞬間劣化。 三、五家電視台預計下半年會增設衛星信號源來改善，屆時即可大幅提升穩定度。
張貼者 張先生 張貼日期 2015/8/1 下午 09:43:00 地區 澎湖縣

137521-1 主題 無訊號
內容 經過蘇迪勒颱風後，台視的新聞台、綜合台、財經台及台視至現在都無訊號，不知是我住家在中部還是家裡電視問題，其他民視(含高畫質)、中視(含高畫質)及華視(含高畫質)、公視、客家台，都有訊號節目可看。
回覆 一、回電得知住台中市北屯區新蓋大樓,使用社區共同天線、LED電視機，在 8/8 蘇迪勒颱風颱風就收不到台視所有節目，但其他友台節目正常，已請其重新頻道掃描但無效，懷疑是社區共同天線設備異常所致。請其聯繫社區管委會聯絡配合之機 電廠商先行檢查。 二、8/17 再去電,得知已向社區管委會反應,待若仍有問題再與本台聯繫。
張貼者 楊恒偉 張貼日期 2015/8/13 下午 10:04:00 地區 台中市

137584-1 主題 關於台視數位訊號
內容 我想知道台視數位訊號在桃園市楊梅區秀才路這一帶是不是比較弱，天線在頂樓不管往哪個方向調訊號品質就只有 10~30%而已，用電視棒來看都會 LAG,用電視來看卻不會但是訊號品質還是低,當心下雨天或是颱風天會無法收視， 可以把發射台的訊號增強嗎?拜託
回覆 一、回電楊先生，得知使用菱形天線收視，建議將菱形天線更換為數位電視專用戶外天線，並朝向關西店子湖方向，應可解決收視不良問題。 二、若還有任何電視訊號收視疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237，24 小時都有專人為您解答。
張貼者 楊柏宣 張貼日期 2015/8/18 下午 05:58:00 地區 桃園縣

137698-1 主題 留言反映台視訊號長期收訊不佳。(台中潭子區)

內容 留言反映台視訊號長期收訊不佳。(台中潭子區)
回覆 回電得知其使用大樓公用天線，目前台視信號會偶而停格，已告知先檢查接收天線到家裡之纜線接頭是否鬆脫，若仍有疑問歡迎電郵yang@ttv.com.tw反映。。
張貼者 林小姐 張貼日期 2015/8/30 下午 01:28:00 地區 台中市

觀眾服務
137396-1 主題 詢問不知道什麼節目介紹的『泡菜』店家資訊。
內容 詢問不知道什麼時間什麼節目介紹的『泡菜』店家資訊。(提供《尋找台灣感動力》兄弟泡菜電話02-27909639。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/6 下午 03:24:00 地區 新北市

137421-1 主題 詢問不知道什麼節目的來賓楊志賢聯絡方式。
內容 詢問不知道什麼節目的來賓楊志賢聯絡方式。(告知診所電話0800-002266。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/8/10 上午 09:30:00 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。