


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年九月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四年九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

台視一百零四年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年九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　17

## 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。

台視一百零四年九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。

◎一百零四年九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九月，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: 一百零四年九月一日至九月三十日

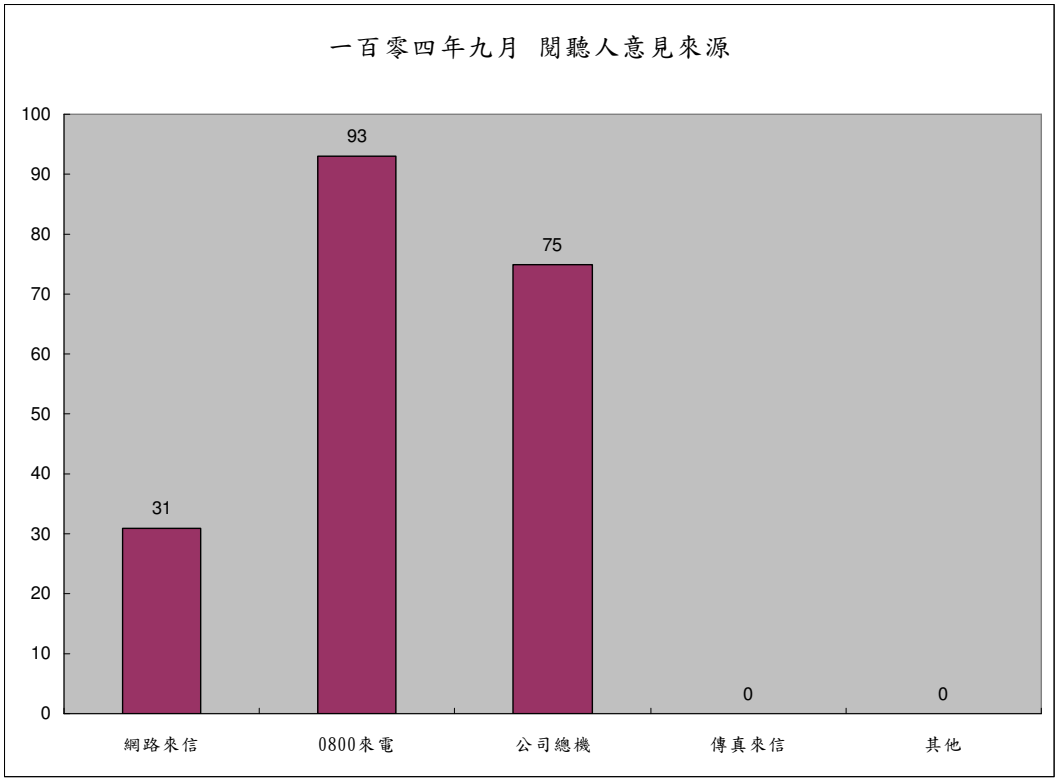
閱聽人意見總件數 199 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| 九月 | 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 164 | 5 | 12 | 18 | 0 |

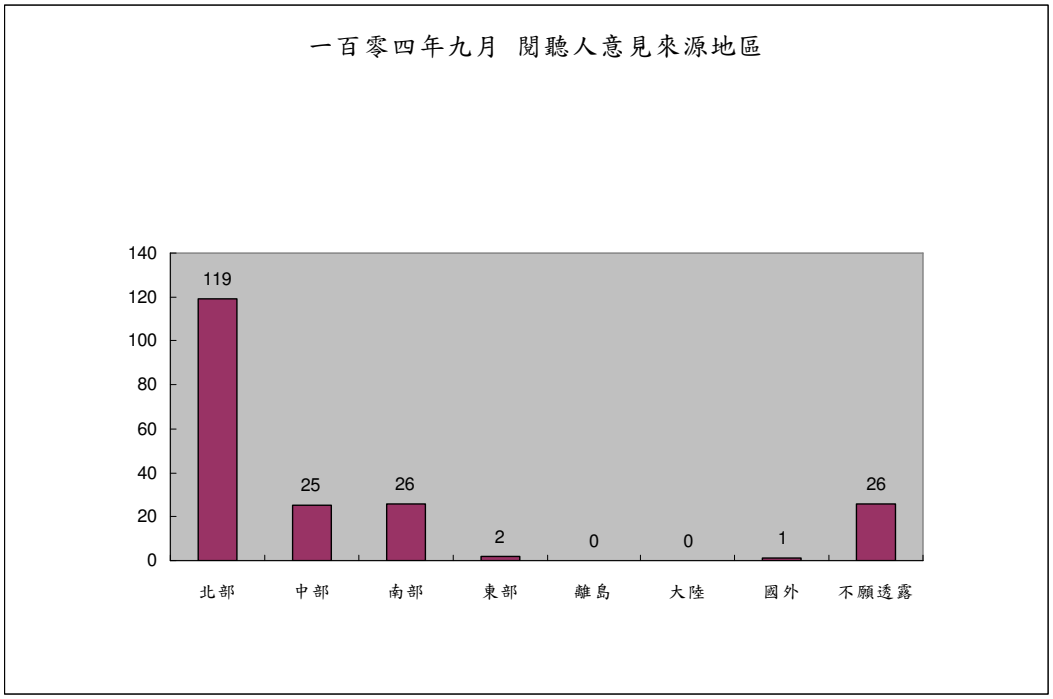
【閱聽人意見來源】

| 九月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 31 | 93 | 75 | 0 | 0 |



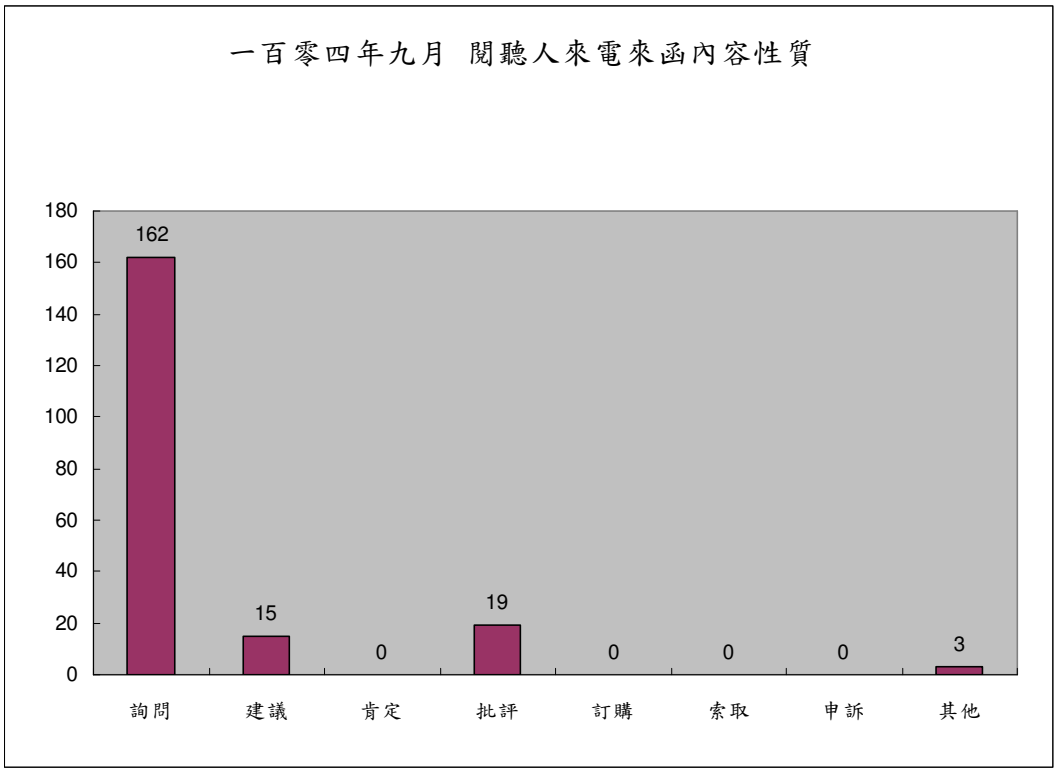
【閱聽人意見來源地區】

| 九月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 119 | 25 | 26 | 2 | 0 | 0 | 1 | 26 |



【來電來函內容性質】

| 九月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 162 | 15 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 3 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 九月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 168 | 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 | 消費情報讚 | 42 | 第六名 | Super Star<br>我要當歌手 | 6 |
| 第二名 | 美食好簡單 | 17 | | 午安您好 | 6 |
| 第三名 | 天若有情 | 15 | 第七名 | 尋找台灣感動力 | 4 |
| 第四名 | 360 行向前衝 | 9 | 第八名 | 十月圍城 | 3 |
| 第五名 | 楊麗花歌仔戲 | 7 | | 致，第三者 | 3 |



## 五、台視公司一百零四年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

137791-1 主題 請回電告知《天若有情》插曲歌名。

內容 詢問《天若有情》中苗可麗、羅時豐在河邊時播出的插曲歌名。

回覆 已回電告知觀眾，是由林知卉小姐演唱的【做你的女人】。

張貼者 張太太 張貼日期 2015/9/8 下午 01:30:00 地區 台北市

【社教】

137782-1 主題 詢問 9/7《消費情報讚》黑米購買資訊。

內容 詢問 9/7《消費情報讚》黑米購買資訊。(提供服務電話 0809-030-668。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/9/7 下午 04:59:00 地區 台南市

新聞專題節目類

【新聞類】

137747-1 主題 請回電告知 9/2 報導『神蹟? 太子爺指引迷途失智翁終獲救』太子宮地點。

內容 請回電告知 9/2 報導『神蹟? 太子爺指引迷途失智翁終獲救』中的太子宮地點。

回覆 回覆太子爺宮廟地址 台中市新社區協成里華豐街 30 號

張貼者 小姐 張貼日期 2015/9/4 上午 09:44:00 地區 不願透露

137780-1 主題 請回電告知 9/7《午安您好》報導『宜蘭客製化米奇月餅』店家。

內容 請回電告知9/7《午安您好》報導『宜蘭客製化米奇月餅』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 礁溪幾米烘培坊 宜蘭縣礁溪鄉中山路一段220號 03-9887903
張貼者 李小姐 張貼日期 2015/9/7 下午 12:37:00 地區 台北市

137832-1 主題 報導新聞語氣需要那麼誇張嗎
內容 敬啟者您好,請問報導新聞語氣需要那麼誇張嗎? 9/11日午間新聞櫃台新聞現場報導陳蔚萱小姐就把一則新聞報導的 語氣跨張的讓人不敢恭維,建請貴台爾後除加強新聞專業的基礎培養外語氣心態等亦應同時重視才是,謝謝!!
回覆 謝謝您的指教,將請記者特別留意
張貼者 David 張貼日期 2015/9/11 下午 12:33:00 地區 台北市

137836-1 主題 詢問新聞報『冷凍針』是治療什麼疾病。
內容 詢問新聞報『冷凍針』是治療什麼疾病。(查詢後告知『冷凍針凍死腫瘤細胞』新聞內容。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/9/11 下午 03:44:00 地區 台中市

137859-1 主題 詢問9/7報導『新導管瓣膜植入術 心臟衰竭患者福音』手術醫院。
內容 詢問9/7報導『新導管瓣膜植入術 心臟衰竭患者福音』手術醫院。(查詢後告知台北榮總心臟內科。)
張貼者 郭先生 張貼日期 2015/9/14 下午 02:52:00 地區 台南市

137892-1 主題 詢問9/7新聞報導『秋蟹一年商機10億 藍鑽蟹攻台搶市』業者資訊。(需回電)
內容 詢問9/7新聞報導『秋蟹一年商機10億 藍鑽蟹攻台搶市』業者資訊。(登錄OA煩請新聞部回覆。)
回覆 請您連絡 太食記02-2627-7858

張貼者 連小姐 張貼日期 2015/9/17 上午 11:50:00 地區 台北市

137919-1 主題 希望《早安您好》意外事故報導放新聞最後。
內容 肯定《早安您好》劉宜函主播播報很好。但每次讀完四大報，總是先報導意外事故，看了心情很糟，希望能把這類報導放置新聞最後。
回覆 謝謝您的建議,我們將提供給編輯做為參考
張貼者 張小姐 張貼日期 2015/9/18 下午 01:35:00 地區 台北市

137950-1 主題 請回電告知9/23『秋柿紅了!手工製作 遊客吃出太陽味』業者。
內容 請回電告知9/23新聞片尾都會播出的『秋柿紅了!手工製作 遊客吃出太陽味』業者。回覆 新竹縣新埔鎮旱坑路一段283巷53號 衛味佳柿餅工廠 謝謝詢問
張貼者 張先生 張貼日期 2015/9/23 下午 03:59:00 地區 不願透露

137977-1 主題 請回電告知9/25《午安您好》報導『澎湖海產』店家資訊。
內容 請回電告知9/25《午安您好》報導『澎湖海產』店家資訊。
回覆 告知花格海鮮 069273887 謝謝詢問
張貼者 李小姐 張貼日期 2015/9/25 下午 12:49:00 地區 台北市

【專題】
137854-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『沙其馬』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『沙其馬』店家資訊。(告知電話02-82422345。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/9/14 上午 10:15:00 地區 台北市

137965-1 主題 請回電告知9/25《熱線追蹤》『破解天花板怪聲』檢測

聲音單位。
內容 請回電告知 9/25 主頻道 05：30《熱線追蹤》『破解天花板怪聲』單元的檢測聲音單位連絡方式。
回覆 告知可洽詢土木技師公會
張貼者 黃小姐 張貼日期 2015/9/25 上午 11:07:00 地區 不願透露

138004-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『養蜂人』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『養蜂人』店家資訊。(告知電話 02-25929778。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/9/30 下午 02:52:00 地區 苗栗縣

數位財經台
138000-1 主題 請回電告知 9/29 晚間 21：53 播出節目內容
內容 台灣互動電視用戶詢問 9/29 晚間 21：53 為什麼不是播出《錢線百分百》疑似播出《360 行向前衝》？
回覆 已回電說明，因颱風「錢線百分百」停播，所以改播其他節目。
張貼者 唐小姐 張貼日期 2015/9/30 下午 03:09:00 地區 台北市

數位綜合台
137732-1 主題 希望台視綜合台楊麗花歌仔戲能夠有重播時段
內容 希望台視綜合台楊麗花歌仔戲能夠有凌晨重播時段或是其他時段安排重播. 因為一天一個小時真的很少
回覆 陳銘鴻 先生 非常感謝您對台視綜合台的支持與愛護,由於楊麗花歌仔戲系列實屬台灣國寶級的經典作品 且於早期所製作的作品是著重在重質不重量的情形下,相對作品數量本就不多,故此在綜合台的重播率甚高 也因應現代全面數位化之故,早期播帶也不敷使用,鑒於臺灣電視台身負媒體自行監督之責任,以及為保障廣大觀眾 的收視權

益,台視綜合台也在此做了慎重的節目時段調整,把原先楊麗花歌仔戲系列節目原為2小時異動成播出1小時 不僅保留原本經典楊麗花歌仔戲系列節目外,也另開闢1小時精心安排其他優質節目播出,此可促進台視綜合台節目內容更加豐富 以便滿足各年齡層觀眾朋友對節目的需求,以上事由說明盼您能見諒,並懇請繼續支持台視頻道
張貼者 陳銘鴻 張貼日期 2015/9/2 下午 08:50:00 地區 宜蘭縣

工程收視類
137737-1 主題 訊號不佳
內容 台南永康這裡的訊號不好 很難收看你們的節目
回覆 透過電郵回覆: 1.建議先檢查既有天線是否為數位專屬室外型天線及電纜必須為寬頻與有線系統纜線相同，有加覆被一層鋁箔隔離，另坊間有款兼顧類比VHF及UHF之舊式天線其對台視頻道信號衰落最大，必須優先淘換成數位室外型專屬高增益天線，以上皆符合後再參考STB(機上盒)頻道資訊中信號強度與品質因素,來調整天線方位與架設位置以改善接收訊號，若信號仍不足再加裝強波器。 2.或請透過電郵提供住家地址、既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。
張貼者 Huici 張貼日期 2015/9/3 下午 12:29:00 地區 台南市

137786-1 主題 收訊不良
內容 最近 在颱風天一個禮拜過後 看電視在轉到台視的時候 好像都沒有看到畫面 不管是新聞台 HD 綜合台 都顯示無訊號 可以請你們檢查一下嗎? 有些節目很好看 但是訊號都一直不穩定 或是都沒有畫面
回覆 一、回電黃媽媽告知，住礁溪家中使用簡易室內鞭形天線放在一樓，台視無法正常收視。 二、已告知該款天線對台視頻道信號效果較差，請其更換室外天線即可改善。
張貼者 黃持一 張貼日期 2015/9/7 下午 07:09:00 地區 宜蘭縣

137985-1 主題 不時有雜訊，自動靜音皆斷斷續續
內容 如題，看別台都不會，只有你們的會，一直以來都很喜歡看你們的節目，卻因為收訊不好而作罷，希望能改善
回覆 一、回電得知住大里，其家為3樓透天厝，數位接收天線在屋頂，電視放在一樓，目前看台視偶有停格現象。 二、已請先透過電郵提供住家地址、既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。
張貼者 王乙婷 張貼日期 2015/9/26 下午 01:33:00 地區 台中市

觀眾服務
137849-1 主題 台視形象廣告
內容 想請問"好喜歡這樣的台視"廣告的背景音樂是哪一首?
回覆 您好，台視形象預告所使用的背景音樂名稱為「The Garden」，感謝您的來電！
張貼者 許于珊 張貼日期 2015/9/12 下午 10:54:00 地區 台北市

137871-1 主題 詢問《第50屆金鐘獎頒獎典禮》門票訊息。
內容 詢問《第50屆金鐘獎頒獎典禮》門票訊息。(提供中視電話洽詢。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/9/15 下午 03:20:00 地區 台北市

137936-1 主題 詢問《第50屆金鐘獎頒獎典禮》索票方式。
內容 詢問《第50屆金鐘獎頒獎典禮》索票方式。(提供中視電話洽詢。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/9/21 下午 04:45:00 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。」<br>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，<br><br>每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，<br>靠的是觀眾的強力愛護。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br><br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |