

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一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

台視一百零一年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零一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　20

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。

◎一百零一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】

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。

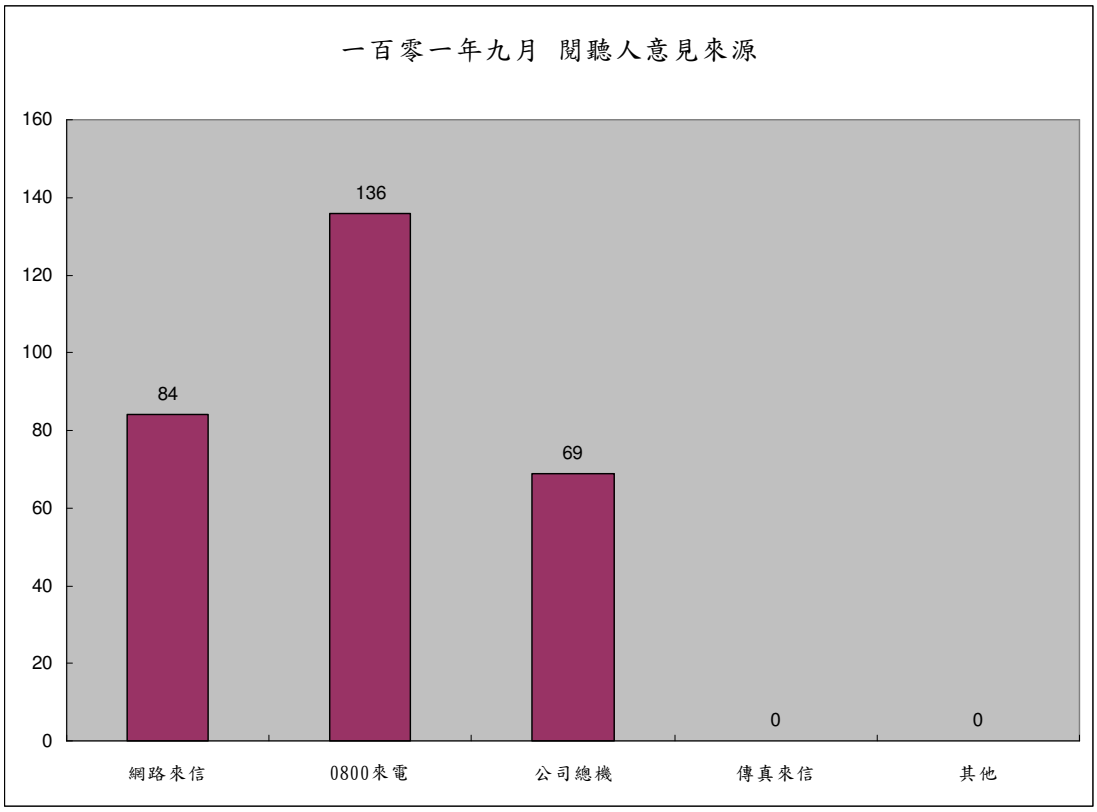
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年九月一日至九月三十日

閱聽人意見總件數 289 件。

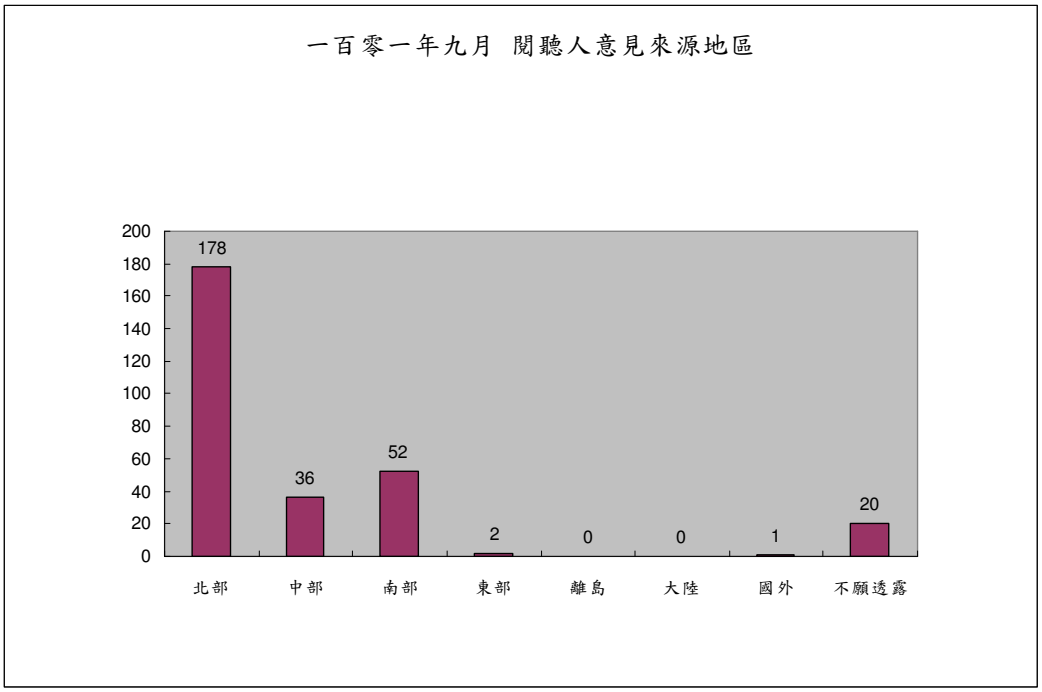
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	84	136	69	0	0



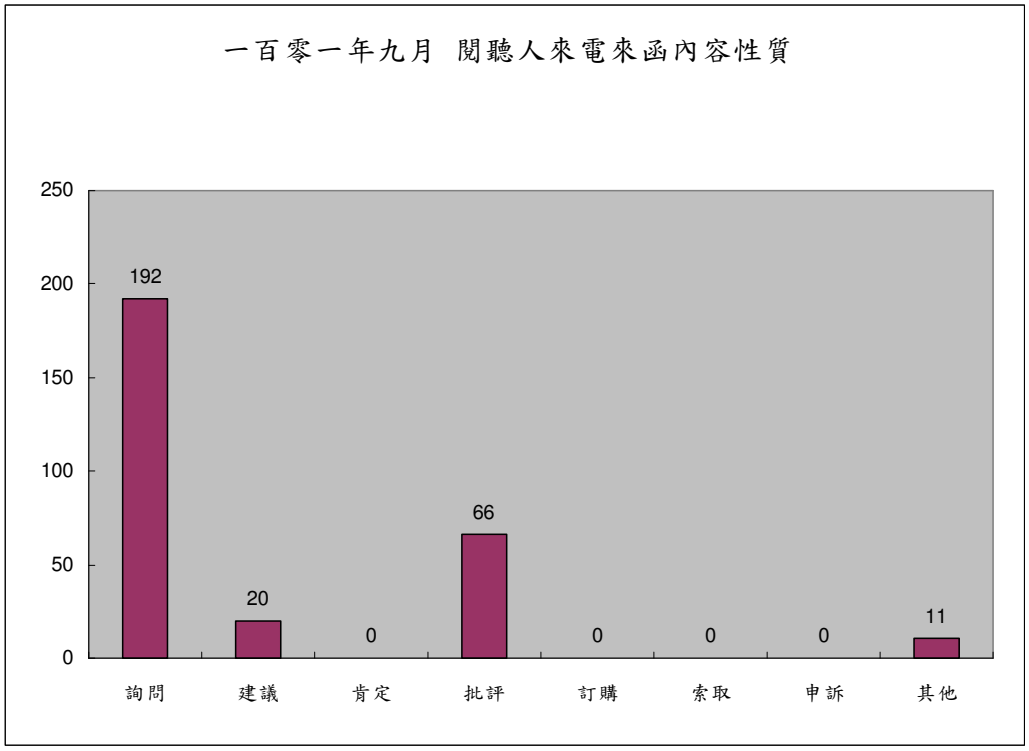
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	178	36	52	2	0	0	1	20



【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
	192	20	0	66	0	0	0	11



【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
	205	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	34	第六名	楊麗花歌仔戲	12
第二名	健康好簡單	29	第七名	百萬大明星	10
第三名	晚間新聞	20	第八名	東門四少	6
第四名	非凡大探索	14	第九名	股市即時通	5
第五名	王子的約會	12	第十名	航海王	5





五、台視公司一百零一年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

117563-1 主題 請回電告知《東門四少》中飾演嘟嘟爸爸的演員姓名。

內容 請回電告知《東門四少》中飾演嘟嘟爸爸的演員姓名。

回覆 您好，感謝您收看台視八點檔《東門四少》，本劇飾演嘟嘟爸爸演員名為「趙杰」，再次感謝您的來電！

117624-1 主題 詢問《花是愛》為何沒有每晚播出。

內容 詢問《花是愛》為何沒有每晚播出。(說明為每週五播出一集，目前週四有重播。)

117716-1 主題 詢問《星星我知心》播出年份以及所有童星的演員姓名。

內容 詢問《星星我知心》播出年份以及所有童星的演員姓名。(已告知民國 72 年，演員石安妮、方向中、胡家瑋、蘇慧倫、溫兆宇。)

【卡通】

117657-1 主題 反映 9/13 播出的卡通《我們這一家》跟昨天一樣。

內容 反映 9/13 播出的卡通《我們這一家》跟昨天一樣。(說明每日 17：00 的為 17：30 的重播內容。)

117750-1 主題 無法轉副語

內容 之前在看海賊王的時候可以轉，某天就不能轉了，但是其他電視台都還可以轉，所以應該不是電視壞掉，暑假在台北的時候也都可以轉，到台南後就沒辦法了。

回覆 回電得知其為有線系統台，請其先向系統台反映改善，本公司亦

會去電確認設備是否正常。

117870-1 主題 關於卡通"淑女小琳"
內容 台灣於1988年12月16日～1989年12月15日每週五下午六點在台視播出。我想購買此DVD,不知是否有賣? 價位多少?
回覆 親愛的觀眾感謝您的來信有關您詢問的卡通影片應是本公司當時的外購卡通據了解並未發行DVD 請繼續支持台視其他各項節目 謝謝

【社教】
117738-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓羅明宇聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》來賓羅明宇聯絡方式。(告知電話02-28261345。)

新聞專題節目類
【新聞類】
117520-1 主題 詢問9/2《晚間新聞》報導『戰斧牛排重達1.5公斤』店家。
內容 詢問9/2《晚間新聞》報導『戰斧牛排重達1.5公斤』店家。(告知電話04-22515078。)

117561-1 主題 詢問8/30《晚間新聞》報導『現桿天使義大利麵手工細如髮絲』店家。
內容 詢問8/30《晚間新聞》報導『現桿天使義大利麵手工細如髮絲』店家。(告知電話02-23458199。)

117611-1 主題 詢問9/8《晚間新聞》報導『番茄義大利麵藍鑽鮮蝦個

頭超大』店家。
內容 詢問 9/8《晚間新聞》報導『番茄義大利麵藍鑽鮮蝦個頭超大』店家。(告知電話 02-27316469。)

117627-1 主題 詢問 9/11《晚間新聞》報導『中秋烤肉澳洲和牛 PK 超厚牛五花』店家。
內容 詢問 9/11《晚間新聞》報導『中秋烤肉澳洲和牛 PK 超厚牛五花』店家。(告知電話 02-87737899、02-25222989。)

117628-1 主題 詢問 9/6《晚間新聞》報導『避風塘炒蟹』店家。
內容 詢問 9/6《晚間新聞》報導『避風塘炒蟹』店家。(告知電話 02-27200222。)

117666-1 主題 詢問 9/14《午安您好》報導『精品展搶破頭 50 元名牌包擁入手』店家。
內容 詢問 9/14《午安您好》報導『精品展搶破頭 50 元名牌包擁入手』店家。(告知台北世貿三館展覽。)

117691-1 主題 詢問 9/9《晚間新聞》報導『拌 XO 醬入菜港式料理最愛這一味』店家。
內容 詢問 9/9《晚間新聞》報導『拌 XO 醬入菜港式料理最愛這一味』店家。(告知電話 02-27722889。)

117693-1 主題 詢問 8/31《晚間新聞》報導『油條夾蝦漿炒 XO 醬混搭香味四溢』店家。
內容 詢問 8/31《晚間新聞》報導『油條夾蝦漿炒 XO 醬混搭香味四溢』店家。(告知電話 02-25921777。)

117722-1 主題 詢問 9/19《晚間新聞》報導『泰美味！鳳梨炒飯 PK

南瓜盅』店家。
內容 詢問 9/19《晚間新聞》報導『泰美味！鳳梨炒飯 PK 南瓜盅』店家。(告知電話 02-2732-8398)

117727-1 主題 詢問 9/17《晚間新聞》報導『中秋倒數名店塞爆 義交指揮交通』店家。
內容 詢問 9/17《晚間新聞》報導『中秋倒數名店塞爆 義交指揮交通』店家。(告知電話 02-25062255、02-27652242。)

117802-1 主題 詢問 9/21《午安您好》報導『花蓮巷弄美食 日式料理平價消費』店家。
內容 詢問 9/21《午安您好》報導『花蓮巷弄美食 日式料理平價消費』店家。(告知電話 03-8321382。)

117860-1 主題 詢問 9/28《晚間新聞》報導平價脆皮鴨店家。
內容 詢問 9/28《晚間新聞》報導平價脆皮鴨店家。(告知電話 02-29536672、02-23638283。)

數位財經台
117511-1 主題 詢問財經台 8/29《晚間新聞》報導『道地江浙菜砂鍋獅子頭』店家。
內容 詢問財經台 8/29《晚間新聞》報導『道地江浙菜砂鍋獅子頭現點現做』店家。(告知電話 02-23267537。)

117683-1 主題 詢問如何收看財經台。
內容 詢問如何收看財經台。(說明需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。)

數位綜合台

117739-1 主題 詢問綜合台 9/20《非凡大探索》報導「潤肺薑母鵝」店家。

內容 詢問綜合台 9/20《非凡大探索》報導「潤肺薑母鵝」店家。(告知電話 02-25711578。)

117745-1 主題 詢問數位台《水墨行者 揮灑台灣之美》DVD。

內容 詢問數位台曾播出的《水墨行者 揮灑台灣之美》是否出版 DVD。(告知有出版提供台視文化電話洽詢。)

117769-1 主題 詢問綜合台《非凡大探索》報導『火鍋吃到飽』店家。

內容 詢問綜合台《非凡大探索》報導『火鍋吃到飽』店家。(告知電話 02-22536998。)

工程收視類

117502-1 主題 數位電視訊號異常

內容 如題本人居住於花蓮縣壽豐鄉月眉村訊號長斷斷續續,甚至會完全收不到訊號請改善

回覆 透過電郵回覆: 四家無線電視台從奧運開始增設一個高畫質節目，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供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。

117504-1 主題 留言反映電視畫面與聲音完全不符。

內容 留言反映電視畫面與聲音完全不符很難看非常難看。(登錄 OA 工程部回電。)

回覆 回電得知為新視波有線用戶，已向有線電視客服部反映台視新聞電視畫面與聲音完全不符，後不久即恢復正常。

117555-1 主題 數位頻道斷訊無法收看

內容 一、本人收看各台數位頻道，貴台頻道約從8月初即出現斷訊、定格、畫面破碎無法收看情形。二、同時段其他台均可正常收看，經查對室外天線正常，並已重新搜尋定位各數位頻道，仍無法改善。三、是否，貴台於本地區訊號不足所致？亦或有其他因素請一併告知(希望快點告知)。四、使用液晶電視已內置數位電視盒。五、台北市北投區崗山路11巷※號4樓

回覆 透過電郵回覆: 四家無線電視台從奧運開始增設一個高畫質節目，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供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。

117583-1 主題 HD台畫面有問題

內容 我住在新北市板橋區中正路183巷,收看數位電視時,台視主頻、財經、綜合台收訊都正常,只有HD台畫面有問題,但是訊號強度滿格,收訊品質也是滿格，是不是訊號有問題

回覆 透過電郵告知因為某CHIP廠商未按H.264標準完全解碼所致，目前經濟部標準檢驗局已去函電視機廠家更新韌體，以維護民眾收視權益。 使用該chip之廠家有Toshiba(部分機種)、奇美(部分機種)、大同(部分機種)、Benq(部分機種)和聯碩(HERAN)之 LED(LCD)TV接收「台視HD台」會呈現馬賽克無法收視。 有此問題之電視只要向原購買商家要求韌體更新即可收看 大同機種可向大同3C商店接洽，或電洽0800-052-666 BENQ機種可置BENQ官網下載更新，或電洽 0800-027-427 奇美機種 電洽0800-663-000 禾聯電視 電洽 0800-667-999 Toshiba要找 新禾 0800-678-678

117612-1 主題 台視HD台聲音和畫面問題

內容 您好，自從台視HD台開播之後，又再次把台灣的電視數位化推向一個新紀元。但台視HD台的聲音及畫面似乎有些落差，導致人物的口形及聲音無法同步，希望台視能將這個問題修正，給閱聽人一個臨場感的收視空間，謝謝！

回覆 電郵告知將台視數位頻道刪除後，再重新掃描即可改善。

117677-1 主題 台視數位訊號接收不到?

內容 原本天線位置都固定好每台皆很清楚但這兩天台視數位訊號卻接收不到天線沒有動到請問是否有哪裡出問題? 住址位於基隆市中正區新豐街303巷附近

回覆 告知目前紅淡山及野柳數位設備正常運作，請其告知數位電視品牌及各家信號強度後，再尋求改善。

117680-1 主題 收不到數位訊號

內容 貴台之數位訊號於林口桃園交界區，收訊不到。可否請貴台改善？謝謝

回覆 一、回電後得知其颱風過後，數位信號接收不良，目前僅能收到部分節目。二、研判應該是室外天線受損所致，請其透過電郵先提供接收天線相片後再研議改善之道。

117687-1 主題 收訊不佳

內容 筆者居住台中市東區，上周開始數位電視裡台視所有頻道均收視不清，在此之前訊號均ok，已經調整天線與重新搜尋，其他頻道收訊都沒問題，是否你們的訊號較弱?麻煩了，謝謝

回覆 電話回撥無法找到留言者電郵回覆近來有發現sony部分機種，無法收視台視數位節目，若是sony 32"機種 請直接向sony反映，感恩。若不是，請提供接收天線供本公司研判。

117760-1 主題 收不到訊號

內容 你好 我是住在新竹市光華區 不知道為什麼 我們已經一個禮拜都看不到台視了

回覆 回電得知近日數位收視正常，但以前畫面會偶有格停。請其透過電郵提供接收天線相片後再提議改善方法。

117776-1 主題 數位電視訊號微弱或收不到訊號

內容 本人住台中市潭子區得福街近頭家國小(大樓共同數位天線),經常收看台視頻道時出現收不到訊號或訊號微弱,但其它數位頻道並無此現像也請弱電廠商查線路並無問題,請問此區是否台視之發射台有問題?謝謝

回覆 先透過電郵告知: 無線電視台從奧運開始增設一個高畫質節目，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供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。

【類比轉換數位宣導】

117552-1 主題 來電申請安裝數位機上盒。

內容 來電申請安裝數位機上盒。(說明為自行購買安裝。)

觀眾服務

117793-1 主題 詢問台視入圍的戲劇節目有哪些。

內容 詢問台視入圍的戲劇節目有哪些。(告知入圍的有《前男友》男、女主角楊祐寧、李千娜與編劇、《半熟戀人》入圍節目行銷。)

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。