

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四年十一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

　　台視一百零四年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年十一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　16

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。

台視一百零四年十一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。

◎一百零四年十一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十一月，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: 一百零四年十一月一日至十一月三十日

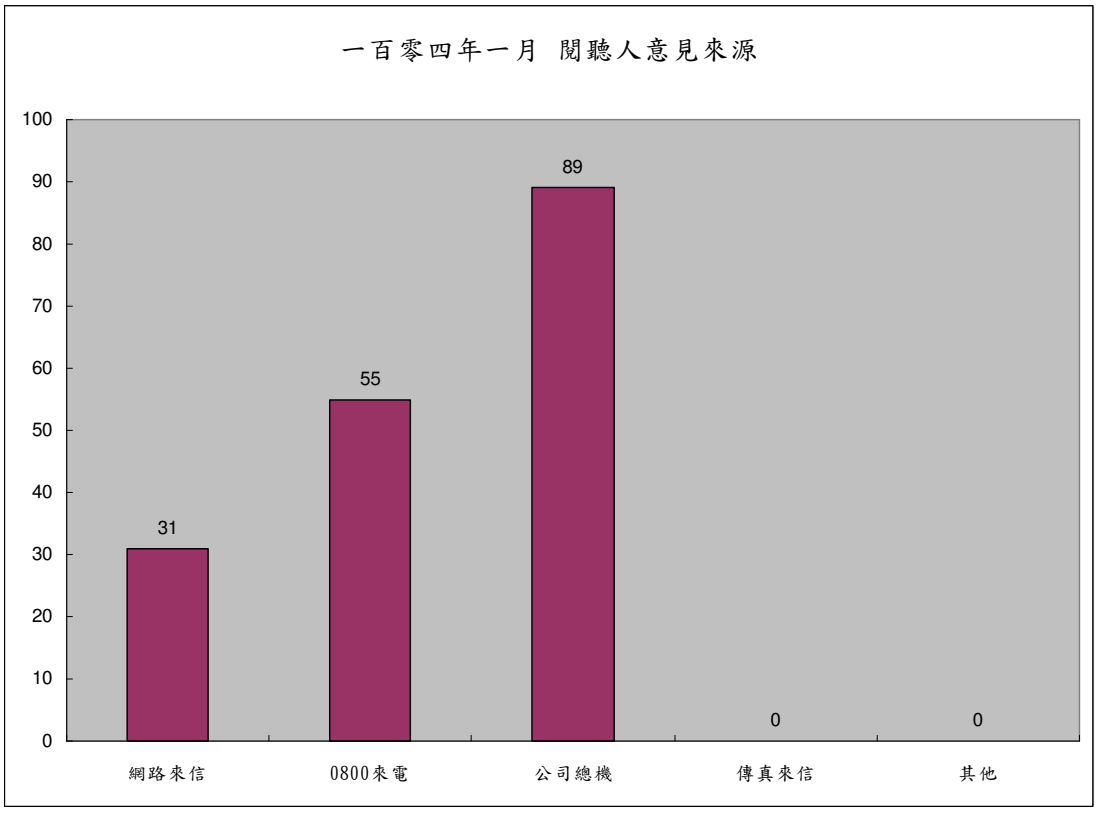
閱聽人意見總件數 175 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十一月	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
	158	1	10	6	0

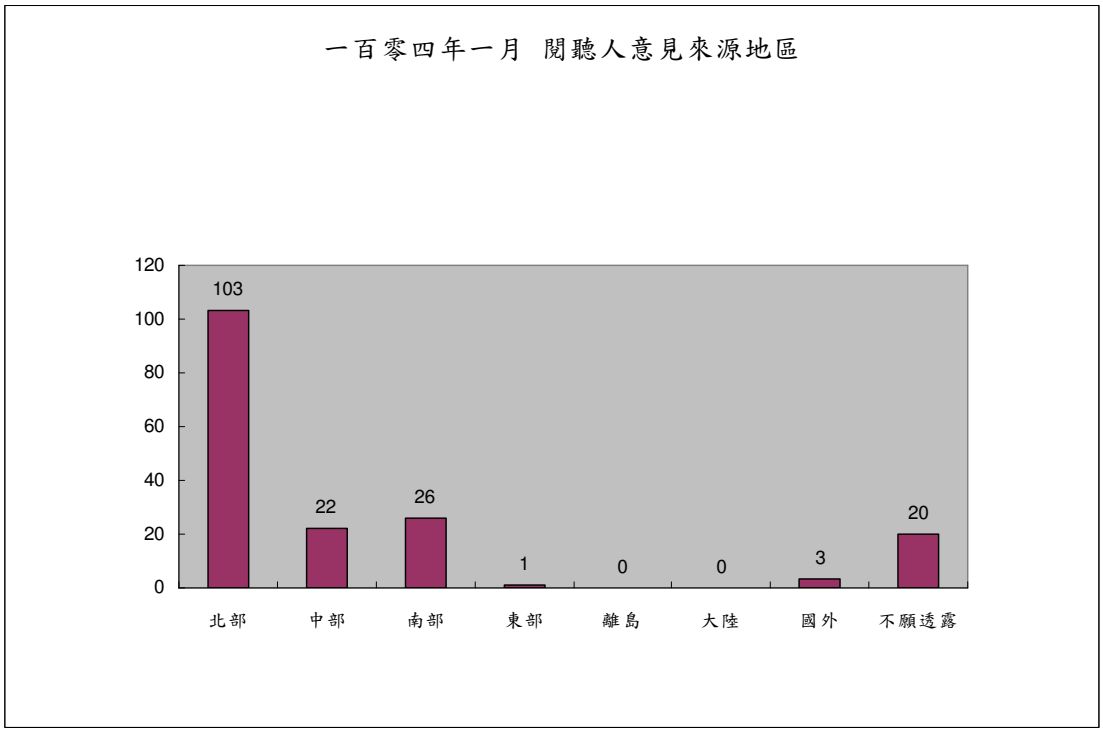
【閱聽人意見來源】

十一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	31	55	89	0	0



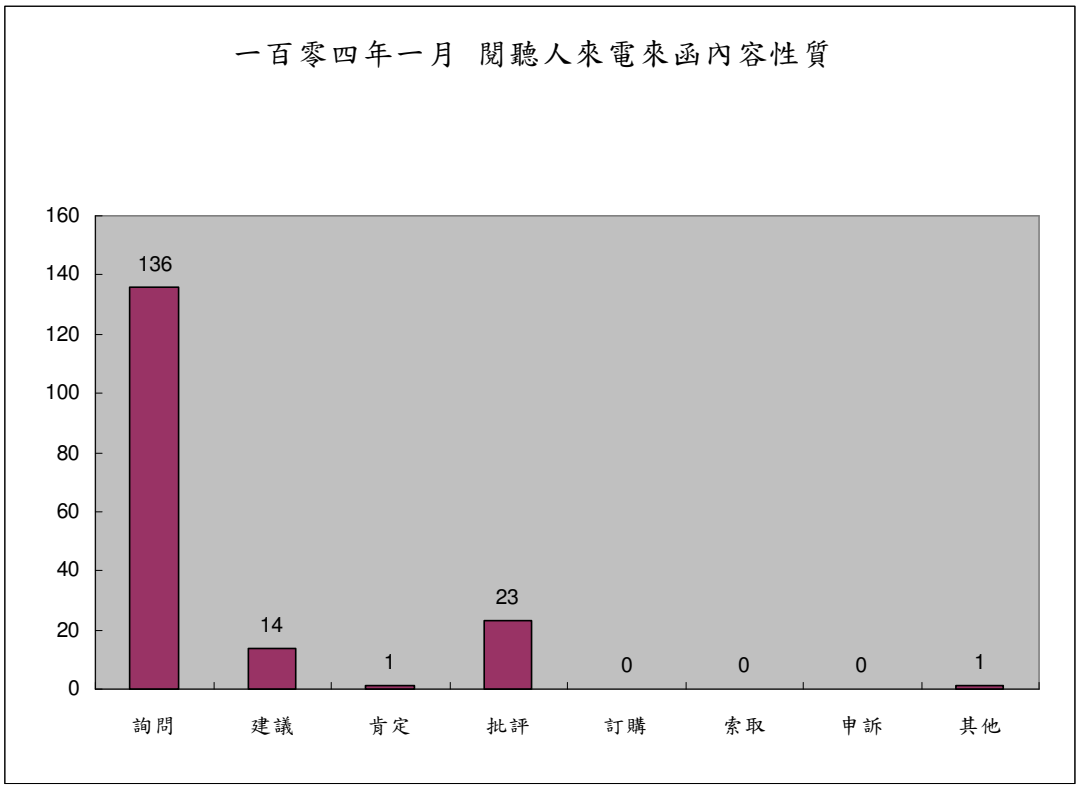
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	103	22	26	1	0	0	3	20



【來電來函內容性質】

十一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	136	14	1	23	0	0	0	1

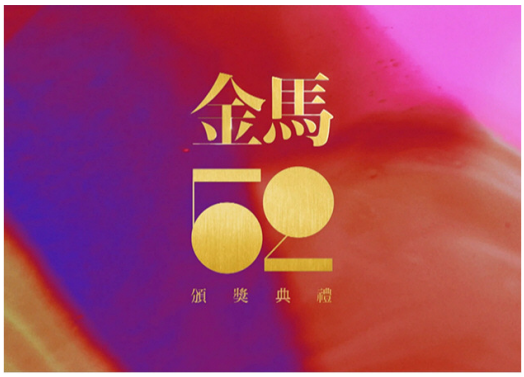


【閱聽人對意見處理的反應】

十一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	144	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	金馬獎	23	第六名	午安您好	6
第二名	消費情報讚	21		天若有情	6
第三名	美食好簡單	16	第七名	家有四千金	5
	尋找台灣感動力	16		晚間新聞	5
第五名	Super Star 我要當歌手	7	第八名	財經新聞通	3





五、台視公司一百零四年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

138667-1 主題 詢問《金玉良緣》片尾曲演唱者。

內容 詢問《金玉良緣》片尾曲演唱者。(告知演唱者李琦。)

張貼者 洪小姐 張貼日期 2015/11/23 下午 04:22:00 地區 台北市

【特別節目】

138552-1 主題 詢問《第 52 屆金馬獎頒獎典禮》何時播出。

內容 詢問《第 52 屆金馬獎頒獎典禮》何時播出。(告知 11/21 下午 17:30 播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/11/13 上午 11:10:00 地區 台南市

138575-1 主題 詢問《第 52 屆金馬獎頒獎典禮》舉辦地點。

內容 詢問《第 52 屆金馬獎頒獎典禮》舉辦地點。(告知地點國父紀念館。)

張貼者 林先生 張貼日期 2015/11/16 下午 05:20:00 地區 台北市

138661-1 主題 詢問《第 52 屆金馬獎頒獎典禮》是否會再重播。

內容 詢問《第 52 屆金馬獎頒獎典禮》是否會再重播。(提供 11/27 主頻道重播時間。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/11/23 上午 11:54:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

138454-1 主題 詢問 11/1 報導『乳癌患者 2 成術後併發淋巴水腫』受

訪醫師。
內容 詢問11/1報導『乳癌患者 2成術後併發淋巴水腫 心理壓力過大』雙和醫院受訪醫師全名。(查詢後告知血液腫瘤科主任趙祖怡。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/11/2 上午 11:04:00 地區 台北市

138481-1 主題 反映新聞報導『同志遊行』太過唯美化。
內容 反映新聞報導『同志遊行』太過唯美化。趙小姐表示尊重同志，但這類議題應平衡報導，而不該因為同情助長更多同志。另外建議新聞應嚴格分類，短短1小時有太多追星、緋聞報導，不懂這類新聞看多有何意義，認為新聞本質應以國家大事為重。
回覆 本台報導同志新聞都是以平權概念出發,並無過度美化之用語,另外追星和緋聞新聞,本台篇幅較少,謝謝您的寶貴意見
張貼者 趙小姐 張貼日期 2015/11/4 下午 05:24:00 地區 台北市

138524-1 主題 詢問11/10《午安您好》報導『日本第一天丼排隊名店，也來台灣展店！』業者資訊。
內容 詢問11/10《午安您好》報導『日本第一天丼排隊名店，也來台灣展店！』業者資訊。(提供微風百貨客服專線02-66366699洽詢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/11/10 下午 12:35:00 地區 台北市

138539-1 主題 詢問11/10《午安您好》報導『日本第一天丼排隊名店』業者資訊。
內容 詢問11/10《午安您好》報導『日本第一天丼排隊名店』業者資訊。(提供金子半之助店家電話02-23140298。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/11/12 下午 02:56:00 地區 台北市

138595-1 主題 美少女泳池遇惡霸
內容 關於這則新聞，有以下意見反應： 大人在兒童池游泳這本來就不符合游泳池的規定吧...如果真的有特殊狀況要使用兒童池也應該

自己主動先提出申請或說明吧... 美少女不是在受訪時自承對勸阻教練的口氣不好...怎麼還好意思找一堆媒體大陣仗開記者會撻伐教練？ 希望貴電視台以後在決定要不要是否採訪時，可以秉持常識判斷，投訴人的訴求是否合理，再決定是否播報，不要是非不分，影響社會價值觀。謝謝

回覆 礙於新聞篇幅無法細說,由於這位國手事前先詢問過泳池救生員,是否可在兒童池練習,獲得救生員首肯,另外教練驅趕這名國手時,救生員也表示只要有付錢,任何人都有使用設備的權利,本則新聞是要強調甚麼事情都可以好好溝通,不宜用恐嚇言詞,也謝謝您的建議

張貼者 李依璇 張貼日期 2015/11/18 下午 10:16:00 地區 台北市

138627-1 主題 反映新聞『郵資比簡訊便宜 不堪虧損郵資擬大漲』倍數錯誤。

內容 反映新聞報導『郵資比簡訊便宜 不堪虧損郵資擬大漲』倍數錯誤。內容提到『台灣平信郵資 5 元，連大陸的基本郵資都是台灣 2.5 倍（大陸平信 12.5 元)。』李先生表示 1.5 倍才是對的，認為雖然是中華郵政提供的數據，但中華郵政本身數學知識低落，媒體記者應該提出錯誤，非照本亂報。(登錄 OA 新聞部參考。)

回覆 謝謝您的來信,我們詢問了數學老師,數學老師表示大陸郵資 12.5 元是台灣郵資 5 元的 2.5 倍,這樣的形容並無錯誤,如果要像您所說的 1.5 倍,必須要寫成大陸郵資 12.5 元超過台灣郵資 5 元,等於多了 1.5 倍,但這樣描述太過複雜,又容易造成混淆,因此我們選擇前者來描述,再次謝謝您的來信

張貼者 李先生 張貼日期 2015/11/20 下午 02:56:00 地區 苗栗縣

【專題】

138488-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『懷舊芋粿巧』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『懷舊芋粿巧』店家資訊。(提供阿瑞官粿店電話 02-29928796。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/11/5 上午 11:05:00 地區 台北市

138534-1 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 小姐 張貼日期 2015/11/11 下午 02:11:00 地區 高雄市

138616-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『窯烤柴燒麵包』店家。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『窯烤柴燒麵包』店家資訊。(提供店家電話 03-5809115。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/11/19 下午 03:54:00 地區 新竹縣市

138718-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『吉祥棉被行』業者。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『吉祥棉被行』業者。(提供業者電話 02-24081529。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/11/30 上午 11:24:00 地區 台北市

工程收視類
138641-1 主題 收訊不良
內容 我家位於台中后里里,下午 6 點左右和晚上十點左右容易訊號不良
回覆 一、中部台同仁回電邢先生,得知家住一樓使用奇美液晶電視外掛大通機上盒,四樓屋頂架設簡易型圓盤天線,台視信號較不穩。 二、已告知簡易型圓盤天線為過去車機所用,必須更換數位專屬室外天線即可改善收視。 三、若有疑問歡迎來電在反映。
張貼者 邢育崇 張貼日期 2015/11/22 下午 06:48:00 地區 台中市

138675-1 主題 留言反映綜合台收視品質不佳。
內容 留言反映綜合台收視品質不佳。(登錄OA請工程部回電。)
回覆 一、隨即游先生，得知其家在龜山住13樓，液晶數位電視為舊式可收看15台，室內裝有簡易型鞭型天線，台視信號常不穩。 二、已告知必須換新接收天線且最好有強波功能，方向往龍潭即可改善。三、若仍有問題歡迎再來電反映。
張貼者 先生 張貼日期 2015/11/24 下午 04:42:00 地區 桃園縣

觀眾服務
138695-1 主題 詢問主頻道是否要用HD機上盒收看。
內容 詢問台視主頻道是否要用HD機上盒才能收看。(說明各頻道已陸續HD化盡速更換HD機上盒以利收視。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/11/27 上午 11:16:00 地區 台北市

138705-1 主題 查詢影音
內容 你好~不好意思~就是我在幾天前有看到應該是台視綜合臺播放一個廣告，將歷年來台視一些偶像劇的愛情片段組合成的一段影音~(ex:罪美麗，親愛的我愛上別人了...）在網路上都找不到，請問是否可以提供這段影音呢? 滿滿感謝
回覆 已提供下列網站連結資訊,提供觀眾參考 "好喜歡這樣的台視"廣告連結 https://www.youtube.com/watch?v=6hcB47icKRU
張貼者 詹偉涵 張貼日期 2015/11/29 下午 06:47:00 地區 台中市

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。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄

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。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 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。