

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四年十二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

　　台視一百零四年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年十二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。

台視一百零四年十二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。

◎一百零四年十二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十二月，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: 一百零四年十二月一日至十二月三十一日

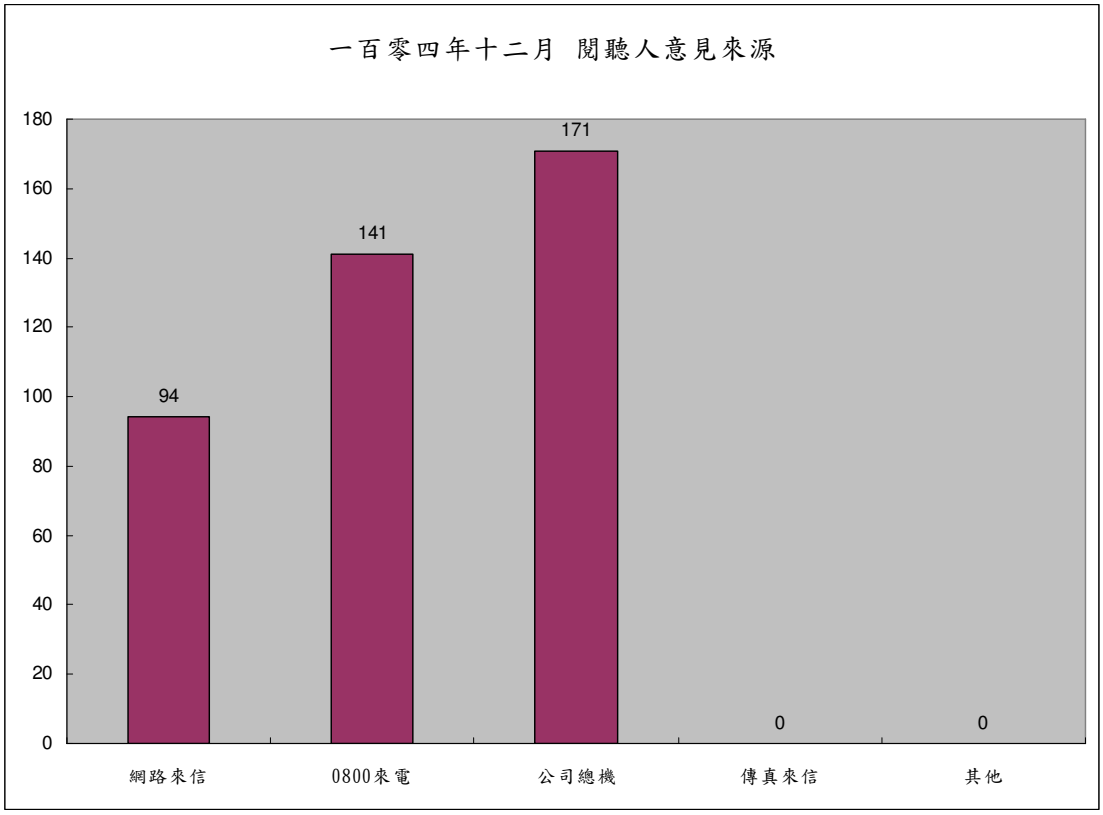
閱聽人意見總件數 406 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十二月	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
	386	6	7	7	0

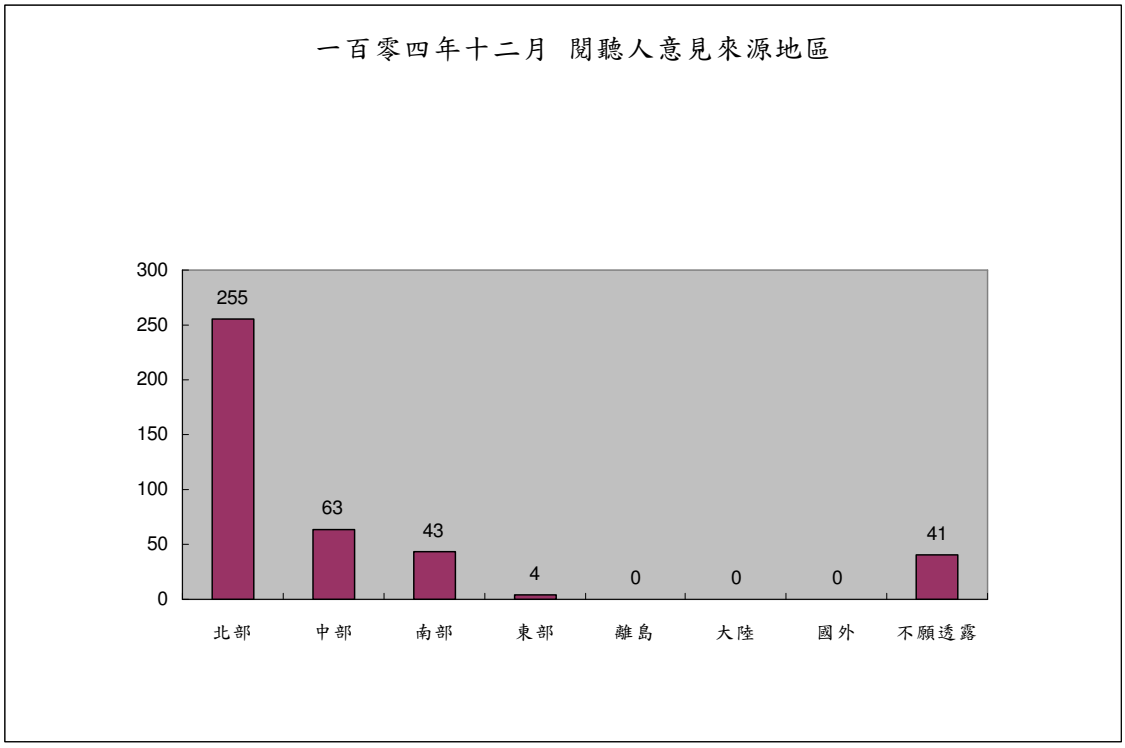
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	94	141	171	0	0



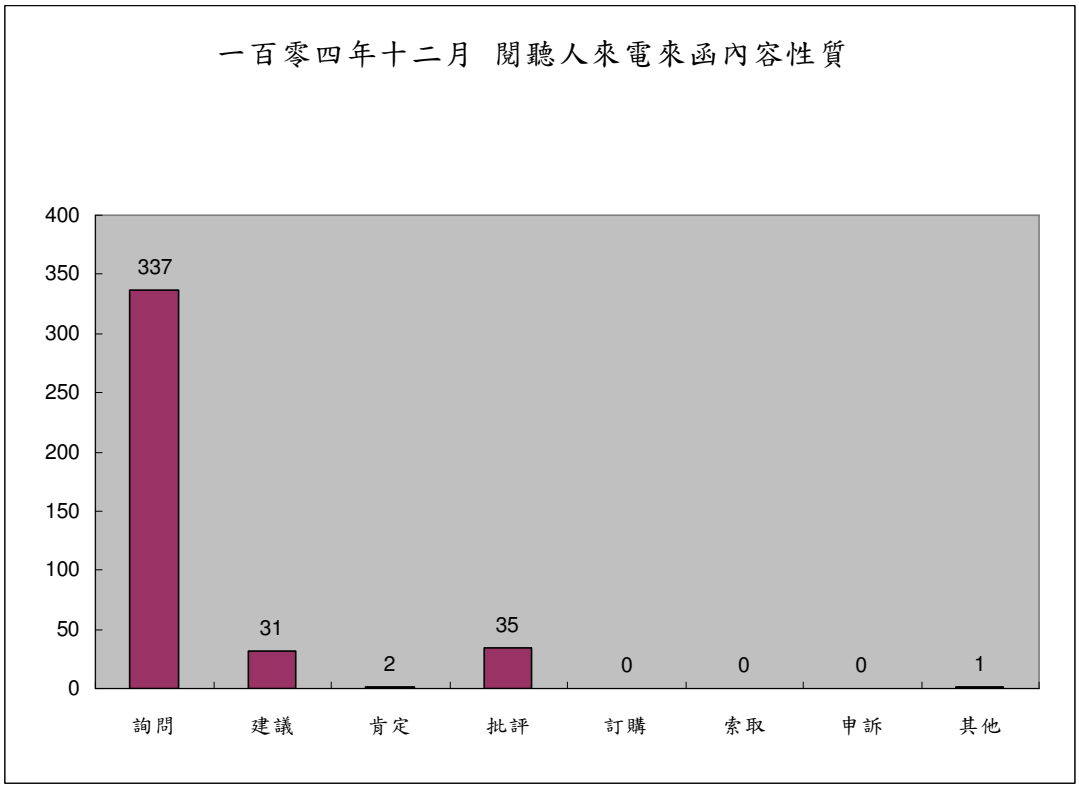
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	255	63	43	4	0	0	0	41



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	337	31	2	35	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	312	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	2016 超級巨星 紅白藝能大賞	133	第六名	美食好簡單	12
第二名	消費情報讚	34	第七名	360 行向前衝	8
第三名	維也納新年音樂會	32	第八名	午安您好	7
第四名	尋找台灣感動力	15		晚間新聞	7
第五名	Super Star 我要當歌手	13		楊麗花歌仔戲	7



五、台視公司一百零四年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【卡通】

138728-1 主題 航海王的片頭曲

內容 我每天都會準時收看貴電視台所播的航海王， 但我想請問最近的龐克哈薩特篇不是應該換片頭了嗎？怎麼沒有換？拜託請換片頭!!!

回覆 貴收視戶您好: 感謝您長期收看台視航海王 台視所播出之航海王內容皆依照日本方面所提供之素材 日本東映動畫公司表示本季新片頭曲僅供日本本土使用，並不進行國際授權 因此台灣與其他國家一樣收到的素材是沿用本季前段的片頭曲 未來若是歌曲版權開放使用，台視亦將即刻更換片頭曲最新內容 造成不便之處還請多包涵 也請您繼續支持台視每週一至五和週日晚間六點半航海王

張貼者 林佳蓉 張貼日期 2015/12/1 下午 06:47:00 地區 新北市

138960-1 主題 詢問《新我們這一家》第一週密碼。

內容 詢問今天才知道《新我們這一家》有廚具活動，是否有什麼方式可以看到第一週的密碼。(說明活動已執行當週六收看才知道密碼。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/17 下午 03:45:00 地區 台北市

【特別節目】

138745-1 主題 詢問《喝纖Q紅豆水 抽紅白門票》領獎方式。

內容 詢問《2016超級巨星紅白藝能大賞 喝纖Q紅豆水 抽紅白門票》抽中可否非本人領獎。(告知憑有效中獎發票(含購物明細)之紙本正本及身份證明文件正本兌獎。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/3 上午 09:08:00 地區 宜蘭縣

138797-1 主題 詢問《2016超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。

內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。(說明非販售票券。告知目前官網已公告贈票活動可以參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/7 上午 09:45:00 地區 台北市

138826-1 主題 詢問台視今年有無轉播跨年晚會。
內容 詢問台視今年有無轉播跨年晚會。(告知今年轉播《2016 台中市跨年晚會》。
張貼者 先生 張貼日期 2015/12/8 下午 03:50:00 地區 台北市

138855-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》播出時間。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》播出時間。(告知 2/7 除夕 19:00 播出。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/12/10 下午 07:50:00 地區 台北市

138968-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》購票方式。(說明非販售票券。告知目前官網已公告贈票活動可以參考。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/18 上午 09:50:00 地區 不願透露

139042-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》抽獎以外取票方式。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》抽獎以外取票方式。(告知依官網公告內容為準。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/21 下午 02:05:00 地區 新北市

139060-1 主題 詢問今年跨年晚會轉播地點及時間。
內容 詢問今年跨年晚會轉播地點及時間。(告知 12/31 晚間 19:00 轉播《2016 台中市跨年晚會》。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/12/21 下午 03:06:00 地區 台北市

139306-1 主題 詢問財經台 1/1《2016 維也納新年音樂會》播出時間。
內容 詢問財經台 1/1《2016 維也納新年音樂會》播出時間。反映 MOD 財經台節目表無此節目。(客服查 MOD 官網是有刊登《2016 維也納新年音樂會》節目。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/12/31 下午 03:56:00 地區 新北市

新聞專題節目類
【新聞類】
138920-1 主題 詢問 12/14『南霸天吃到飽攻北台 俗擱大碗訂位等 3 個月』店家資訊。
內容 詢問 12/14 新聞報導『南霸天吃到飽攻北台 俗擱大碗訂位等 3 個月』店家資訊。(告知台北 SOGO 百貨敦化店。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/15 下午 02:55:00 地區 新北市

139084-1 主題 請回電告知 12/21『新技術! 電流刺激腦部 改善巴金森氏症』醫院或醫師連絡方式。
內容 請回電告知 12/21 新聞報導『新技術! 電流刺激腦部 改善巴金森氏症』醫院或醫師連絡方式。(登錄 OA 請新聞部回電)
回覆 台中榮民醫院醫院神經外科 李旭東 中國醫藥大學北港副署醫院院長 林欣榮 04-22052121#7805
張貼者 楊小姐 張貼日期 2015/12/22 上午 09:23:00 地區 不願透露

139145-1 主題 詢問 12/21 報導『龍蝦.帝王蟹千元有找 平價鍋搶冷商機』店家資訊。
內容 詢問 12/21 報導『龍蝦.帝王蟹千元有找 平價鍋搶冷商機』店家資訊。(告知電話 02-25155680。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/12/24 上午 10:00:00 地區 台北市

139238-1 主題 詢問12/26《晚間新聞》『暖冬流血促銷 原價6千冬被500元有找』。
內容 詢問12/26《晚間新聞》『暖冬流血促銷 原價6千冬被500元有找』。(提供電話02-85311638。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/28 下午 05:04:00 地區 台北市

【專題】
138730-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『復古甘納豆』業者資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『復古甘納豆』業者資訊。(提供業者服務電話02-29927333。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/1 下午 07:08:00 地區 嘉義縣市

138818-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『甘納豆』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『甘納豆』店家資訊。(告知電話02-29927333。)
張貼者 林小姐 張貼日期 2015/12/8 上午 09:52:00 地區 台中市

138870-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『米粉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『米粉』店家資訊。(告知電話03-5224354。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/14 上午 10:00:00 地區 台中市

139098-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『老字號米粉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『老字號米粉』店家資訊。(提供店家電話03-5224354。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/22 上午 10:35:00 地區 桃園市

139257-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『芝麻醬』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『芝麻醬』店家資訊。(提供店家資訊 04-26336838。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/29 上午 11:04:00 地區 台北市

工程收視類

138989-1 主題 請教如何處理？
內容 你好： 我住在台中市，家裡沒有裝第四台(有線電視)，這兩天開始台視(包括臺灣電視台、財經台、新聞台等等)都不能看，其他像中視、民視等，都沒問題。 請問這是我的電視的問題，還是……
回覆 一、中部同仁回電得知陳小姐住台中公園附近之大樓社區，使用公共天線系統，台視數位信號不穩。 二、告知台站發射正常，研判陳小姐住家涵蓋信號沒有問題，應該是大樓接收天線損壞或內部樓層信號分配不佳造成，已請其先向管委會反映處理，若仍有疑問可直接去電向火炎山發射站反映，將給予進一步技術輔導。
張貼者 陳 張貼日期 2015/12/19 下午 07:27:00 地區 台中市

觀眾服務

139111-1 主題 2016 紅白藝能大賞索取票
內容 請問一下這次紅白免費索取票請問會在什麼時候？ 位子請問會有一樓的嗎？還是二、三樓自由坐？ 也是在電視台那邊排隊領票嗎？謝謝
回覆 「2016 超級巨星紅白藝能大賞」的門票取得方式均以官網公告為準，截至目前官網從未公告您所提之索票方式。官網網址：www.ttv.com.tw/drama15/RedWhite/default.asp
張貼者 吳玉琳 張貼日期 2015/12/22 下午 07:32:00 地區 新北市

139139-1 主題 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》台視索票方式。
內容 詢問《2016 超級巨星紅白藝能大賞》台視一樓索票方式。(告知台視沒有索票。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/12/23 下午 04:09:00 地區 桃園市

139199-1 主題 對於上次的回覆
內容 意見內容: 是這樣的，經濟部有一個 app 可以掃描發票後顯示發票明細，不知能否掃描後截圖，連著發票照片一起上傳而不索取明細呢？謝謝 而回覆大概是說必須持有兩項證明，去櫃檯兌換的時候才不會出錯。但是手機裡面是會有明細存檔的，並且發票也有保留，很抱歉針對同一件事情又提出了問題，我已經喝了八瓶了，沒有索取發票明細是我的疏忽，但是四張發票就這樣功虧一簣，畢竟令人不好受，而且連著手機明細與正本發票給櫃檯兌換的話，總是不會出錯的吧…謝謝，辛苦了！也希望你們可以給我一個機會
回覆 活動辦法清楚說明登錄發票號碼需與上傳照片相同，需有購物明細，且商品名稱必須清楚可辨識。 需購物明細是為證明購買本活動商品才具抽獎資格，所以上傳發票沒有明細是不具抽獎資格。 活動辦法也有明定領獎時需憑有效中獎發票(含購物明細)之紙本正本及身份證明文件正本兌獎，發票如有不符，恕無法領取獎項。 活動辦法已清楚說明，台視為活動單位必須遵守規則以示公平。 感謝您對台視的支持!!
張貼者 林庭儀 張貼日期 2015/12/26 下午 02:10:00 地區 南投縣

139296-1 主題 反映看不到台視主頻道。(無 HD)。
內容 反映看不到台視主頻道。無線機上盒收視戶 (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 2015/12/31 上午 11:56:00 地區 彰化縣

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。