

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一年十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

台視一百零一年十月資料統計表及圖表　7

五、一百零一年十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。

台視一百零一年十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。

◎一百零一年十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十月，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。

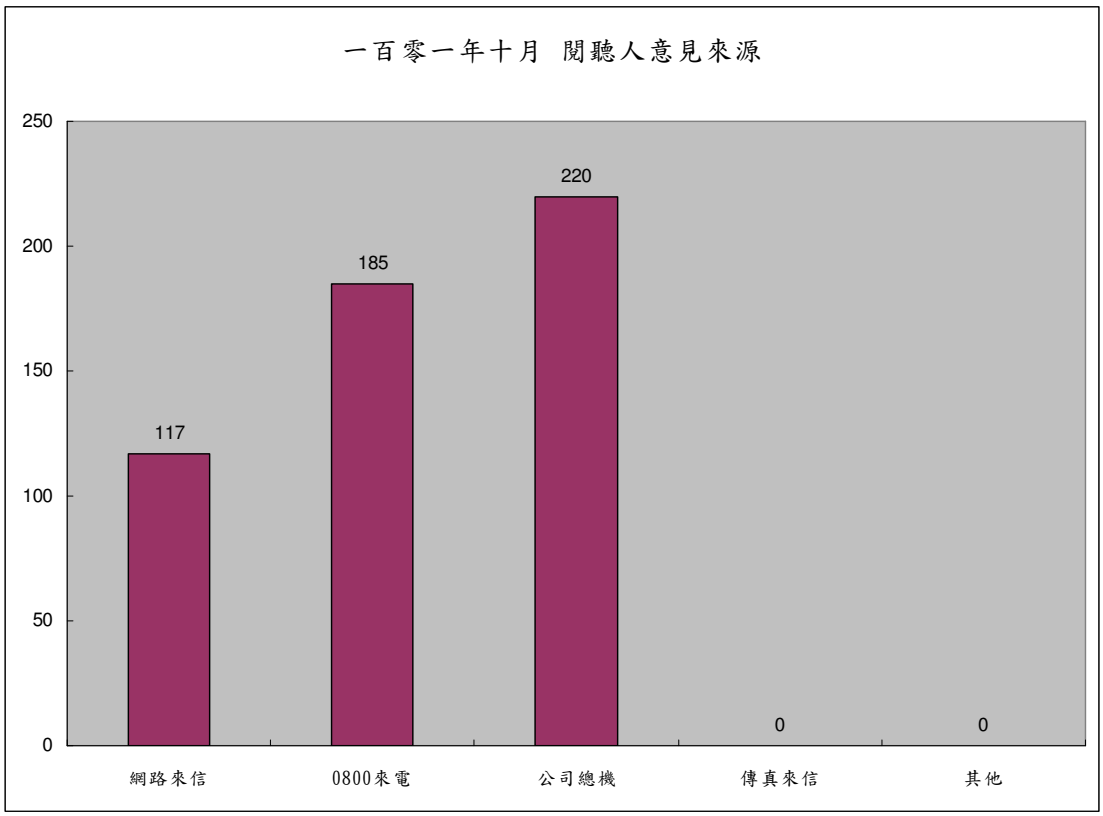
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年十月一日至十月三十一日

閱聽人意見總件數 522 件。

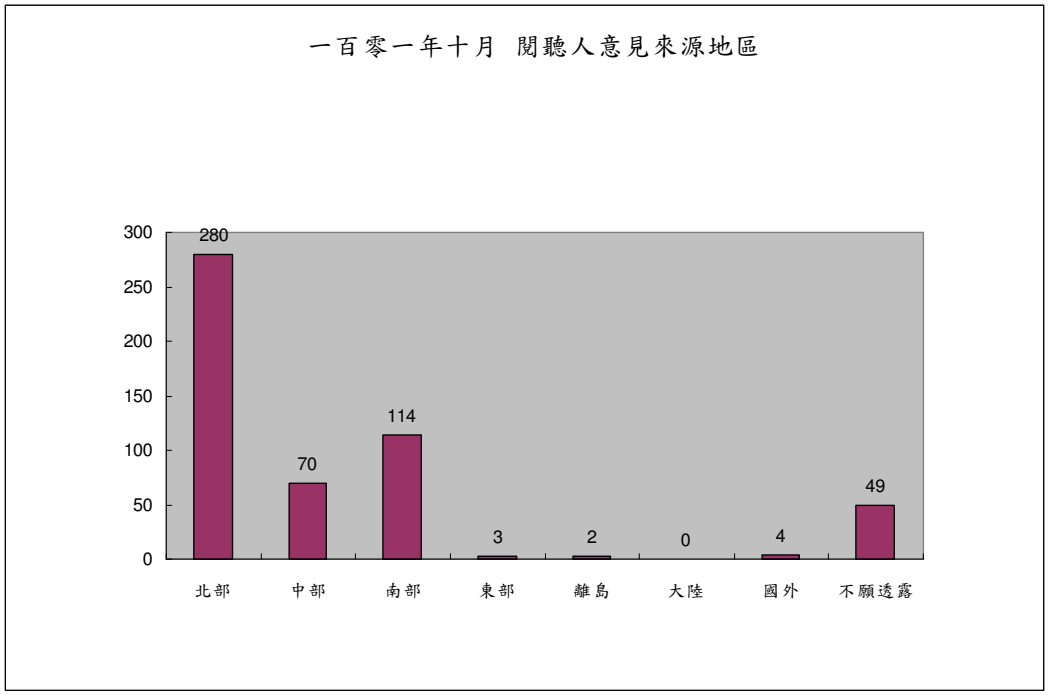
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	117	185	220	0	0



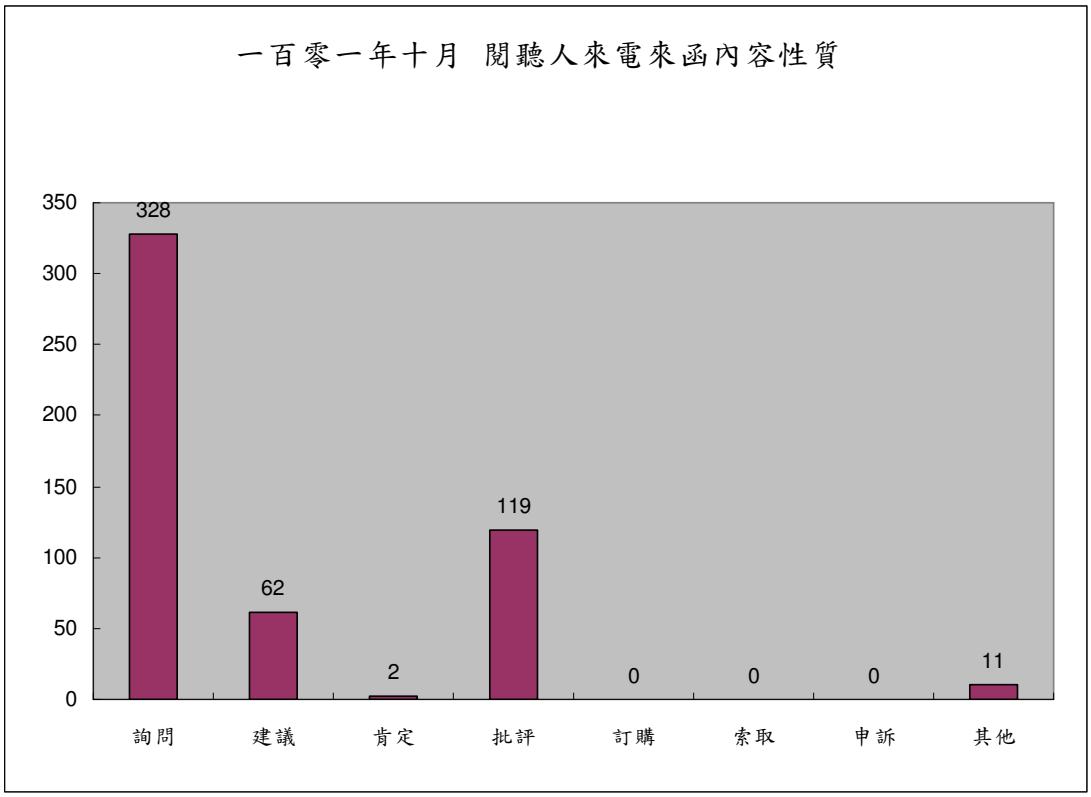
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	280	70	114	3	2	0	4	49



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	328	62	2	119	0	0	0	11



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	405	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	財經早報	49	第六名	美食好簡單	25
第二名	健康好簡單	34	第七名	熱線追蹤	16
第三名	航海王	28	第八名	王子的約會	13
第四名	晚間新聞	28	第九名	陽光正藍	11
第五名	非凡大探索	27	第十名	楊麗花歌仔戲	11





五、台視公司一百零一年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

118476-1 主題 請回電告知10/25《後宮》劇中邵清姿練舞時搭配的音樂。

內容 請回電告知10/25《後宮》劇中邵清姿練舞時搭配的音樂。

回覆 告知清姿之舞 九蓮燈舞清姿之舞 獨舞清姿之舞 重遇(古箏) 清姿之舞 百鳥朝鳳(簫聲) 清姿之舞 畫畫(笛聲) 。

【綜藝】

118105-1 主題 請回電詢問購買《五燈獎》音樂版權的問題。

內容 詢問購買《五燈獎》音樂版權的問題，想放入廣告使用。

回覆 您好，非常抱歉，「五燈獎」的音樂版權不屬於本公司，建議您可向音樂仲介團體(如MUST 等)詢問，再次感謝您的來電！

【卡通】

118112-1 主題 航海王

內容 請問為什麼裝了MOD後台視就沒有航海王了? 還是本來就不播了?

回覆 親愛的觀眾: 謝謝您的來信台視並沒有"航海王"MOD的版權所以想要看最新的"航海王"只能鎖定無線台視頻道請繼續支持台視謝謝！

118378-1 主題 拜託不要停播航海王

內容 台視您好 您可知道6點播的航海王是我們全家人最準時聚在一起收看的節目嘛 昨天看到廣告說 過幾天要換成灌籃高手 天阿 很難接受 剛開始(去年)原本家裡只有一個人在看 其他人跟著看 也覺得挺新鮮的 就一直收看下去 結果突然卡掉換成獵人 又過一陣子復播 又回頭重播航海王 終於好不容易看到去年未看完的那些片段 結果又

要被換掉 我們不看網路播的 不看衛視中文台播的 只因為支持台視萬般的無奈...倒數2天了
回覆 親愛的觀眾您好感謝您寶貴的意見 "航海王"的播映在此告一段落請每周日收看最新的"航海王" 我們還有很多很受歡迎和好看的卡通請繼續支持謝謝！

【社教】
118419-1 主題 詢問《樂活養生功》有無DVD。
內容 詢問《樂活養生功》有無DVD。(告知電話02-2760-6366。)

118473-1 主題 詢問10/25《健康好簡單》中羅明宇醫師介紹的雙冬沙參潤喉茶材料。
內容 詢問10/25《健康好簡單》中羅明宇醫師介紹的雙冬沙參潤喉茶材料。(告知麥門冬7克、天門冬7克、沙參7克。)

118518-1 主題 詢問《健康好簡單》報導「雙枝祛麻茶」藥材內容。
內容 詢問《健康好簡單》報導「雙枝祛麻茶」藥材內容。(告知材料:桂枝3錢、桑枝3錢、細辛2錢、雞血藤3錢、大棗5枚、甘草2錢。)

【影集】
118089-1 主題 想尋找影集
內容 請問 台視公司內還能找的到於1994年5月28日開始播放的金剛戰士這部影集嗎?? 若找的到有販售嗎??
回覆 親愛的觀眾: 感謝您的來信有關您詢問的金剛戰士影集為當時台視外購的影片目前台視已無播映權利也無留存影帶及發行相關影音產品請繼續支持台視各項精彩節目謝謝

新聞專題節目類

【新聞類】

117908-1 主題 詢問10/1《晚間新聞》報導羊肉爐店家。

內容 詢問10/1《晚間新聞》報導羊肉爐店家。（告知電話02-25971818、02-26584885。）

117954-1 主題 詢問9/26《晚間新聞》報導『北方徐州菜羊蠍子 連骨帶肉嗆辣』店家。

內容 詢問9/26《晚間新聞》報導『北方徐州菜羊蠍子 連骨帶肉嗆辣』店家。(告知電話0953-809-100。)

117964-1 主題 詢問10/3《晚間新聞》報導「美味排骨酥 米酒醃兩小時再酥炸」店家。

內容 詢問10/3《晚間新聞》報導「美味排骨酥 米酒醃兩小時再酥炸」店家。(告知電話02-2896-1119。)

117973-1 主題 詢問10/1《晚間新聞》報導『秋意漸濃「芋香冬瓜」羊肉爐暖胃』店家。

內容 詢問10/1《晚間新聞》報導『秋意漸濃「芋香冬瓜」羊肉爐暖胃』店家。(告知電話02-25971818、02-26584885。)

118039-1 主題 詢問10/8《晚間新聞》報導「來去玩小赤壁 賞碧潭美景吃美食」熱炒店家。

內容 詢問10/8《晚間新聞》報導「來去玩小赤壁 賞碧潭美景吃美食」熱炒店家。(告知電話02-29132532、02-29125612。)

118092-1 主題 詢問10/9《晚間新聞》報導『來去台北後花園 內湖採果吃美食　百香果也入菜』店家。

內容 詢問10/9《晚間新聞》報導『來去台北後花園 內湖採果吃美食百香果也入菜』店家。(告知電話02-27902492。)

118235-1 主題 詢問 10/12《晚間新聞》報導『迷你金針花海隱身在台北老泉里』店家。
內容 詢問 10/12《晚間新聞》報導『迷你金針花海隱身在台北老泉里』店家。(告知電話電話 02-29372480，02-29384788。)

118241-1 主題 詢問 10/15《晚間新聞》報導「煤礦坑變身 內湖新福本坑好好玩」鵝肉店家。
內容 詢問 10/15《晚間新聞》報導「煤礦坑變身 內湖新福本坑好好玩」鵝肉店家。(告知電話 02-2627-7278。)

118298-1 主題 詢問 10/18《晚間新聞》報導「新店放山土雞 仙草入菜清熱解毒」店家。
內容 詢問 10/18《晚間新聞》報導「新店放山土雞 仙草入菜清熱解毒」店家。(告知電話 02-26665282。)

118364-1 主題 詢問 10/18《晚間新聞》報導『新店放山土雞仙草入菜清熱解毒』店家。
內容 詢問 10/18《晚間新聞》報導『新店放山土雞仙草入菜清熱解毒』店家。(告知電話 02-26665282。)

118365-1 主題 詢問 10/22《午安您好》報導『家具促銷殺紅眼 12 萬鑽椅賣 999 元』店家。
內容 詢問 10/22《午安您好》報導『家具促銷殺紅眼 12 萬鑽椅賣 999 元』店家。(告知台北市文昌家具街。)

118406-1 主題 詢問 10/23《晚間新聞》報導「板橋半日遊啖美食 泰國三寶入菜」店家。
內容 詢問 10/23《晚間新聞》報導「板橋半日遊啖美食 泰國三寶入菜」

店家。(告知電話 02-82573903。)

118460-1 主題 詢問 10/25《晚間新聞》報導「陽明山私密景點 必吃文大羊肉羹」店家。
內容 詢問 10/25《晚間新聞》報導「陽明山私密景點 必吃文大羊肉羹」店家。(告知電話 02-28611710。)

118466-1 主題 詢問 10/25《晚間新聞》報導『陽明山露天咖啡廳』店家。
內容 詢問 10/25《晚間新聞》報導『陽明山露天咖啡廳』店家。(告知電話 02-28619088。)

118530-1 主題 詢問 2004/12/21 新聞報導『針灸可長高 只限青少年』醫師。
內容 詢問 2004/12/21 新聞報導『針灸可長高 只限青少年』醫師。(查詢後告知 2004/12/17 報導為台北市立中醫院吳建隆醫師。)

118536-1 主題 詢問 10/29《晚間新聞》報導『來去士林「八芝蘭」玩水享用美食』店家。
內容 詢問 10/29《晚間新聞》報導『來去士林「八芝蘭」玩水享用美食』店家。(告知電話 02-28345959。)

118545-1 主題 鹿港小吃宴在哪裡?
內容 您好,日前在 10/30 禮拜二的台視晚間新聞讀到,在鹿港有鹿港小吃宴 21 道菜 300 元,請問要去哪裡找?怎麼聯絡?是 1 桌 300 還是一人 300 呢?
回覆 1.請洽詢主辦單位鹿港鎮公所。 2.聯絡電話 :04-7772006。 3.一人 300,一桌 3000,這是鹿港冬遊季活動,有限名額,須事先聯絡洽詢。

【專題類】

117912-1 主題 新版熱線追蹤

內容 熱線追蹤今天畫面看起來怎麼怪怪的,看了半天才知道可能是改成高畫質, 怎麼之前的還比較好,現在這樣,感覺好像在看五六年前的台灣縱橫(不是前年的喔,是更早的), 坦白說,反而還希望恢復成之前,感覺習慣的多,也比較有台視特有的主持人開場退場方式(和晚間新聞一樣)

回覆 黃小姐感謝您長久以來對熱線追蹤的支持與建議，我們將盡快予以改進。

數位財經台

117930-1 主題 詢問財經台 10/15 是否播出《股市即時通》擔心看不到股票指數畫面。

內容 詢問財經台 10/15 是否播出《股市即時通》擔心看不到股票指數畫面。(告知節目名稱皆調整為台視新聞，且不會連線非凡電視台的股市分析，股票指數畫面維持正常。)

118116-1 主題 抱怨影響付費看 MOD 財經台的觀眾權益。

內容 詢問財經台《財經早報》為何沒有播出。抱怨影響付費看 MOD 財經台的觀眾權益。(說明節目名稱皆調整為台視新聞，取消連線非凡新聞及股市分析，09：00 起的股票指數畫面維持正常。)

118129-1 主題 請問為何台視財經台早上的非凡新聞即時報股市節目停了

內容 請問為何從今天開始，台視財經台早上本來是非凡的即時股市現場節目，為何全部拿掉了，這樣對我們要及時關心最新行情，又沒有第四台的朋友，只能透過數位電視收看很不公平，請把節目時刻表調

回，不然我們真的沒法有最新的財經資訊台可看
回覆 謝謝您的指教,有關新聞內容我們正逐步調整中，將與主頻道新聞有所區隔。

118246-1 主題 MOD 用戶詢問財經台《財經早報》為何沒有播出。
內容 MOD 用戶詢問財經台《財經早報》為何沒有播出。相同節目移到哪一台播出。(說明已取消連線非凡財經且將逐步調整台視財經台內容感謝觀眾支持。)

工程收視類
117924-1 主題 數位電視收訊反應
內容 你好,敝姓周,住新北市八里區米倉國小附近,地址大約在龍米路二段117巷,家中是使用機上盒,並已把天線放在陽台邊,不管朝陽明山或觀音山方向,收訊最好是客家.公視.民視,再來是華視.中視,而台視訊號最差,但看過台視一些節目很不錯,但訊號差很可惜,請問可以改善嗎?謝謝.
回覆 一、回電得知其目前用菱形天線且置於朝龍米路之邊窗戶，收視信號一直不穩。二、告知必須在屋頂裝設室外天線，且接收方向朝龍形五路聖心女中後方，即可正常收視數位。

118064-1 主題 數位電視收不到信號
內容 我住新北市淡水區，最近一個多月台視的數位電視突然收不到，但其他台都正常，天線不管怎麼移動都沒用，我看很多人在貴台【影視論壇 >>數位電視 - 工程區】(http://bb.ttv.com.tw/bb/viewforum.asp?forum=153)留言都沒人理，到底怎麼回事？
回覆 回電無人應答，透過電郵告知: 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。

118079-1 主題 HD 亂碼

內容 家裡禾聯電視機 收中視華視民視的 HD 都看得清 唯獨貴台 HD 看不到 請問有何方式可解決

回覆 直接透過電郵告知我們使用的是標準產品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 禾聯電視 電洽 0800-667-999

118090-1 主題 訊號不良

內容 你好：我是安裝數位盒收看電視，已很多年了，之前貴台收訊都很好，無訊號不良、停格，但最近常常無訊號，螢幕呈黑色，有時畫面又不清楚，貴台 3 個數位台都是一樣。

回覆 一、回電得知家住台中縣清水中興路附近，近日看台視及民視時畫面常出現馬賽克或停格。二、轉知責任台民視給予協助處理。

118285-1 主題 無法收到訊號

內容 本人住在台南市東區，電視使用圓剛科技的天線 AV80，天線裝在室外面向旗山方向，為何只能看到民視的 4 個台，其他電視台都接收不到訊號?包括貴公司的訊號。

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。

觀眾服務

118016-1 主題 詢問「第 49 屆金馬獎」的時間及購票資訊。
內容 詢問「第 49 屆金馬獎」的時間及購票資訊。(告知時間 11/24(六)晚間 17:30~23:00，索票事宜可上金馬獎官網查詢。)

118542-1 主題 七十及七十七年雙十國慶?兵大典實況
內容 請問有 DVD 可能購買嗎?因為對我們非常具紀念意義
回覆 親愛的觀眾: 感謝您的來信 民國 70 年及 77 年雙十國慶典禮 皆為各台共同轉播 並未發行影音相關產品(DVD) 謝謝

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。