

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一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

　　台視一百零一年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百零一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　18

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。

◎一百零一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。

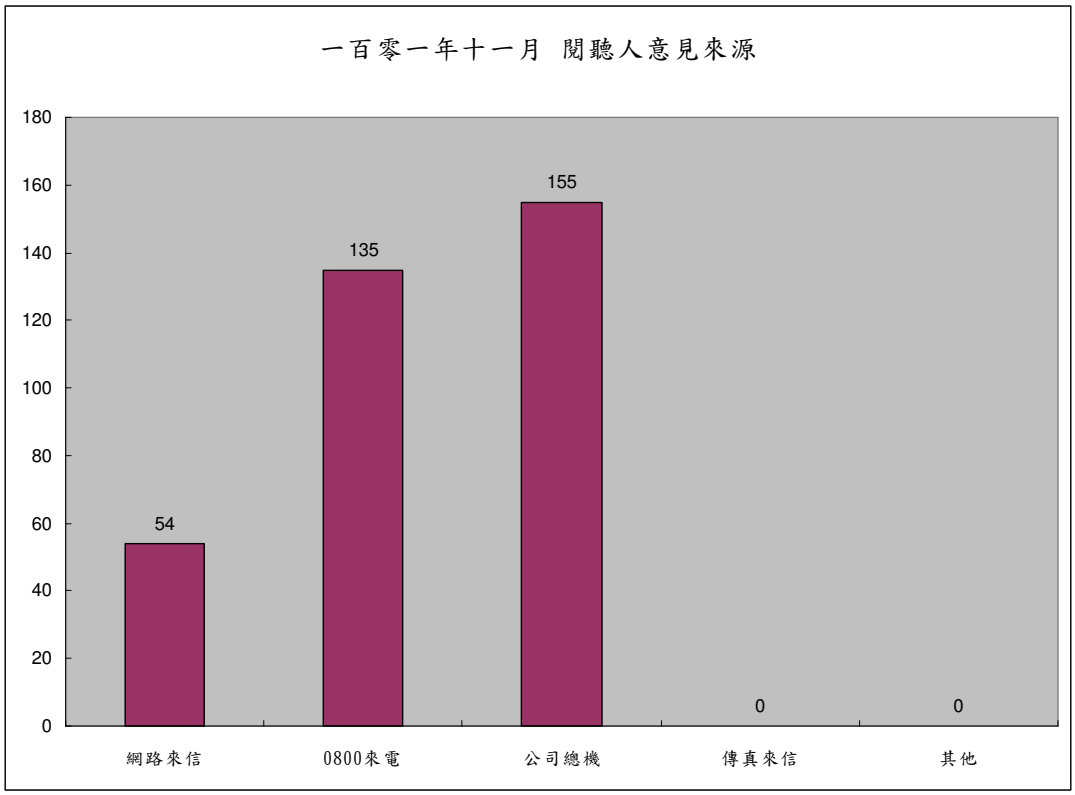
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年十一月一日至十一月三十日

閱聽人意見總件數 344 件。

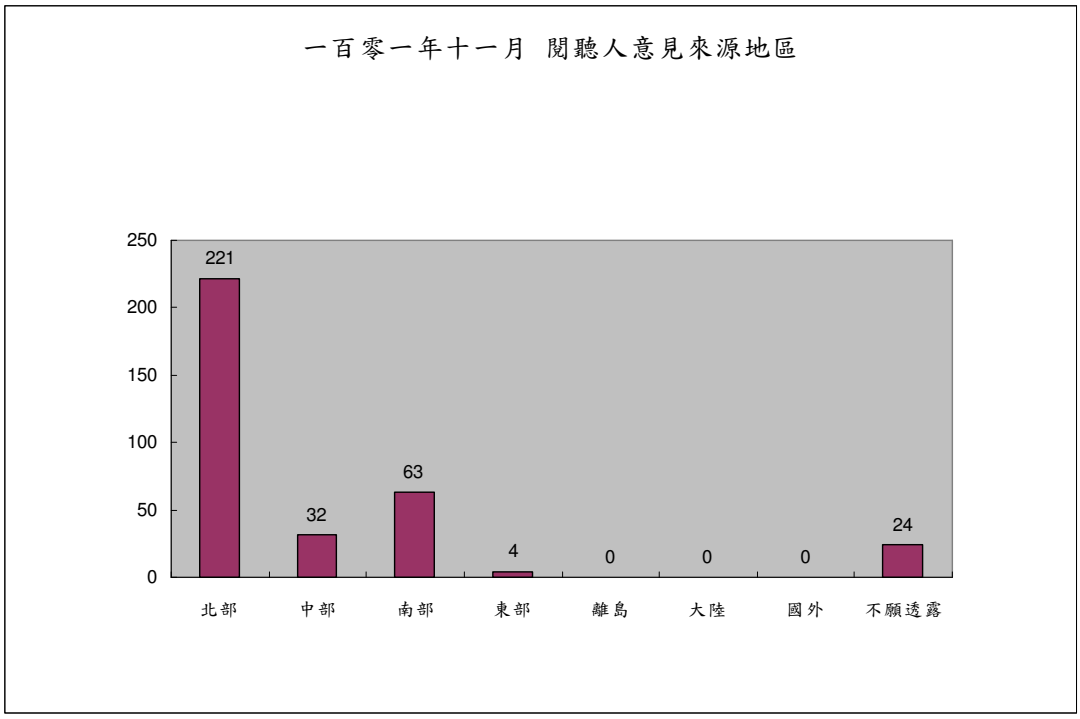
【閱聽人意見來源】

十一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	54	135	155	0	0



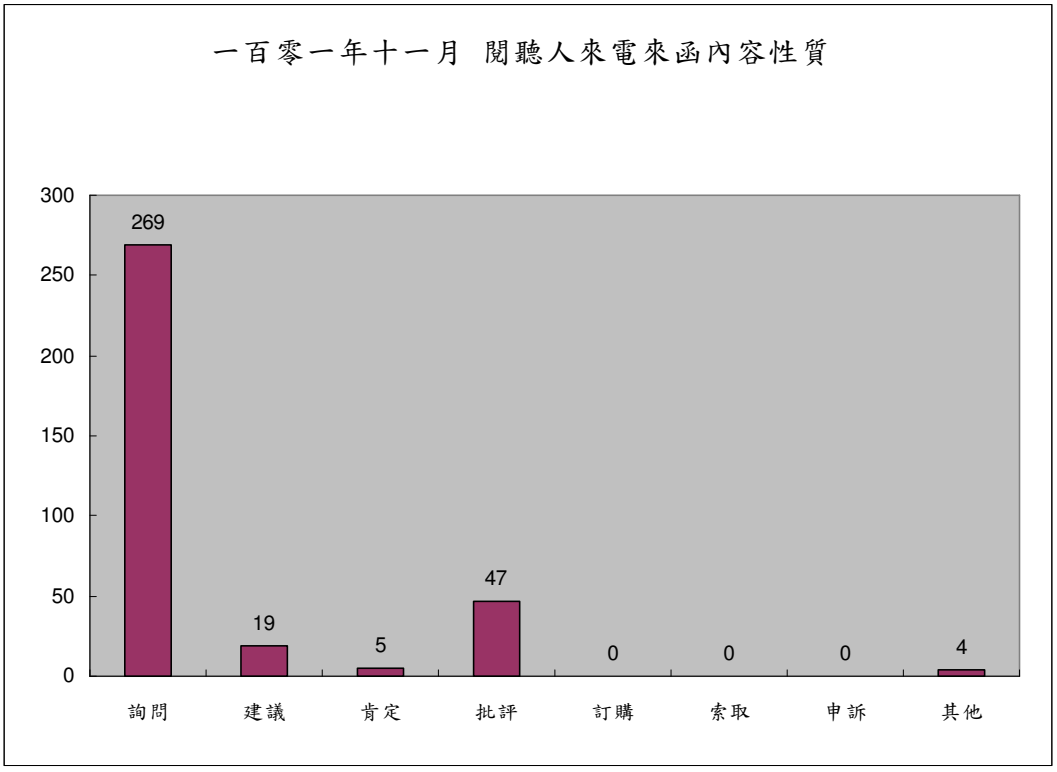
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	221	32	63	4	0	0	0	24



【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
	269	19	5	47	0	0	0	4



【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
	290	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	健康好簡單	50	第六名	樂光寶盒	18
第二名	非凡大探索	40	第七名	後宮	12
第三名	美食好簡單	21	第八名	楊麗花歌仔戲	10
第四名	金馬獎	20	第九名	超級偶像 Super Idol	9
第五名	晚間新聞	20	第十名	罪美麗	9





五、台視公司一百零一年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

118676-1 主題 詢問《陽光正藍》為何突然沒有播出。

內容 詢問《陽光正藍》為何突然沒有播出。(告知 11/1 全劇已播畢。)

118922-1 主題 詢問《後宮》為何突然停播。

內容 詢問《後宮》為何突然停播。(告知 11/22 全劇已播畢。)

118938-1 主題 肯定《東華春理髮廳》好看。

內容 肯定《東華春理髮廳》劇情好看，六月很可愛演員都演的很好。(感謝觀眾支持。)

118942-1 主題 請回電告知之前八點檔《巔峰時代》在日月潭拍攝的飯店名稱。

內容 請回電告知之前八點檔《巔峰時代》在日月潭拍攝的飯店名稱。

回覆 您好，已播打電話給您，但轉至語音信箱，因此已在您的語音留言中回覆，劇中在日月潭拍攝的飯店名稱為「雲品飯店」，再次感謝您的來電，謝謝。

【綜藝】

118584-1 主題 常看到一半沒聲音

內容 我想問一下為什麼我每禮拜六看王子勿約會 常看到一半電視台就會突然靜音ㄋ 有時看到很想直接轉別台不看ㄌ 真勿有點小小生氣希望能改進

回覆 親愛的觀眾 感謝您的來信 有關您提及的問題 經查台視播出的訊號是正常的 請向您所在地的上架系統業者做查詢 應是系統業者機

房的問題 提供給您參考 謝謝

118654-1 主題 關於王子的約會
內容 您好，我是想請問如何尋找到王子的約會哈林唱的"在一起"，他好像沒有在市面上賣，其實我是想在婚禮上放這首歌，真的好好聽唷，不過上網找都只有他在哈令營上唱的，想請問有沒有辦法可以取得這首歌，下禮拜就是婚禮了，真的很希望可以放這首歌，麻煩看到此留言的先生或小姐可以幫幫我，拜託了~謝謝
回覆 回覆目前市面上沒有此音樂，需等哈林年底發片才會有。

【社教】
118910-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓吳明珠聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》來賓吳明珠聯絡方式。(告知電話 02-89316199。)

新聞專題節目類
【新聞類】
118598-1 主題 詢問 10/24《晚間新聞》報導『大稻埕半日遊燙魷魚豬腳』店家。
內容 詢問 10/24《晚間新聞》報導『大稻埕半日遊燙魷魚豬腳』店家。(告知電話 0922-111-682。)

118599-1 主題 詢問 10/25《晚間新聞》報導『陽明山私密景點』店家。
內容 詢問 10/25《晚間新聞》報導『陽明山私密景點 必吃文大羊肉羹露天咖啡廳』店家。(告知電話 02-28611710、02-28619088。)

118628-1 主題 詢問 11/5《午安您好》報導「蓮子悶鴨熬 7 小時 湯頭

鮮甜不上火」店家。
內容 詢問11/5《午安您好》報導「蓮子悶鴨熬7小時 湯頭鮮甜不上火」店家。(告知電話03-5949339。)

118678-1 主題 詢問11/9《晚間新聞》報導「天冷吃火鍋 純天然食材健康取向」店家。
內容 詢問11/9《晚間新聞》報導「天冷吃火鍋 純天然食材健康取向」店家。(告知電話04-3608-9099。)

118739-1 主題 詢問11/10《晚間新聞》報導『天冷吃火鍋純天然食材健康取向吃到飽』店家。
內容 詢問11/10《晚間新聞》報導『天冷吃火鍋純天然食材健康取向吃到飽』店家。(告知電話04-36089099。)

118808-1 主題 詢問11/18《晚間新聞》報導「鮪魚海鮮鍋 鮮甜回甘」店家。
內容 詢問11/18《晚間新聞》報導「鮪魚海鮮鍋 鮮甜回甘」店家。(告知電話02-28985562。)

118816-1 主題 詢問11/19《晚間新聞》報導『士林賞菊啖熱炒宮保雞丁加皮蛋 平價熱炒』店家。
內容 詢問11/19《晚間新聞》報導『士林賞菊啖熱炒宮保雞丁加皮蛋 平價熱炒』店家。(告知電話02-28838851。)

118828-1 主題 詢問11/20《晚間新聞》報導『鮑魚粥海鮮料多』店家。
內容 詢問11/20《晚間新聞》報導『鮑魚粥海鮮料多』店家。(告知電話02-22531234。)

118839-1 主題 詢問11/17《午安您好》報導「宜蘭鮮肉小籠湯包」店

家。
內容 詢問 11/17《午安您好》報導「宜蘭鮮肉小籠湯包」店家。(告知電話 03-9325641。)

118961-1 主題 詢問 7/25《晚間新聞》報導『越南咖哩雞腿肉 』店家。
內容 詢問 7/25《晚間新聞》報導『越南咖哩雞腿肉 搭法國麵包絕配』店家。(告知電話 02-26927015。)

數位財經台
118569-1 主題 台視財經台「早上 7 點節目」問題
內容 您好： 我想請問台視財經台早上 7 點節目，之前為非凡的財經新聞 目前已改為台視早安您好，是否會再調整回非凡的財經新聞
回覆 財經台節目內容會逐步調整!不再與非凡新聞台連線。

數位綜合台
118577-1 主題 詢問綜合台 11/1《非凡大探索》日式居酒屋店家。
內容 詢問綜合台 11/1《非凡大探索》日式居酒屋店家。(告知電話 03-4265856。)

118591-1 主題 詢問綜合台 11/4《非凡大探索》報導『砂鍋魚頭』店家。
內容 詢問綜合台 11/4《非凡大探索》報導『砂鍋魚頭』店家。(告知電話 0933446507。)

118641-1 主題 詢問 11/4 綜合台《非凡大探索》宜蘭火鍋店家。
內容 詢問 11/4 綜合台《非凡大探索》宜蘭火鍋店家。(告知電話 02-27662888。)

118675-1 主題 詢問11/9綜合台《非凡大探索》牛奶海鮮鍋店家。
內容 詢問11/9綜合台《非凡大探索》牛奶海鮮鍋店家。(告知電話02-25314598。)

118692-1 主題 詢問11/11綜合台《非凡大探索》信義區美食吃到飽牛排店家。
內容 詢問11/11綜合台《非凡大探索》信義區美食吃到飽牛排及平價四川滷味店家。(告知電話02-27659762、0926765661。)

118731-1 主題 詢問綜合台11/9《非凡大探索》報導『粥火鍋』店家。
內容 詢問綜合台11/9《非凡大探索》報導『粥火鍋』店家。(告知電話02-25153519。)

118803-1 主題 詢問11/18綜合台《非凡大探索》鎮瀾宮粉腸店家。
內容 詢問11/18綜合台《非凡大探索》鎮瀾宮粉腸店家。(總值日員：陳厚裕-已告知電話0910-597631。)

118807-1 主題 詢問11/19綜合台《非凡大探索》創意雞排和魷魚包飯店家。
內容 詢問11/19綜合台《非凡大探索》創意雞排和魷魚包飯店家。(告知電話02-33223533、0953909662。)

118817-1 主題 詢問綜合台《非凡大探索》報導「迪化街手工粿」店家。
內容 詢問綜合台《非凡大探索》報導「迪化街手工粿」店家。(告知電話02-25982956。)

118836-1 主題 詢問11/21綜合台《非凡大探索》鐵板燒吃到飽店家。

內容 詢問 11/21 綜合台《非凡大探索》鐵板燒吃到飽及古早味米糕店家。(告知電話 07-5506332、07-5512151。)

118900-1 主題 詢問 11/26 綜合台《非凡大探索》雙拼牛排店家。
內容 詢問 11/26 綜合台《非凡大探索》雙拼牛排及複合式川菜店家。(告知電話 02-27731886、02-27329226。)

118974-1 主題 詢問綜合台 11/27《非凡大探索》報導『古亭巷弄食堂』店家。
內容 詢問綜合台 11/27《非凡大探索》報導『古亭巷弄食堂』店家。(告知電話 02-83691785。)

118977-1 主題 詢問 11/29 綜合台《非凡大探索》棋盤包心粉圓店家。
內容 詢問 11/29 綜合台《非凡大探索》棋盤包心粉圓及手掌司目魚店家。(告知電話 03-2333238、03-8331084。)

工程收視類
118632-1 主題 數位電視收訊
內容 台中市大里區，從 11 月開始，數位電視台視全部四台有時可收到訊號，有時又完全收不到訊號，請問是什麼問題？其他台收訊都沒有問題。
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。

118686-1 主題 反映數位電視經常出現馬賽克。

內容 反映近三週數位電視無線三台中只有台視經常出現馬賽克畫面造成收視困擾。(總值日員：王玫瑰-轉請專人回覆處理。)
回覆 隨即回電何先生，得知其大樓仍沿用舊式類比天線致使數位接收信號不穩，已告知其更換數位高增益專屬室外天線，方向可朝陽明山或楊梅店子湖，即可改善數位信號品質。

118802-1 主題 HD 與 SD 時間差
內容 請問為甚麼用 HD 與 SD 觀賞節目時會有時間差? HD 約快了 3 秒如果要對時應該以哪一個為準? 謝謝!
回覆 已告知數位播出都經過數位壓縮所以都會有時間延遲，而本台之 HD 與 SD 因採用不同廠牌編碼器故延遲時間不同，尤其 SD 有採用統計多工所以延遲更多，若需校正時間請撥電話 117(報時台)。

觀眾服務
118647-1 主題 詢問《罪美麗》演員席曼寧、林美秀之前出席勵馨基金會的聯絡方式。
內容 詢問《罪美麗》演員席曼寧、林美秀之前出席勵馨基金會的聯絡方式。(告知電話 02-66373895。)

118681-1 主題 台視 50 周年廣告歌
內容 哈囉 想要請問台視 50 周年廣告的那首英文歌，是叫什麼名字呢？謝謝喔
回覆 已回覆: 歌名 What a Wonderful World - 演唱者 Louis Armstrong

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。