

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年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

台視一百零二年二月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年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，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。

台視一百零二年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。

◎一百零二年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一百零二年二月，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。

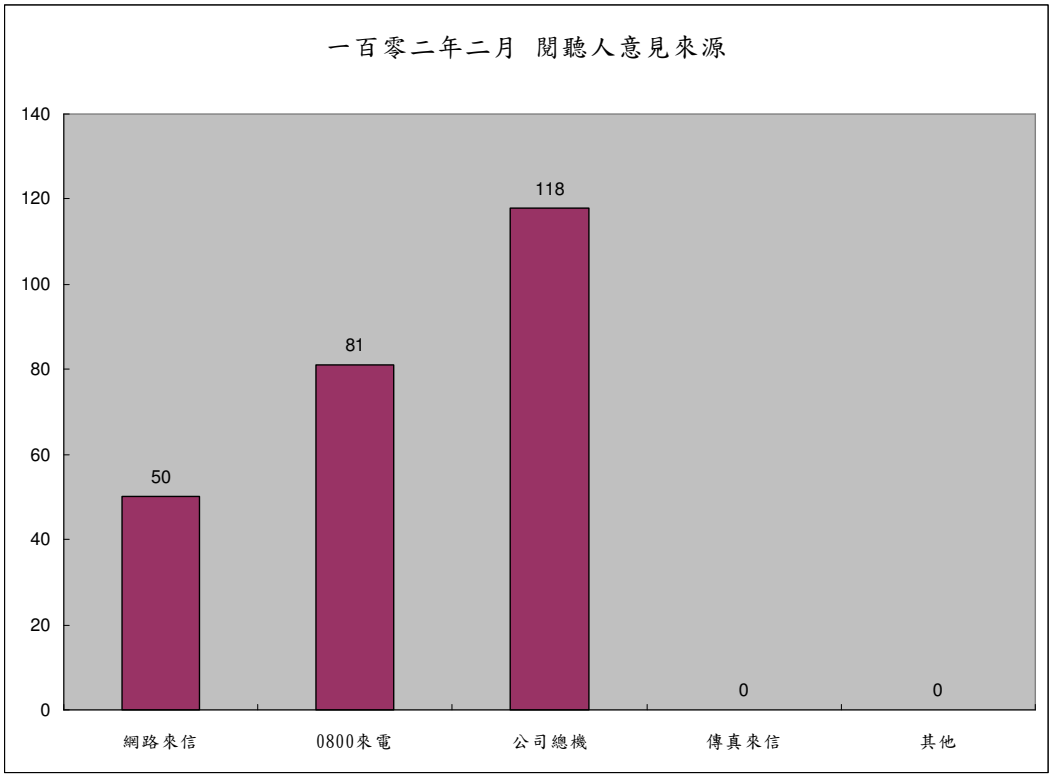
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年二月一日至二月二十八日

閱聽人意見總件數 249 件。

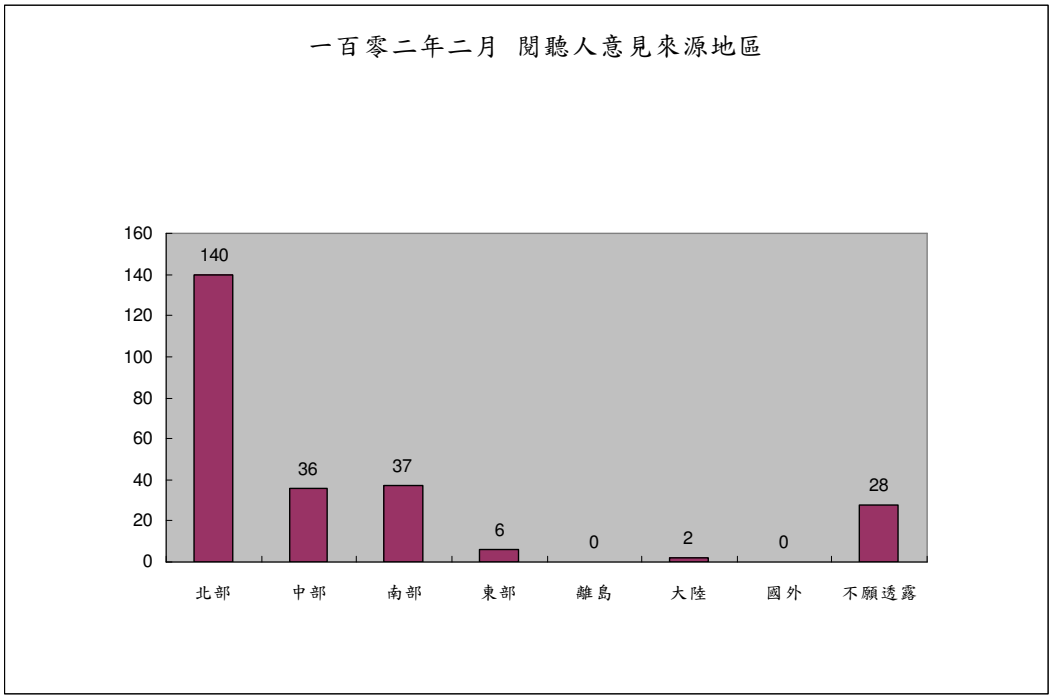
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	50	81	118	0	0



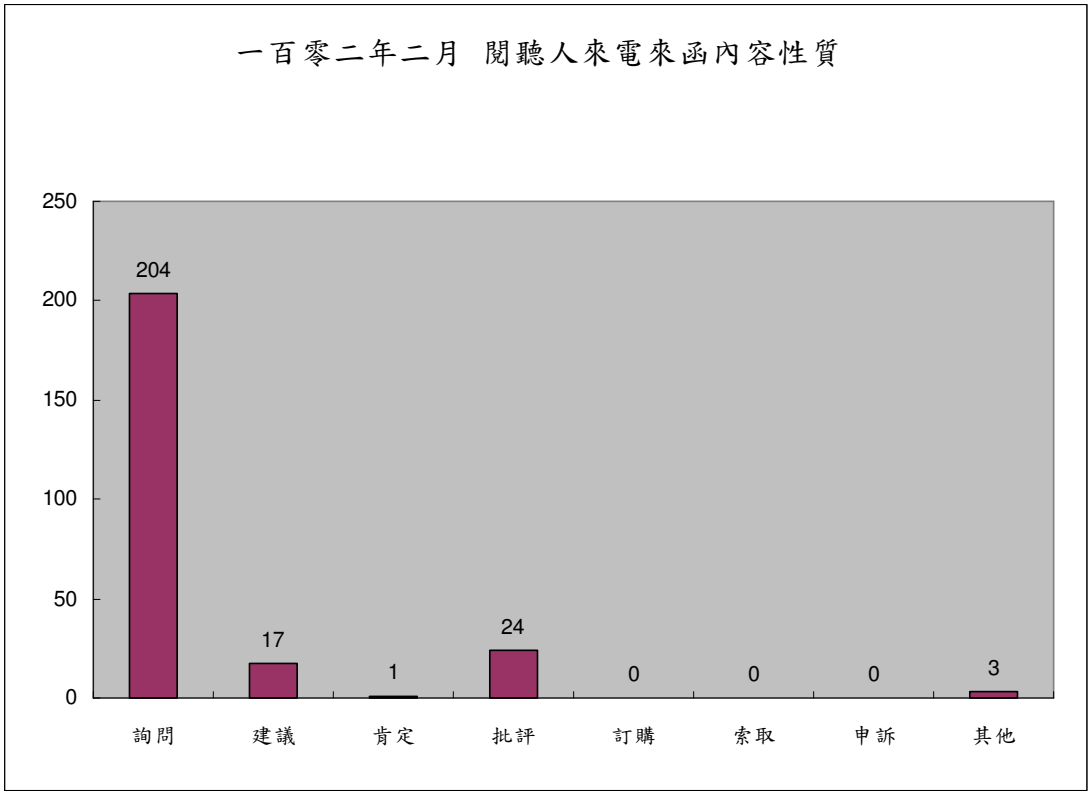
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	140	36	37	6	0	2	0	28



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	204	17	1	24	0	0	0	3



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	199	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	奧斯卡頒獎典禮	24	第六名	美食好簡單	10
第二名	健康好簡單	20	第七名	超級巨星 紅白藝能大賞	10
第三名	非凡大探索	17	第八名	超級偶像 SUPER IDOL	10
第四名	晚間新聞	17	第九名	大唐女將樊梨花	6
第五名	王子的約會	10	第十名	百萬大明星	6



五、台視公司一百零二年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

120805-1 主題 詢問《大紅帽與小野狼》播出時間。

內容 詢問《大紅帽與小野狼》播出時間。(告知 2/28 起每週四晚間 10 點首播。)

【綜藝】

120730-1 主題 MOD 觀看

內容 請問為何以 MOD 收視每個星期六晚上 10:00 台視第 8 頻道都不是超級偶像，而是播映神話?謝謝。

回覆 親愛的觀眾: 感謝您的來信超級偶像 SUPER IDOL 為台視外購節目台視僅取得台灣地區無線電視播映權利並無 MOD 平台播放權利敬請見諒謝謝

【卡通】

120594-1 主題 詢問 2/10 晚間卡通《魔導少年》是否正常播出。

內容 詢問 2/10 晚間卡通《魔導少年》是否正常播出。(告知停播。)

【特別節目】

120588-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》何時播出。

內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》何時播出。(告知 2/9 晚間 7 點播出。)

120629-1 主題 詢問《85 奧斯卡頒獎典禮》播出時間。

內容 詢問《85 奧斯卡頒獎典禮》播出時間。(告知 2/25 上午 8:00 起星光大道開始直播。)

120790-1 主題 詢問《奧斯卡頒獎典禮》首播時間。
內容 詢問《奧斯卡頒獎典禮》首播時間。(告知 2/25 早上 8 點首播。)

120848-1 主題 詢問《85 奧斯卡頒獎典禮》直播何時會有中文字幕。
內容 詢問《85 奧斯卡頒獎典禮》直播何時會有中文字幕。(告知晚間 20：00 重播會有中文字幕。)

120877-1 主題 晚間奧斯卡播放
內容 你好! 首先謝謝今早的 live 奧斯卡頒獎典禮的播出! 不過因為早上要上班 滿心期待晚上的重播沒想到晚間播出 居然還搭配兩位中文的主播!!!! 讓我整個傻眼要聽頒獎典禮 要看字幕 要聽原音卻有兩位不知道在幹嘛的人 一直在旁邊講評!!!!!!拜託! 這又不是球賽!!!!!! 這真的很破壞原本的頒獎! 也很污辱台灣觀眾我們聽的懂英文就算不懂 也看的懂中文字目實在不懂你們到底在幹麼! 我只希望可以表達 真的很失望 好好的頒獎典禮就給你們毀了
回覆 奧斯卡頒獎典禮，於當晚八點重播，皆有設定為主聲道(原音)、副聲道(中文講評)，提供觀眾自行選擇所想要收聽的聲音選項，並於每段節目入口時皆有以字幕提醒觀眾朋友，如還是造成您的收視不便還盼請見諒。

120883-1 主題 請問奧斯卡的轉撥會再重撥嗎?
內容 請問奧斯卡的轉撥會再重撥嗎? 或在 YOUTOBE 上可找到你們的轉撥嗎? 覺得你們的翻譯很好哦 希望以後貴台都可以拿到奧斯卡的轉撥權就不用再看某台半調子的翻譯了
回覆 因版權緣故，本台已無重播之權利，也謝謝觀眾朋友對台視的指教。

新聞專題節目類

【新聞類】

120641-1 主題 詢問 2/2《晚間新聞》報導『德國原汁原味經典馬鈴薯麵疙瘩』店家。

內容 詢問 2/2《晚間新聞》報導『德國原汁原味經典馬鈴薯麵疙瘩』店家。(告知電話 02-8663-9666。)

120648-1 主題 詢問 2/1《晚間新聞》報導高雄臭豆腐店家。

內容 詢問 2/1《晚間新聞》報導高雄臭豆腐店家。(告知電話 0927-827130。)

120768-1 主題 詢問 2/15《晚間新聞》報導『地下室年菜餐廳』店家。

內容 詢問 2/15《晚間新聞》報導『地下室年菜餐廳』店家。(告知電話 02-28856168。)

120786-1 主題 詢問 2/15《晚間新聞》報導『山東燒雞酸辣入味』店家。

內容 詢問 2/15《晚間新聞》報導『山東燒雞酸辣入味』店家。(告知電話 02-28856168。)

120833-1 主題 詢問 2/10《晚間新聞》報導「150 元牛排套餐吃到飽」店家。

內容 詢問 2/10《晚間新聞》報導「150 元牛排套餐吃到飽」店家。(告知電話 04-23824699。)

120873-1 主題 請回電告知 2/25《午安您好》報導「帆布鞋女狂穿引足底筋膜炎」受訪者。

內容 詢問2/25《午安您好》報導「帆布鞋太硬 女狂穿引足底筋膜炎」受訪者吳濬哲醫師聯絡方式。
回覆 告知請聯絡台北市中山醫院

數位綜合台
120631-1 主題 詢問綜合台2/3《非凡大探索》報導「台南雞排」業者。
內容 詢問綜合台2/3《非凡大探索》報導「台南雞排」業者。(告知電話0972-624-496。)

120634-1 主題 詢問2/4綜合台《非凡大探索》花蓮跳舞蛋糕店家。
內容 詢問2/4綜合台《非凡大探索》花蓮跳舞蛋糕店家。(告知電話038322169。)

120666-1 主題 詢問2/6綜合台《非凡大探索》萬華豬腳店家。
內容 詢問2/6綜合台《非凡大探索》萬華豬腳及鄭記豬腳飯店家。(告知電話0920-867832、02-23711366。)

120897-1 主題 詢問2/27綜合台《非凡大探索》歐式吃到飽店家。
內容 詢問2/27綜合台《非凡大探索》歐式吃到飽店家。(告知電話02-28312729。)

120911-1 主題 詢問綜合台2/28《非凡大探索》報導『新莊線捷運牛肉麵』店家。
內容 詢問綜合台2/28《非凡大探索》報導『新莊線捷運牛肉麵』店家。(告知電話02-29937782。)

工程收視類
120602-1 主題 收視問題
內容 你好！我位於高雄市三民區鼎富路附近，收看貴電視台HD數位

頻道時，有 80 幾%收視頻率，但仍是不時定格無法正常收視，別的電視台與貴公司有相同收視頻率是可以收視的!不知是否可以改善方法？謝謝你！

回覆 一、回電得知其住家收看台視數位節目時，標準畫質三個節目正常，但高解析度節目無法正常收視常出現停格現象。二、已請其自行上禾聯電視官網下載韌體更新，或電洽 0800-667-999 查詢禾聯電視如何更新。

120632-1 主題 無法轉副語

內容 為甚麼不能轉副語??明明有跑出可以轉副語...可是怎麼轉就是無法轉成副語...中視跟華視同一時段的卡通都可以轉副語耶!!!!希望你們可以解決這個問題...感謝!

回覆 一、回電得知其住家為台南新永安有線系統收視戶。二、告知爾後若有雙語問題請優先去電新永安有線系統客服中心反映，藉由雙方信號比對即可澄清。三、本公司亦會去電了解，並給予必要之技術支援。

120698-1 主題 看不到台視

內容 我住板橋，我家已經好一陣子收不到台視的訊號了，請問這能如何解決？

回覆 回電得知家住公寓 5 樓的 3 樓，使用平版相框型天線置於室內接收數位電視信號。建議改裝戶外數位電視專用天線與電纜線，應可改善收視不穩定的情況。

120839-1 主題 無法收視

內容 自 2/8 突然斷訊,之後就全部無法收看到節目

回覆 一、回電得知其住家為五樓透天厝，簡易鞭型天線放在二樓鐵窗上，從去年七月後僅能收到台視數位節目其餘無法收看，最近 2/8 日起台視亦無法收視。二、告知接收天線不對，必須在屋頂架設新的數

位專屬室外天線即可有效改善數位收視。

觀眾服務

120760-1 主題 詢問戶外可否使用網路直接收看台視節目。

內容 詢問戶外可否使用網路直接收看台視節目。(告知戶外可使用機上盒行動接收。)

120797-1 主題 反映家中數位電視都找不到台視綜合台。(第四台收視戶)

內容 反映家中數位電視都找不到台視綜合台。(經詢問為第四台收視戶。告知數位頻道與第四台不同。)

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。