

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年三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

台視一百零二年三月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年三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。

台視一百零二年三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。

◎一百零二年三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三月，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。

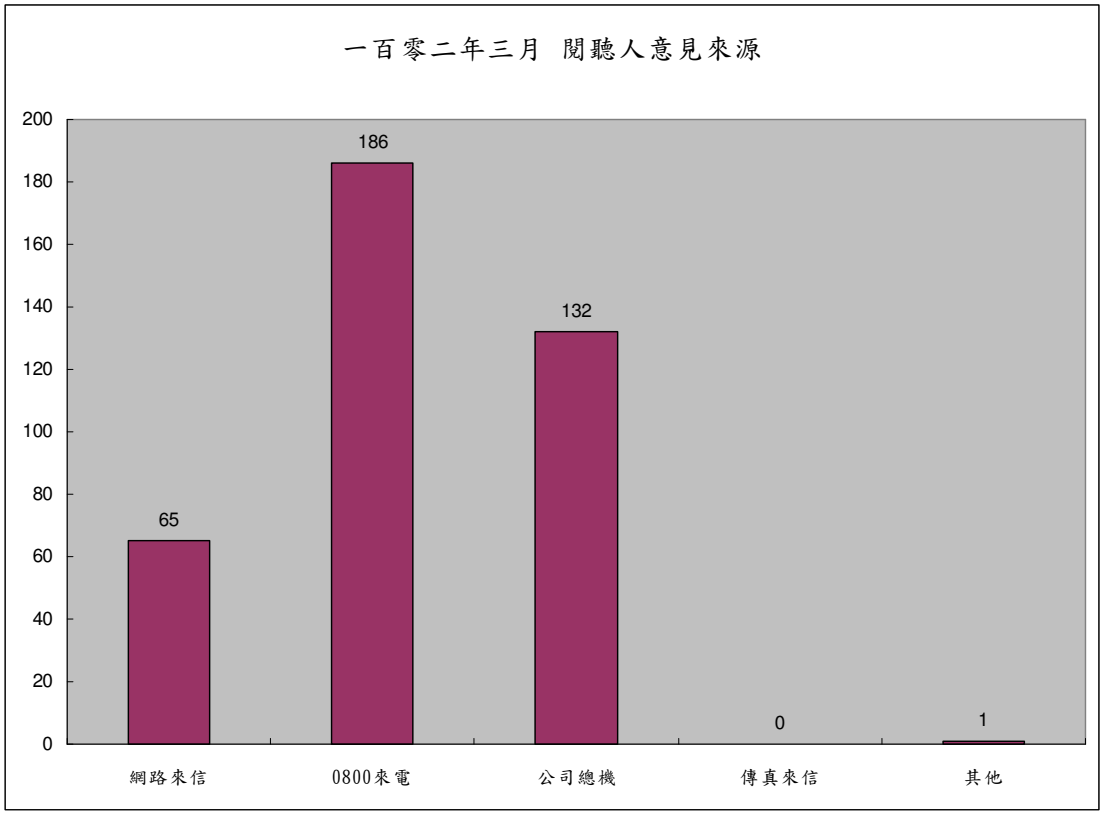
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年三月一日至三月三十一日

閱聽人意見總件數 384 件。

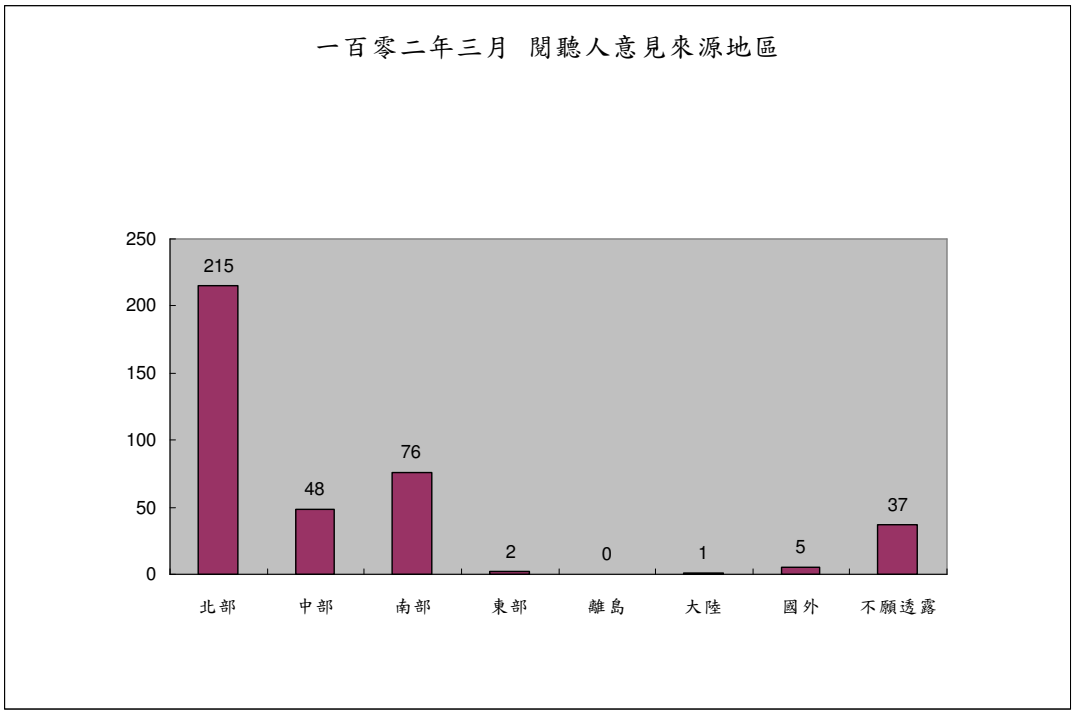
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	65	186	132	0	1



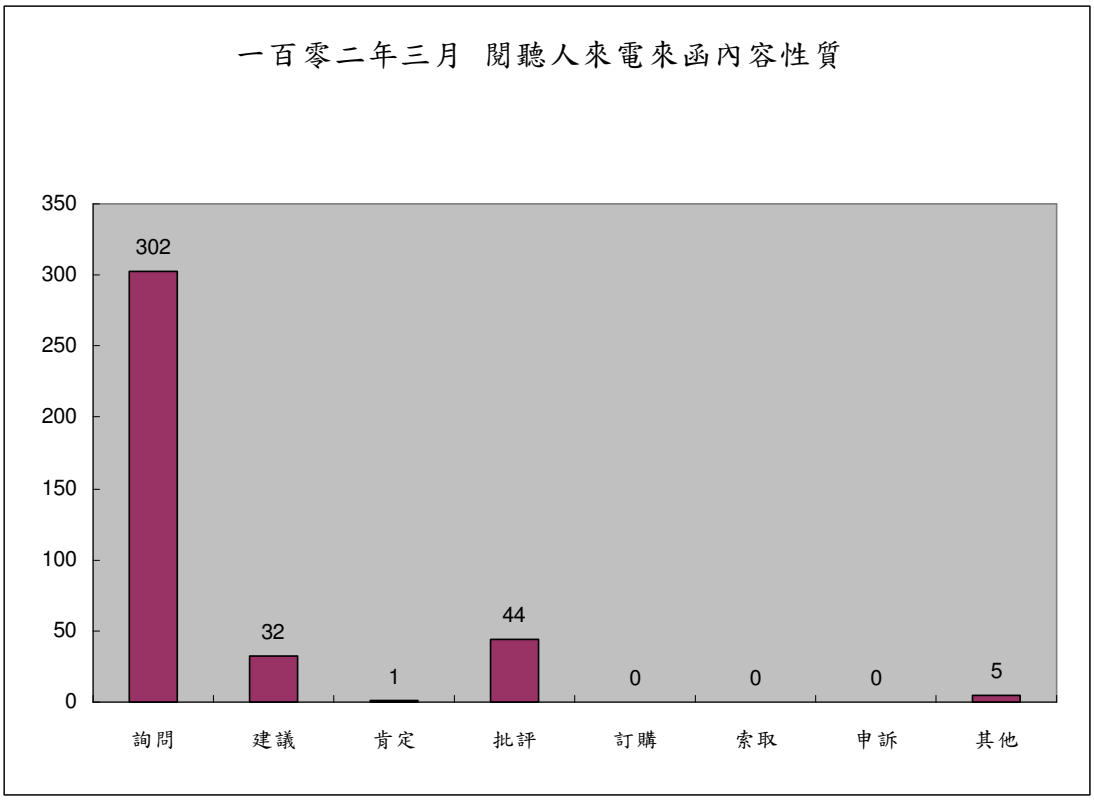
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	215	48	76	2	0	1	5	37



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	302	32	1	44	0	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	319	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	56	第六名	非凡大探索	20
第二名	樂光寶盒	39	第七名	王的女人	15
第三名	美食好簡單	25	第八名	王子的約會	12
第四名	超級偶像 Super Idol	22	第九名	百萬大明星	7
第五名	晚間新聞	21	第十名	航海王	7





五、台視公司一百零二年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

120961-1 主題 王的女人

內容 為何王的女人主聲道不是國語，很苦腦因家中的電視不能調

回覆 您好，非常感謝您收看台視「王的女人」，本節目每週一至週四晚間 8 點至 10 點(首播)、凌晨 12 點至 2 點(重播)皆是以主聲道國語、副聲道台語播出；下午 1 點至 3 點(重播)才是主聲道台語、副聲道國語播出，以上再次感謝您的來電。

120998-1 主題 請回電告知《罪美麗》鄭予恩鵝黃色外套購買方式。

內容 請回電告知《罪美麗》劇中鄭予恩所穿的鵝黃色外套購買方式。

回覆 您好，感謝您收看台視「罪美麗」，劇中鄭予恩鵝黃色外套的品牌為「MSPC」，台灣目前無進此外套，此件外套為造型師至日本購得，再次感謝您的來電！

121158-1 主題 93 版《倚天屠龍記》DVD

內容 台視的工作人員，你們好!我是來自香港的觀眾，首先很感謝你們在 20 年前製作了一部很好的《倚天屠龍記》，這電視劇真得讓人永不忘記。知道 貴台大約在 2006 發行了 DVD, 那時真得錯過了。請問一下現在還可以在台灣買到嗎?可以通過台灣的影視購物網買到嗎? 它很值得收藏的。謝謝!

回覆 親愛的觀眾: 感謝您對台視節目的支持與喜愛有關「倚天屠龍記」節目 DVD 建議您可詢問台視文化公司是否尚有留存本節目 DVD 台視文化公司電話:02-25785078 謝謝

121304-1 主題 留言反映《王的女人》4/1 起看不到後面集數。

內容 留言反映《王的女人》4/1 起就不播了那觀眾要去哪裡看 15 集以

後的內容。(說明《王的女人》3/28 是全劇播畢了。)

【綜藝】

121075-1 主題 詢問《樂光寶盒》為何沒有播出。

內容 詢問《樂光寶盒》為何沒有播出。(告知 3/6 播出最後一集。)

121167-1 主題 詢問周日 02：25《王子的約會》播出。

內容 詢問周日 02：25 的《王子的約會》為何他 02：20 打開電視才播不到幾分鐘就沒了。(告知《午夜特區王子的約會》播出時間為 00：20-02：25。)

【卡通】

120960-1 主題 海賊王

內容 怎麼又有馬賽克? 是怎樣?好好一部卡通來個五四三不想好好播就不要播看了火大

回覆 親愛的觀眾您好: 謝謝您支持台視卡通頻道<航海王>，關於節目內容的調整均依照 NCC 國家通訊傳播委員會的廣播電視法則規範。敬請知悉。

【社教】

121030-1 主題 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。

內容 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。(告知已出版提供台視文化電話洽詢。)

【特別節目】

120916-1 主題 詢問是否會再重播《奧斯卡頒獎典禮》。
內容 詢問是否會再重播《奧斯卡頒獎典禮》。(已說明因版權緣故，本台已無重播之權利，感謝觀眾支持。)

新聞專題節目類
【新聞類】
120938-1 主題 詢問 3/3《晚間新聞》報導網路爆紅早餐店家。
內容 詢問 3/3《晚間新聞》報導網路爆紅早餐店家。(告知電話 02-22532087。)

120952-1 主題 詢問 3/2《晚間新聞》報導『黑豚火鍋領鮮入饌多元料理專賣』店家。
內容 詢問 3/2《晚間新聞》報導『黑豚火鍋領鮮入饌多元料理專賣』店家。(告知 02-87717702。)

121179-1 主題 詢問 3/20《早安您好》報導『百貨公司北海道美食展』地點。
內容 詢問 3/20《早安您好》報導『百貨公司北海道美食展』地點。(告知台北忠孝 SOGO 百貨。)

121278-1 主題 詢問 3/24《晚間新聞》報導『牛小排麵僅 70 元』店家。
內容 詢問 3/24《晚間新聞》報導『牛小排麵僅 70 元』店家。(告知電話 02-25230726。)

121331-1 主題 詢問 3/23《晚間新聞》報導『補習一對一線上教學』業者。
內容 詢問 3/23《晚間新聞》報導『補習一對一線上教學』業者。(告知電話 02-27098668。)

數位財經台

121243-1 主題 詢問財經台改變型態是否還看的到收盤。

內容 詢問財經台改變型態是否還看的到收盤。(告知《財經午報》可看到。)

121305-1 主題 詢問財經台跑馬燈預告 4/1 播《股市即時通》內容。

內容 詢問財經台跑馬燈預告 4/1 起更改 08：45 播出《股市即時通》是不是沒有股市開盤了。(說明依舊是股市開盤內容。)

數位綜合台

120963-1 主題 詢問綜合台 3/6《非凡大探索》報導『長安東路熱炒』店家。

內容 詢問綜合台 3/6《非凡大探索》報導『長安東路熱炒』店家。(告知電話 02-25422266。)

120997-1 主題 詢問 3/8 綜合台《非凡大探索》台南麻花捲店家。

內容 詢問 3/8 綜合台《非凡大探索》台南麻花捲店家。(告知電話 06-5921003。)

121013-1 主題 詢問綜合台 3/9『板橋百元丼飯、米苔目』店家資料。

內容 詢問綜合台 3/9 不知道時什麼節目介紹『板橋百元丼飯、米苔目』店家資料。(告知節目為《非凡大探索》提供店家電話 02-89531733、0932-052-521。)

121043-1 主題 詢問綜合台 3/11《非凡大探索》報導『高雄乾濕鴛鴦鍋』店家。

內容 詢問綜合台 3/11《非凡大探索》報導『高雄乾濕鴛鴦鍋』店家。(告知電話 07-2616650。)

121049-1 主題 請回電告知綜合台 3/9《流行愛 PLAY》牛爾介紹安瓶品牌。
內容 請回電告知綜合台 3/9《流行愛 PLAY》中牛爾介紹的安瓶品牌。
回覆 已將相關產品資訊，回電告知觀眾!!(牛爾商品 客服專線：02-2799-8191) 網址:http://www.naruko.com.tw/shop/

121095-1 主題 詢問綜合台 3/13《非凡大探索》報導『江南菜吃到飽』店家。
內容 詢問綜合台 3/13《非凡大探索》報導『江南菜吃到飽』店家。(告知電話 07-3979397。)

121171-1 主題 詢問綜合台 3/19《非凡大探索》報導『一中街雞排』店家。
內容 詢問綜合台 3/19《非凡大探索》報導『一中街雞排』店家。(告知電話 04-22237229。)

121206-1 主題 詢問 3/21 綜合台《非凡大探索》壽喜燒店家。
內容 詢問 3/21 綜合台《非凡大探索》壽喜燒店家。(告知電話 02-23718195。)

121212-1 主題 詢問 3/21 綜合台《非凡大探索》日本料理。
內容 詢問 3/21 綜合台《非凡大探索》日本料理店家。(告知電話 03-4265856。)

工程收視類

121088-1 主題 詢問是否還有台視財經台。
內容 詢問是否還有台視財經台。家中頻道突然沒有財經台。(大樓共同天線)(告知財經台一直都在，說明先進行頻道重新掃描。)

121260-1 主題 收視差
內容 我住在楊梅地區自從改數位後,就無法再看到台視的節目了最近換了新電視還是不能看很苦惱
回覆 一、回電得知其家住楊梅富岡靠近湖口，研判是收龍潭店子湖或陽明山竹子山主站信號，自從去年七月高畫質播出後台視即無法收視。二、由於改看 SD 數位後天線與纜線皆沿用類比，已請其先更換為數位天線及寬頻纜線後，再將天線轉到主站，即可改善收視品質。三、若仍有疑問歡迎透過電郵 yang@ttv.com.tw 交換意見，再給予技術協助。

121272-1 主題 沒訊號
內容 為何全部電視台，只有貴電視台完全無法觀賞呢？
回覆 一、確認關子嶺主站發射正常。二、3/26 隨即回電得知其住家為三樓，屋頂有裝設室外天線，近一、二日台視無法收視。三、由於對數位不甚了解無法有效溝通，經協調南部台同仁於 3/27 實地查看後，發現其電視機後面電纜接頭鬆脫，經轉緊後台視即恢復正常收視。

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。