

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年四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

　　台視一百零二年四月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年四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　15

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。

台視一百零二年四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。

◎一百零二年四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 零二年四月，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。

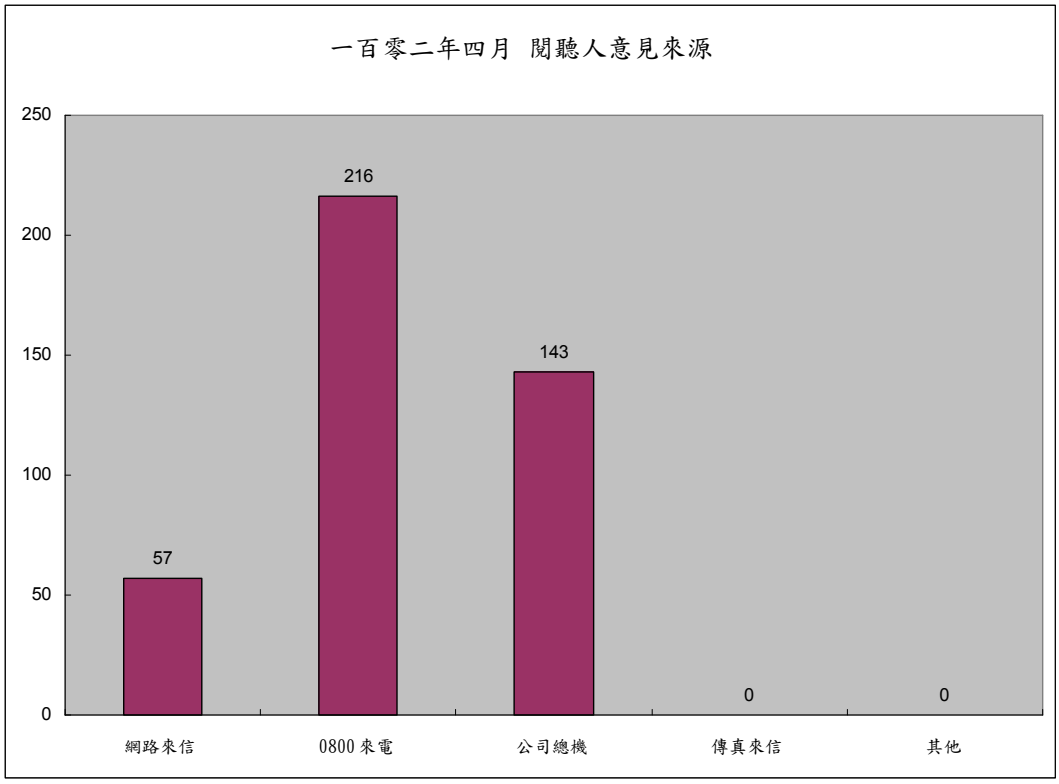
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年四月一日至四月三十日

閱聽人意見總件數 416 件。

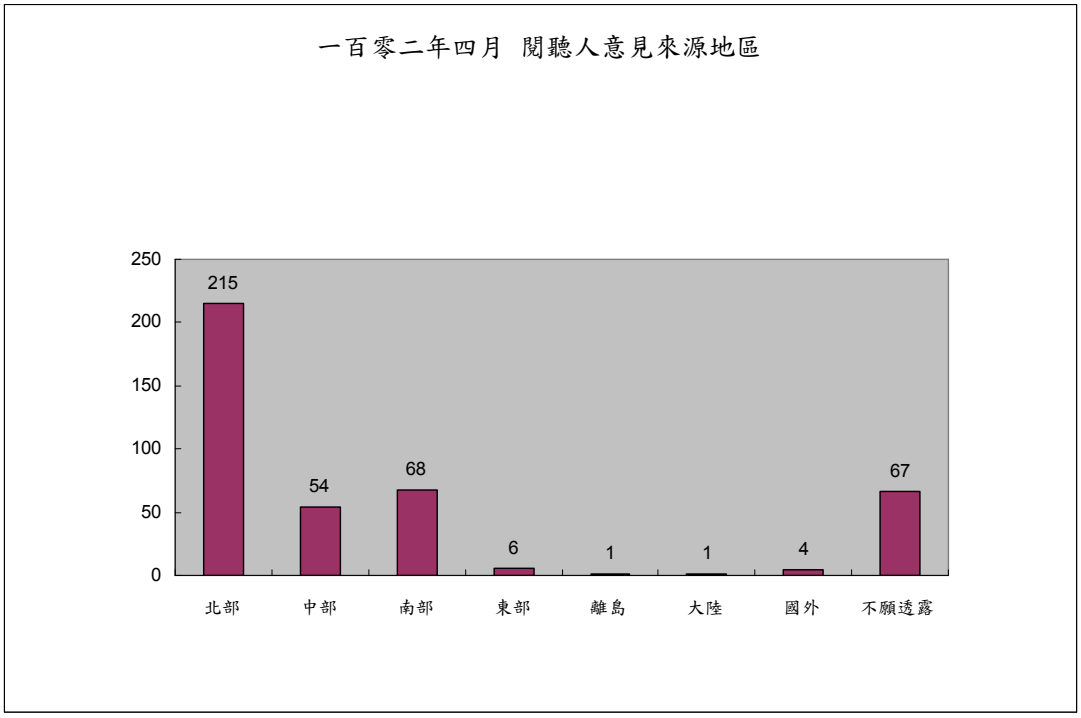
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	57	216	143	0	0



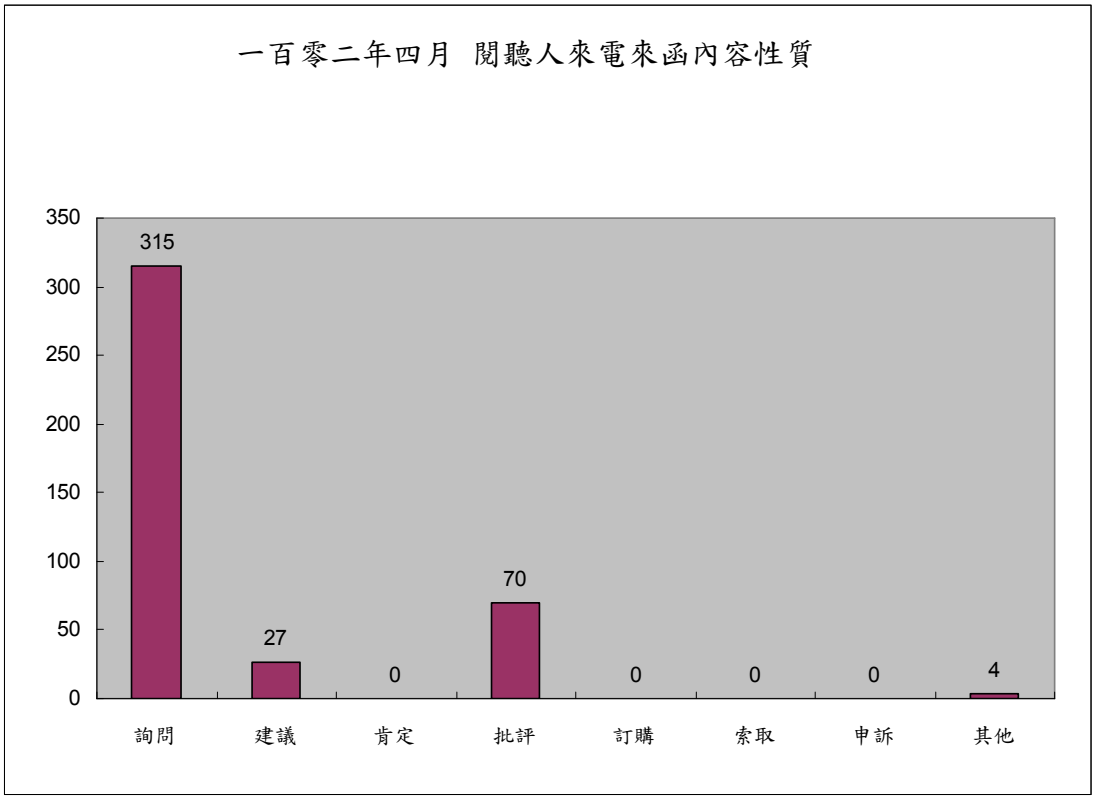
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	215	54	68	6	1	1	4	67



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	315	27	0	70	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	359	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	股市即時通	105	第六名	晚間新聞	16
第二名	健康好簡單	63	第七名	百萬大明星	12
第三名	王子的約會	25	第八名	新白娘子傳奇	10
第四名	非凡大探索	23	第九名	一代神相賴布衣	7
第五名	美食好簡單	17	第十名	午安您好	7



五、台視公司一百零二年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

121540-1 主題 詢問《一代神相賴布衣》沒有播出。

內容 詢問《一代神相賴布衣》為何突然沒有播出。(說明 4/8 全劇播畢。)

121641-1 主題 請回電告知《罪美麗》曼青紅白格紋床單購買地點。

內容 請回電告知《罪美麗》曼青房間使用的紅白格紋床單購買地點。

回覆 您好，感謝您收看台視戲劇「罪美麗」劇中曼青的紅白格紋床單是在 IKEA 所購買，您可至全省 IKEA 詢問，再次感謝您的來電！

121795-1 主題 詢問《遇見幸福 300 天》雅婷上班飯店拍攝地點。

內容 詢問《遇見幸福 300 天》雅婷上班飯店拍攝地點。(已告知墾丁 H 會館。)

【社教】

121381-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓楊志賢聯絡方式。

內容 詢問《健康好簡單》來賓楊志賢聯絡方式。(告知電話 02-23122266。)

121432-1 主題 詢問 4/2《美食好簡單》山藥燒雞盅使用材料。

內容 詢問 4/2《美食好簡單》山藥燒雞盅使用材料。(依節目部資料告知仿土雞腿肉 300 公克、山藥 100 公克、紅棗 30 公克.桂圓 20 公克。)

121697-1 主題 希望《美食好簡單》結尾重複過程字幕。

內容 希望《美食好簡單》比照它台在節目結尾時重複一次製作過程的字幕，好讓觀眾複習。

回覆 謝謝觀眾的寶貴意見，因它台節目為一小時，時間充裕可再重複一次料理過程，本節目也會在品嚐時間請師傅溫習重點。若觀眾對於作法有疑問，台是官方網站上有文字說明可供參考。

新聞專題節目類

【新聞類】

121599-1 主題 詢問 4/4《午安您好》報導『老街甜酒釀湯圓』店家。

內容 詢問 4/4《午安您好》報導『老街甜酒釀湯圓屏科大學生最愛』店家。(告知電話 08-7794067。)

121739-1 主題 詢問 4/20《晚間新聞》報導『蒸煮火鍋』店家。

內容 詢問 4/20《晚間新聞》報導『蒸煮火鍋』店家。(告知電話 02-26666616。)

121835-1 主題 詢問 4/27《晚間新聞》報導『複合餐飲 鐵板牛壽司吧一次滿足』店家。

內容 詢問 4/27《晚間新聞》報導『複合餐飲 鐵板牛壽司吧一次滿足』店家。(告知電話 02-27848299。)

數位財經台

121361-1 主題 詢問財經台 09：00 何沒有人分析股市。

內容 詢問財經台 09：00 起的節目為何沒有人分析股市。(說明 4/1 起更改型態不會有人解讀。)

數位綜合台

121375-1 主題 詢問綜合台 3/31《非凡大探索》報導『桶仔雞』店家。

內容 詢問綜合台 3/31《非凡大探索》報導『桶仔雞』店家。(告知電話 02-24974698。)

121405-1 主題 詢問4/1綜合台《非凡大探索》報導吃到飽店家。
內容 詢問4/1綜合台《非凡大探索》報導吃到飽店家。(告知電話02-27117750)

121480-1 主題 關於台視綜合台的情劍山河第13集
內容 台視綜合台的情劍山河3/31(六)播出的是第12集,本週4/6(六)播出的卻是第14集,中間漏了一集13集,而4/7(日)接著播出第15集,我記得上週看節目表4/1(日)11:30並沒有看到有情劍山河,所以應該是這週4/7開始才改週六,日連續播二天,能否協助查一下是否排節目表的工作人員漏排了一集? 很希望貴台能找時段補上第13集(深夜時段也沒關係,我可以預約錄影錄下來補看)謝謝.
回覆 親愛的觀眾，謝謝您的意見，有關「情劍山河」節目播出時間為每週六、日11:30 您所提及播出日期4/1(一)，正確應為3/31(日)，播出集數為第13集，4/6為播出第14集，4/7為播出第15集，並無漏播集數。再次感謝您對台視節目的支持與喜愛，也請持續收看，謝謝。

工程收視類
121464-1 主題 台視在桃園楊梅訊號不佳
內容 您好我是貴公司台視財經台的忠實收視戶，但是最近台視財經台的訊號很不穩斷斷續續的，有點失望，
回覆 電郵回覆：1、首先感謝您對台視節目的支持與愛護。 2、經確認發射站台信號播出一切正常。貴府家住桃園楊梅，戶外數位電視天線可朝向店子湖或竹子山方向。 3、由於您未留下連絡電話，所以無法立即回覆。建議您可否拍照貴府的戶外數位電視天線，再電郵chin@ttv.com.tw以利了解訊號斷斷續續的問題。

121688-1 主題 金門數位信號不好
內容 經常受到本島信號的同頻干擾,信號無法正常收看,建議加裝GPS

建立單頻網

回覆 一、觀眾反應者為大陸福建省晉江市，不屬於中華民國範圍。二、經查目前金門縣有太武山發射站及烈嶼鄉數位電視改善站，不同於台灣本島之單頻屬於多頻網發射，依經驗及客服反映研判目前金門本島數位收視正常。三、海峽對岸觀眾以室外天線接收來自金門之數位信號，有可能同時收到台灣本島信號，即使接收場強夠但畫面無法解出。四、觀眾反應建議將金門發射站改為與本島相同之單頻網發射，但依單頻網理論而言，金門與本島相距超過設站之最大距離，也會造成干擾畫面無法解出。

121808-1 主題 HD 台影音不同步

內容 該台一直有影音不同步的問題，本以為只有遇見幸福 300 天有此問題結果百萬小學堂也一樣本人使用電漿電視並無延遲之問題

回覆 一、隨即回電得知其住家為國際牌 50 吋電漿電視。4/26 觀看台視 HD 百萬小學堂與遇見幸福 300 天影音不同步發生，但 SD 頻道皆正常。二、4/29 19:00 晚間新聞播報時與觀眾比對，結果影音皆同步正常。三、告知有可能是電視廠家使用解碼晶片特性不同造成，致使部分 HD 節目影音不同步。

觀眾服務

121402-1 主題 詢問《金曲獎》典禮索票方式。

內容 詢問《金曲獎》典禮索票方式。(告知今年非台視承辦。)

121550-1 主題 詢問《熱線追蹤》影片「複製影音網址」儲存位置。

內容 詢問在《熱線追蹤》影片下方點選「複製影音網址」後卻找不到錄製到電腦什麼位置。(說明此為快速複製網址的功能，需打開空白文件或記事本自行貼上。)

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， 而非一味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。