

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十八年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十八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

　　台視九十八年十月資料統計表及圖表　7

五、九十八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　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,晚上六時以後播出的各項節目結束時以字幕告知。

（四）每日各節新聞結束時，皆以字幕告知 0800 專線號碼，以加深閱聽人印象，提高閱聽人與本公司溝通交流的意願。

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天內回覆。

台視九十八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。

◎九十八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五時卅分，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，最晚在第二天就可聯絡告知閱聽人。

（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，於三日內完成回覆。

（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九十八年十月，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。

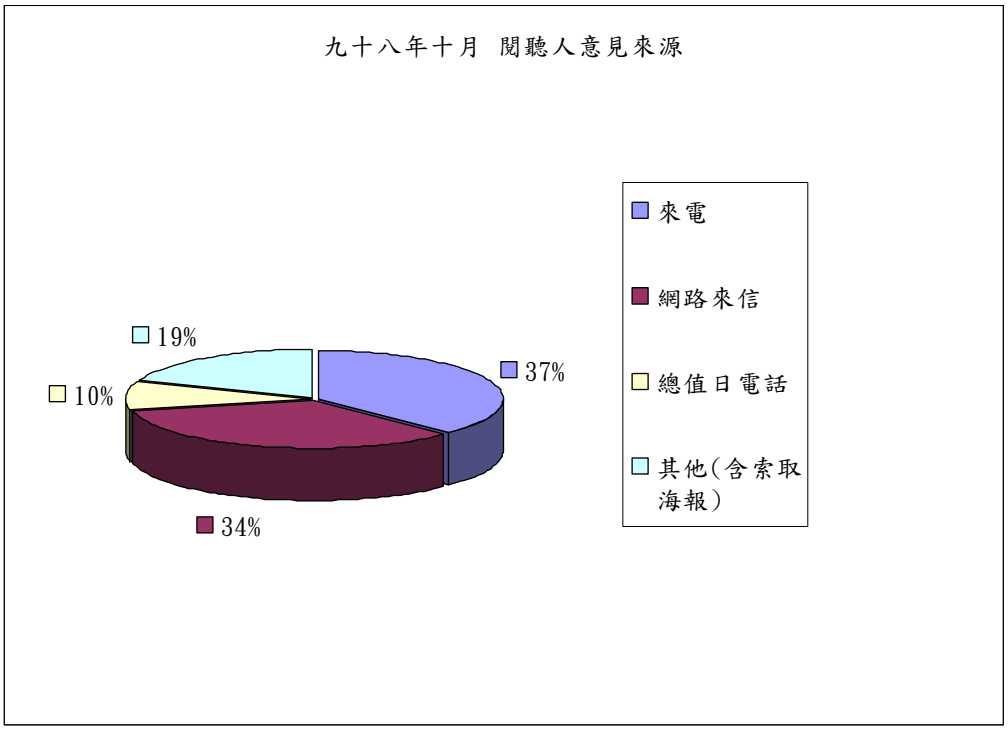
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十八年十月一日至十月三十一日

閱聽人意見總件數 362 件。

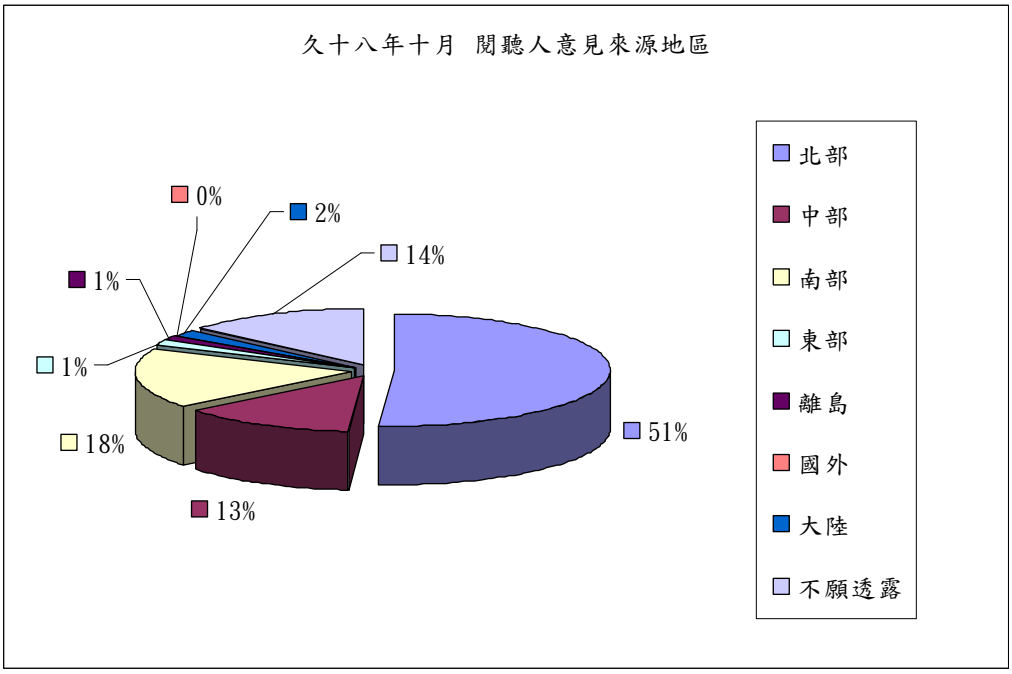
【閱聽人意見來源】

十月	來電	網路來信	總值日電話	其他（含索取海報）	合計
	136	122	35	69	362



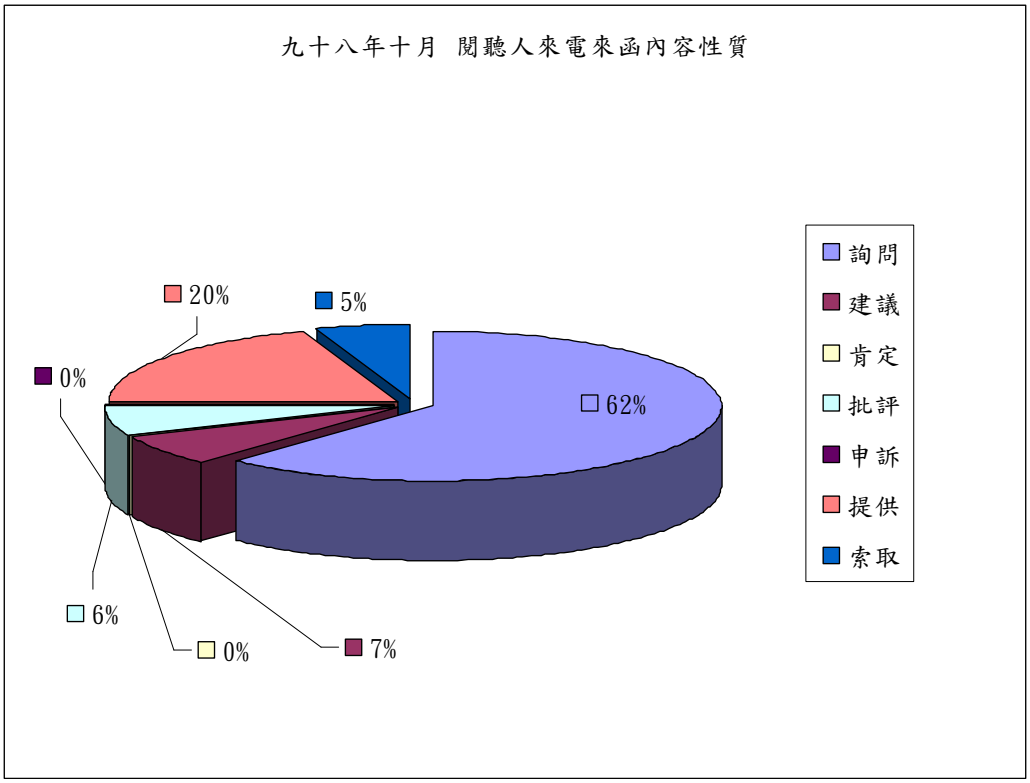
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	185	47	64	5	5	0	7	49



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	申訴	提供	索取
	224	24	0	23	0	72	19



【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	熱線追蹤	71	第六名	下一站，幸福	14
第二名	封神榜之武王伐紂	55	第七名	那一年的幸福時光	11
第三名	晚間新聞	38	第八名	百萬大歌星	10
第四名	超級偶像 SUPER IDOL	20	第九名	少林武僧	6
第五名	98 年度電視金鐘獎頒獎典禮	17	第十名	百萬小學堂	4







五、台視公司九十八年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

96250-1 主題 那一年幸福時光

內容 建議那一年幸福時光可否提早播出或重播不要在星期五下午1:00撥 可否在星期六或星期日重播 因我跟妹妹都愛看 但看完太晚睡覺了 媽媽會罵

回覆 謝謝您的意見，目前『那一年幸福時光』週六亦有重播，時間是下午一點至兩點半，敬請鎖定收看。

96371-1 主題 關於10/16停播那一年幸福時光

內容 拜託拜託…別停播可以接在頒獎前或後…這是我們家現在每星期必看的節目…難得有這麼好看的節目…拜託了…

回覆 很感謝您對於『那一年幸福時光』的支持。但為了播出金鐘獎，不得已需要暫停一次，造成您的收視不便，非常抱歉。也請您於下一週，務必鎖定收看本節目。謝謝。

96616-1 主題 「那一年的幸福時光」意見反映

內容 台視你好: 我是「那一年的幸福時光」的忠實觀眾，但每次我在看本節目時，總覺得廣告好多，都看不到什麼節目，總覺得一個半小時好快就過了，又要期待一個禮拜，但是廣告太多的問題真是叫我不知道如何是好?可以麻煩改進一下好嗎?謝謝，台視加油！ PS:百萬大歌星好好看 XD

回覆 親愛的觀眾您好，台視各節目的廣告，皆按照規定比例排播，秒數並無過多之問題，可能是本節目劇情緊湊引人入勝，讓人感覺一個半小時很快就結束，所以才有這種誤解，以上說明希望您滿意，並請繼續支持台視節目，謝謝。

96269-1 主題 風神榜之武王伐紂的(台語配音之社會責任)
內容 (我是道地的台灣人，台語母語值得推廣，但是必須是正確，美的台語)現今台灣的民眾聽不懂國語的應該很少,真不懂貴公司將好的戲劇配音爛而亂的台語，不僅誤導學台語的民眾，更讓一部戲的內涵大打折扣.(台語劇本國語劇本，本來就不一樣)記得以前貴公司的歌仔戲好棒，如果要推廣台語，何不製作歌仔戲，讓老年人及喜歡台語節目的觀眾欣賞呢？說真的，以前的台視精神不見了.看了近４０多年的台視，似乎在往下沉淪，可惜.可惜
回覆 感謝您的建議,您的意見我們會參酌考量。

96400-1 主題 詢問「封神榜之武王伐紂」片頭片尾曲購買
內容 詢問何處購買「封神榜之武王伐紂」片頭片尾曲。(總值日員：陳永富-轉請節目部告知)
回覆 劉先生，感謝您對台視戲劇的支持。「封神榜之武王伐紂」片頭曲的部分，由於是大陸版權，據了解台灣並沒有發行；至於片尾曲則是由豪記唱片發行的，主唱：黃思婷；曲名：心路。以上，請繼續支持本台節目，謝謝您！

96571-1 主題 沒有國語
內容 我住金門，於數日前我購買 1 個數位電視轉換盒，可是於貴公司 20 時所播放少林武僧，為何是台語的，於中午時所重播的卻又是國語的，煩請回復我。謝謝。
回覆 李先生您好！目前臺視「少林武僧」節目是以雙語播出，每週一至週四晚間八點播出時，主聲道為「國語」，副聲道為「台語」，下午一點重播時，主聲道為「台語」，副聲道為「國語」。可能是您府上的電視播送聲道設定的關係，請您先檢查一下，是否將電視機的聲道選擇設定在「副聲道」，若是設定在「副聲道」，請調整設定在「主聲道」，這樣就能正常收視了。謝謝您的來信。

96664-1 主題 請在晚上時段重播韓劇「我人生最後的誹聞」
內容 這部戲在某個部落格被票選為2008年最受喜愛的韓劇知道台視有播時 已經播到後半段了家人也覺得很好看 但前面沒看到 很可惜所以請重播好嗎?
回覆 謝謝您的來信，您的意見將會列入節目排播的參考。

96203-1 主題 尋DVD
內容 您好: 請問台視曾經有播一部"天眼"的連續劇,有出DVD嗎? 如果有出,請問在哪裡可以買到. TKS! Grace 98.09.30
回覆 很抱歉，您所詢問的戲劇節目，因年代久遠，並未發行DVD等相關影音產品。讓您失望了！

新聞類
96268-1 主題 新聞節目太爛了
內容 今早看貴台早上的新聞，短短的一個小時內，同一則新聞都重複播報４～５次以上，記者唯恐天下不亂，以及幸災樂禍的口吻報導，水準實在・・・・・
回覆 陳先生您好,台視晨間新聞全長九十分鐘,任何一則新聞都不會在一小時內重複播出4至5次以上,因為這種播出方法已違反電視新聞處理原則,對於您的指正我們非常重視,會有專人與您聯絡了解,謝謝.

96604-1 主題 拜託台視新聞笑死人啦
內容 我前天看台視新聞在做募兵制多少薪水的新聞，你們做新聞的連字都打錯了，那個圖表上面把薪水的薪寫成新舊的「新」。拜託新聞內容好不好看是見人見智，連個字都打錯，還要標榜什麼專業，還玩什麼百萬主播，不知道你們的主播有沒有看到錯字阿
回覆 林先生您好,非常感謝您不吝指正,會提醒相關人員注意.
董事長 請新聞部主管提醒工作同仁，並加強督導。10/27

副總 新聞圖表錯字部分，請新聞部再次提醒同仁，並嚴格執行各級審核控管機制。10/26

【新聞專題類】

96373-1 主題 我想捐款--請提供訊息

內容 我想捐款給-- 台視財經台 10/10 16:00—16:30 熱線追蹤 明星從癮路-煙毒 , 原本走路有風的角頭老大，被毒品折磨過後，成了傳道人。

回覆 徐先生您好,本集熱線追蹤是配合法務部的專案採訪,身為媒體,我們不便處理任何與捐款有關的事宜,煩請與法務部連絡,謝謝您.

96608-1 主題 詢問"熱線追蹤"節目撥完後所播放的音樂曲名

內容 個人對於節目完後的片尾音樂特別有興趣，因為我看很過很久的"台灣精品"宣導影片也是用這首曲子下去搭配製作的~!! 但因為不知道曲名以及發行公司，一直讓我找不到這首曲子的完整版，現在看到"熱線追蹤"使用這首曲子，所以，我想再試試看這個機會，希望台視可以告訴我這首曲子的完整名稱與發行公司，謝謝

回覆 此音樂版權屬於De Wolfe公司聲動公司,目前只提供給電視廣播媒體,所以市面上無販售,以下為曲目名稱,請參考 DWCD273 ＃31 The Human Race - 30 Second Solid & Determined With Catchy Melody Track 31 on CD DWCD 0273 composed by Colin Kiddy published by De Wolfe

數位台視財經台

96270-1 主題 跑馬訊息

內容 台視財經台跑馬訊息有兩列一是靠左由下而上一是靠下由右而左請執事者您嘗試看看可否看清礎訊息內容可否改善建議只用一列跑馬訊息

回覆 謝謝您的建議,目前台視新聞僅有颱風期間或重要公共訊息通報

時,才會於新聞時段同時啟動兩種跑馬,非常感謝您的建議,將提醒製播單位注意.

數位健康娛樂台

96343-1 主題 請台視重播排球賽!!!!!

內容 之前台視轉播過不少排球賽事像是亞洲男排四強挑戰賽.亞洲東區排球賽.企業聯賽.奧運排球賽.世界女排大獎賽可以請台視在健康娛樂台安排這些精采賽事的重播嗎? 也讓台視數位台的節目內容更加多元 謝謝

回覆 感謝您對於健康娛樂台的支持，您的建議，我們會立即轉請公司參考。也請繼續給予我們支持與鼓勵。謝謝。

96271-1 主題 健康娛樂台

內容 請問新流感勿跑馬燈宣導是要跑多久丫一個多月了廿這也太誇張勿說拜託快點停止了好冂感激不盡!! 快受不了的觀眾 留

回覆 非常感謝您的建議。因應國家通訊傳播委員會,「H1N1 公共服務資訊播送」將延長播映至 10/16 止(暫訂)，目前數位健康娛樂台為配合法令作業，如造成您收視不便，敬請見諒。

網站資訊類

96377-1 主題 紅利贈品

內容 您好: 不知有無超偶 3 的海報?有的話,可否列入贈品?謝謝!

回覆 很抱歉，我們並沒有超偶 3 的海報可供提供。

96655-1 主題 百萬小學堂接龍遊戲排行

內容 您好: 百萬小學堂成語接龍遊戲排行可否從「七日內資料」改成以總成績計算的呢? 假如一人好不容易玩到了上百、上千題，但就因

七日內限制而得重零開始 ，感覺好可惜，希望可以改一下 ，謝謝
回覆 您好: 您可在登入時在排行榜上方看到您的個人歷史答題紀錄. 排行榜部分, 成語接龍並無活動期限, 期間不斷加入新成員; 在起算點不同的情況下, 總排行榜的名次變動極低, 無法反應近期的成績. 成語接龍遊戲著重在即時的機智回答, 為讓正在玩的成員有更高的參與感, 目前只提供週排行榜呈現名次的起伏. 感謝您的建議, 請繼續支持百萬小學堂, 謝謝,

工程收視類

96233-1 主題 聲音斷斷續續

內容 您好，貴公司節目如百萬大歌星、鑽石夜總會、超級偶像，都非常好看，也是我們經常闔家觀賞的節目...但是每次轉到台視，你們麥克風的聲音都會出現斷斷續續、忽大忽小的現象，嚴重影響節目品質，只好被迫轉台。本來以為只是暫時現象，應該會儘早發現並改善，但是沒想到幾乎每次都這樣。轉到其他台都沒有這種問題，就只有台視會這樣，不知道是哪個環節出問題了，想要藉由此信告知貴公司有此情形，以免白白浪費了辛苦製作的優質節目~~by 期望能儘早恢復正常音質的台視觀眾

回覆 一、10/4 下午多次撥接，皆無人接聽。二、10/5 09:10 回電陳思穎亦無人接聽。三、經確認本公司陽明山竹子湖發射站及北縣區附近各收視不良改善站之運作皆正常，有關陳小姐描述之聲音異常情形，由於資訊有限必須與當事人進一步聯繫後方能提供改善意見，煩請陳小姐主動來電 02-27758888 轉 212 楊鴻榮 或電郵 yang@ttv.com.tw，本人將竭誠為您服務，感恩。

96265-1 主題 接收影像不清

內容 武王發紂之節目,近來有接收影像不清之現象且持續很久,影響觀看的興致,在同一時間下,其他電視台卻無此狀況.請貴台查明此原

因.

回覆 一、感謝您的電郵向我們反應收視問題。二、由於無法得知貴收視戶信號源為有線電視戶、收視不良改善站或大樓自行架設之有線系統，因此煩請您電郵 chin@ttv.com.tw 或撥打台視總機(02)27758888 按 6 轉工程部，將有專人為你服務，謝謝！。

96481-1 主題 數位電視訊號很糟

內容 數位電視數號真的遭到不行..還虧你們叫做台灣電視台 ""台灣"" 連華視都比不上更別說是中視了在那邊超偶根星光口舌戰看都看不到還口舌個屁阿金鐘獎你們轉播也看不到別跟我說我這是邊遠地帶中視都清楚的很台灣電視台 ""台灣""

回覆 一、苟先生元川您好，感謝您的電郵向我們反應收視問題。二、經詢問台視花蓮發射站值班人員，近日一切正常。三、建議您先將府上機上盒電源重置後再重新掃描頻道。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 按 6 轉工程部或撥打(03)8641111 台視花蓮發射站，將有專人為你服務，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

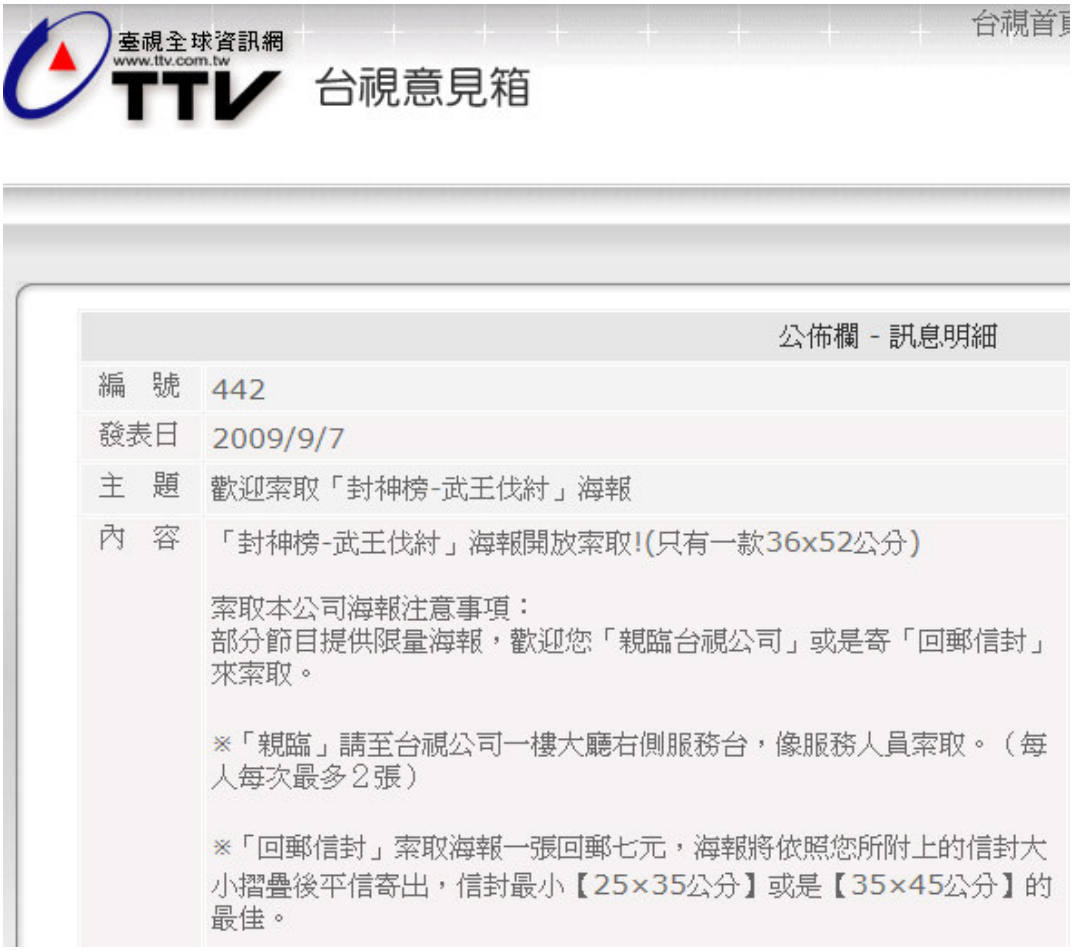


台視網站【公佈欄】

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 442 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。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱

公佈欄 - 訊息明細

編　號	389
發表日	2008/1/15
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、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，隔日呈交副總經理、總經理、董事長核閱。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或第二天回覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理，於三日內完成回覆。 （三）對於董事長、總經理、副總經理核閱閱聽人意見記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。