


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年五月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年五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

台視一百零二年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年五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。

台視一百零二年五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。

◎一百零二年五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 零二年五月，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。

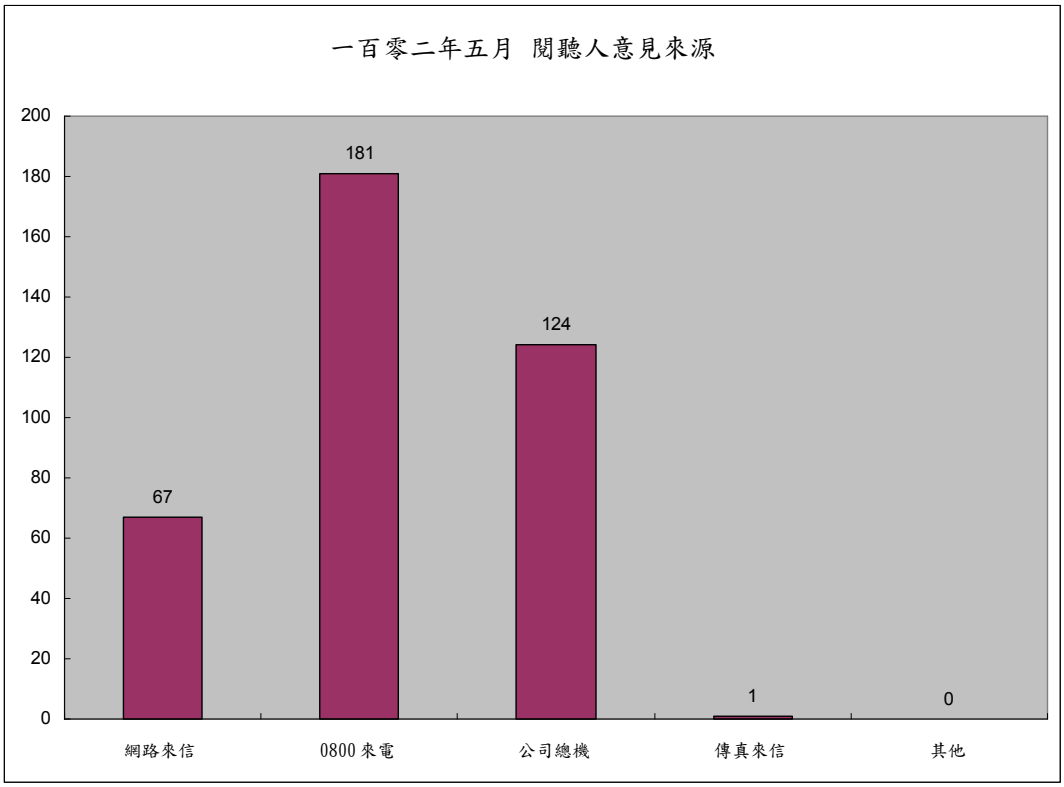
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年五月一日至五月三十一日

閱聽人意見總件數 373 件。

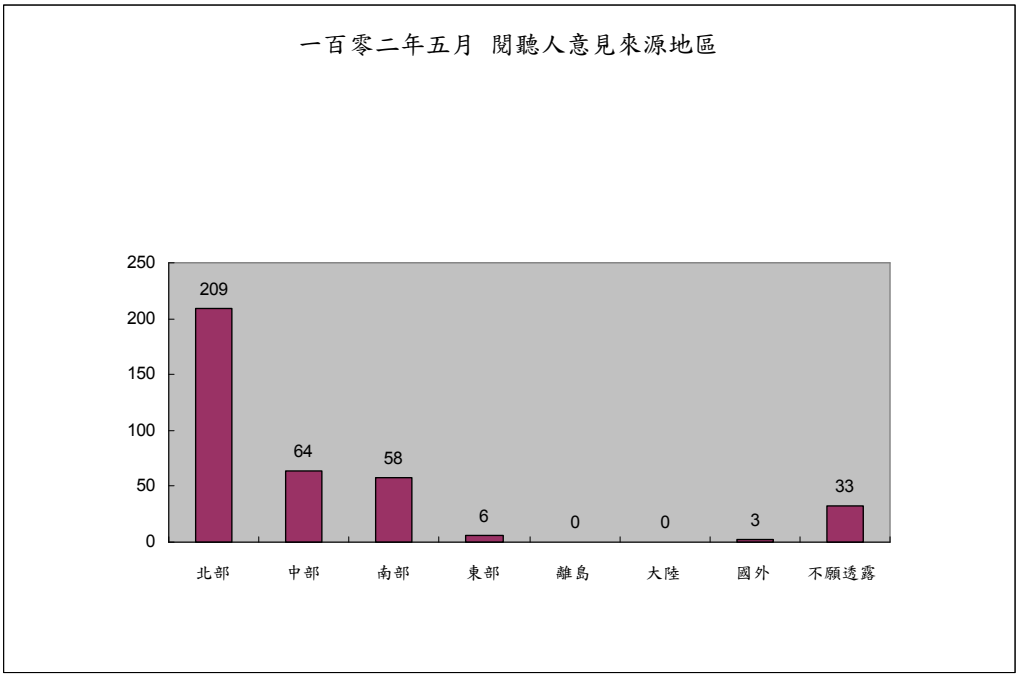
【閱聽人意見來源】

| 五月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 67 | 181 | 124 | 1 | 0 |



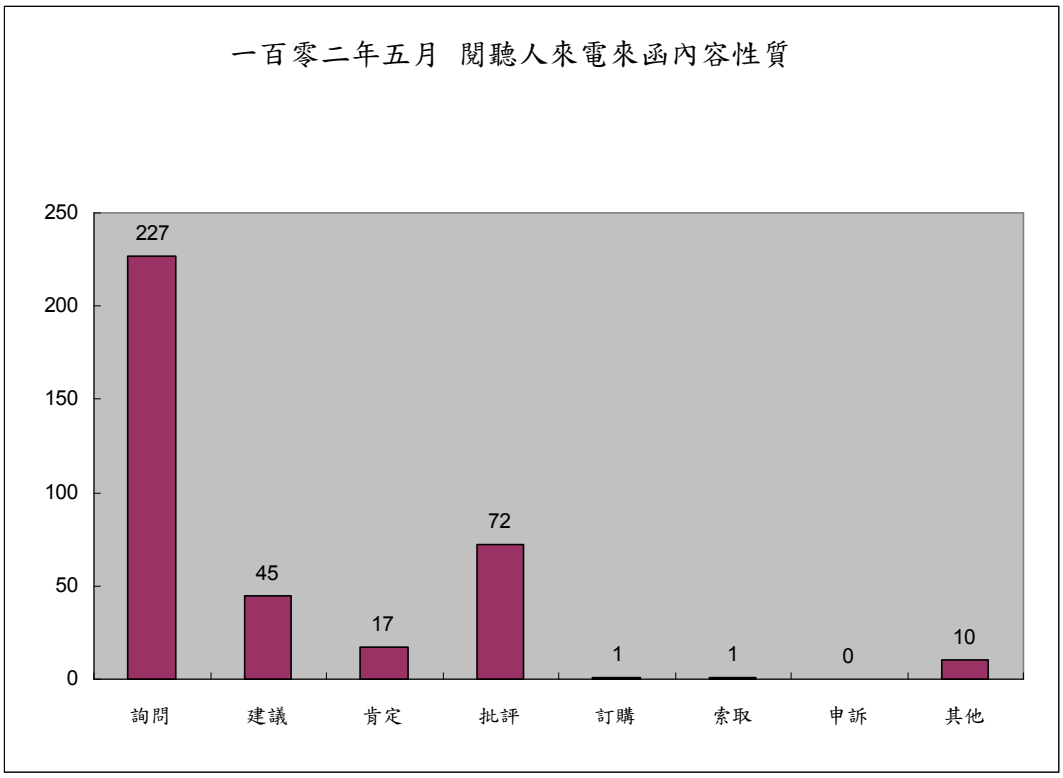
【閱聽人意見來源地區】

| 五月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 209 | 64 | 58 | 6 | 0 | 0 | 3 | 33 |



【來電來函內容性質】

| 五月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 批評 | 訂購 | 索取 | 申訴 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 227 | 45 | 17 | 72 | 1 | 1 | 0 | 10 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 五月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 306 | 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 | 83 | 第六名 | 王子的約會 | 14 |
| 第二名 | 股市即時通 | 44 | 第七名 | 探索科學、解碼臺灣 | 14 |
| 第三名 | 新白娘子傳奇 | 35 | 第八名 | 晚間新聞 | 11 |
| 第四名 | 美食好簡單 | 30 | 第九名 | 百萬小學堂 | 10 |
| 第五名 | 午安您好 | 15 | 第十名 | 百萬大明星 | 7 |






## 五、台視公司一百零二年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【社教】

121924-1 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。(告知出版過 2 冊提供台視文化電話洽詢)

122020-1 主題 詢問 5/10《健康好簡單》乳油木果油購買資訊。

內容 詢問 5/10《健康好簡單》乳油木果油購買資訊。(告知電話 0800-003-235。)

122157-1 主題 詢問《美食好簡單》節能版及拉拉鑽哪裡可購買。

內容 詢問《美食好簡單》放置瓦斯上的節能版及溫國智師傅所介紹的拉拉鑽要到哪裡購買。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)

122173-1 主題 詢問 5/21《健康好簡單》來賓吳仲鼎任職醫院。

內容 詢問 5/21《健康好簡單》來賓吳仲鼎任職醫院。(告知台北國泰綜合醫院。)

122189-1 主題 肯定《美食好簡單》劉怡里主持。

內容 肯定《美食好簡單》劉怡里主持比郁方好太多，會詳盡介紹食材的營養價值。

回覆 謝謝陳小姐的肯定，美食好簡單會持續為觀眾製播詳盡的料理內容。

122196-1 主題 請回電告知 5/22《幸福加加油》裡介紹的跆拳道地點。

內容 請回電告知 5/22《幸福加加油》裡介紹的跆拳道地點。

回覆 ITF 中華民國傳統跆拳道協會台北市信義區光復南路 260 巷 54

號 TEL:886（0）2 87717081 TEL:886（0）935700943

新聞專題節目類

【新聞類】

122006-1 主題 詢問 5/10《早安您好》報導『央廣餐廳銅板價』店家。

內容 詢問 5/10《早安您好》報導『央廣餐廳銅板價』店家。(告知洽中央廣播電台。)

122092-1 主題 詢問 5/15《午安您好》報導『五星飯店推龍蝦吃到飽』店家。

內容 詢問 5/15《午安您好》報導『五星飯店推龍蝦吃到飽』店家。(告知台北君品酒店。)

122155-1 主題 詢問 5/19《晚間新聞》報導「台北三杯苦瓜肥腸」店家。

內容 詢問 5/19《晚間新聞》報導「台北三杯苦瓜肥腸」店家。(告知電話 02-25789955。)

【專題類】

122258-1 主題 肯定 5/27《探索科學、解碼臺灣》製作用心。

內容 肯定 5/27《探索科學、解碼臺灣》製作用心。觀眾表示夏威夷火山、龜山島等都有引經據典難得的節目。

回覆 謝謝您的支持與肯定,我們會再努力製作優質節目!

122271-1 主題 探索科學解碼台灣

內容 星際篇整集不知所云，不如火山篇紮實豐富，而且星星的畫面很多都像發燒話題網路下載的，請再加強！

回覆 謝謝您的支持與指教。另外，有關天文篇的畫面，是台視動畫團隊花費半年時間繪製，有些圖片則是中研院提供。

122284-1 主題 探索科學解碼台灣

內容 很喜歡5/28介紹的天文節目,以深入淺出的方式讓人知道台灣在天文界上的貢獻及發展,希望往後可以多有此類型節目。

回覆 謝謝您的肯定與支持，這三集「探索科學 解碼台灣」 製作團隊從蒐集資料、訪問學者、到飛往夏威夷拍攝花了四五個月時間才完成，尤其是動畫部分，更是花了幾個月的時間建模算圖相當費時，您的肯定也將鼓舞我們未來持續製作這類科學節目

數位財經台

121922-1 主題 感謝《股市即時通》改回4月型態。

內容 感謝客服人員有為其表達5/2《股市即時通》改版看不懂，今天改回來太好了。

工程收視類

121934-1 主題 台中市西區南屯區沒有信琥

內容 從5/2晚間開始就無信號,已經重新掃瞄過頻率了，別台(中視公視民視華視 )都有很好的信號，就台視沒有，請速修復。

回覆 一、回電得知其住家為四樓公寓，使用自行設計之偶極天線，天線放在四樓窗邊朝北方三義發射站，目前中視接收信號大約在30%左右。二、已告知其他台之所以可以收到節目，恰巧剛好位於接收臨界值，但依經驗爾後若因周遭環境改變將會導致各家頻道接收不穩定，建議更換室外型高增益天線即可改善揭示品質。三、若仍有疑問，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。

121941-1 主題 留言反映數位收視不好近三天。 (收視地區-苗栗)
內容 留言反映苗栗地區數位收視狀況突然不好近三天了。
回覆 一、5/6 隨即回電得知其數位電視車機近日在苗栗地區收看台視節目偶會出現停格或馬賽克。二、已先請其檢查車裝線纜是否接觸不良。三、5/6 晚上再次去電，確認異常已排除，目前已收視正常。

122062-1 主題 關於副語的選項
內容 貴台在播出卡通"新獵人"的時候，雖然有雙語的選項，但在我選擇副語(日文)的時總是講 1.2 句話又會跳回中文，再轉回副語又跳回中文...如此不停反覆，讓我整齣戲都不能好好看了(中文就沒有這個困擾) 希望貴台能改善這個情況，因為我真的很想聽日文原音啊!!謝謝!
回覆 一、隨即回電得知其為新永安有線電視收視戶，收看台視卡通無法正常聽副語。二、告知此現象有可能遙控器副語按鍵接觸不良，請其先確認友台是否同樣情形。三、若非遙控器造成，請去電新永安有線客服 06-2718958 與其確認是否有同樣結果，請其工程師排除異常。

122201-1 主題 收訊不良
內容 我們苗栗縣通霄鎮烏眉里時常收不到貴公司訊號.或著訊號不穩定別台都不會.能不能改進ㄋ
回覆 一、回電得知其住家之數位電視機上盒為舊式 15 台，接收天線為數位室外型天線，接收信號強度各家都小於 50%，若遇天候惡劣五家電視畫面常會停格。二、已告知增購一組桿上強波器後即可改善收視強度及品質。

## 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。」<br>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，<br><br>每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，<br>靠的是觀眾的強力愛護。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br><br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |