

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年六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

　　台視一百零二年六月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年六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　16

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。

台視一百零二年六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。

◎一百零二年六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 零二年六月，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。

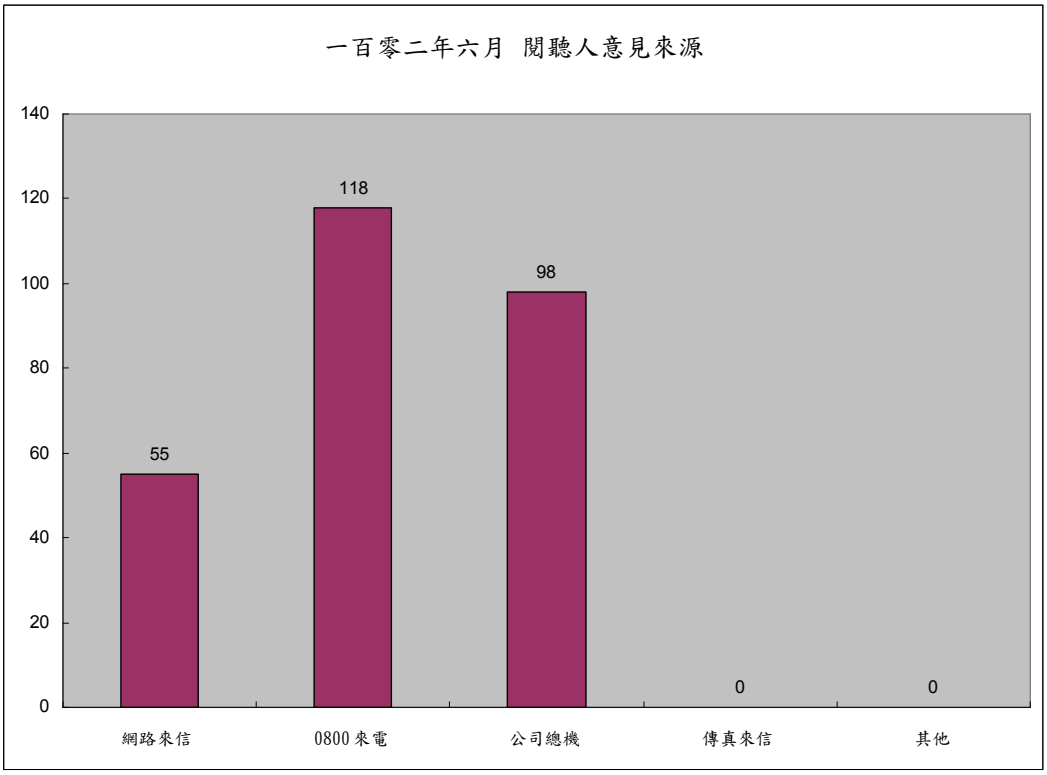
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年六月一日至六月三十日

閱聽人意見總件數 271 件。

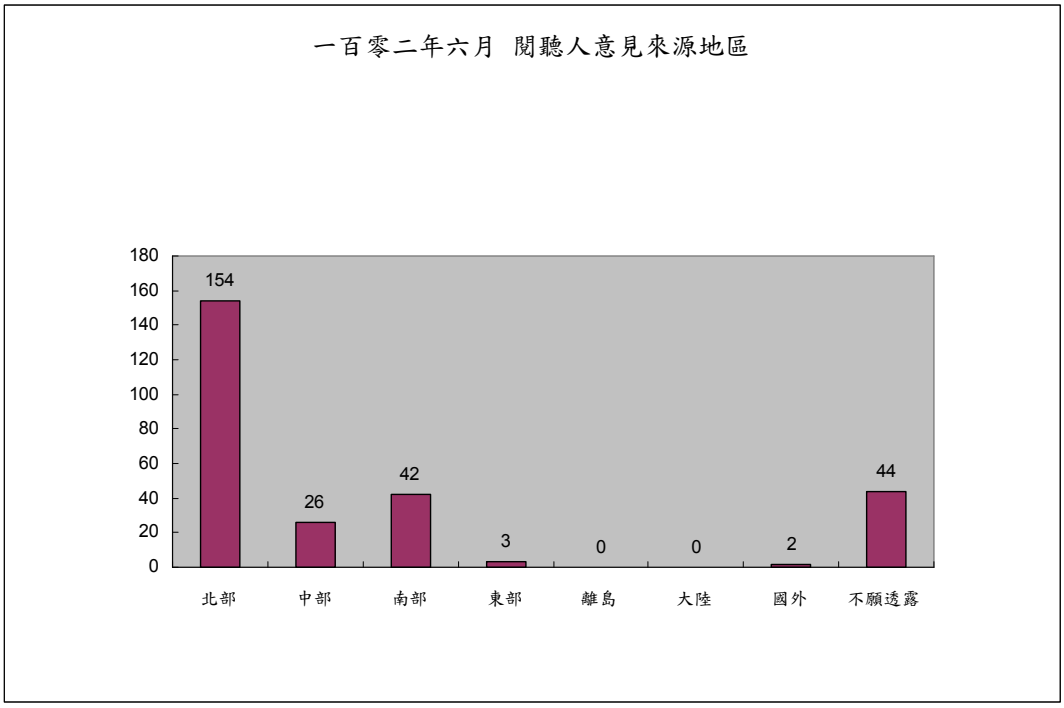
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	55	118	98	0	0



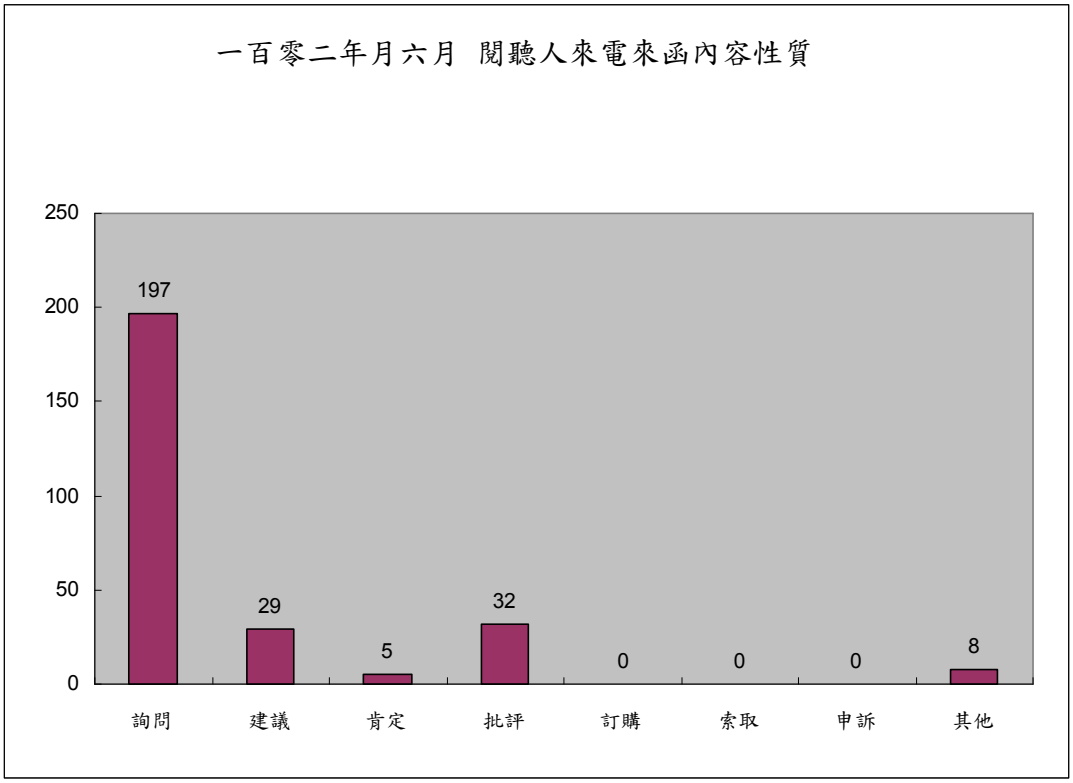
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	154	26	42	3	0	0	2	44



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	197	29	5	32	0	0	0	8



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	216	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	46	第六名	神鵰俠侶	8
第二名	美食好簡單	26	第七名	新白娘子傳奇	8
第三名	王子的約會	22	第八名	神機妙算劉伯溫	6
第四名	我要當歌手	16	第九名	熱線追蹤	6
第五名	金牌麥克風	9	第十名	股市即時通	5





五、台視公司一百零二年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

122626-1 主題 神機妙算劉伯溫

內容 請問有在販賣神機妙算劉伯溫的 DVD 嗎 發現近期的連續劇都沒這好看 所以想買一套來看看 3Q

回覆 已協助詢問相關單位,確認台視並無販售"神機妙算劉伯溫"DVD 以上 謝謝

122649-1 主題 請問有賣<求婚事務所>DVD 嗎?

內容 您好~我想收藏求婚事務所 DVD 全套~想請問有辦法購買的到嗎? 謝謝

回覆 您好，煩請您播打電話至台視文化(02)2578-5445 詢問即可，再次感謝您的來電！

【卡通】

122369-1 主題 詢問卡通動畫中文配音地點。

內容 詢問台視播出的日本卡通動畫中文配音地點。觀眾表示想要加入配音的行列。(說明皆為代理商直接提供播出內容，建議洽詢木棉花等版權代理公司。)

122421-1 主題 抽菸鏡頭

內容 您好：能否請將航海王中的抽菸畫面霧面拿掉，加上霧面讓人看起來超不舒服的，感覺有點像是隱含什麼猥褻物。之前在抽菸鏡頭旁會顯示「吸菸有害身體健康」的警語，雖然我覺得它很礙眼，但總體看起來的畫面也比霧面來的好，希望 貴公司能將霧面給卸下，謝謝。

回覆 您好： 感謝您對台視及「航海王」的收視支持。 為遵守 NCC 及

國民健康局對於普遍級時段節目不可出現抽菸畫面之規定，同時顧及劇情完整性維護觀眾收視品質，現階段人物抽菸鏡頭以霧面處理呈現為不得已折衷之策，若有不甚如意之處，還請您多包涵。未來台視也將更完善後製處理，以期提供貴收視戶更好的節目品質。 感謝您的寶貴建議。 敬請持續收看台視每周一到五及每周日晚間六點半最新一季「航海王」。

【社教】

122380-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓吳明珠聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》來賓吳明珠聯絡方式。(告知電話 02-89316199。)

122393-1 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。)

122358-1 主題 詢問《美食好簡單》使用的鍋子售價。
內容 詢問《美食好簡單》使用的鍋子售價。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)

122366-1 主題 詢問5/31《健康好簡單》來賓趙昭明聯絡方式。
內容 詢問5/31《健康好簡單》來賓趙昭明聯絡方式。(已告知電話 02-29655559。)

122409-1 主題 詢問《健康好簡單》介紹枕頭購買方式。
內容 詢問《健康好簡單》介紹枕頭購買方式。(告知電話 0800-063668。)

122472-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓簡文仁聯絡方式。

內容 詢問《健康好簡單》來賓簡文仁聯絡方式。(告知國泰醫院物理治療師。)

122501-1 主題 反映主頻道11：00《美食好簡單》重播邏輯變動。
內容 反映主頻道11：00《美食好簡單》重播邏輯又變動。觀眾表示今天應該重播到年菜的集數，如果因為不是過年不播也希望是接續年菜後面的集數，抱怨今天播的又是更之前的。
回覆 因考慮到不重播年菜主題內容，還會有6集至6月26日止，跳播曾經重播過內容，6月27日起，節目內容會恢復過年後原本重播集數。造成觀眾收視不便，敬請見諒。

122629-1 主題 請回電告知《健康好簡單》『你用的瓶瓶罐罐安全嗎？』陶瓷杯購買地點。
內容 請回電告知《健康好簡單》『你用的瓶瓶罐罐安全嗎？』單元中吳家誠介紹的陶瓷杯購買地點。
回覆 已回電觀眾，吳老師的杯子並不是在台灣購買，並感謝觀眾對節目的支持!!

【特別節目】
122654-1 主題 詢問是否轉播《金曲獎》。
內容 詢問是否轉播《金曲獎》。(告知今年非本台轉播。)

新聞專題節目類
【新聞類】
122328-1 主題 詢問晚間氣象是否提供網路重播服務。
內容 詢問晚間氣象是否提供網路重播畫面服務。(經與新聞部確認後回覆目前並無提供此服務。)

122523-1 主題 詢問6/18 《午安您好》報導『三太子地震斷頸 托夢訴苦快修繕』聯絡方式。
內容 詢問6/18《午安您好》報導『三太子地震斷頸 托夢訴苦快修繕』聯絡方式。(告知電話049-2861215。)

122576-1 主題 尋找資訊
內容 您好 這禮拜看台視新聞 有看到一則創意小物的報導是有關創意的襪子反摺可以變成棒球籃球撞球請問可以提供這創意小物的資訊或購買地點嗎? 謝謝
回覆 請上台視網站,ishopping網路商城購買

122618-1 主題 請回電告知6/25《早安您好》報導『貴婦級鬆餅夜市價 50元有找熱賣』店家。
內容 請回電告知6/25《早安您好》報導『貴婦級鬆餅夜市價 50元有找熱賣』店家資訊。
回覆 <松山車站店>02-27420828 星期一~日11:00-22:00 台北市松山車站1樓大廳(台北市信義區松山路11號) MR.PAPA WAFFLE&CAFE 比利時鬆餅專賣店

【專題類】
122550-1 主題 優質節目台視一級棒
內容 感謝台視提供熱線追蹤及國際熱線,這樣優質的節目,讓我們看到更多很有意義的故意,或發掘許多我們不曉得的知識,如6/20國際熱線的白化症等,這些都很有收看的價值。我們台灣會越來越國際化,透過貴節目,我們了解社會,了解地球村的動態。兩位主持人也很優秀,希望台視繼續製作那麼棒的節目,身為台灣人的我們,會非常幸福唷!
回覆 謝謝您的肯定與支持,我們會持續努力 ,製作優質新聞節目!

工程收視類

122365-1 主題 無視訊信號

內容 本人住於高雄大樹區已一段時間皆無信號是什麼原因

回覆 回電得知其住家為四樓，現有天線架設在屋頂，台視與中視數位收訊不好，常會停格。已告知換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。及請其透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供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。

122449-1 主題 收不到訊號無法觀看

內容 貴公司在嘉義地區有得罪人嗎? 以往在嘉義地區收視貴公司數位頻道都很清晰,無斷訊... 但是這幾天幾乎常常出線訊號微弱或收不到訊號! 希望相關工程人員處理一下!

回覆 一、隨即回電楊先生，得知家住嘉義縣竹崎鄉灣橋村，近日收視台視公視中視數位信號皆會停格瞬斷。二、由於此涵蓋轄區屬隙頂改善站非主站，主責台為華視，所以將信息轉寄華視工程人員代為聯繫處理。

122557-1 主題 反映台視近三日音量呼大呼小聲。 (台北市中正區-寶福有線)

內容 反映收看台視近三日的音量突然變的很大聲，要不就是呼大呼小聲，造成收視困擾。 (收視地區-台北市中正區-寶福有線電視)

回覆 一、多次回電無人應答。二、電告寶福有線電視客服求證台視聲音是否正常，告知機房工程師已知道及所屬設備異常，目前已申購新設備，預計下周可上線排除異常。(目前現象為節目中說話音量起伏太大時位準壓縮無法有效抑制,造成收視戶困擾,但廣告時聲音則正常。)

網站資訊類

122315-1 主題 王子的約會

內容 您好我已經台視會員了...但如何觀看線上直播...節目是王子的約會謝謝

回覆 很抱歉，我們並未提供網路線上直播服務。

觀眾服務

122417-1 主題 詢問是否轉播《第 24 屆金曲獎》頒獎典禮。

內容 詢問是否轉播《第 24 屆金曲獎》傳藝、流行頒獎典禮。(告知今年非台視承辦。)

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。