

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年七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

台視一百零二年七月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年七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。

台視一百零二年七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。

◎一百零二年七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 零二年七月，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。

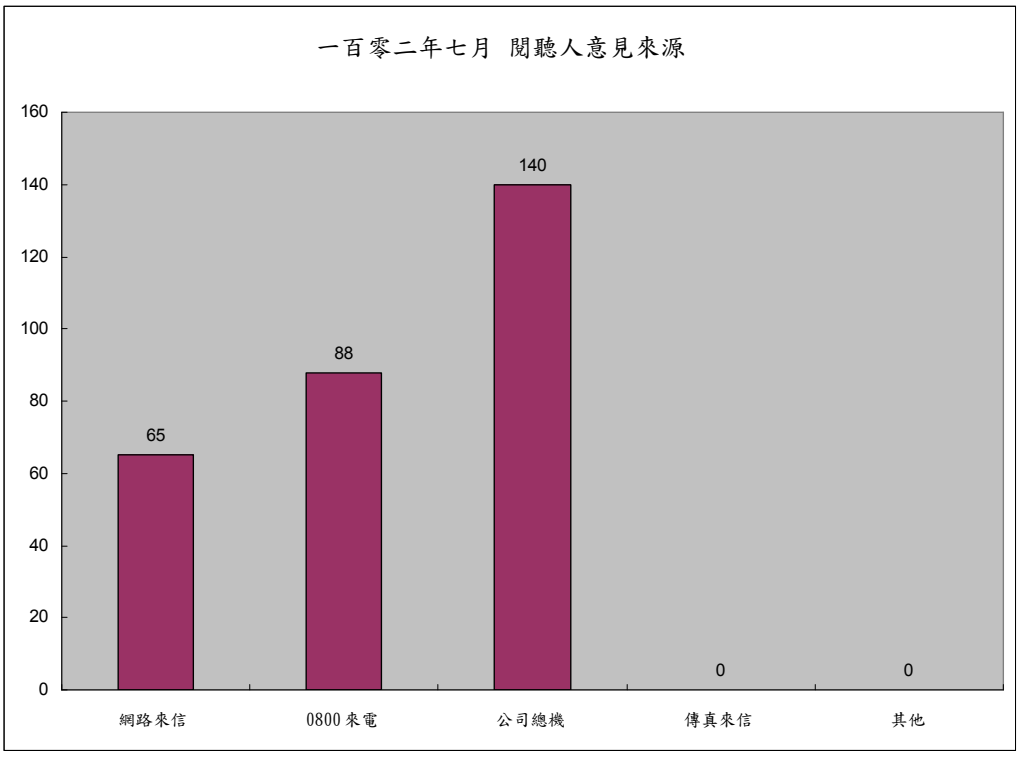
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年七月一日至七月三十一日

閱聽人意見總件數 293 件。

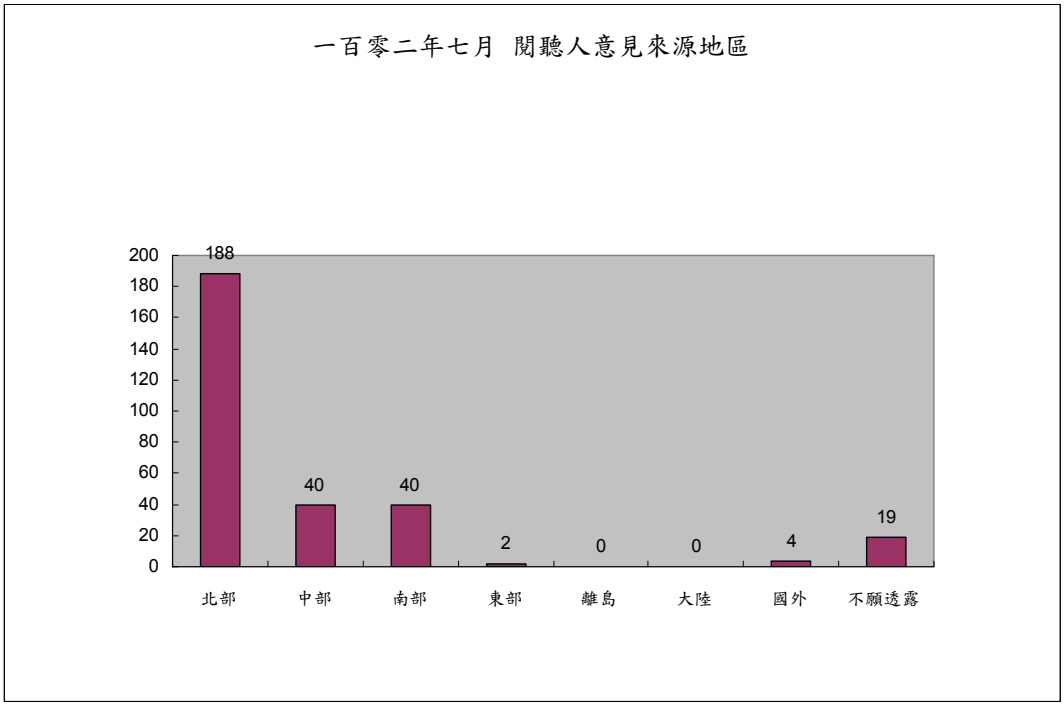
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	65	88	140	0	0



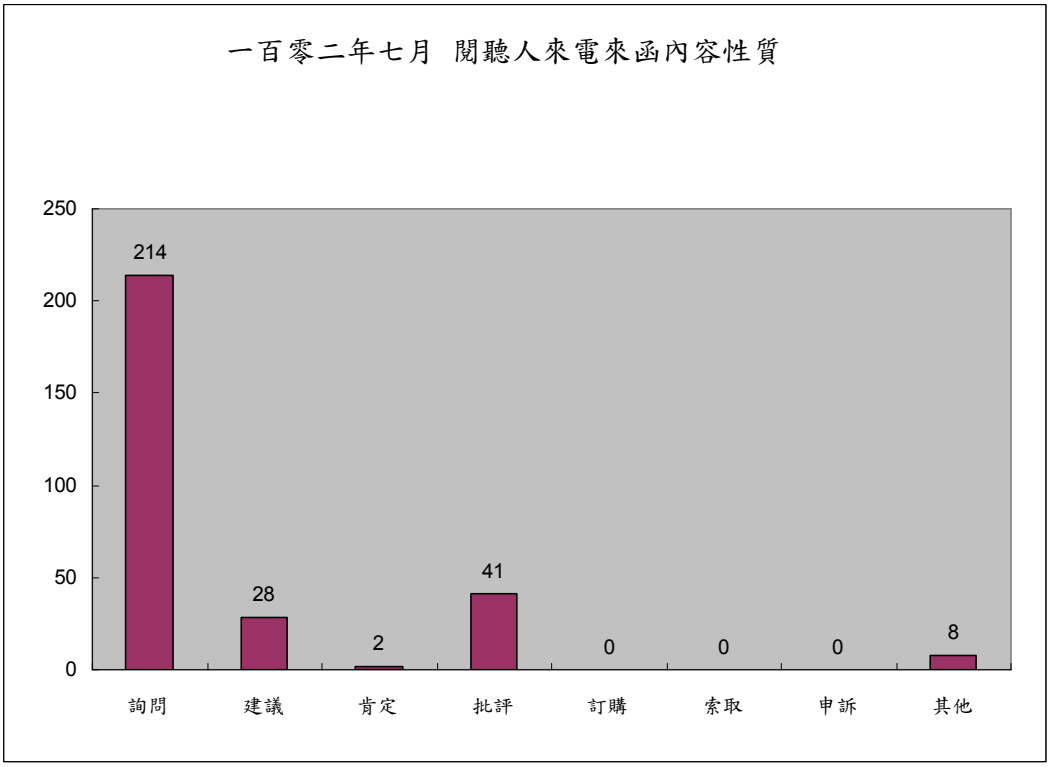
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	188	40	40	2	0	0	4	19



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	214	28	2	41	0	0	0	8



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	228	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	30	第六名	美麗好簡單	12
第二名	美食好簡單	22	第七名	早安您好	9
第三名	王子的約會	17	第八名	晚間新聞	8
第四名	Super Star 我要當歌手	13	第九名	非凡大探索	7
第五名	親愛的， 我愛上別人了	13	第十名	愛玩咖	7





五、台視公司一百零二年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

122741-1 主題 詢問《親愛的，我愛上別人了》第一集重播。

內容 詢問《親愛的，我愛上別人了》第一集是否還有重播。(告知 7/6 下午 12：30 重播時間。)

122748-1 主題 親愛的，我愛上別人了答題抽大獎

內容 您好我剛加入會員想參加"親愛的，我愛上別人了答題抽大獎",可是我剛才點活動網頁開始答題,選擇答案送出它卻顯示"您已參加過活動囉！"可是我是第一次參加活動,感覺怪怪的,想詢問這樣顯示是正確的嗎??謝謝!!

回覆 您好: 經查詢,您的帳號在 7 月 7 日加入會員,加入後便成功參加活動,答題成功記錄了一次抽獎機會. 本活動每位會員限參加一次, 可能是您在點選時,短時間內連擊了兩次送出答案產生的情況. 資料記錄上您已有一次抽獎機會

122776-1 主題 詢問今日 20：00 節目。

內容 詢問今日官網節目表 20：00 為什麼是播出《神鵰俠侶》不是播出《傾城之戀》。(告知台視 20：00 播出《神鵰俠侶》無誤。)

123051-1 主題 肯定《親愛的，我愛上別人了》劇情很真實。

內容 肯定《親愛的，我愛上別人了》劇情很真實。但小嫻妝太濃顯得太過俗氣。

回覆 已電話回覆觀眾對於本公司優質好戲的支持。

【綜藝】

122851-1 主題 詢問 7/12《愛玩咖》介紹綠風草原餐廳及四果冰店家。
內容 詢問 7/12《愛玩咖》介紹綠風草原餐廳及四果冰店家。(告知電話 03-4928205、03-4917839。)

【社教】
122736-1 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。(告知台北國泰綜合醫院 物理治療師。)

122795-1 主題 詢問主頻道、綜合台《健康好簡單》播出單元不同。
內容 詢問每日主頻道 10：00、綜合台 15：00《健康好簡單》播出單元是否都不依樣。(說明主頻道播出單元較新。)

122853-1 主題 請回電告知 7/15《烤箱讀書會》蛋糕教學所需的材料。
內容 請回電告知 7/15《烤箱讀書會》蛋糕教學所需的材料。(登錄 OA 節目部回覆。)
回覆 2012.07.15(一)烤箱讀書會節目內容製作兔子蛋糕所需材料如下~ 去皮紅蘿蔔 60g,奶油 100g,白細糖 40g,蜂蜜 70g,蛋一個低筋麵粉 50g,泡打粉 1/2 小匙,肉桂粉 1/2 小匙,杏仁粉 140g 以上 供參考!!
07/23 上午 11:26 致電陳小姐說明以上資訊!

122949-1 主題 詢問《美食好簡單》示範『麻醬黃瓜牛肉捲』調味料。
內容 詢問《美食好簡單》示範『麻醬黃瓜牛肉捲』調味料比例。(依照節目部資料告知胡麻醬 3 大匙、糖 1 小匙、醬油膏 2 大匙、冷開水 3 大匙、香油 1 大匙。)

【特別節目】

122735-1 主題 詢問 7/6 是否轉播《金曲獎》。
內容 詢問 7/6 是否轉播《金曲獎》。(告知今年非本台轉播。)

122863-1 主題 詢問是否轉播《金馬獎》《金鐘獎》頒獎典禮。
內容 詢問是否轉播《金馬獎》《金鐘獎》頒獎典禮。(告知轉播 11/23《金馬獎》。)

新聞專題節目類
【新聞類】
122885-1 主題 詢問 5/17 新聞報導『兒濕疹啟創業路 手工皂年賺千萬』業者。
內容 詢問 5/17 新聞報導『兒濕疹啟創業路 手工皂年賺千萬』業者。(網路查詢後告知太生利手工皂。)

122976-1 主題 詢問《晚間新聞》報導「永和粉粿黑糖冰」店家。
內容 詢問《晚間新聞》報導「永和粉粿黑糖冰」店家電話。(告知電話 02-29277958。)

122951-1 主題 台南餐飲工會反映 7/24《午安您好》報導內容有誤。需回電。
內容 台南餐飲工會蔡小姐來電反映 7/24《午安您好》報導『台南餐飲工會理事 A 錢』造成工會損失。蔡小姐表示 A 錢的是『大台南工會』，現在害她眾多會員要求退會，非常不滿台視的報導，要求台視澄清報導並回覆說明處理方式。(查 WinNEAR 播報內容第一句就是『大台南餐飲工會，一名林姓常務理事』但蔡小姐堅持所有會員都是聽到『台南』沒有聽到『大台南』。登錄 OA 新聞部回覆。)
回覆 經調閱側錄帶後，確認主播和記者配音都是念「大台南餐飲工會」無誤。

數位綜合台

122756-1 主題 詢問綜合台 7/7《非凡大探索》報導『麵線』店家資訊。
內容 詢問綜合台 7/7《非凡大探索》報導『麵線』店家資訊。(告知電話 02-23684231。)

122936-1 主題 詢問 7/20-21 綜合台《非凡大探索》報導『尚家香雲、油飯』店家資訊。
內容 詢問 7/20-21 綜合台《非凡大探索》報導『尚家香雲、油飯』店家資訊。(告知電話(02)23686231、(02)29759577。)

工程收視類

122823-1 主題 台視不能看!!!!!!!!!!!!
內容 新竹縣竹東鎮這邊台視今天 7/13 已經一整天不能看了!!!!!!!!!!!!!!請盡快修復!!!!!!!!!!!!!!!
回覆 新竹縣五峰鄉 122 道路坍崩嚴重及站台台電電力中斷，目前搶修中。

122958-1 主題 留言反映數位電視 24：00 後就沒訊號。(宜蘭)
內容 留言反映數位電視一到 24：00 後就沒訊號。觀眾表示此情況已維持數日，曾向台視反映也沒有得到解決。(登錄 OA 工程部回覆。)
回覆 一、回電得知其住家為三樓透天，反應颱風過後，台視節目早上收視正常但下午後即無法收視,家住員山鄉永同路二段 81 巷附近。二、經查該住家為蘇澳發射站涵蓋區，目前發射正常，回電請其將天線方位朝向南方澳，及檢查電纜接頭是否有鏽蝕與鬆脫，即可改善收視。

網站資訊類

122770-1 主題 怎麼改密碼??

內容 我想改密碼，要怎麼改阿??

回覆 請至會員區使用"修改會員資料"功能就能修改密碼, 謝謝.
http://www.ttv.com.tw/member/login.asp?Active=1

觀眾服務

122737-1 主題 詢問台視 iSHOPPING 洽詢專線。

內容 詢問台視 iSHOPPING 洽詢專線。(告知電話 02-25705008。)

122830-1 主題 詢問綜合台是否可以在第四台看到。

內容 詢問綜合台是否可以在第四台看到。(告知為數位電視需加裝機上盒收視。)

122972-1 主題 建議刊登香港六合彩開獎數字。

內容 建議每周二、四、六晚間電視畫面刊登香港六合彩開獎數字。(說明香港六合彩在臺灣尚未合法不宜播出。)

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。