

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十八年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十八年十一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

　　台視九十八年十一月資料統計表及圖表　7

五、九十八年十一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　17

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。

台視九十八年十一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。

◎九十八年十一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十一月，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。

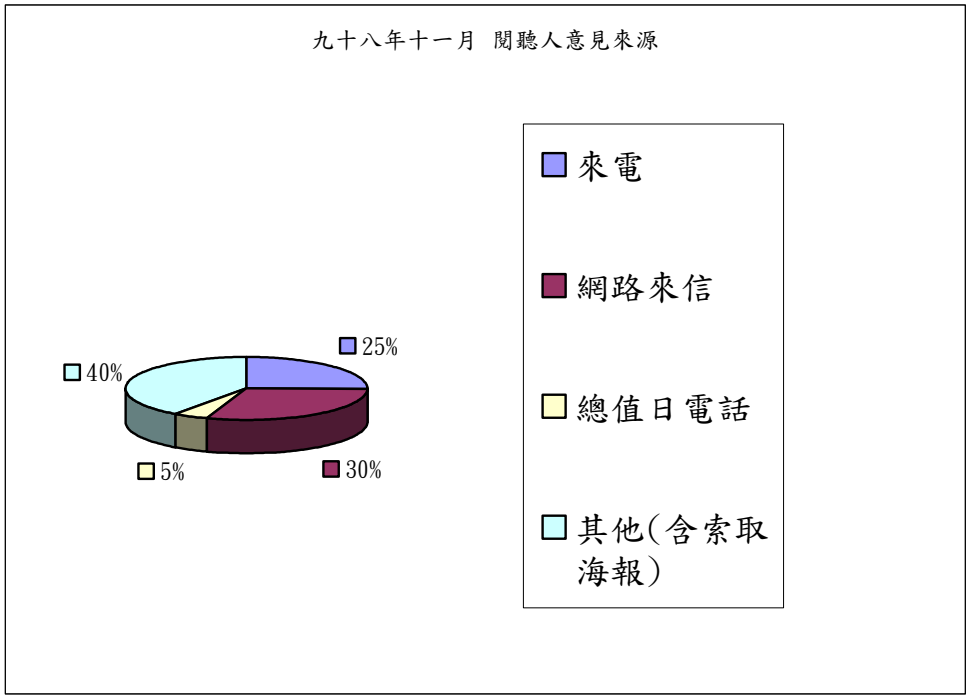
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十八年十一月一日至十一月三十日

閱聽人意見總件數 516 件。

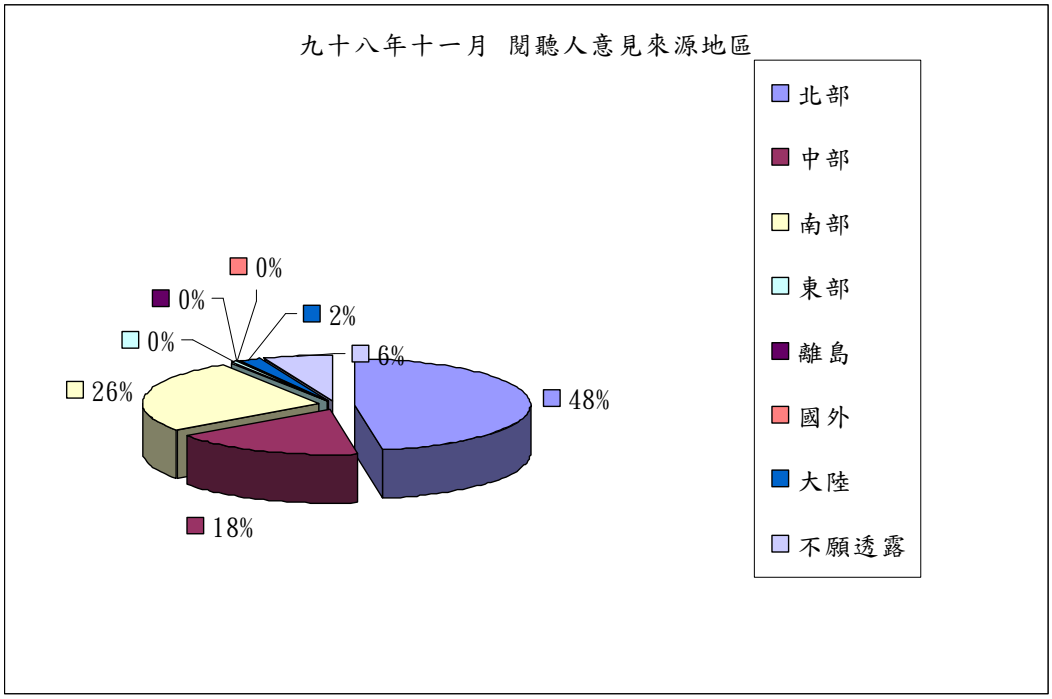
【閱聽人意見來源】

十一月	來電	網路來信	總值日電話	其他(含索取海報)	合計
	130	155	25	206	516



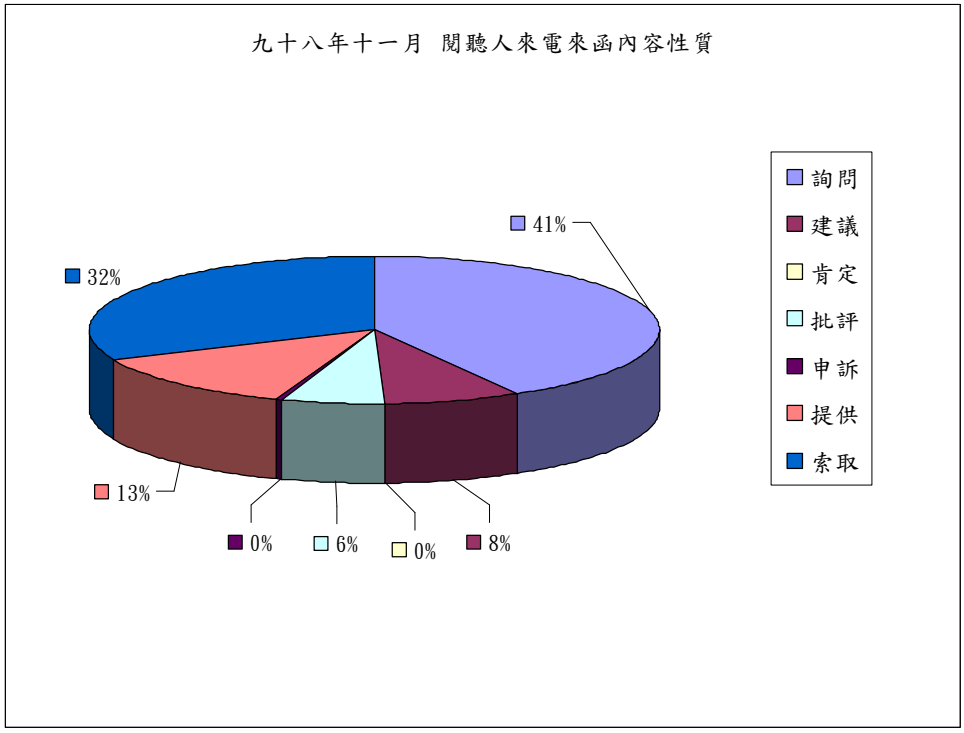
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	245	91	133	2	1	1	10	33



【來電來函內容性質】

十一月	詢問	建議	肯定	批評	申訴	提供	索取
	215	40	0	30	1	66	164



【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	射鵰英雄傳	131	第六名	封神榜之武王伐紂	16
第二名	下一站，幸福	106	第七名	午安您好	11
第三名	熱線追蹤	54	第八名	發現新台幣	9
第四名	晚間新聞	36	第九名	那一年的幸福時光	6
第五名	少林武僧	25	第十名	百萬小學堂	5







五、台視公司九十八年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

96962-1 主題 關於射雕英雄傳的片尾曲

內容 您好 射雕原本由胡歌演唱的片尾曲-烏雲然是劇組為射雕為創作的 相當符合劇中的劇情 請不要換掉好嗎 搭上心路那首歌很怪 一點也沒有俠義精神跑出來 台視連第一集都沒有什麼廣告了 應該很重視這部由依晨和胡歌共同演的戲 那就應該完美點 還我們一首烏雲然好嗎 謝謝

回覆 您好，台視【射鵰英雄傳】播出後，受到廣大觀眾朋友們熱烈的支持與討論！！為了響應廣大觀眾對【射鵰英雄傳】片尾曲的建議，台視自 11 月 11 日起，已即刻將片尾曲更換回胡歌所演唱的『烏雲然』！！請大家繼續支持，並鎖定每週一至週四晚間 8 點，台視【射鵰英雄傳】！ 謝謝！

96978-1 主題 請把射鵰英雄傳片尾曲換回來啦

內容 拜託請換回原來片尾曲本來每次看完都會跟著片尾曲哼一下現在搞個觀世音 我都快放下屠刀了 怎麼還看的下去啦~~ 尤其是結局時的畫面配合烏雲然整個就很有畫面到時如果還是觀世音.....我真的不敢想像下了這麼好的一部戲...一定要這樣嗎原本的片尾曲就是為本片量身訂做的 現在抽掉整個變的很不倫不類並不是說黃思婷唱的不好聽 而是不搭阿感覺很像在惡搞....

回覆 您好，台視【射鵰英雄傳】播出後，受到廣大觀眾朋友們熱烈的支持與討論！！為了響應廣大觀眾對【射鵰英雄傳】片尾曲的建議，台視自 11 月 11 日起，已即刻將片尾曲更換回胡歌所演唱的『烏雲然』！！請大家繼續支持，並鎖定每週一至週四晚間 8 點，台視【射鵰英雄傳】！ 謝謝！

96790-1 主題 希望多播優質韓劇
內容 希望多多播出優質韓劇。觀眾表示近日播出的「封神榜之武王伐紂」、「少林武僧」她都不愛看，韓劇好看多了。

97295-1 主題 關於"那一年的幸福時光"
內容 你們的網站顯示..首播是週五，重播是週六，但是沒有說週六是重播上週五的內容，正常來說這週六應該是要播這週五的節目內容吧！！ 可以改一下嗎..謝謝!!
回覆 您好，非常感謝您對於『那一年的幸福時光』節目的支持。目前，因頻道節目編排考量，每週六乃安排上週五節目之重播，造成您的收視不便，敬請見諒。也請繼續給予本節目支持與愛護。謝謝。

97098-1 主題 關於"下一站幸福"的問題
內容 聽很多人說下一站幸福只會撥到第 10 集是真的嗎? 這樣會不會太少了??（ 電郵勿外洩 3Q ）
回覆 您好，感謝您對於下一站幸福的支持。目前本劇尚未確定播出集數，也請您務必繼續給予本劇支持與愛護。謝謝。

【綜藝】
97286-1 主題 超偶評審
內容 我們是很喜歡超級偶像歌唱比賽節目的觀眾，長久以來我們感覺評審之一的王治平老師，對演唱台語歌曲的評分有偏見，給的分數都比較低，對於本土味較重的選手都有意拉低分數，對此我們感覺不平，在台灣舉辦的歌唱比賽希望不要剔除(台灣味)，如果這是他的主觀意識就不配當評審，盼望主辦當位斟酌處理。
回覆 謝謝您對節目的支持！超級偶像節目中除了有緊張的競賽過程及豐富的比賽項目外，製作單位更是邀請到最專業的評審團隊，以最嚴謹的評選方式選出優秀的歌唱人才，然而參與本節目的每位參賽者都是抱持著追求夢想付出的努力，當然從中也會看到舞台的殘酷，超

偶呈現最真實的人性反應給觀眾朋友，對於您有評審不公的疑慮，我想每位評審對於音樂上的專業各有所長，所以難免會有意見分歧，但絕不會有偏袒或護短的行為，在此也非常感謝您對本公司播出節目的關注，您的建議我們將會列入評估，也請您繼續支持超偶及本公司的節目。

96896-1 主題 關於百萬小學堂的答案可能有誤。
內容 11 月 6 號百萬小學堂節目中，有一題題目大約是「俗話說，左眼跳財、右眼跳災 眼皮跳是因為哪條神經受到刺激?」 1.視神經 2.腦神經 3.三叉神經 節目上給的答案是 2.腦神經 但是我跟我的護專老師討論出來的結果是 3.三叉神經。如果你們的解答真的是腦神經，那請告訴我為甚麼。
回覆 您好！謝謝您對[百萬小學堂]的支持與關心,11/6 節目中出的題目為『俗話說：左跳財、右跳災，眼皮一直跳可能是哪種『神經』受到刺激？(1)視神經(2)腦神經(3)三叉神經』。由於眼睛是人體身上最敏感的地方，當肌肉發生跳動時，感覺特別明顯，當眼皮出現頻繁跳動時，可閉上眼睛休息一下，或用熱毛巾敷一下眼睛，以縮短眼皮跳動的時間，如果經常反覆發生，可能腦神經經受到過度的刺激(疲勞、用眼過久、睡眠不足）視神經是超過一百萬條神經線的組織，連接眼底的視網膜（一層非常感光的組織）及大腦。要擁有良好的視力，健康的視神經是必需的。三叉神經為腦幹部所分出的三支周圍神經，分佈於整個顏面。 答案源自書籍「101 個人體蒐秘」及台安醫院醫師，謝謝！

【卡通】
97091-1 主題 抱怨卡通「灌籃高手」播畢未告知
內容 抱怨卡通「灌籃高手」播完沒有預告後面還有全國大賽，且最後一集也沒有告知全劇播畢。（已說明「灌籃高手」全劇 101 播畢本來就沒有全國大賽內容，有關未告知全劇播畢的情形會請相關單位查

明。)

回覆 親愛的觀眾，您好。非常謝謝您對「灌籃高手」的支持。而有關於未告知「灌籃高手」全劇播畢一事，經查證，11/10 下午六點，播出最後一集時，已於同時加強跑馬，告知觀眾全劇即將播畢一事。同時，並於最後一集的結尾處，放上「灌籃高手」之播畢卡。再次感謝您對台視頻道「灌籃高手」的熱愛。未來也敬請給予同樣的支持。

【新聞專題類】

97282-1 主題 轉播排球企業聯賽

內容 為什麼下半季的排球企業聯賽不再轉播了呢???? 超喜歡看排球賽的欸! 本來還覺得國內都沒電視台要轉播這麼精彩的球賽覺得很可惜看到台視願意轉播真的很開心可是為什麼突然喊卡總要給個原因吧不然太對不起我們這一群默默收看支持的人了

回覆 觀眾朋友您好,企業排球聯賽主辦單位,今年並未與本公司洽談轉播事宜,加上本公司組織編制調整,故今年並未轉播,謝謝.

97112-1 主題 氣象報告時...台南歸屬中部???

內容 之前看貴台氣象報告,還以為你們是誤將台南歸類到中部,但持續下來依舊是把台南播為中部,孩子問我台南不是南部嗎?怎會播為中部啊?我還真不知怎回答,不知是我的地理不好還是....,如果是貴台的錯誤,是不是能請更正,免的誤導孩子,如果是我的錯..也向您說聲報歉了

回覆 觀眾朋友您好,氣象預報將台南與中部各縣市並列,純為鏡面分頁考量,亦未註明為<中部地區>,但非常感謝您的提醒,鏡面設計將重新調整.

數位健康娛樂台

97052-1 主題 健康娛樂台

內容 關於新流感勿跑馬燈宣導上次您回我說跑到 10 月 16 日可是為何

現在還在跑ㄋ這也太誇張ㄌ說快點停止了好ㄇ感激不盡!! 已經受不了的觀眾 留

回覆 很抱歉，因為 H1N1 疫情並未減緩，故 NCC 要求各台繼續提供服務，持續疫情資訊跑馬。敬請見諒。

數位財經台

97099-1 主題 財經台-股市即時通 右下方數量 是 委託下單量 還是 成交量

內容 右下方,方形畫面中,如有一筆顯示台積電 1000 後面的 1000 張,是委託下單量 還是 成交量網頁上並沒有股市即時通畫面相關位置顯示意思的說明

回覆 黃先生您好: 紅色代表外盤買進的量(已經成交) 綠色代表內盤賣出的量(已經成交) 都是已經成交的,不是委託謝謝

網站資訊類

97154-1 主題 會員點數問題

內容 我的會員點數 12/09 才到期為什麼今天看到被歸零 !!!! 請回覆到我 Hotmail 的信箱

回覆 您好: 經查您最後紅利異動的日期為 2009/10/13,然後就是 2009/11/23,已過紅利保留 30 天的期限,紅利於 2009/11/13 歸零, 不可能出現告知 2009/12/9 到期的訊息.或許是您有多個帳號,您看到的是另一個帳號的紅利記錄.

工程收視類

97009-1 主題 反應數位電視訊號會不定時中斷

內容 你好： 我的數位電視機上盒位於台北市北投區復興四路一帶，98/11/11 PM 9:00 起，欲收看公共電視（pts）等三台節目時，數位電視訊號會不定時中斷，畫面一片全黑，完全沒有影音，但其他 12 台則完全正常有訊號。 不知是何原因？請速檢修並回覆之，謝謝。

回覆 一、感謝您的電郵向我們反應收視問題。二、由於數位電視採單頻網路，貴收視戶接收公共電視訊號可能接收到竹子山與丹鳳山等電波，經確認台視責任台北投丹鳳山補隙站五家電視台發射機器設備皆正常。三、建議貴收視戶調整接收天線方向，或將您的收視現象反映給公共電視。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 按 6 轉工程部，將有專人為你服務，謝謝！。

97044-1 主題 聲音問題???

內容 你們的頻道很多次都沒有聲音，一開始還以為是我們自己電視的問題，但不管聲音開到多大聲，還是沒有聲音，但是轉別台，都有聲音，唯獨台視”沒有”。麻煩給個回應，這樣對想看好看節目的我，很頭痛。謝謝~~~

回覆 一、感謝您的電郵向我們反應收視問題，另謝謝您對台視節目的關心與支持。二、從您的意見中無法得知您的收視源是：類比(VHF)電視、有線電視、數位電視(DTV)、MOD 還是大樓社區共同天線，因此不能進一步研判。三、請來電(02)27758888 按 6 轉工程部，將有專人為您服務。

觀眾服務

97011-1 主題 請問台視明年初仍會轉播維也納新年音樂會嗎?

內容 這幾年一直是這節目的忠實觀眾，也感謝貴電視台的轉播，請問明年初仍會繼續轉播嗎？期待能如往年般可看見如此高優質節目。

回覆 您好，感謝您對於維也納音樂會的支持。本公司明年初仍將持續提供轉播服務，也請繼續給予我們支持與鼓勵。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

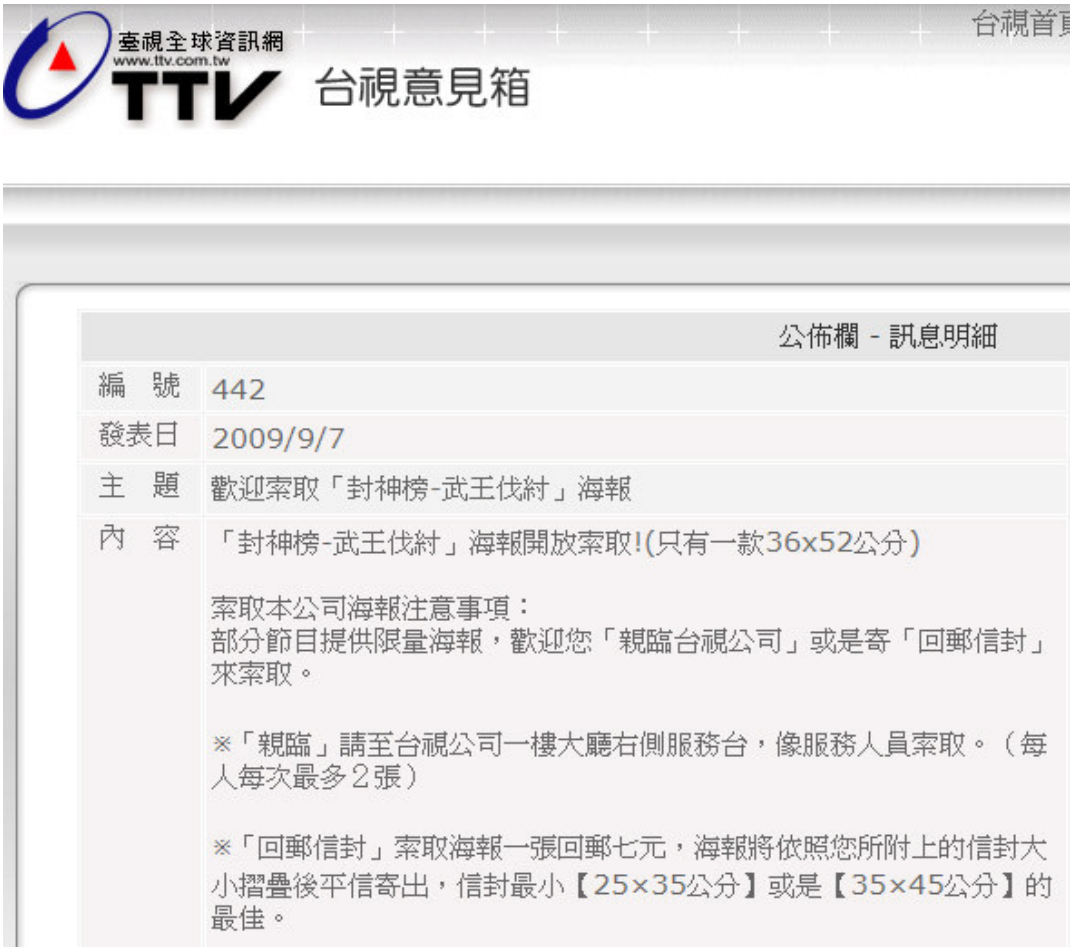


台視網站【公佈欄】

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。


臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱 台視首頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	442
發表日	2009/9/7
主　題	歡迎索取「封神榜-武王伐紂」海報
內　容	「封神榜-武王伐紂」海報開放索取!(只有一款36x52公分) 索取本公司海報注意事項： 部分節目提供限量海報，歡迎您「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 ※「親臨」請至台視公司一樓大廳右側服務台，像服務人員索取。（每人每次最多2張） ※「回郵信封」索取海報一張回郵七元，海報將依照您所附上的信封大小摺疊後平信寄出，信封最小【25×35公分】或是【35×45公分】的最佳。

「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。