

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年八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

　　台視一百零二年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年八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，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。

台視一百零二年八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。

◎一百零二年八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 零二年八月，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。

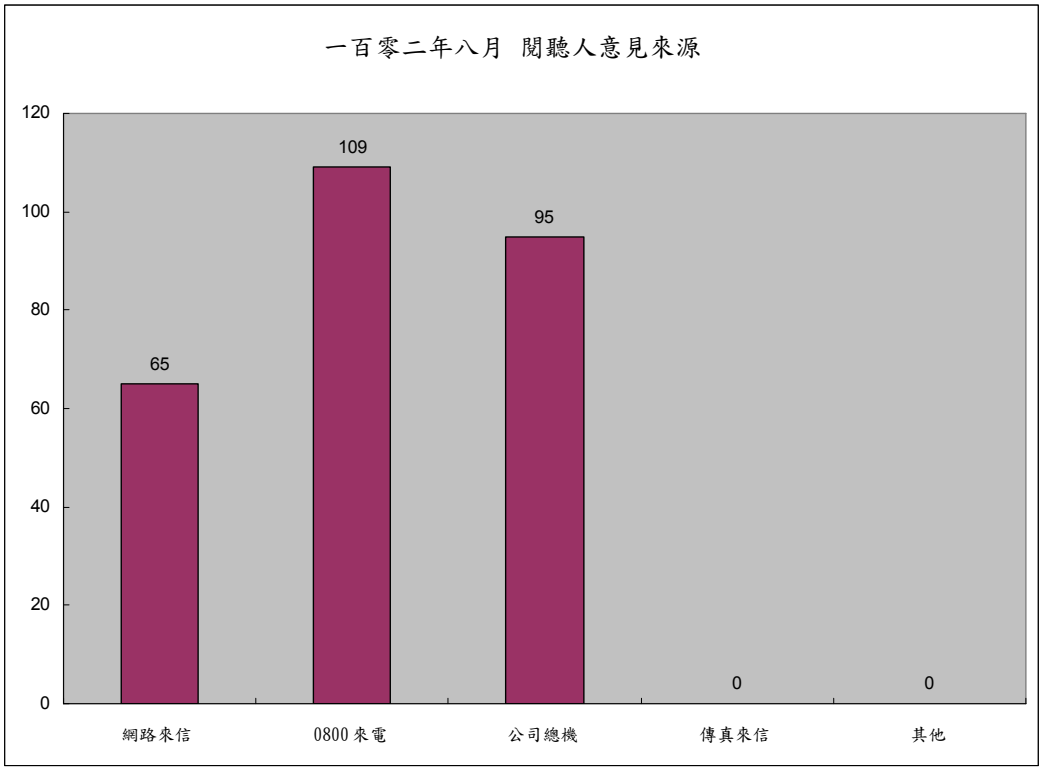
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年八月一日至八月三十一日

閱聽人意見總件數 269 件。

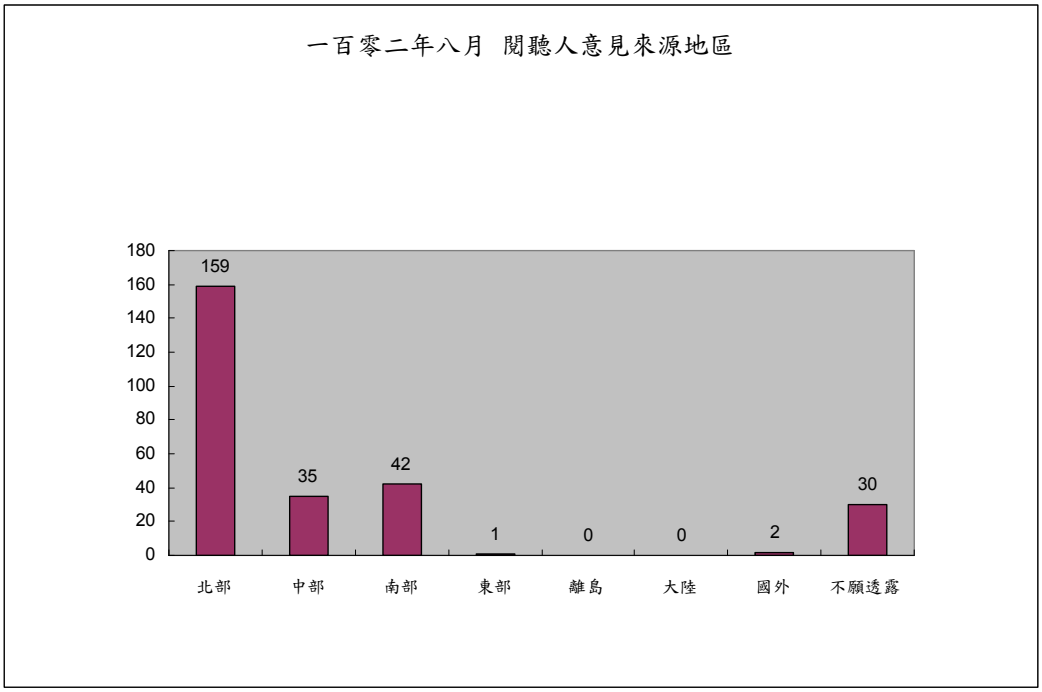
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	65	109	95	0	0



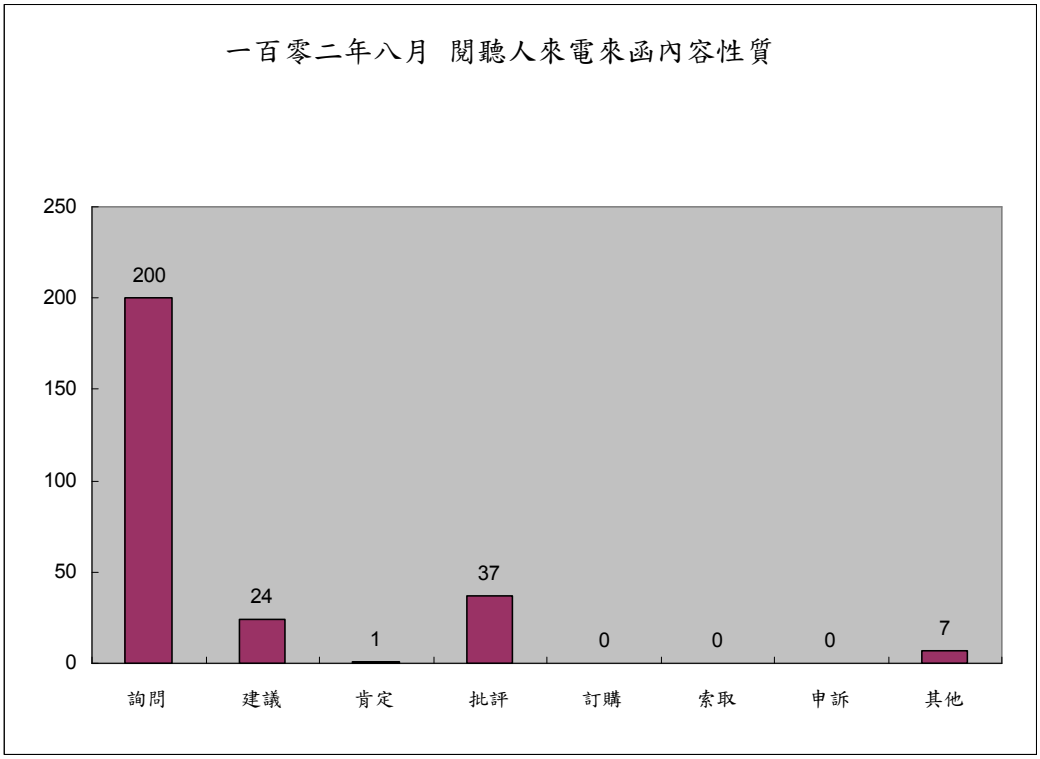
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	159	35	42	1	0	0	2	30



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	200	24	1	37	0	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	204	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	美食好簡單	25	第六名	那一年 我們一起鬼話連篇	10
	健康好簡單	25	第七名	非凡大探索	9
第三名	Super Star 我要當歌手	20	第八名	早安您好	8
第四名	親愛的， 我愛上別人了	13		早安最前線	8
第五名	楚留香新傳	11		美麗好簡單	8





五、台視公司一百零二年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

123119-1 主題 書店門口的木飛機...

內容 Dear All, 請問...劇中的在書店門口的木飛機... 可以在那邊買的到... 攸關...我的幸福... 請開示..找裡可以找的到.. 感恩

回覆 你好，謝謝你的詢問，那台木飛機是劇組美術大哥手工打造的，並沒有發售。請繼續支持台視戲劇，謝謝!

123246-1 主題 來電索取《楚留香新傳》中配樂的檔案。

內容 來電索取《楚留香新傳》中配樂的檔案。(說明此為外部購片無版權無檔案可以提供。)

123405-1 主題 「親愛的我愛上別人了」劇中的手錶

內容 您好：想請問「親愛的我愛上別人了」第 8 集中，席曼寧小姐所佩戴的粉紅色手錶是甚麼牌子的，再請問有(型號)可以提供給我嗎？謝謝

回覆 您好，席曼寧小姐所配戴的手錶是卡地亞白金帕夏系列，提供給您參考，希望您繼續支持台視公司的優質好戲!

【綜藝】

123216-1 主題 詢問 8/8《愛玩咖》介紹南瓜屋店家。

內容 詢問 8/8《愛玩咖》介紹南瓜屋店家。(告知電話 04-23728456。)

123223-1 主題 王子的約會

內容 我想請問一下喔！Ella 8 月 10 日(六)在王子的約會主持節目穿了一件斜肩點點的洋裝是哪一個品牌的呢？謝謝~

回覆 感謝您對"王子的約會"節目的支持您的問題，經過詢問後，
E11a8 月 10 日穿著的服裝品牌為 JORYA 再次感謝您的來電並希望您繼續支持台視的節目祝您 萬事順利

123395-1 主題 詢問唱片行買不到《Super Star 我要當歌手》蕭閎仁專輯。
內容 詢問唱片行為何買不到《Super Star我要當歌手》幫蕭閎仁發行的專輯。(說明是發行數位單曲需上網付費下載。)

【社教】
123161-1 主題 請回電告知 8/7《1100 美食好簡單》橘色便當盒品牌。
內容 請回電告知 8/7《1100 美食好簡單》中最後擺在桌上的橘色便當盒品牌或是購買方式，以及可不可以適用微波爐。(登錄 OA 節目部回電。)
回覆 已回電觀眾，此便當盒於大創百貨購買!!

123262-1 主題 來電《健康好簡單》諮詢自身健康問題。
內容 來電諮詢自身健康問題。看到《健康好簡單》認為來電都可以諮詢。(說明客服非醫療人員 0800 無法諮詢，節目上回答的是觀眾來信，建議觀眾可以試著來信。)

123307-1 主題 詢問《健康好簡單》是否有出版書籍。
內容 詢問《健康好簡單》是否有出版書籍。(說明無出版品可參閱常春月刊雜誌。)

123341-1 主題 詢問《美食好簡單》傳真就送書的聯絡電話。
內容 詢問《美食好簡單》傳真就送書的聯絡電話。(說明此為抽獎活動。)

123436-1 主題 詢問《美食好簡單》中的慢磨機購買方式。
內容 詢問《美食好簡單》中的慢磨機購買方式。(提供電話 02-22251888 轉 1105。)

【卡通】
123295-1 主題 魔導少年重播
內容 請問周 6 魔導少年 早上 7 點半和下午 5 點 哪個是周日重播?
回覆 貴收視戶您好: 感謝您支持收看台視魔導少年 每週六晨間七點半播出集數為前一週週日之重播集數每週六晚間四點半及五點則為獨立進度播出，進度上較週日約晚 40 集左右 敬請繼續鎖定台視頻道每週六、日魔導少年

123388-1 主題 航海王主題曲
內容 航海王主題曲不是早就該換成"hands up!"了嗎!? 為什麼還是"we go!" 上上禮拜就已經有人反映過了不是才說昨天就會換了嗎我整整白費期待了 2 個禮拜如果下一次再沒換我真的要瘋掉了下禮拜請一定要換><"
回覆 貴收視戶您好: 感謝您長期收看台視航海王 台視所播出之航海王內容皆依照日本方面所提供之素材上週收到觀眾反應之後，我們再度與東映動畫公司進行確認對方表示新片頭曲僅供日本本土使用，並不進行國際授權因此台灣與其他國家一樣收到的素材是沿用 19 季先前的片頭曲 造成不便之處還請多包涵也請您繼續支持台視每週一至五和週日晚間六點半航海王

【影集】
123336-1 主題 詢問 40 年前國外影集《功夫》影片購買方式。

內容 詢問40年前播出的國外影集《功夫》影片購買方式。(說明台視不擁有任何國外影集的版權或畫面販售。)

新聞專題節目類

【新聞類】

123142-1 主題 詢問8/5《晚間新聞》報導『星飯店餐券線上賣 價格5.3折起』飯店業者。

內容 詢問8/5《晚間新聞》報導『星飯店餐券線上賣 價格5.3折起』飯店業者。(告知台北福華飯店等需上網查詢訂購。)

123159-1 主題 詢問8/7《早安您好》報導『挪威36小時空運 鮮鮭料理300有找』店家。

內容 詢問8/7《早安您好》報導『挪威36小時空運 鮮鮭料理300有找』店家資訊。(告知電話2731-1769。)

123175-1 主題 外銷家具的新聞

內容 想請8/8新聞報導的外銷家具返台賣，此則新聞的店家店址在那可否告知，謝謝！

回覆 夢翔攤位 世貿展覽中心B區R2 無法前往家具展的消費者可於8月31日前電話訂購，一律享有4,999元的驚喜特惠訂貨服務專線
02-87806688 吉優特國際股份有限公司

【專題】

123243-1 主題 今晚的熱線追蹤

內容 今晚的熱線追蹤鏡面很讚,終於把本來壓在底部的色塊拿掉了,如此一來在視覺上覺得畫面寬敞多了,不會好像畫面被擠壓在中間一樣,熱線追蹤看了三年多,覺得早該這麼做了!!

回覆 謝謝您的肯定與支持!

數位財經台

123211-1 主題 詢問財經台 8/9《財經午報》報導『外銷家具返台賣 1 萬 5 沙發 4 千有找』業者。

內容 詢問財經台 8/9《財經午報》報導『外銷家具返台賣 1 萬 5 沙發 4 千有找』業者。(告知電話 02-87806688。)

123342-1 主題 詢問 MOD 台視財經台是否有股市開盤節目。

內容 詢問 MOD 台視財經台是否有股市開盤節目。(告知 08:45 起有《股市即時通》。)

數位綜合台

123097-1 主題 詢問綜合台 7/26《非凡大探索》報導「高雄港式飲茶」店家。

內容 詢問綜合台 7/26《非凡大探索》報導「高雄港式飲茶」店家。(告知電話 07-9511116。)

123208-1 主題 詢問綜合台 8/9《健康好簡單》中介紹的牛初乳品購買方式。

內容 詢問綜合台 8/9《健康好簡單》中介紹的牛初乳品購買方式。(告知電話 02-77071289。)

123228-1 主題 詢問綜合台 8/11《非凡大探索》報導『牛排，滷味』店家。

內容 詢問綜合台 8/11《非凡大探索》報導『牛排，滷味』店家。(告知電話 02-27659762，0926-765661。)

123385-1 主題 詢問8/25《非凡大探索》報導「煙燻跑山雞」店家。
內容 詢問綜合台8/25《非凡大探索》報導「煙燻跑山雞」店家。(告知電話07-3411670)

工程收視類

123286-1 主題 彰化地區的收訊常常有問題
內容 您好：我這兒是彰化的伸港地區，家裡常收看台視的諸多節目，最喜愛台視播放的動畫卡通，無奈台視一系列數位頻道很容易訊號不穩，畫面諸多方塊狀，甚至是有時連接收都無法，更讓人受不了的是一壞就很多天，最長甚至有長達快2周的情況，造成我們家都無法準時收看卡通，像今天和昨日都無法觀看蠟筆小新，其它友台就不會有這種問題，請你們的技術人員查看一下到底哪裡出問題好嗎?這種情形已經不是第一次了，已經到了無法忍受的狀態才來網站投書的，請你們務必要查看看哪裡有問題~辛苦了!謝謝
回覆 先透過電郵回覆: 若台視數位收訊不好，主因為接收天線不佳所致，建議考慮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，接收天線方位可先朝三義火炎山，若無改善再朝南投百果山。或請透過電郵yang@ttv.com.tw提供住家地址、既有接收天線相片、畫面品質強度及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

觀眾服務

123272-1 主題 詢問主頻廣告『苗栗飄香一甲子』所在地址及聯絡方式。(需回電)
內容 請回電告知主頻廣告『苗栗飄香一甲子』所在地址及聯絡方式。
回覆 業務部回電觀眾，告知本公司並無『苗栗飄香一甲子』此廣告，並請觀眾再次確認頻道及播出時間。

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。