

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年九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

台視一百零二年九月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年九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。

台視一百零二年九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。

◎一百零二年九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 零二年九月，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。

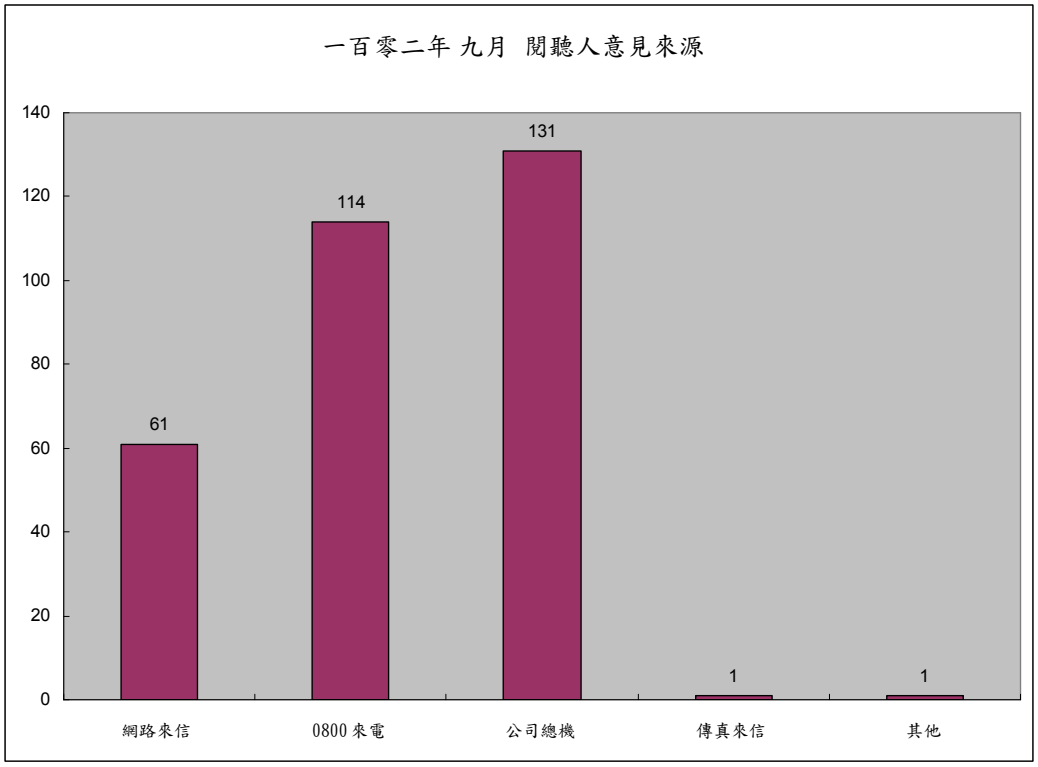
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年九月一日至九月三十一日

閱聽人意見總件數 308 件。

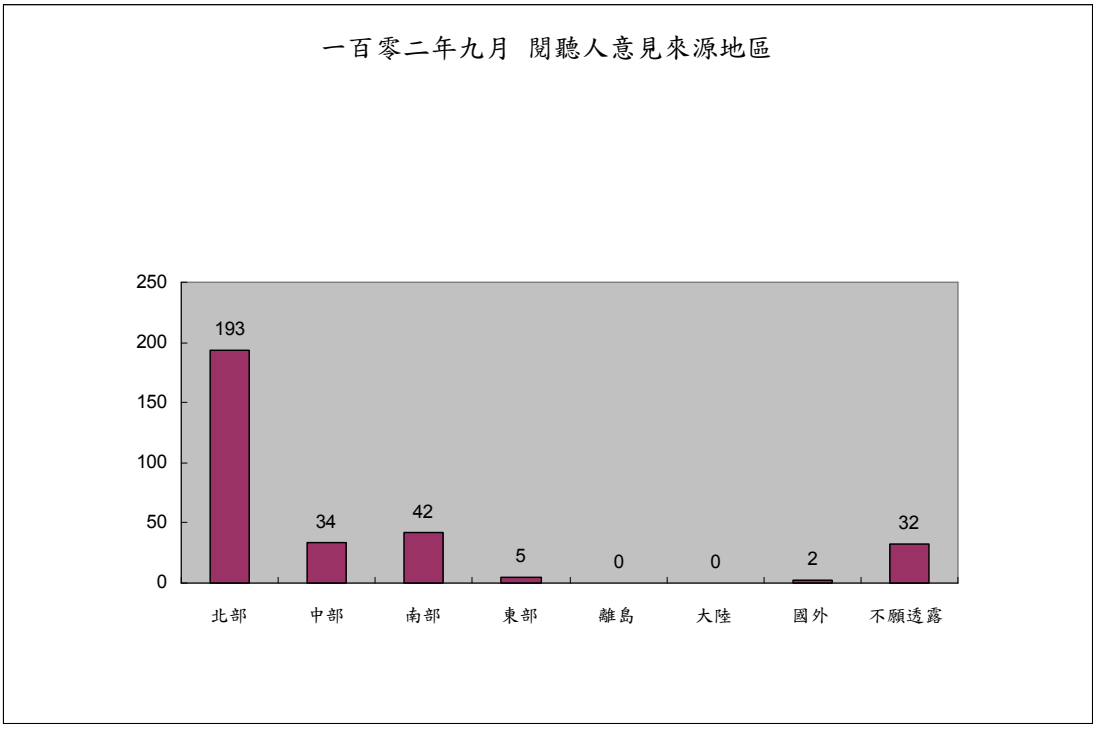
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	61	114	131	1	1



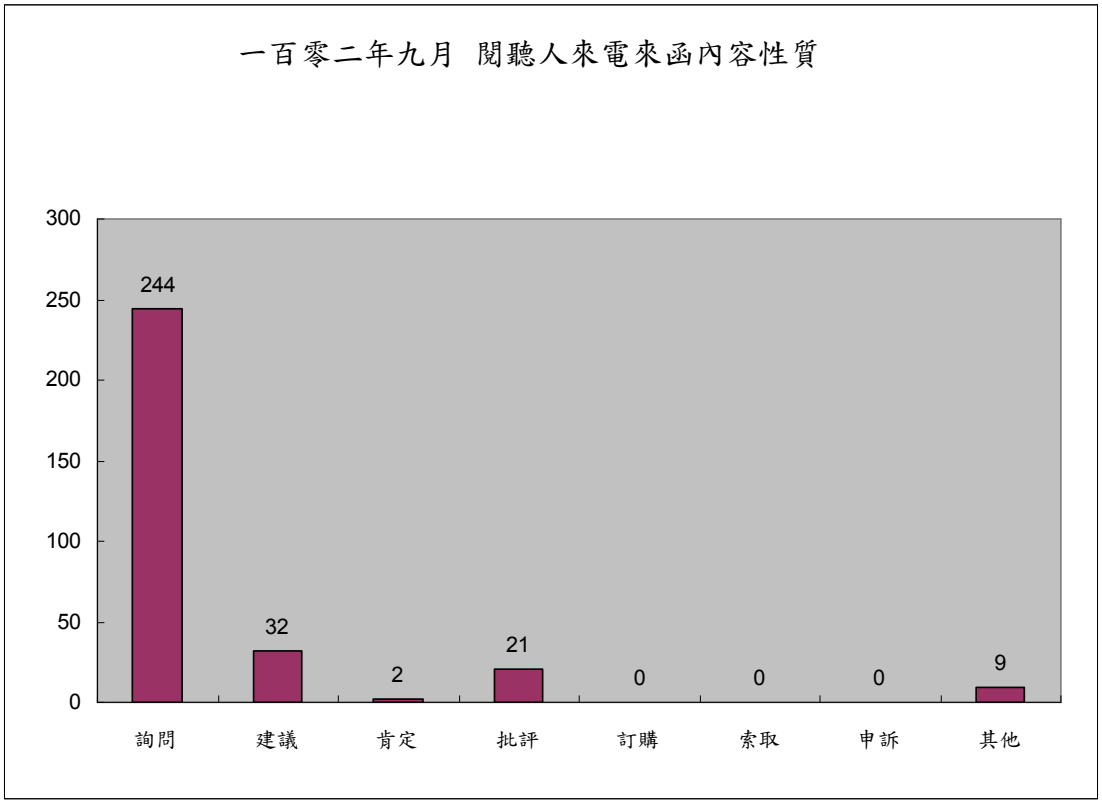
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	193	34	42	5	0	0	2	32



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	244	32	2	21	0	0	0	9



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	247	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	親愛的， 我愛上別人了	36	第六名	金牌麥克風	11
第二名	美食好簡單	23		非凡大探索	11
第三名	Super Star 我要當歌手	19	第八名	愛玩咖	9
第四名	美麗好簡單	19	第九名	王子的約會	8
	健康好簡單	15		熱線追蹤	8



五、台視公司一百零二年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

123538-1 主題 關於風之畫師原聲帶的問題

內容 你好,自從在台視看到風之畫師之後,深感配樂很好聽,找了許多年,仍然無法從網路或唱片行購買或找尋到,且台灣版有特別的一首歌曲是連韓國那方都沒有的,真心希望能有個原聲帶可以購買,不知有計畫要出原聲帶嗎? 謝謝,辛苦了.

回覆 親愛的觀眾，您好： 由於「風之畫師」一節目，台視僅有當年節目播出的播映權，所以沒有發行原聲帶的權利，所以，不會有發行原聲帶的計畫的。 在此向您說聲抱歉，還請您繼續支持台視所排播之優質節目，謝謝您！

123753-1 主題 詢問每週五《親愛的，我愛上別人了》是否正常播出。

內容 詢問每週五《親愛的，我愛上別人了》是否正常播出。觀眾表示看到預告 9/23 晚間八點播出《親愛的，我愛上別人了》以為週五的取消播出。(已說明 9/23 為新開時間，原週五時段不變。)

【綜藝】

123486-1 主題 請回電告知 8/31《王子的約會》中『蜜糖土司』餐廳地點。

內容 請回電告知 8/31《王子的約會》中 2 人約會的『蜜糖土司』餐廳地點。

回覆 已告知相關訊息伊莎貝爾風情館(台北市士林區中山北路 5 段 505 巷 24 號)

123546-1 主題 詢問 9/4《愛玩咖》介紹的肉圓及芒果冰店家。

內容 詢問 9/4《愛玩咖》介紹的肉圓及芒果冰店家。(告知電話

04-8880279、04-8745306。）

123648-1 主題 詢問 9/11《愛玩咖》介紹『抹茶、黑輪』店家資訊。
內容 詢問 9/11《愛玩咖》介紹『抹茶、黑輪』店家資訊。(告知電話 07-7776987、07-7236258。）

123784-1 主題 希望取得《王子的約會》中王子資料。
內容 觀眾剛回國看到有《王子的約會》節目，因女兒事業繁忙遲遲未有對象，希望能夠取得合適的王子資料幫女兒覓得良緣。(說明因個資法無法任意提供他人資訊歡迎女兒報名節目。）

【社教】
123642-1 主題 詢問《美食好簡單》食譜搜尋方式。
內容 詢問《美食好簡單》食譜搜尋方式。(告知可進入台視官網。）

【卡通】
123496-1 主題 關於航海王重播
內容 為何重播時將最精彩的那一集給取消了, 明明 8/28 只重播到大熊將索隆弄消失, 後頭還有一集是全部的人都消失的精彩故事, 卻於週四及週五串了一個兩集的特別篇, 然後今天 9/2 就演出魯夫已經在女人島, 完全不尊重原作,也不顧收看觀眾的權益, 就算是重播也要尊重原作也要尊重觀眾, 觀眾的眼睛是雪亮的,你們以為觀眾是瞎子是沒看過原作嗎? 沒必要為了時間日期硬生生的抽掉其中一集, 叫我們這些觀眾情何以堪,太傷心了
回覆 貴收視戶您好: 感謝您長期收看台視【航海王】 您所指出的索隆消失集數為原動畫 404 集,正確台視播出日期是 8/27 週二台視 8/28 週三播出的是原動畫 405 集，也就是您所提到所有人都消失的集數 8/29.30 週四週五兩日所播出的特別篇是原動畫 406 及 407 集,是原始製作安排並非台視任意加入不相關集數 9/2 週一則是按照進度播出原

動畫408集女人島第一篇 台視製播卡通節目絕對秉持尊重原著精神與觀眾權益之原則因此除非法規限制畫面呈現，台視絕對不會任意刪減節目段落 敬請繼續支持鎖定台視【航海王】

123836-1 主題 9/29 18:30 海賊王片頭曲??
內容 為什麼還沒換呢?? 看 youtube 都有新歌了說我還刻意不看網路上的等電視上的聽到新歌以及節目可是卻遲遲沒有更新歌曲
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日本東映動畫公司表示19季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季前段的片頭曲 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

新聞專題節目類
【新聞類】
123483-1 主題 詢問《晚間新聞》報導『大賣場1顆9元蛋黃酥』地點。
內容 詢問《晚間新聞》報導『大賣場1顆9元蛋黃酥』地點。(已告知重新店家樂福。)

123639-1 主題 請回電告知8/17《晚間新聞》報導『創意日式料理』店家。
內容 請回電告知8/17《晚間新聞》報導『創意日式料理 味噌魷魚開胃下飯』店家。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄OA新聞部回電。)
回覆 台北市大安區光復南路102號 02 2778 1135

【專題類】
123840-1 主題 請回電告知《熱線追蹤》報導『淤泥重生再利用』業者。

內容 請回電告知財經台 9/29《熱線追蹤》報導『淤泥重生再利用』業者聯絡方式。(登錄 OA 新聞部回電。)
回覆 提供成大昶閎科技股份有限公司台南市安平工業區新仁路 19 號之 1 TEL:06-2619666

數位綜合台
123515-1 主題 詢問綜合台 8/31《非凡大探索》報導『上海菜、港式點心』店家。
內容 詢問綜合台 8/31《非凡大探索》報導『上海菜、港式點心』店家。(告知電話 02-25814645、02-77072302。)

123604-1 主題 詢問 9/7《非凡大探索》報導川味熱炒及糊塗麵店家。
內容 詢問 9/7《非凡大探索》報導川味熱炒及糊塗麵店家。(告知電話 02-23940008、02-23661288。)

123705-1 主題 詢問 9/15 綜合台《非凡大探索》報導『東區烤肉』店家。
內容 詢問 9/15 綜合台《非凡大探索》報導『東區烤肉』店家。(告知電話 02-27655859。)

123742-1 主題 詢問《非凡大探索》報導板橋火車站附近日式料理店家。
內容 詢問《非凡大探索》報導板橋火車站附近日式料理店家。(告知電話 89531733)

123775-1 主題 詢問綜合台 9/21《非凡大探索》報導『百元丼』店家資訊。
內容 詢問綜合台 9/21《非凡大探索》報導『百元丼』店家資訊。(告知電話 02-89531733。)

工程收視類

123578-1 主題 留言反映台南新營地區晚間收訊差。

內容 留言反映台南新營地區只要晚間電視收訊就很差。

回覆 一、台南關子嶺主站發射正常。二、台站人員回電得知家住台南市新營區府西路底 外接機上盒使用大通菱型天線置於 3F 頂 5C 電纜未分接 ，從數位開播以來台視信號常時有時無 其他家強度均在 50% 品質 60-70%。三、已告知觀眾 各項該注意之細節建議考慮更換指向型天線或加裝強波器。

123663-1 主題 無線數位電視-台視

內容 訊號在平常日(周一~五)是非常好的，但到了周六、日，訊號變成了無訊號!! 能否請人來基隆的紅淡山轉播站查看，或是派駐人員在紅淡山轉播站駐守!!

回覆 一、改善站之台站管理員簡先生到站檢視，後發覺台視數位無發射。二、經調借備品上線後，已於 9/16 下午恢復正常。

觀眾服務

123602-1 主題 詢問 2014《超級巨星紅白藝能大賞》贈票。

內容 詢問 2014《超級巨星紅白藝能大賞》何時開始贈票。(說明尚無相關訊息敬請留意台視官網。)

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。