

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二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

　　台視一百零二年十一月資料統計表及圖表　7

五、一百零二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　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。

◎一百零二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。

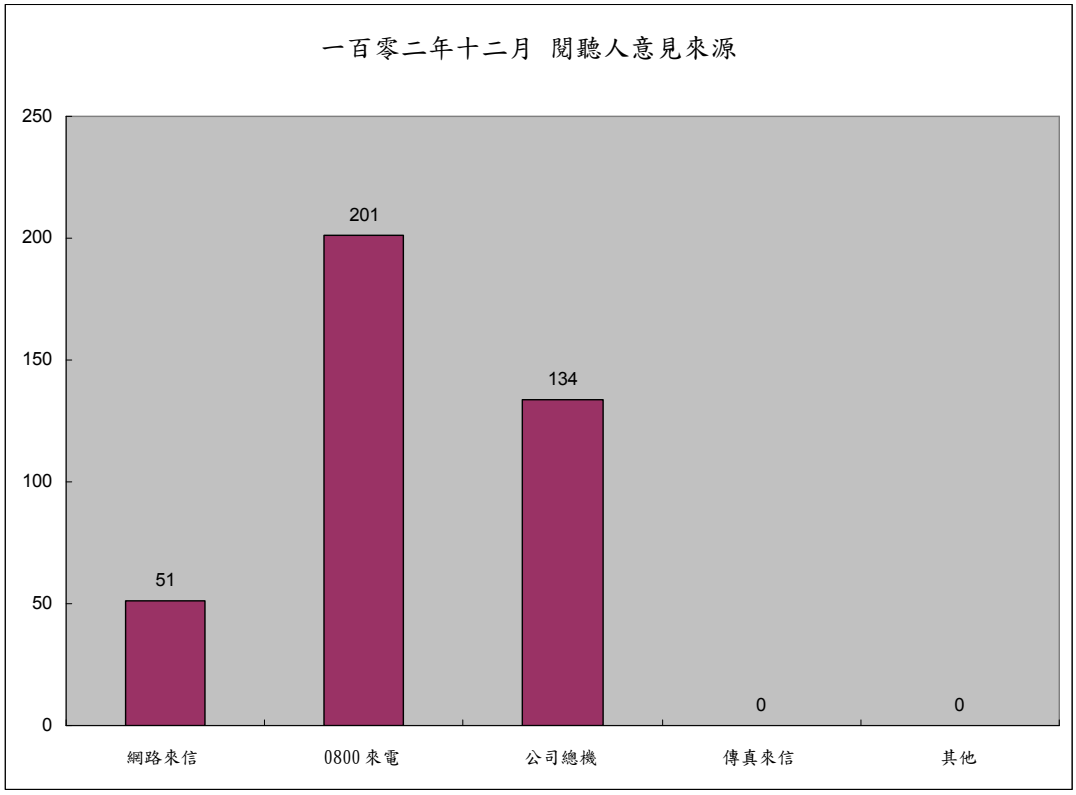
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年十一月一日至十一月三十日

閱聽人意見總件數 386 件。

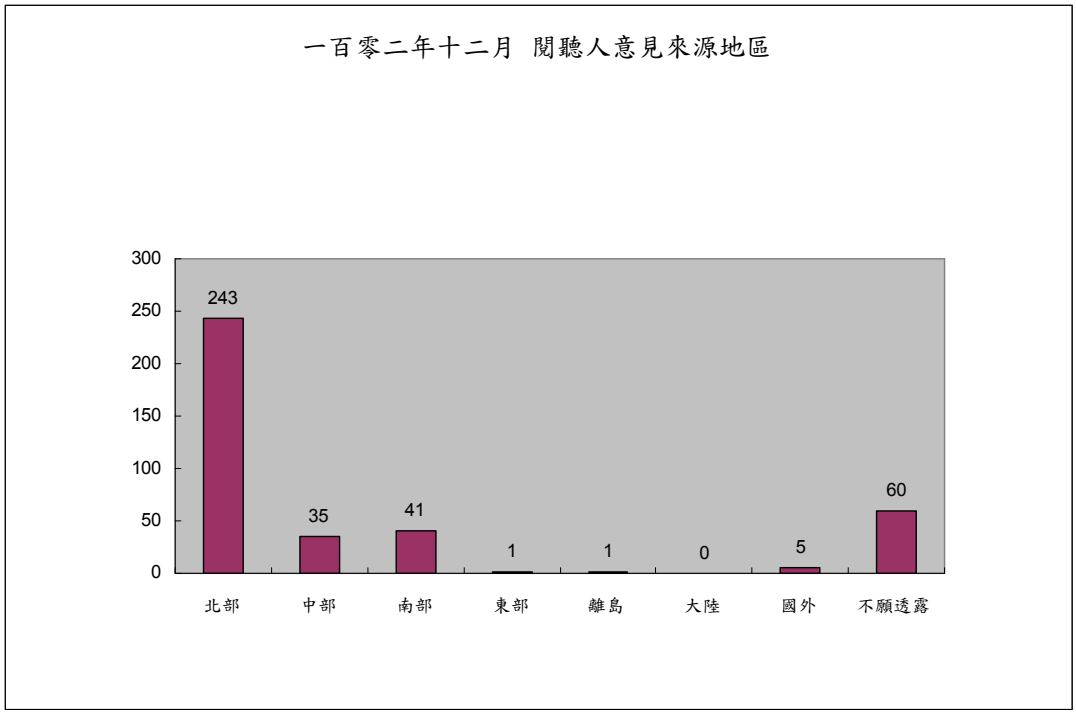
【閱聽人意見來源】

十一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	51	201	134	0	0



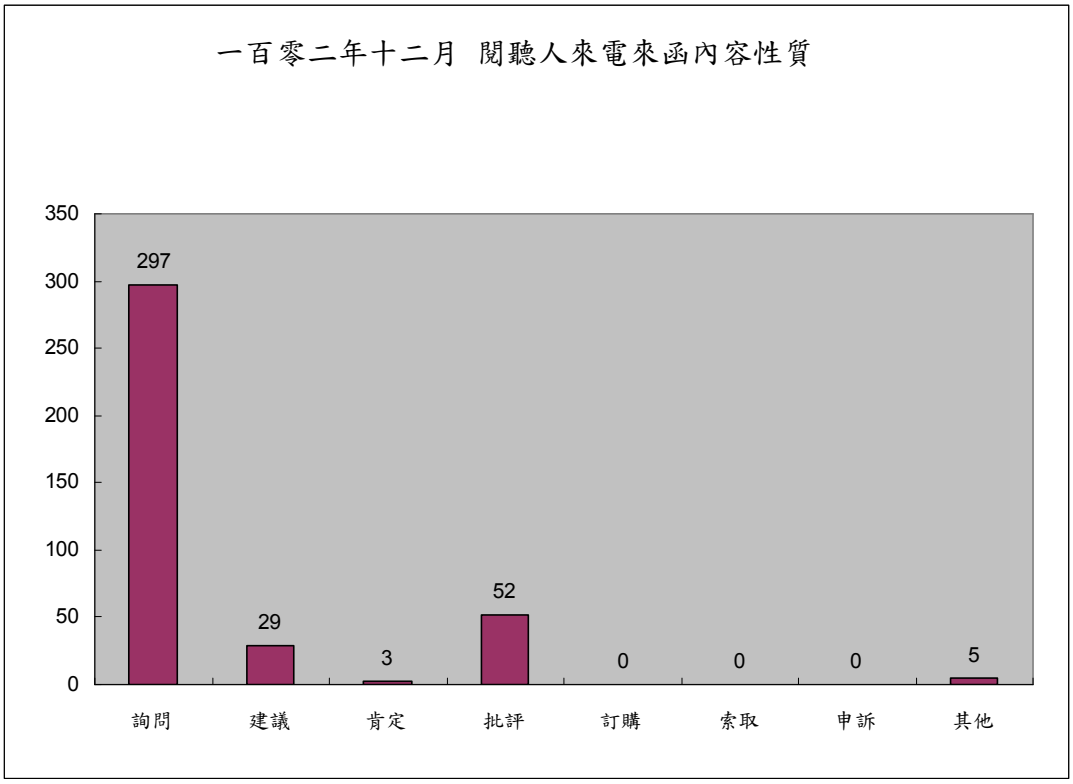
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	243	35	41	1	1	0	5	60



【來電來函內容性質】

十一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	297	29	3	52	0	0	0	5

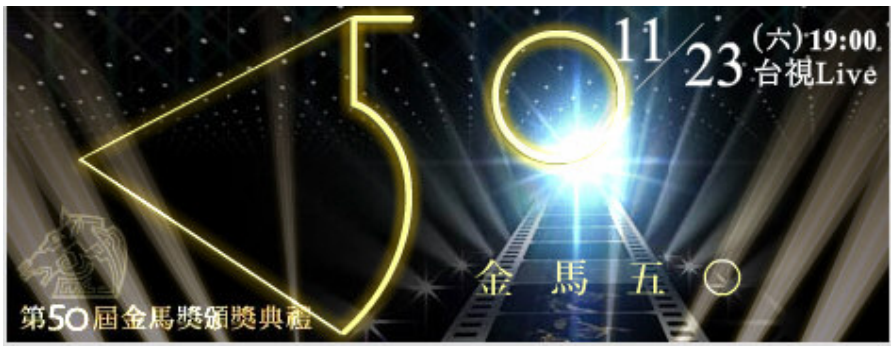


【閱聽人對意見處理的反應】

十一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	335	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	金馬獎	78	第六名	Super Star 我要當歌手	15
第二名	健康好簡單	30	第七名	幸福蒲公英	13
第三名	美食好簡單	26	第八名	結婚好嗎？	12
第四名	2014 超級巨星 紅白藝能大賞	21	第九名	金牌麥克風	9
第五名	王子的約會	15	第十名	晚間新聞	9





五、台視公司一百零二年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

124293-1 主題 客訴愛的生存之道

內容 To:台視-愛的生死之道每播不到十分鐘少於九分鐘就一個廣告，精彩的部分也廣告…什麼年代了…一個半小時的戲劇實播不到一小時，劇情走得慢廣告又多是在考驗觀眾的耐心嗎？受不了…希望可以改進，不然我直接等網路的就好了啊，還會剪好廣告，我不想錯過每一個 part，結果花了一堆時間在等廣告，想要支持這部戲的收視率卻等得很生氣：（上述是觀眾的心聲謝謝！

回覆 您好，感謝您收看台視「愛的生存之道」，基於政府法則規定，節目之播出長度與廣告播出長度皆需按法規規定執行，本節目均已按照法規準則播出。感謝您支持本節目的心聲，我們已將您的意見留存，再次感謝您的來電！

124333-1 主題 詢問《愛的生存之道》片尾曲是否為隋棠主唱。

內容 詢問《愛的生存之道》片尾曲是否為隋棠主唱。(告知歌手是謝沛恩。)

124488-1 主題 來店購買《幸福蒲公英》影片。

內容 來店購買《幸福蒲公英》影片。(經查詢後告知沒有出版品。)

124506-1 主題 詢問《活佛濟公第三部》第三部的意思。

內容 詢問《活佛濟公第三部》第三部的意思。是不是從中間突然播起的。(說明《活佛濟公》原劇有分部，不會有劇情無法連接問題。)

【綜藝】

124274-1 主題 詢問10/30《愛玩咖》介紹鵝肉大王店家。
內容 詢問10/30《愛玩咖》介紹鵝肉大王店家。(告知電話039-333280。)

124428-1 主題 詢問10/19播出的《王子的約會》男女主角約會地點。
內容 詢問10/19播出的《王子的約會》男女主角約會地點。(告知台中大坑餐廳-紙箱王創意園區。)

【社教】
124384-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓葉文凌聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》來賓葉文凌聯絡方式。(告知為林口長庚骨科主任。)

124446-1 主題 詢問《美食好簡單》書籍購買方式。
內容 詢問《美食好簡單》書籍購買方式。(告知台視文化電話。)

【卡通】
124393-1 主題 關於台視航海王節目
內容 可以請問一下為什麼台視航海王一直沒換新的片頭曲? 應該在591集之後就換新歌了結果都播到601集了卻一直都沒換，我很疑惑，請問是有什麼原因嗎?
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季前段的片頭曲未來若是歌曲版權開放使用，台視亦將即刻更換片頭曲最新內容 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

124601-1 主題 請照著日本的內容播出航海王
內容 航海王從591集起就已更換片頭曲，為什麼台視播到605集還是之前的片頭，你們在畫面上打上馬賽克已經很過份了，還擅自換片頭，不覺得太過份了嗎？還是說新片頭曲又哪裡惹得馬騮帝不悅了？
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季前段的片頭曲未來若是歌曲版權開放使用，台視亦將即刻更換片頭曲最新內容 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

【特別節目】
124285-1 主題 詢問《第50屆金馬獎》票卷索取問題。
內容 詢問《第50屆金馬獎》票卷索取問題。(提供金馬執委會電話。)

124368-1 主題 詢問《第50屆金馬獎》轉播日期。
內容 詢問《第50屆金馬獎》轉播日期。(告知11/23轉播。)

124424-1 主題 詢問《2014超級巨星紅白藝能大賞》入場索票方式。
內容 詢問《2014超級巨星紅白藝能大賞》入場索票方式。(說明尚無相關資訊可留意台視官網。)

124475-1 主題 詢問《第50屆金馬獎》轉播日期和地點。
內容 詢問《第50屆金馬獎》轉播日期和地點。(告知11/23台北國父紀念館。)

124476-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮台視網路直播。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮台視網路直播收看方式。親友要在美國收

看。(說明台視無提供網路直播建議可參考金馬執委會官網提供的遠傳影城。)

124501-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮重播時間。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮重播時間。(已告知。)

124502-1 主題 詢問《第 50 屆金馬獎》票卷索取方式。
內容 詢問《第 50 屆金馬獎》票卷索取方式。(提供金馬執委會電話。)

124532-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮入場券購買方式。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮入場券購買方式。(說明典禮為邀請制未開放一般民眾。)

124550-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間及頻道。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。除了台視頻道是否還有其他有線台播出。(告知播出時間並說明台視獨家轉播。)

124564-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮館外是否大螢幕轉播。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮國父紀念館館外是否提供大螢幕轉播以及椅子。(告知有大螢幕轉播無提供座椅。)

124612-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮是否還有重播。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮是否還有重播。(已提供 11/29 晚間 23：40 重播。)

124682-1 主題 請回電告知金馬獎頒獎典禮「1-49 女主角 VCR」配樂名稱。
內容 請回電告知金馬獎頒獎典禮中「1-49 女主角 VCR」配樂名稱。
回覆 以回電觀眾，其配樂為電影"2046"配樂。並感謝觀眾支持。

124756-1 主題 超級巨星紅白藝能大賞
內容 請問 2014 超級巨星紅白藝能大賞 有索票嗎?! 若有...什麼時候開始阿?!
回覆 超級巨星紅白藝能大賞相關資訊，煩請密切留意台視網站之公佈訊息。

新聞專題節目類
【新聞類】
124271-1 主題 詢問 10/30《早安最前線》報導『吃出健康高 CP 值 每份燒烤僅 39 元』店家。
內容 詢問 10/30《早安最前線》報導『吃出健康高 CP 值 每份燒烤僅 39 元』店家。(告知電話 02-25019136。)

124311-1 主題 詢問 11/1《晚間新聞》報導『清粥 100 元吃到飽 50 道餐點任你挑』店家。
內容 詢問 11/1《晚間新聞》報導『清粥 100 元吃到飽 50 道餐點任你挑』店家。(告知電話 02-23568911。)

124360-1 主題 詢問 11/7《早安最前線》報導『生魚片不稀奇 生蠔丼飯飽滿多汁』店家。
內容 詢問 11/7《早安最前線》報導『生魚片不稀奇 生蠔丼飯飽滿多汁』店家。(告知電話 02-25787259。)

124361-1 主題 詢問 11/4《世界報導》報導『整尾蝦夾進去 2 公分厚切月亮蝦餅』店家。
內容 詢問 11/4《世界報導》報導『整尾蝦夾進去 2 公分厚切月亮蝦餅』店家。(告知電話 02-66065511。)

124422-1 主題 詢問11/12《早安您好》報導『大碗公越南牛肉河粉』店家。
內容 詢問11/12《早安您好》報導『大碗公越南牛肉河粉』店家。(告知電話02-27319597。)

124460-1 主題 請回電告知11/13《早安您好》報導『取經5星飯店 胡德夫返鄉賣牛肉麵』店家。
內容 請回電告知11/13《早安您好》報導『取經5星飯店 胡德夫返鄉賣牛肉麵』店家。
回覆 你好 店在台東市長沙路,移民署對面

124465-1 主題 詢問11/9《晚間新聞》報導『港星鄭秀文最愛 薄燒牛肉佐蔥蒜』店家。
內容 詢問11/9《晚間新聞》報導『港星鄭秀文最愛 薄燒牛肉佐蔥蒜』店家。(告知電話02-27168818。)

124473-1 主題 請回電告知11/15新聞報導『暖胃養生火鍋 何麗玲 彭于晏最愛』店家。
內容 詢問11/15新聞報導『暖胃養生火鍋 何麗玲 彭于晏最愛』店家。
回覆 已傳簡訊告知蔡小姐店家資料 養生殿 台北市市民大道四段110號 TEL 27781223

124474-1 主題 詢問11/3《晚間新聞》報導『天涼就要吃這味 麻辣有機火鍋夯』店家
內容 詢問11/3《晚間新聞》報導『天涼就要吃這味 麻辣有機火鍋夯』店家。(告知電話02-27482202。)

124504-1 主題 設計櫥窗生肖杯墊

內容 您好，我看到一則新聞報導關於設計櫥窗生肖杯墊，我很感興趣，能否提供我更詳細的資訊，例如是在哪裡可以買的到，感激不盡。
回覆 請上 ishopping 品味生活購物網

124749-1 主題 詢問 11/28《晚間新聞》報導『這個鍋超「牛」！台南肉直送台北』店家。
內容 詢問 11/28《晚間新聞》報導『這個鍋超「牛」！台南肉直送台北』店家。(告知電話 02-23461999。)

【專題】
124542-1 主題 金馬風華 50 年
內容 一連看了三天 前兩集覺得還好 普普通通 今天這一集 真的覺得非常精彩 看完還意猶未盡 有水準 加油
回覆 謝謝您的肯定與支持，我們會繼續努力 加油!

網站資訊類
124731-1 主題 詢問首頁「農業旅遊 LOGO 設計，參賽拿獎金」獎項。
內容 詢問台視首頁廣告「農業旅遊 LOGO 設計，參賽拿獎金」除了首獎 20 萬是否還有其它獎項。因連結的活動網頁設計不佳，根本瀏覽不到相關內容。(經查詢後已說明所有活動辦法都顯示在連結網頁最上方灰色小字中。)

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。