

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二年十二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

　　台視一百零二年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零二年十二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　19

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。

台視一百零二年十二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。

◎一百零二年十二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 零二年十二月，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。

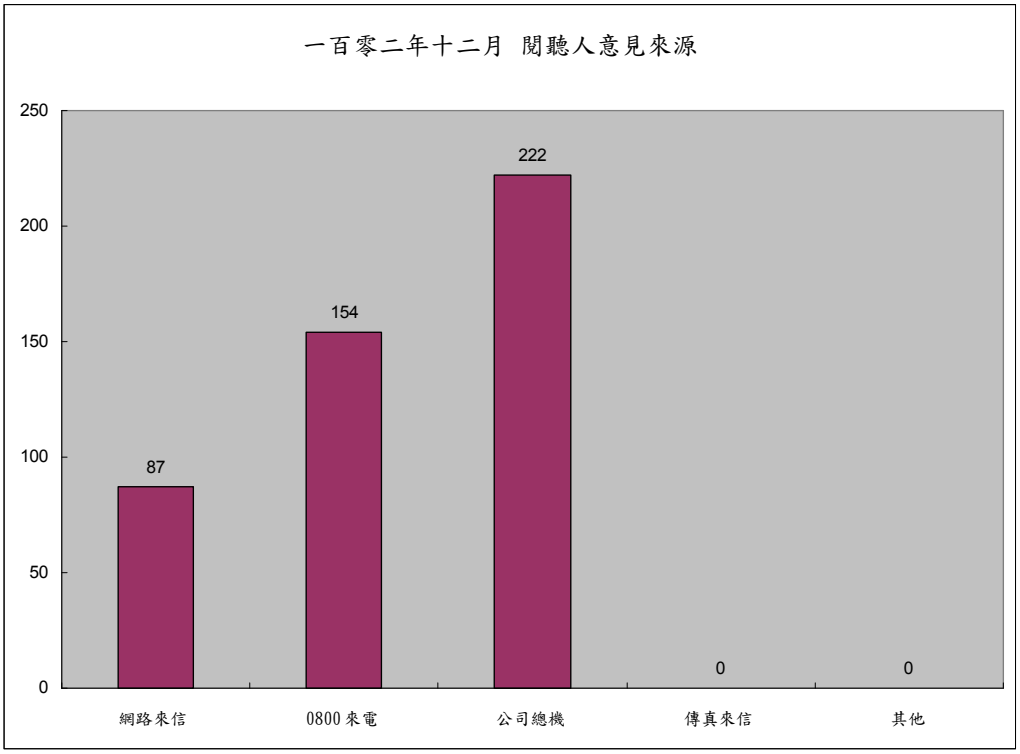
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年十二月一日至十二月三十一日

閱聽人意見總件數 463 件。

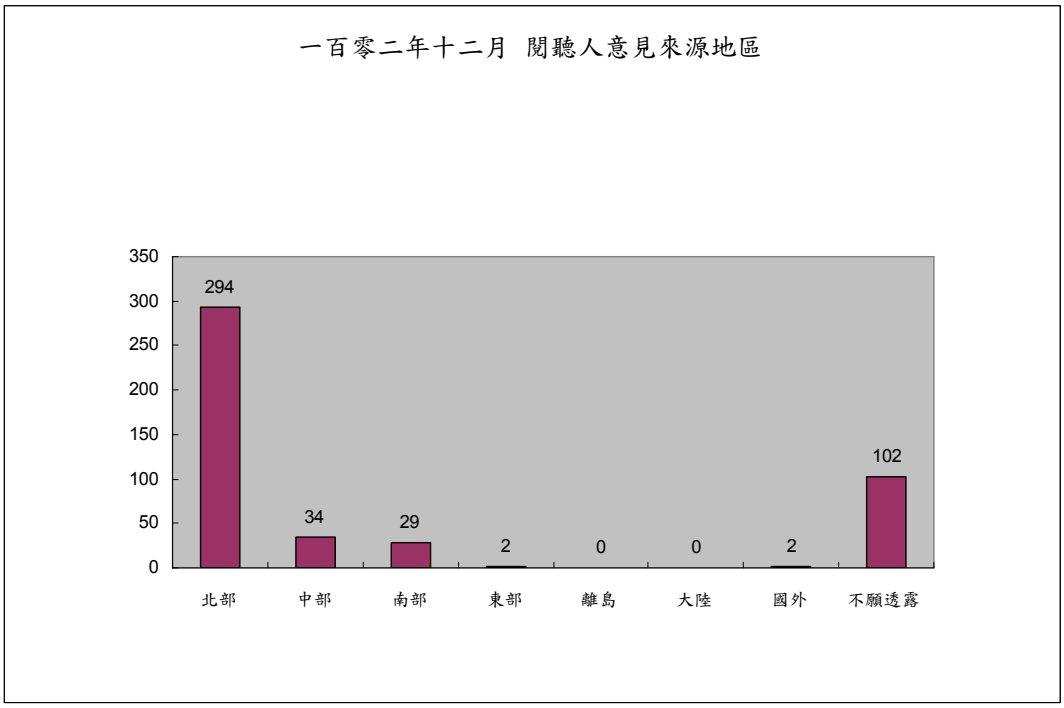
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	87	154	222	0	0



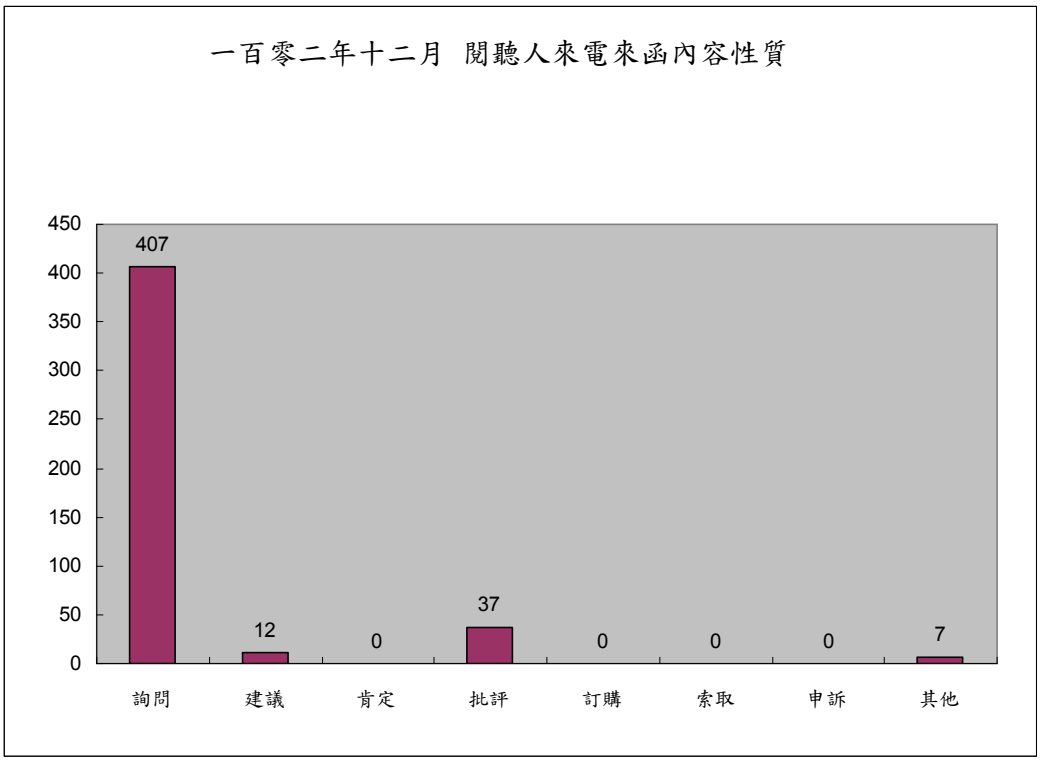
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	294	34	29	2	0	0	2	102



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	407	12	0	37	0	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	376	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	2014 超級巨星 紅白藝能大賞	254	第六名	2014 維也納 新年音樂會	9
第二名	美食好簡單	25		熱線追蹤	9
第三名	晚間新聞	14	第八名	結婚好嗎?	7
第四名	我要當歌手	13	第九名	金馬獎	5
第五名	午安您好	12		神機妙算劉伯溫	5





五、台視公司一百零二年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

124829-1 主題 詢問《親愛的，我愛上別人了》第七集宜臻與尚恩相約的餐廳。

內容 詢問《親愛的，我愛上別人了》第七集宜臻與尚恩相約的餐廳。(告知千樺餐廳電話 04-25821141。)

124817-1 主題 詢問片頭片尾曲

內容 不好意思，我想請問 在民國 88 年由李蕙瑛所主演的連續劇 "查某頭家" 其中的片頭與片尾曲為何? 盼望台視公司 是否能提供我曲目 謝謝!!

回覆 親愛的觀眾：您好！經查『查某頭家』片頭曲，名為：沈醉的愛（紀露露演唱） 詞曲人為：曾真順。片尾曲，名為：陽明山之戀（黃志強演唱） 詞曲人為：曾真順。相關資料，請您查收參酌。謝謝您支持台視的戲劇，也請您繼續支持台視所製播之各個優質節目 ，謝謝！ 台視節目部敬上

124931-1 主題 詢問《神機妙算劉伯溫》飾演皇帝的演員姓名。

內容 詢問《神機妙算劉伯溫》飾演皇帝的演員姓名。(告知霍正奇。)

125298-1 主題 詢問《愛的生存之道》簽名海報購買。

內容 詢問《愛的生存之道》簽名海報購買方式。(說明沒有在販售可留意官方網站常有活動訊息。)

【綜藝】

124778-1 主題 詢問《愛玩咖》報導『士林小火鍋』店家資訊。

內容 詢問《愛玩咖》報導『士林小火鍋』店家資訊。(告知電話02-28866895。)

124864-1 主題 請問有關主持人的服裝
內容 你好：請問 11/30 播出的 王子的約會，那天 Ella 所穿的藍色洋裝是哪一家的服飾所提供？因為很漂亮，很有興趣想購買，再麻煩你們回覆提供，謝謝。
回覆 以回電觀眾告知，其服裝品牌為 DKNY 並感謝觀眾來電指教

【卡通】
124992-1 主題 詢問晚間 18：00-19：00 卡通是否雙語播出。
內容 詢問晚間 18：00-19：00 卡通是否雙語播出。(告知只有《航海王》為雙語。)

【特別節目】
124770-1 主題 2014 紅白藝能大賞之錄影
內容 請問是否能參加 2014 紅白藝能大賞之錄影？是否有索票相關訊息或是活動已截止？
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。

124783-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮是否會再重播。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮是否會再重播。(說明計劃於春節期間可再留意節目表。)

124800-1 主題 請問 2014 紅白藝能大賞 的索票
內容 客服你好 請問 今年怎麼索票呢? 我是忠實台視觀眾@@ 很喜歡台視 覺得你們是在台灣少數優質的電視公司 希望能拿到票 感謝撥空看我的問題

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。

124804-1 主題 詢問金馬獎典禮「1-49 女主角 VCR」配樂。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮「1-49 女主角 VCR」使用電影「2046」配樂的「2046」是什麼。(說明是一部電影的名稱。)

124831-1 主題 2014 維也納新年音樂會
內容 請問今年有轉播維也納新年音樂會嗎? 如果有,希望能放在台視主頻跟台視 HD 台播出~
回覆 您好：附上明年維也納新年音樂會播出時間，提供參考 台視財經台 元旦 1 月 1 日晚間 18:15LIVE 直播台視主頻跟台視 HD 台 元旦 1 月 1 日晚間 23:00 重播 謝謝

124832-1 主題 詢問 2014 紅白藝能大賞郵寄回函索票是否如往常一樣方式
內容 您好，請問 2014 紅白藝能大賞郵寄回函索票，是否如前幾年一樣方式？只是還未到回函索票的日期？（目前官網還未公告郵寄台視回函索票方式？）
回覆 2014 超級巨星紅白藝能大賞相關資訊，已陸續公佈在節目官網，煩請密切留意相關訊息。

124880-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』第 2 抽名單。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』第 2 抽得獎名單公佈位置。(經查詢後告知會在下午五點後公佈於活動網頁。)

124885-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』中獎。

內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』如果一人登記多張發票，一人可否重複中獎。(說明一張發票僅一次中獎機會。領獎時以發票為準。)

124896-1 主題 詢問《2014 維也納新年音樂會》官網何時公開。
內容 詢問《2014 維也納新年音樂會》官網何時公開。(說明往年都在記者會後公開敬請期待。)

124907-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』第 2 抽門票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』第 2 抽門票是否為對號入座。是否一定要在指定時間內取票。(說明為對號入座且時間內取票即可。)

124908-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』活動。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》『喝匯竑抽門票』一張中獎發票獲得幾張門票。(說明一組是 2 張門票。)

124994-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》郵寄索票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》何時開放郵寄索票。(說明目前只有『喝匯竑抽門票』活動詳情須看台視官網。)

125015-1 主題 詢問主頻道《2014 維也納新年音樂會》播出時間。
內容 詢問主頻道《2014 維也納新年音樂會》播出時間。(告知 23:00 起。)

125089-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》入場索票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》入場索票方式。(說明有『喝

匯竑抽門票』活動詳情須看台視官網。）

125130-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》粉絲後援會索票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》粉絲後援會索票方式。(告知官方無提供任何後援會索票。）

125147-1 主題 EXO 後援會詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 EXO 粉絲後援會詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》團體票索票方式。(說明台視從未提供團體票，今年提供『喝匯竑抽門票』活動詳情須看台視官網。登錄 OA 資訊處。）

125194-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》入場索票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》入場索票方式。有無販售入場門票。(說明有『喝匯竑抽門票』活動詳情須看台視官網。此票為非賣品。）

125275-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》售票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 現場是否售票。(說明無售票。）

125288-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》補位。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》1/5 是否開放補位。(已告知 16：00 起補位辦法。）

125292-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》抽中門票座位。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》抽中的貴賓區門票跟 B1 特區座位有何不同。觀眾表示看到很多人都拿到 B1 特區的票質疑是不是已有得獎人先拿到門票。(告知貴賓區非 2 樓以上座位活動中獎人一律

是 1/5 取票，說明受邀人都會拿到票不是只有一般民眾會有票。）

125311-1 主題 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》領票。
內容 詢問《2014 超級巨星紅白藝能大賞》抽中門票領票辦法。(告知憑發票正本領取。）

新聞專題節目類
【新聞類】
124837-1 主題 詢問 11/28《午安您好》報導『美味帶回家!冠軍牛肉麵推冷凍包』中的飯店業者。
內容 詢問 11/28《午安您好》報導『美味帶回家!冠軍牛肉麵推冷凍包』中的飯店業者。(告知晶華酒店。）

124960-1 主題 反映新聞 HD 畫面壓縮比例有問題。
內容 反映新聞時段改成 HD 播出後，畫面上主播都變瘦子，尤其是《晚間新聞》。很明顯是台視壓縮比例有問題，這樣所有胖子都會變瘦子了。(登錄 OA 請新聞部參考。）
回覆 戴先生您好, 感謝您支持台視,同時也給我們寶貴的意見! 台視新聞自 12 月 9 日起改為 HD 畫質播出,畫面比例為 16:9(寬螢幕), 跟過去 4:3(傳統螢幕)的畫面比例不同,在畫面之間的比例與配置我們也在持續作調整中,關於壓縮的比例目前國內電視台的作法有許多不同的方式: 過去在 SD 時代電視畫面是 4:3, 如果使用的是 16:9 的電視機收看(目前家庭電視機也正逐漸多使用 16:9 的機型),畫面其實是被拉寬的, 相對的畫面裡的人就會稍為變發福! 現在改為 HD 播出,如果您是用 16:9 的電視機收看的畫面其實才是沒有變形的, 當然不管是 HD 或者是 SD 的規格在畫面比例上是無法同時滿足 16:9 跟 4:3 兩者,都能呈現標準的畫面比例,在這個電視機系統過度的階段是兩難,未來電視機多是以 16:9 為主,因此我們在訊號的發送上, 如果您的電視機是 16:9, 那麼您收看時在 HD 跟 SD 看到的將是一模一樣正常比例的畫面, 如果

是用 4:3 的電視則看起來都是瘦瘦的了！這種壓縮方式目前國內的電視台在播送 HD 畫面時大都是採用這樣的壓縮方式，這樣的狀況希望您能諒解！謝謝您的支持與鼓勵！

124968-1 主題 請回電告知《晚間新聞》報導『日本相撲火鍋』店家地址。
內容 詢問《晚間新聞》報導『日本相撲火鍋』店家地址。
回覆 告知松壽路 12 號 10 樓

124987-1 主題 詢問 12/17《午安您好》報導『法鄉村料理吃出自然』店家。
內容 詢問 12/17《午安您好》報導『法鄉村料理吃出自然 台法浪漫邂逅 愛相隨來台開餐廳』店家。(告知電話 049-2911698。)

124998-1 主題 詢問 12/17《午安您好》報導『南投法鄉村料理吃出自然 檸檬派飄香』店家。
內容 詢問 12/17《午安您好》報導『南投法鄉村料理吃出自然 檸檬派飄香』店家地址。(告知電話 049-2911698。)

125005-1 主題 請回電告知 9/27《晚間新聞》報導『2014 年元旦國旗圍巾』店家資訊。
內容 請回電告知 9/27《晚間新聞》報導『2014 年元旦國旗圍巾』中製作「馬年八駿馬圍巾」的店家資訊。
回覆 告知彰化縣田中鎮頂潭里員集路三段 440 巷 16 弄 1 號 電話：04 874 9909

125070-1 主題 詢問 12/24《台視 10 點新聞》報導『龍蝦比手大！高檔海鮮拼盤價不斐』店家。
內容 詢問 12/24《台視 10 點新聞》報導『龍蝦比手大！高檔海鮮拼盤

價不斐』店家。(告知電話 02-89781716。)

125093-1 主題 詢問 12/21《晚間新聞》報導『十全補藥火鍋 康熙最愛御用湯品』店家。
內容 詢問 12/21《晚間新聞》報導『十全補藥火鍋 康熙最愛御用湯品』店家。(告知電話 02-27013225。)

數位綜合台
124815-1 主題 反映綜合台《神機妙算劉伯溫》突然改播別的單元。
內容 反映綜合台《神機妙算劉伯溫》突然改播別的單元。(經查詢為觀眾轉到主頻道。)

工程收視類
124918-1 主題 反映機上盒電視無法收看台視。希望回電說明。
內容 反映機上盒電視無法收看台視，其它台都可以收看，希望負責單位回電說明。
回覆 回電吳先生告知接收天線有可能受附近新建大樓所阻擋，已建議將天線位置先朝陽明山竹子湖方向，即可改善收視。若仍有疑問歡迎來電再洽詢 02-27758895。

125225-1 主題 天母地區無法收訊
內容 天母地區無法正常收看貴台節目，不僅停格，甚至連聲音也斷斷續續，貴台曾答覆是天線問題，但已將天線型號提供貴台，卻無任何回覆。若如貴台所言，是天線問題，那麼，四家無線台均應有同一問題，然，四家無線台卻僅台視無法收看。如此推論，應是貴台設備有問題而應予改善。
回覆 一、已告知天母地區五家數位電波確實屬於弱場強地區，近日天候細雨綿綿電波容易衰弱。二、已請其將接收天線型號再寄一次，供本工程部研判再給予技術支援。

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。