

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年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

台視一百零三年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年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，台視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。

台視一百零三年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。

◎一百零三年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。

各項意見來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】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、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，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示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未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）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相關訊息，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，並將會簽後的每則閱聽人意見，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。

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 零三年一月，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。

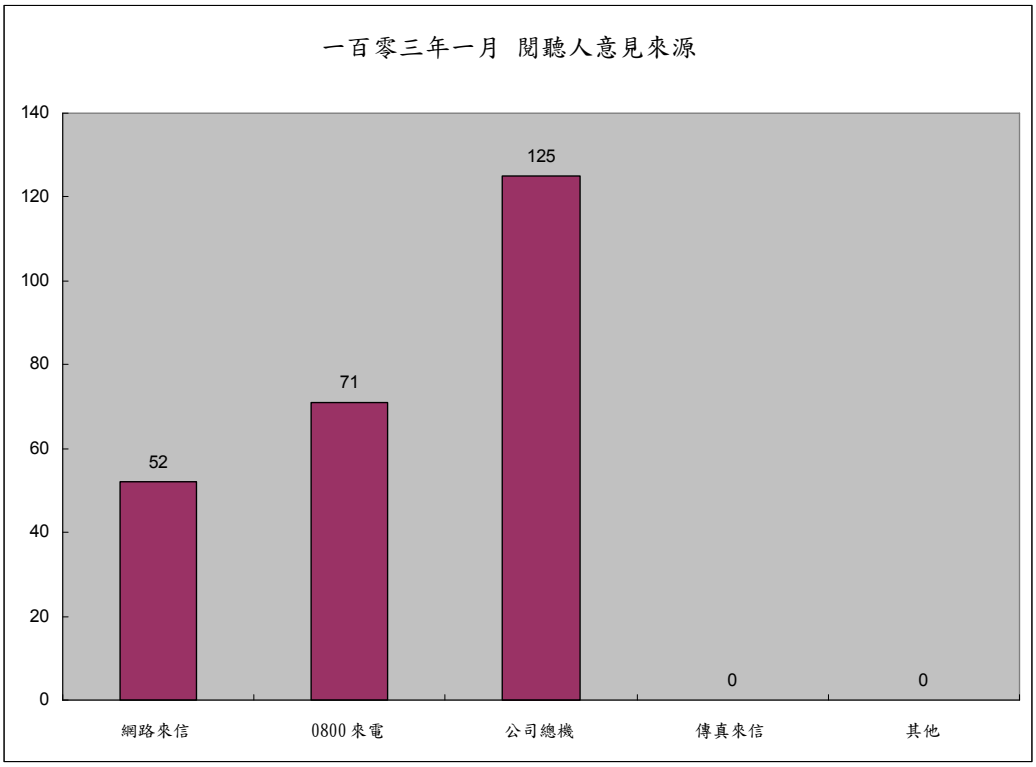
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年一月一日至一月三十一日

閱聽人意見總件數 248 件。

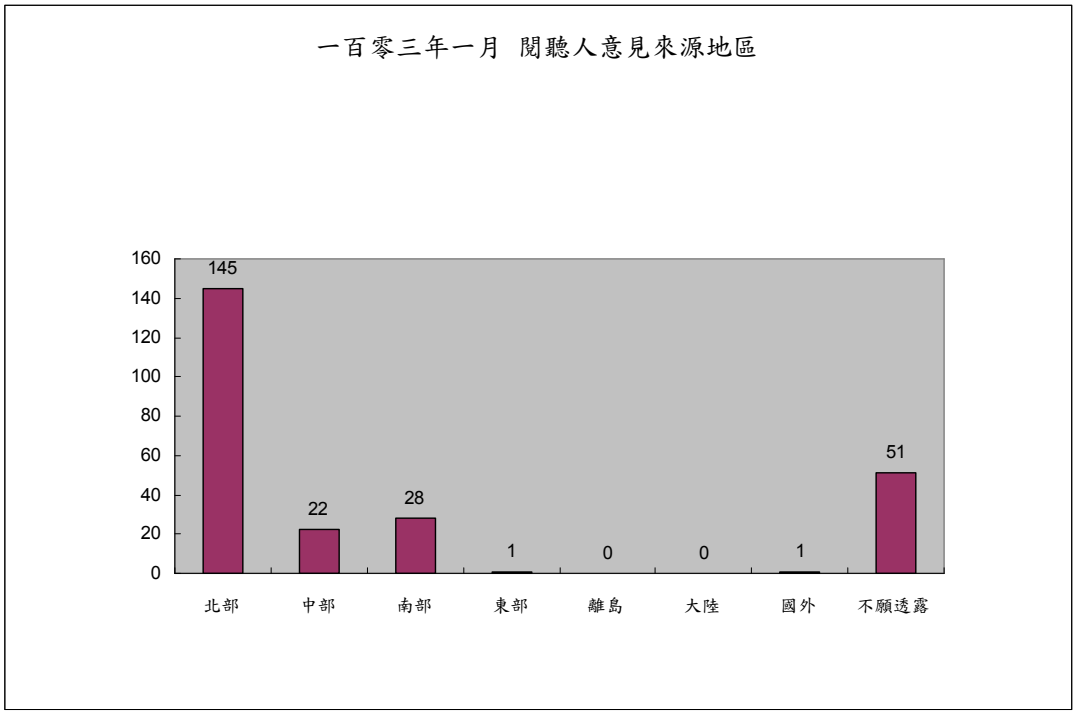
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	52	71	125	0	0



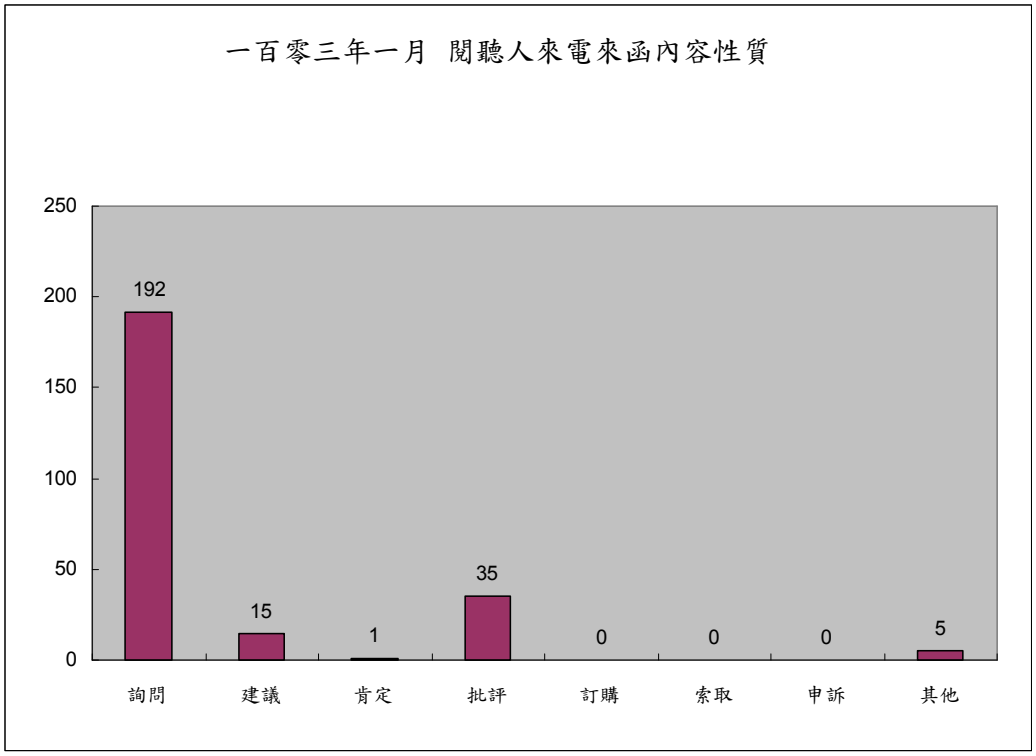
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	145	22	28	1	0	0	1	51



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	192	15	1	35	0	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	193	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	75	第六名	2014 維也納 新年音樂會	9
第二名	美食好簡單	16		晚間新聞	9
第三名	股市即時通	12	第八名	結婚好嗎？	6
第四名	世界報導	11	第九名	熱線追蹤	5
第五名	午安您好	10	第十名	Super Star 我要當歌手	4





五、台視公司一百零三年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

125413-1 主題	有關舊片“台灣水滸傳”請教			
內容	台視您好, 想跟您請教一部舊電視劇“台灣水滸傳”，是否能跟您們這買到 DVD? 因為很喜歡這部劇，想收藏，還麻煩您們協助回覆了，非常感謝！！			
回覆	杜先生您好：有關【台灣水滸傳】,我們並未發行 DVD，非常謝謝支持台視各項節目。			
張貼者	杜春寧	張貼日期 2014/1/3 下午 04:39:00	地區	台北市
125439-1 主題	流氓蛋糕店			
內容	為什麼宣傳劇照標題中有個英文字 chocolat? 是巧克力嗎？ 好像結尾少了〝e" 這是個錯誤嗎？			
回覆	您好，謝謝您的詢問，本片的英文片名"CHOCOLAT"是刻意設計的，感謝您對台視的支持喔!			
張貼者	陳小姐	張貼日期 2014/1/5 下午 09:05:00	地區	台中市

【社教】

125616-1 主題	詢問《健康好簡單》來賓張正忠聯絡方式。			
內容	詢問《健康好簡單》來賓張正忠聯絡方式。(告知電話 02-25702299。)			
張貼者	先生	張貼日期 2014/1/20 上午 10:33:00	地區	不願透露
125617-1 主題	詢問《美食好簡單》使用鍋具購買方式。			
內容	詢問《美食好簡單》使用鍋具購買方式。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)			

張貼者	小姐	張貼日期 2014/1/20 下午 12:00:00	地區 南投縣

【卡通】

125469-1 主題	航海王的主題曲		
內容	請問你們的主題曲是否可以換了呢原本該播的歌都沒播一直停留在舊的		
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本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本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		
張貼者	王宏斌	張貼日期 2014/1/6 下午 05:33:00	地區 彰化縣

【特別節目】

125340-1 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 補位票券可否代領。(告知一人領一張票。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/1/2 上午 10:02:00	地區 不願透露
125653-1 主題	詢問過年期間是否重播《第 50 屆金馬獎》。		
內容	詢問過年期間是否重播《第 50 屆金馬獎》。(告知主頻道 2/4 下午 13：00 起播出。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/1/24 上午 11:06:00	地區 新北市
125680-1 主題	詢問《2014 維也納新年音樂會》是否重播。		
內容	詢問《2014 維也納新年音樂會》是否重播。(告知 2/1 綜合台 21：00 重播。)		

	張貼者	先生	張貼日期 2014/1/27 下午 03:21:00	地區 不願透露
125711-1 主題	紅白藝能大賞			
	內容	今天播出的紅白藝能大賞剪掉了韓團 EXO 的 2 首歌,他們難得來台灣參加大型活動,粉絲從 18：30 等到 12：00，可以延長播出時間或是剪掉不重要的部分啊我希望你們能給我滿意的回覆。		
	回覆	感謝您對台視節目的支持。2014 超級巨星紅白藝能大賞」節目，因近 30 組表演內 容，台、韓、港藝人精銳盡出，但播出時間實在有限，因此需在節 目安排上有所 修剪，造成您的收視困擾，非常抱歉，敬請見諒！感謝您不吝對本公司提出的寶貴 意見，新的一年，也請您繼續支持台視優質節目，並祝您新 春愉快！		
	張貼者	譚卓優	張貼日期 2014/1/31 上午 12:39:00	地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

125334-1 主題	午間氣象報導			
	內容	請問午間氣象報導的背景配樂的名稱及出處 ？		
	回覆	親愛的觀眾，感謝您的來信有關您詢問氣象報導相關問題，回覆如下: 氣象報導背景音樂是採用出自「Dewolfe Music Library」之 CD 名稱 Always and Forever(編號為 DWCD 0065)，曲名為「Loving Touch」。		
	張貼者	李宜勳	張貼日期 2014/1/1 下午 09:51:00	地區 台北市
125379-1 主題	詢問 1/2《世界報導》報導『超值吃到飽! 1人 880 超值』店家。			
	內容	詢問 1/2《世界報導》報導『超值吃到飽! 1人 880 超值』店家。()告知電話 02-66318060。		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/1/3 上午 09:56:00	地區 台北市
125393-1 主題	詢問 1/2《世界報導》 『超值吃到飽!大啖鱈場蟹 明蝦干貝 鱈場蟹腳無限量』飯店。			
	內容	詢問 1/2《世界報導》 『超值吃到飽!大啖鱈場蟹 明蝦干貝 鱈場蟹腳無限量』飯店。(告知寒舍艾麗酒店。)		

	張貼者	先生　張貼日期 2014/1/3 上午 11:06:00	地區 台北市
125530-1	主題	請回電告知 1/10《午安您好》報導『抗漲!百元年菜來了 8 道 900 元搞定』店家。	
	內容	詢問 1/10《午安您好》報導『抗漲!百元年菜來了 8 道 900 元搞定』店家資訊。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄 OA 新聞部回覆。)	
	回覆	第五市場 店名:丸東 電話:22279299	
	張貼者	許先生　張貼日期 2014/1/10 下午 02:05:00	地區 台北市
125569-1	主題	詢問 1/2《世界報導》 『超值吃到飽!大啖鱈場蟹.明蝦干貝』店家。	
	內容	詢問 1/2《世界報導》 『超值吃到飽!大啖鱈場蟹.明蝦干貝』店家。(告知寒舍艾美酒店。)	
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/1/14 下午 02:55:00	地區 台中市
125586-1	主題	肯定《晚間新聞》林益如主播專業播報。	
	內容	肯定《晚間新聞》林益如主播專業播報。(登錄 OA 新聞部參考。)	
	回覆	謝謝您的肯定與支持,請持續鎖定台視各節新聞!	
	張貼者	張先生　張貼日期 2014/1/16 下午 03:33:00	地區 台北市
125625-1	主題	詢問 1/10《午安您好》報導『抗漲!百元年菜來了』店家資訊。	
	內容	詢問 1/10《午安您好》報導『抗漲!百元年菜來了 8 道 900 元搞定』店家資訊。(告知電話 02-22279299。)	
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/1/21 上午 10:10:00	地區 台南市
125682-1	主題	詢問 1/22《午安您好》報導『嘉義東石牡蠣入菜 手工披薩熱銷』店家。	
	內容	詢問 1/22《午安您好》報導『嘉義東石牡蠣入菜 手工披薩熱銷』店家。(告知電話 05-3801329。)	
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/1/27 下午 03:46:00	地區 嘉義縣市

數位財經台

125568-1	主題	詢問 1/6 財經台《晚間新聞》『台灣限定 39 元迷你丼飯平價搶客』店家。
	內容	詢問 1/6 財經台《晚間新聞》『台灣限定 39 元迷你丼飯平價搶客』店家。(告知溫屋烏龍麵。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/1/14 下午 02:48:00　地區 台中市

數位綜合台

125549-1	主題	詢問綜合台《美食按個讚》報導『西門店涮涮鍋』店家資訊。
	內容	詢問綜合台《美食按個讚》報導『西門店涮涮鍋』店家資訊。(告知電話 02-23118828。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/1/13 上午 09:13:00　地區 台北市
125559-1	主題	詢問 1/12 綜合台《美食按個讚》報導養生鍋店家。
	內容	詢問 1/12 綜合台《美食按個讚》報導養生鍋及板橋火鍋店家。(告知電話 02-66131336、02-22536998。)
	張貼者	李先生　張貼日期 2014/1/13 下午 04:50:00　地區 台北市
125570-1	主題	詢問綜合台《非凡大探索》報導炸芋丸店家。
	內容	詢問綜合台《非凡大探索》報導炸芋丸店家。(告知電話 0920091595。)
	張貼者	先生　張貼日期 2014/1/14 下午 05:34:00　地區 台北市

工程收視類

125652-1	主題	雲林虎尾的數位電視都收看不到台視
	內容	敬啟者: 收看數位電視已有一段時間, 之前只要北部天氣狀況不佳, 雲林虎尾這裡的台視相關五台數位電視節目都會訊息差, 甚

	至無訊號, 最近這兩個多星期更糟, 天氣明明都很好,可是已經都完全無訊號了, 問題是其他的台數(中視華視民視公視...)明明就很清楚, 就是只有台視(五台)每一台都是漆黑一片無訊號, 害得之前在看的節目都沒得看, 可以請貴台查查原因嗎?
回覆	先透過電郵回覆，告知該住戶應該將接收天線朝向南投轉播站，及出現馬賽克與停頓解決方法有: 1、如用室內天線可移靠窗邊(可參考 STB(機上盒)頻道資訊中信號強度與品質因素，來調整天線架設位置及天線方向以改善接收訊號)或改室外天線。 2、如用室外天線,建議先檢查既有天線是否為數位專屬室外型天線及電纜必須為寬頻與有線系統纜線相同，有加覆被一層鋁箔隔離,另坊間有款兼顧類比 VHF 及 UHF 之舊式天線其對台視頻道信號衰落最大，必須優先淘換成數位室外型專屬高增益天線，以上皆符合後再參考 STB(機上盒)頻道資訊中信號強度與品質因素，來調整天線方位與架設位置以改善接收訊號,若信號仍不足再加裝強波器。 3、或請透過電郵提供住家地址、既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。 4、如有疑問亦歡迎來電讓我們為您服務，謝謝!
張貼者	沒得看　張貼日期 2014/1/24 上午 01:57:00　　地區 雲林縣

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。