

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年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

　　台視九十九年二月資料統計表及圖表　7

五、九十九年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　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,晚上六時以後播出的各項節目結束時以字幕告知。

（四）每日各節新聞結束時，皆以字幕告知 0800 專線號碼，以加深閱聽人印象，提高閱聽人與本公司溝通交流的意願。

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天內回覆。

台視九十九年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。

◎九十九年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五時卅分，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，最晚在第二天就可聯絡告知閱聽人。

（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，於三日內完成回覆。

（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九十九年二月，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。

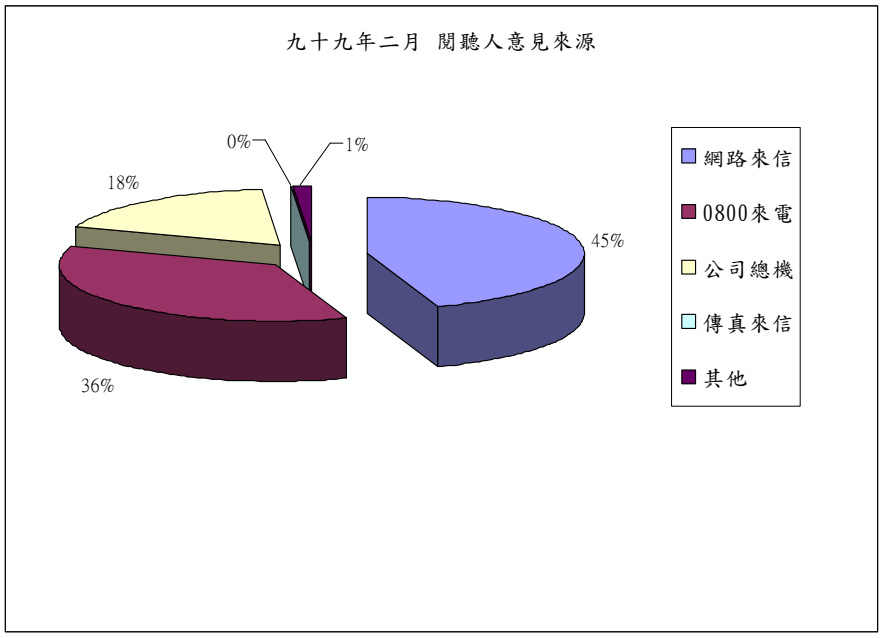
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年二月一日至二月二十八日

閱聽人意見總件數 239 件。

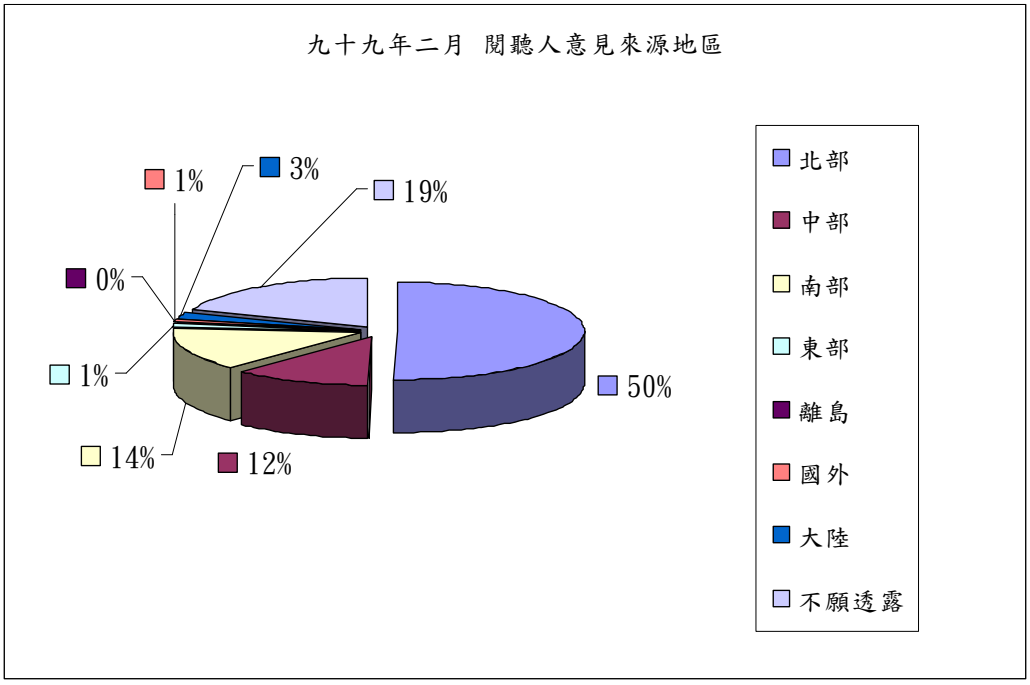
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	107	85	44	0	3



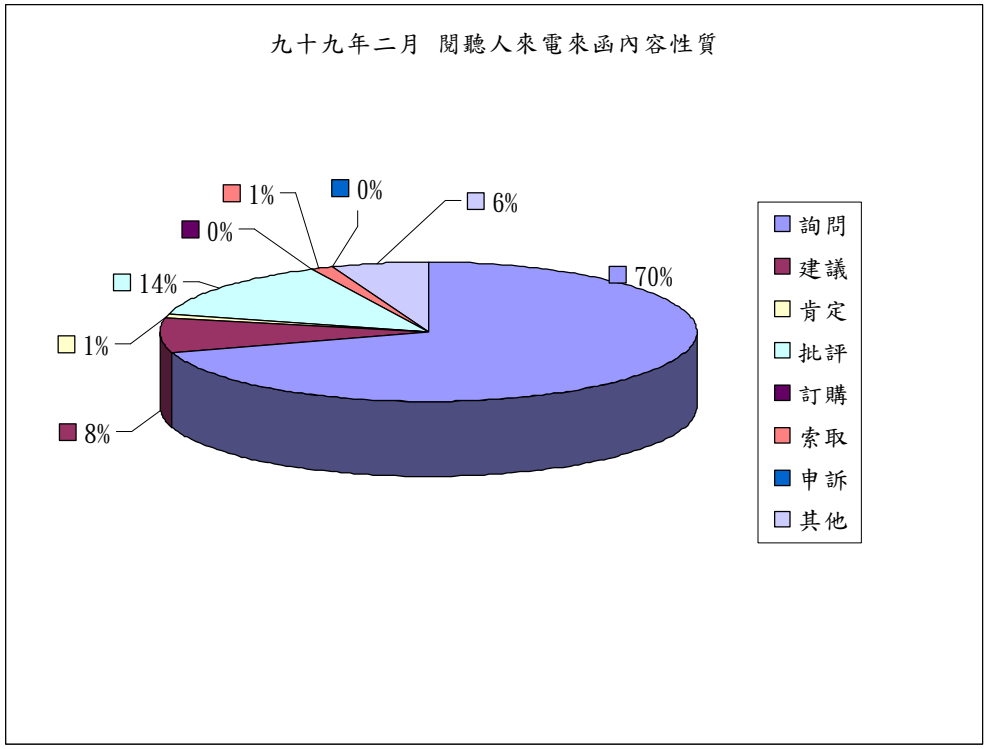
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	120	29	33	3	0	2	6	46



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	168	19	2	33	0	3	0	14



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	132	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	下一站，幸福	29	第六名	嘉慶君遊台灣	11
	熱線追蹤	29	第七名	全家中醫調理	5
第三名	晚間新聞	24		早安您好	5
第四名	超級巨星紅白藝能大賞	17		封神榜之武王伐紂	5
第五名	航海王	14	第十名	百萬大歌星	4







五、台視公司九十九年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

98716-1 主題 肯定「嘉慶君遊台灣」劇中演員

內容 肯定「嘉慶君遊台灣」劇中演員的演出，生動自然。期待可以再看到相同演員的戲劇。

98746-1 主題 下一站幸福停播一集

內容 為什麼今天停播一集..卻沒告知我從10:00守到10:30都沒看到跑馬燈或標語顯示出要停一集

回覆 您好！有關「下一站，幸福」於2月14日停播一次的告知跑馬燈訊息，本公司已在2月14日晚間10點之前強力播送，造成您收視不便，尚請見諒！

98757-1 主題 天上聖母媽祖詢問

內容 請問哪裡可以買到《天上聖母媽祖》的DVD？

回覆 很抱歉，本節目並未發行DVD影音產品。敬請見諒。

98548-1 主題 下一站幸福拍攝景點

內容 請問1/31(日)下一站幸福,小樂到海邊抓螃蟹的景點是在那裡拍攝的。謝謝!!

回覆 您好！有關「下一站，幸福」外景拍攝景點相關問題，請洽詢製作單位。電話：02-8792-8888，謝謝您的來信！

98561-1 主題 舊片會再重播嘛?

內容 星星知我心2007會在撥過嘛? 這部片真的很溫馨有些人工作時間跟撥出時間相沖都沒看到請問會在撥過嘛? 順便問一下有出dvd之類的嗎?

回覆 您好，感謝您對於『星星知我心 2007』的支持，您的建議，我們將轉請公司參酌排播，也希望您能繼續支持台視節目。目前，本節目並未發行 DVD，很抱歉。

【綜藝】

98671-1 主題 反映非常討厭看到侯昌明夫婦出現在節目中

內容 反映非常討厭看到侯昌明夫婦出現在節目中。觀眾表示很想看「百萬大歌星」好好聽歌，卻看到侯昌明夫婦在節目中令人厭惡。

回覆 謝謝您對〔百萬大歌星〕的指教，由於每位藝人都有其特色，侯昌明也曾經在民歌西餐廳演唱，曾經是歌手，故會請他上節目，希望您繼續支持本節目，謝謝！

【卡通】

98609-1 主題 拜託你們

內容 可以重播幾年前的卡通一部叫做 牛尾巴的卡通嗎現在要找都找不到了真是令人頭疼從網路知道你們有撥過這部卡通所以希望你們可以再撥一次 拜託!! 不然告訴我哪裡可以收藏的到

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。由於「牛尾巴」卡通的播出年代久遠，相關資料並無留存。很抱歉無法提供資訊給您，但非常謝謝您的支持。希望未來也能給予同樣的鼓勵與肯定。謝謝。

98748-1 主題 海賊王重播

內容 可不可以在深夜重播裡拜天的航海王?

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信詢問，有關「航海王」播出之時間。很抱歉，因節目排播考量，無法於深夜重播每週日首播之航海王。若欲觀看重播之航海王，敬請鎖定，每週一至週五下午六點至七點播出之「航海王」。但該時段現所播出之內容為較早之季數。再次謝

謝您的來信，未來也請給予同樣的支持。謝謝。

98738-1 主題 海賊王剪片問題

內容 馬賽克事件事很感謝你們撤掉啦可是有必要把女兒島那邊幫魯夫洗澡的片段剪掉嗎? 這根本沒露點吧!!乾脆在外面寫限制級算了..其他什麼蠟筆小新之類的 有露點 還不是都沒剪片!! 請原封不動的把海賊王撥出來!!

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。為符合播出之標準，且在以不影響劇情為主，本台將「航海王」進行適當的剪輯，對此造成您的收視不便，希望您能諒解。謝謝。

98534-1 主題 航海王電影票贈獎活動

內容 之前貴公司有舉辦電影票贈獎活動，預計 27 號抽出得獎者。我 27 號晚上上網看沒有看到抽獎名單。昨天沒空上網，今天 29 號一上線，畫面竟然顯示網頁過期以移除。這實在太誇張了，貴公司不打算提供獎品，就這樣亂搞，不讓任何人看到是誰得獎，想說這樣就不必提供獎品了嗎? 我看以後台視的活動都不要參加好了。

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信詢問。此次抽獎的名單，於 1/27 公佈於「台視首頁 -> 抽獎查詢」之專區。煩請至此，確認您是否有中獎。謝謝。

98795-1 主題 香吉士最珍貴的東西不是香煙!

內容 貴公司的熱門卡通"航海王"的角色介紹(網址:http://www.ttv.com.tw/drama/2005/cartoon/onepeace/04-cast.htm)中，關於"香吉士"的角色介紹有一行寫著"最珍貴的東西:香煙"。但是航海王的原作者在資料設定書"ONE PIECE YELLOW"中有明確的表示，香吉士最珍貴的東西是"夥伴"，並非香煙。而且"最珍貴的東西：香煙"這一行句子有強調吸菸形象的嫌疑，因此我強烈建議貴公司將"最珍貴的東西：香煙"更改為"最珍貴的東西：夥伴"

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的意見。我們了解您所提出來的觀點，但有關香吉士相關文宣資料，乃由日本東映公司所提供，因此待本台與日本方面確認後，會再進行相關處理。再次謝謝您的來信，未來也請給予同樣的支持。

98825-1 主題 魔導少年卡通中文配音
內容 您好, 我是台灣魔導少年授權漫畫的責任編輯, 因應貴電視台此次代理魔導少年卡通播出, 編輯部正在新少快雜誌上做專題企劃 因此想請教目前已確定的中文配音人員是哪幾位? 可能的話請列出代表作, 謝謝 ex:納茲 日文配音：柿原徹也（天元突破紅蓮螺巖「西蒙」）
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。有關「魔導少年」角色之中文配音員一事，請撥打以代理商，做更進一步的詢問。謝謝木棉花國際股份有限公司 2903-9101

【特別節目】
98735-1 主題 很感謝台視喔!!!!
內容 謝謝台視做出如此棒的紅白大戰,以往過年局目都很無聊,謝謝做出如此優質品質高的節目,平常自己很少留言,但是這次布的不動身謝謝台視 希望以後都有這麼好看的節目,台視NO.1
回覆 謝謝您對台視的支持與鼓勵，也由於您的支持，〔超級巨星－紅白藝能大賞〕也締造不錯的收視率，本台會繼續努力，更希望您可以隨時提供本台建議，謝謝！

98601-1 主題 超級巨星紅白藝能大賞
內容 請問除夕特別節目超級巨星紅白藝能大賞，會提供無線數位HD頻道播出嗎?
回覆 您好！除夕特別節目「超級巨星－紅白藝能大賞」和台視主頻道節目一樣，會於數位頻道播出，謝謝！

98695-1 主題 關於春節特別節目
內容 世紀巨星演唱會韓國男子偶像團體「F4+SS501+FIT」請問是會播放他們的ＭＶ還是播放演唱節目片段？
回覆 陳蘭,您好!《世紀巨星演唱會》韓國男子偶像團體「F4+SS501+FIT」節目, 是分別播放這三個團體的演唱節目片段, 歡迎您按時收看! 也預祝您新年快樂! 台視 業務部 敬上

【新聞專題類】
98591-1 主題 早安新聞讓人很失望
內容 早上的新聞就是剪輯各報紙的剪報直接播出，畫面也很模糊，感覺記者只是讀報機，甚至連深入報導都無，光啟社社長鮑立德神父過世了，竟然無任何新聞畫面，太失望了。
回覆 吳小姐您好,晨間新聞的「讀報新聞」,純粹是為廣大的觀眾提供的訊息服務,希望在觀眾朋友出門上班上課之前,能先了解早報的各版重要新聞,由主播做提綱挈領的整理,並非是以唸報紙的方式虛應故事,況且晨間新聞除報紙新聞外,尚有其他的新聞,目前無線台與有線台晨間新聞均採此一方式,特此說明,謝謝.

98595-1 主題 詢問「熱線追蹤」報導『韭菜盒』店家資訊
內容 詢問「熱線追蹤」報導『韭菜盒』店家資訊。

98712-1 主題 請問發現新台幣的最新店家資料
內容 如題 因為官方網站跟討論版都沒有去年六月以後的資訊了在哪裡可以找到呢
回覆 本節目名稱已改為熱線追蹤,請參考以下網站,謝謝您對節目的支持與指教 http://www.ttv.com.tw/drama09/hotline/4.asp

數位財經台

98668-1 主題 莊雅惠中醫師的護髮藥膳

內容 上週假日(時間不確定是 2/6 or 2/7)看到 貴台撥出莊雅惠中醫師在節目中講到的護髮藥膳,因當時沒有把材料及做法記錄下來,可否幫忙提供!謝謝!!

回覆 您好，有關全家中醫調理的節目資料，請見下列網站。謝謝。
http://blog.ttv.com.tw/blogv2/funman/category/e585a8e5aeb6e4b8ade986abe8aabfe79086.aspx

網站資訊類

98766-1 主題 為什麼登入台視部落格帳號.密碼失敗?

內容 台視你好:我是剛剛才加入台視會員,明明有成功登入你們台視網站勿啟動碼為什麼明明帳號.密碼輸入正確申請你們台視部落格帳號.密碼就失敗?是不是沒有開放呢?

回覆 台視部落格的帳號是採邀請制，非一般台視網站會員帳號。

98805-1 主題 台視印象圖庫

內容 您好:請問為何台視印象圖庫都變成了叉燒包,圖案都出不來了耶?

回覆 您好: 實際測試圖庫內容,目前圖片為正常顯示. 如有看不到圖片的情況,請提供節目名稱或網址以利查詢,謝謝.

98925-1 主題 為何非凡的財經台不見了

內容 我去年周二到週六,都有線上觀賞非凡財經台,為何今年都不見了?還是網頁更改了?

回覆 很抱歉，2010 年起已停止提供整節新聞影音的服務。

工程收視類

98732-1 主題 電波發射

內容 貴公司:敝人使用數位機上盒收看貴司節目，但自本年 2 月起發現貴公司的電波發射時常受到干擾，情形相當嚴重，連 15 公尺外的道路一有車輛經過訊號即受其影響，盼能加以改善。

回覆 一、14:00 回電收視戶，由於侯先生不在家，但仍與其家人討論了解其收視方式與改善方法。。二、依陳述情形，可能使用傳統三合一天線接收數位電視信號，建議改裝設數位電視專用 UHF 室外天線，並將機上盒重新掃描頻率後，應可改善數位電視收視問題。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 按 6 轉工程部將有專人為您服務。

98763-1 主題 數位收視問題

內容 這幾天剛買了大通數位電視接收機，各頻道收視都沒問題，但台視系統部份白天都很正常，晚上 8~9 點以後都會有定格、馬賽克等收視段訊情況，能幫忙解決嗎？(裝機地址：台南市北區文賢二街)

回覆 一、2/19 回電，依戴先生所述，建議重新調整機上盒接收天線的接收方向，以改善接收畫面品質，或更換為戶外型數位電視專屬之 UHF 天線。二、若還有任何疑問，歡迎您來電（02）27758888 按 6 轉工程部，將有專人為您服務。

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



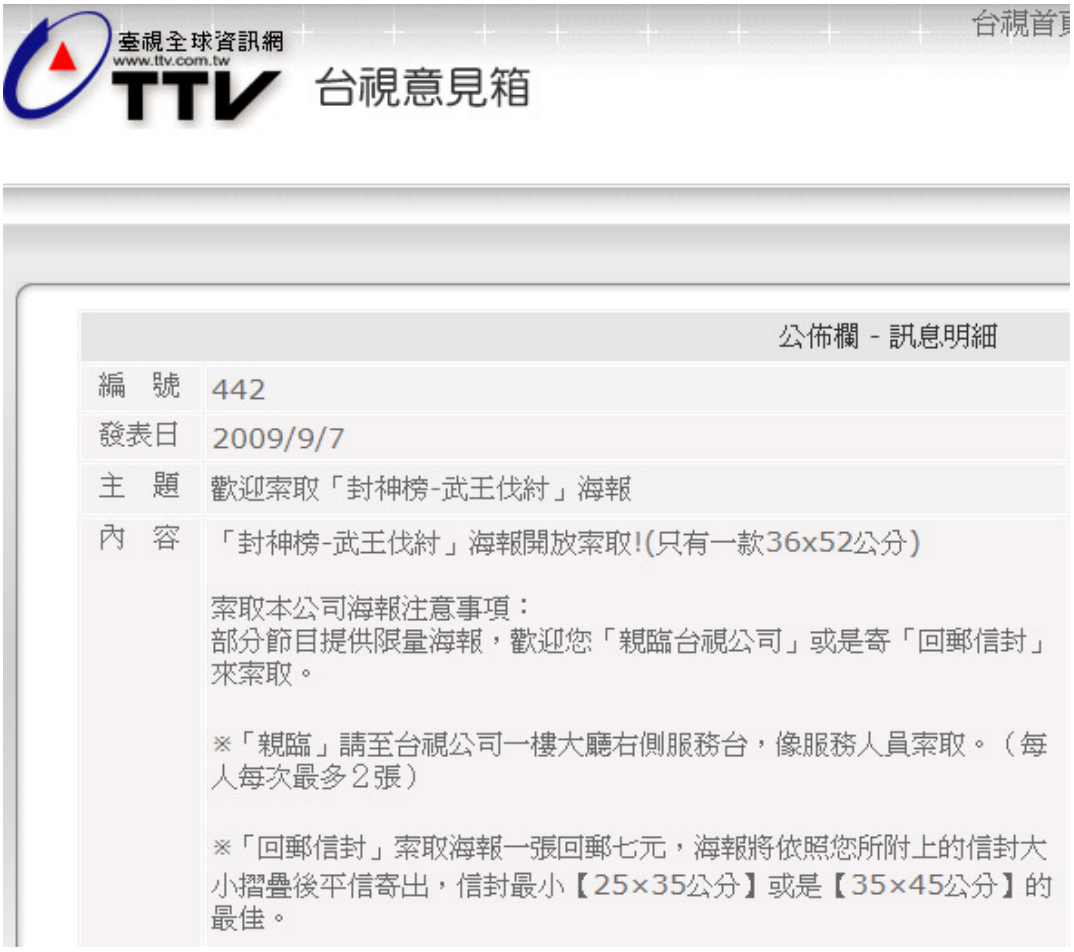
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 442 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。


臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱 台視首頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	442
發表日	2009/9/7
主　題	歡迎索取「封神榜-武王伐紂」海報
內　容	「封神榜-武王伐紂」海報開放索取!(只有一款36x52公分) 索取本公司海報注意事項： 部分節目提供限量海報，歡迎您「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 ※「親臨」請至台視公司一樓大廳右側服務台，像服務人員索取。（每人每次最多2張） ※「回郵信封」索取海報一張回郵七元，海報將依照您所附上的信封大小摺疊後平信寄出，信封最小【25×35公分】或是【35×45公分】的最佳。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	389
發表日	2008/1/15
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、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，隔日呈交副總經理、總經理、董事長核閱。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或第二天回覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理，於三日內完成回覆。 （三）對於董事長、總經理、副總經理核閱閱聽人意見記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。