

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三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

　　台視一百零三年二月資料統計表及圖表　7

五、一百零三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　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。

◎一百零三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。

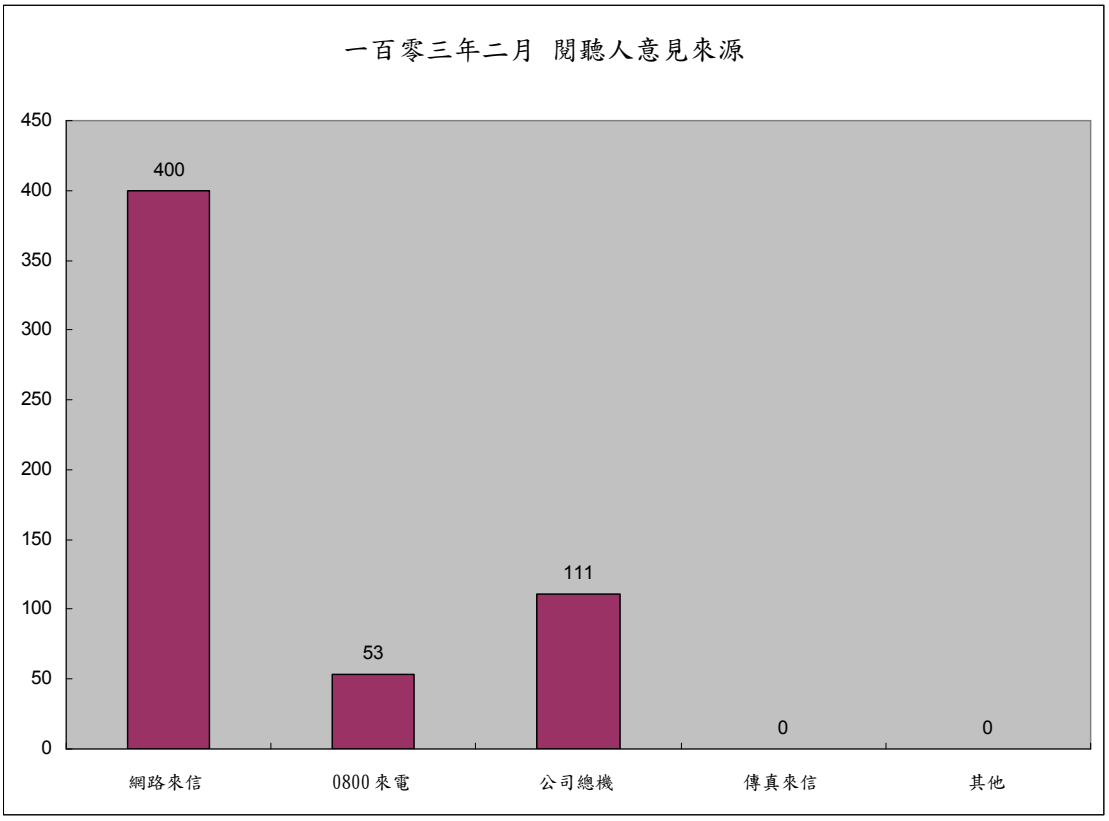
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年二月一日至二月二十八日

閱聽人意見總件數 564 件。

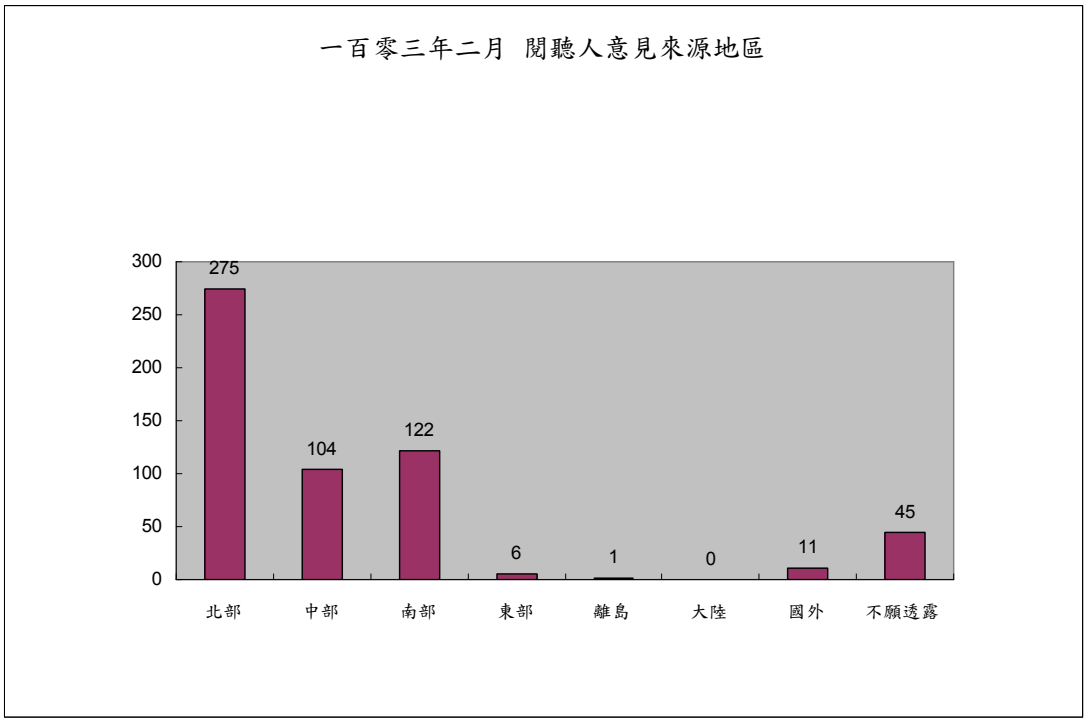
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	400	53	111	0	0



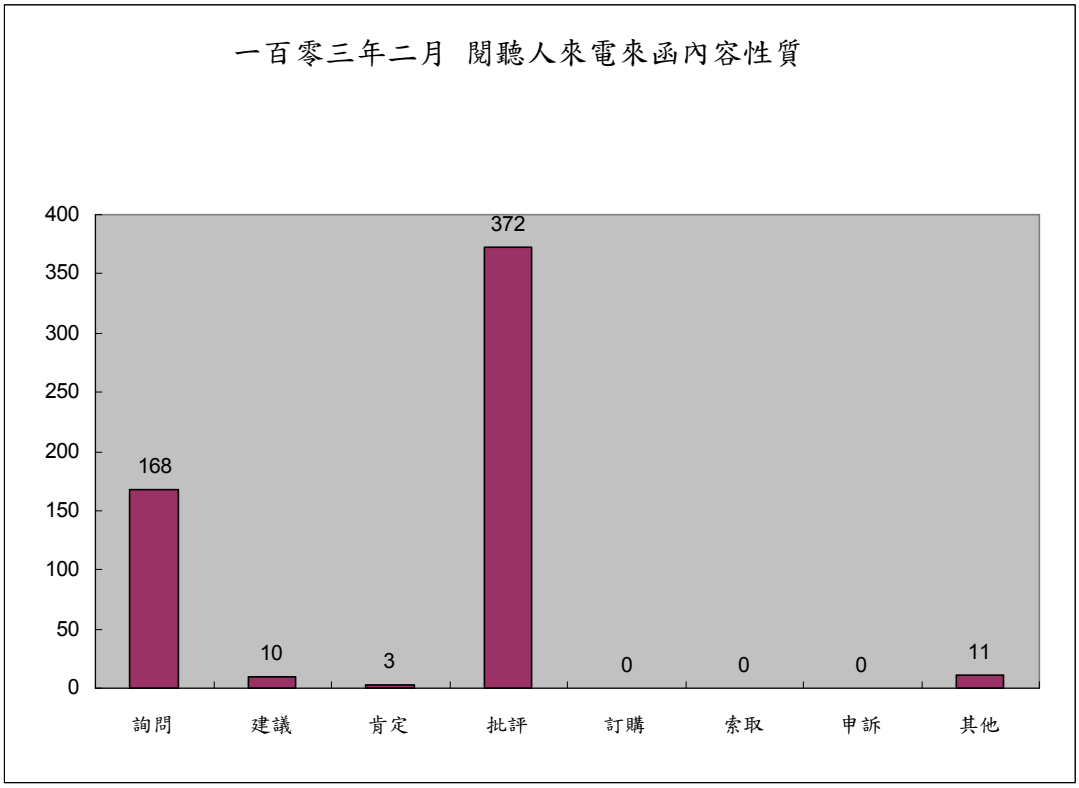
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	275	104	122	6	1	0	11	45



【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	10	3	372	0	0	0	11



【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
	164	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	366	第六名	世界報導	6
第二名	美食好簡單	26		金牌麥克風	6
第三名	晚間新聞	9		美食按個讚	6
第四名	Super Star 我要當歌手	8		愛玩咖	6
第五名	流氓蛋糕店	7	第十名	王子的約會	5





五、台視公司一百零三年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

126253-1 主題	詢問 08：00 爲何沒有播出《流氓蛋糕店》。			
內容	詢問 08：00 爲何沒有播出《流氓蛋糕店》。(說明上午 08：00 重播只有 2/3-2/4 兩天。)			
張貼者	先生	張貼日期 2014/2/5 上午 09:09:00	地區	台中市
126370-1 主題	詢問《神機妙算劉伯溫》DVD 購買方式。			
內容	詢問《神機妙算劉伯溫》DVD 購買方式。(告知並無出版。)			
張貼者	小姐	張貼日期 2014/2/11 下午 03:08:00	地區	台北市

【綜藝】

126385-1 主題	詢問 2/12《愛玩咖》介紹「庫倫街飄香 40 年爌肉飯」店家。			
內容	詢問 2/12《愛玩咖》介紹「庫倫街飄香 40 年爌肉飯」店家。(告知電話 02-25962348。)			
張貼者	小姐	張貼日期 2014/2/13 下午 03:10:00	地區	台北市

【社教】

126298-1 主題	來電購買 2/3《1100 美食好簡單》光碟。			
內容	來電購買 2/3《1100 美食好簡單》光碟。(說明節目無單集出版品建議可以上台視官網瀏覽。)			
張貼者	小姐	張貼日期 2014/2/5 下午 03:27:00	地區	不願透露
126394-1 主題	詢問《美食好簡單》是否出版食譜書。			

內容	詢問《美食好簡單》是否出版食譜書。(說明前面的已有出版可洽台視文化洽詢。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/2/14 上午 11:29:00　地區 台北市

【特別節目】

126227-1 主題	還給我們 EXO 完整視頻。
內容	請還給我們 EXO 粉絲們完整的 EXO（以下皆用行星表示）表演視頻。或許你們會覺得剪掉行星的兩首歌沒什麼，但對於我們行星飯來說是一件足以讓我們氣到翻桌的事情。他們爲了讓這短短的幾分鐘表演能夠接近完美無缺，他們不停的練習。韓國成員爲了讓那對他們來講十分困難的中文聽起來更標準，再練習結束後會請教中國成員。中國成員甚至會自己主動去教他們。請問一下，他們的努力你們看見了嗎？如果看見了，那爲什麼要將行星的畫面剪掉呢？再者，就算要剪，也不該剪 3.6.5 這首歌。這首歌很少這樣公開演唱，相信如果留了這首現在就不會有這麼多行星飯這麼氣憤了。許多飯就是在等這首歌，結果你剪了一切都沒戲唱了。拜託你們以後在剪之前好好思考下什麼能剪、該剪，什麼不能剪、不該剪。還有，拜託還給我們行星的完整表演視頻。
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，但播出時間有限，因此需在節 目安排上有所調 整，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	阮　張貼日期 2014/2/1 上午 03:22:00　地區 新北市
126489-1 主題	詢問《第九屆 KKBOX 頒獎典禮》播出時間。
內容	詢問《第九屆 KKBOX 頒獎典禮》播出時間。(告知週六晚間 7 點播出。)
張貼者	先生　張貼日期 2014/2/21 下午 03:05:00　地區 台北市
126527-1 主題	請回電告知《第九屆 KKBOX 風雲榜頒獎典禮》進廣告時的英文歌曲。

	內容	詢問《第九屆 KKBOX 風雲榜頒獎典禮》進廣告時的英文歌曲名稱。 (登錄 OA 節目部回覆。)
	回覆	回電其音樂爲 Capital Cities(城市之光):"safe and sound" 環球音樂發行
	張貼者	蘇先生 張貼日期 2014/2/26 下午 02:13:00 地區 南投縣

新聞專題節目類

【新聞類】

126297-1	主題	詢問 1/2《世界報導》報導『超值吃到飽!1 人 880 超值』店家資訊。
	內容	詢問 1/2《世界報導》報導『超值吃到飽!1 人 880 超值』店家資訊。(告知寒舍艾麗酒店。)
	張貼者	小姐 張貼日期 2014/2/5 下午 02:35:00 地區 台北市
126378-1	主題	請回電告知 2/11《世界報導》 嘉義手工方塊酥夯 獨家堆疊 243 層』店家。
	內容	詢問 2/11《世界報導》 嘉義手工方塊酥夯 獨家堆疊 243 層』店家。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄 OA 新聞部回覆。)
	回覆	告知爲老楊方塊酥。2200520.2130600
	張貼者	范小姐 張貼日期 2014/2/12 下午 04:07:00 地區 台北市
126455-1	主題	詢問 2/19《早安您好》報導『 星」商機帶動!韓式炸雞店賺翻』店家資訊。
	內容	詢問 2/19《早安您好》報導『 星」商機帶動!韓式炸雞店賺翻』店家資訊。(告知電話 02-23672766。)
	張貼者	小姐 張貼日期 2014/2/19 上午 09:25:00 地區 不願透露
126525-1	主題	請回電告知 2/23《晚間新聞》報導『鍾欣凌帶路嚐 飄香一甲子福州菜』店家。

	內容	詢問 2/23《晚間新聞》報導『鍾欣凌帶路嚐 飄香一甲子福州菜』店家。	
	回覆	告知電話 02-27712088	
	張貼者	左先生 張貼日期 2014/2/26 下午 12:53:00	地區 台北市
126534-1	主題	請回電告知 2/26《世界報導》報導『日皇室御用大師 生魚片巧手美味』店家資訊。	
	內容	請回電告知 2/26《世界報導》報導『日皇室御用大師 生魚片巧手美味 2 秒握壽司 生魚片紋理精細入口化 眼睛吃美味!隱藏版卡通壽司療癒』店家資訊。	
	回覆	告知電話 02-25176869。	
	張貼者	莊太太 張貼日期 2014/2/27 上午 09:27:00	地區 桃園縣
126536-1	主題	請回電告知 2/26《世界報導》 ?20 中藥大骨 麻辣湯至少燉煮 12hr』台北 30 多年老店家。	
	內容	詢問 2/26《世界報導》 ?20 中藥大骨 麻辣湯至少燉煮 12hr』台北 30 多年老店家。	
	回覆	告知電話 02-27723839。	
	張貼者	李小姐 張貼日期 2014/2/27 上午 11:06:00	地區 台北市
126537-1	主題	詢問 2/23《晚間新聞》報導『鍾欣凌帶路嚐 飄香一甲子福州菜』店家。	
	內容	詢問 2/23《晚間新聞》報導『鍾欣凌帶路嚐 飄香一甲子福州菜』店家。(告知電話 02-27712088。)	
	張貼者	李小姐 張貼日期 2014/2/27 上午 11:07:00	地區 台北市

數位綜合台

126426-1	主題	詢問綜合台 2/16《非凡大探索》中『現烤東石生蠔』店家資訊。
	內容	詢問綜合台 2/16《非凡大探索》中介紹『現烤東石生蠔』店家資訊。(告知電話 0985-156-256。)

張貼者	王小姐	張貼日期 2014/2/17 上午 09:27:00	地區 台中市
126435-1 主題	詢問綜合台 2/17《美食按個讚》中介紹『合江街，羊蠍子』店家資訊。		
內容	詢問綜合台 2/17《美食按個讚》中介紹『合江街，羊蠍子』店家資訊。(告知電話 02-5016167，02-27514325。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/2/17 下午 02:38:00	地區 台北市
126519-1 主題	詢問 2/23《美食按個讚》報導『任爸天母歐式吃到飽』店家。		
內容	詢問 2/23《美食按個讚》報導『任爸天母歐式吃到飽』店家。(告知電話 02-28312729。)		
張貼者	林小姐	張貼日期 2014/2/25 下午 12:30:00	地區 台北市
126531-1 主題	詢問 2/23《美食按個讚》報導『況明潔推薦日式料理』店家。		
內容	詢問綜合台 2/23《美食按個讚》報導『況明潔推薦日式料理』店家。(告知電話 02-27403151。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/2/26 下午 03:48:00	地區 台北市

工程收視類

126335-1 主題	HD 數位台收視訊號不穩定
內容	敬啓者: 本人居住高雄市前鎮區 使用天線收看數位電視頻道發現台視 HD 數位台的訊號最不穩定,常常收不到訊號!但是其他中視 HD 華視 HD 民視 HD 公視 HD 台訊號都非常清?穩定! P.S. 晴天時 台視 HD 台訊號也非常清?!但是平常收不到訊號的頻率太高了 煩請貴台 轉知相關工程人員解決 謝謝! 忠實的台視觀眾
回覆	一、確認高雄中寮主站及壽山發射皆正常。二、隨即回電蔣先生，得知住家爲 19 樓，接收天線置於陽台邊。三、依經驗研判有可能爲接收天線或方位不對造成，已請蔣先生透過電郵先提供接收天線相片供我們了解及研判後，再給予進一步之技術指導。
張貼者	蔣 張貼日期 2014/2/9 下午 05:18:00 地區 高雄市

126468-1	主題	台視 HD 台 聽歌唱節目 有時會斷音
	內容	你好 常看台視HD台 但是常遇到會有突然斷一下的聲音 這樣子聽歌唱節目感覺真的不適很好 但是訊號都確定在 95%以上 影像沒問題 只有聲音會這樣子 而其他如中視 HD 都沒有此問題 請問是不是你們發射台的緩衝不足才會如此呢 我是在台南市南區這裡 尤其最近還有 KKBOX 的節目 所以想請問是否可以解決此問題呢 感謝^^
	回覆	一、回電得知目前台視信號強度品質皆正常，家中使用 LG 數位電視機，曾發現台視 HD 台畫面正常聲音會突然斷一下的，但聲音是透過 LG 數位電視機之光纖輸出口接到自備之高傳真音響。二、由於此案例台視信號強度品質皆正常，且畫面正常。已請其向 LG 數位電視機客服反應是否須進一步韌體更新。
	張貼者	歐　　張貼日期 2014/2/20 下午 02:41:00　　地區 台南市

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。