

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年四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

　　台視一百零三年四月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年四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。

台視一百零三年四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。

◎一百零三年四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 零三年四月，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。

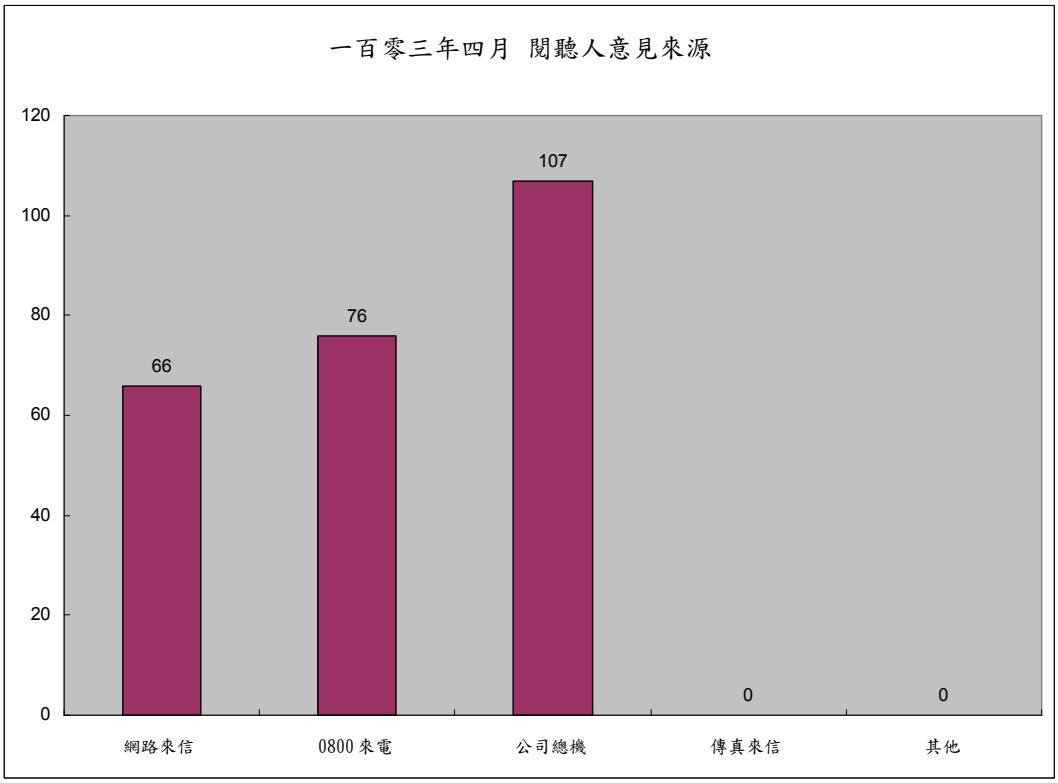
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年四月一日至四月三十日

閱聽人意見總件數 249 件。

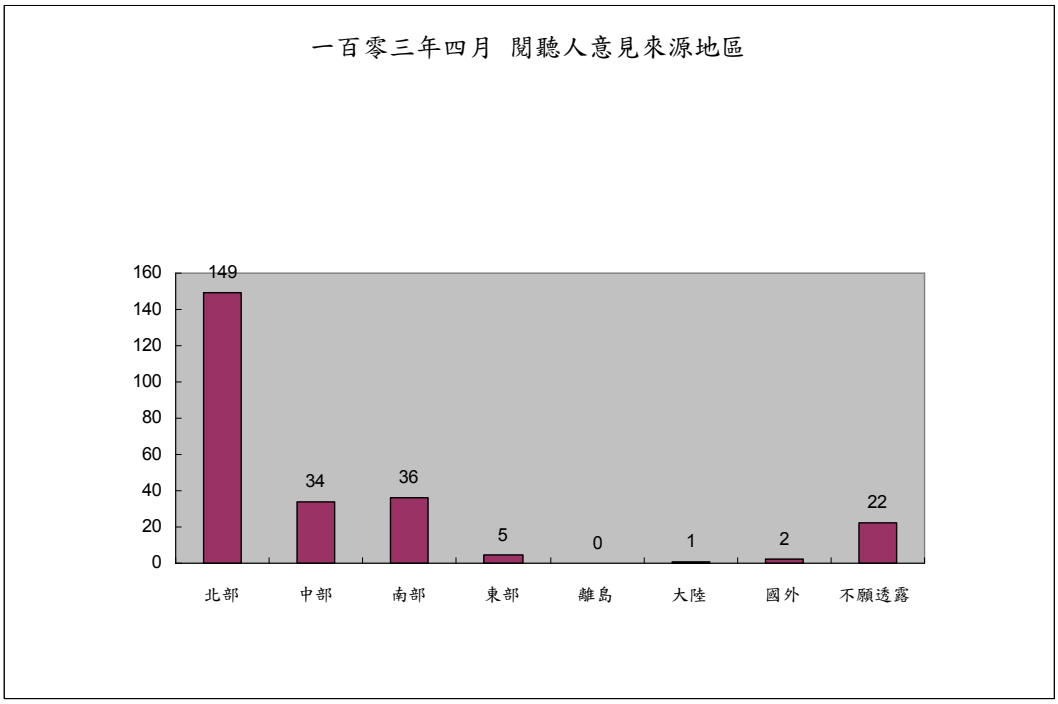
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	66	76	107	0	0



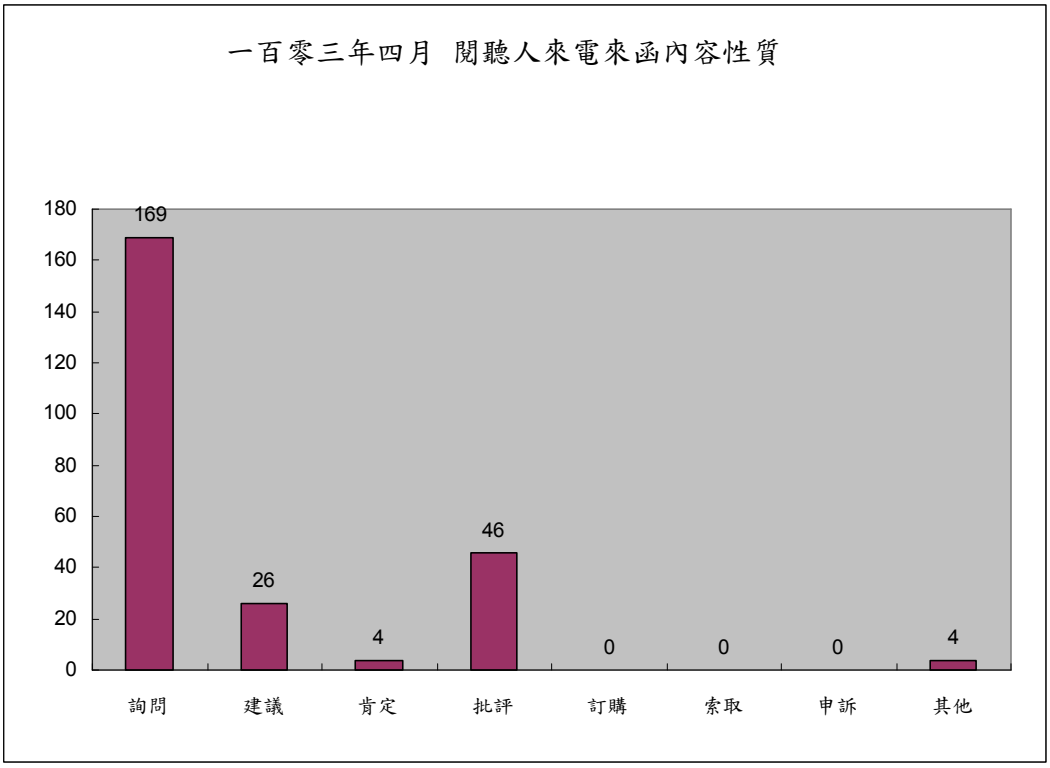
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	149	34	36	5	0	1	2	22



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	169	26	4	46	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	183	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	雨後驕陽	33	第五名	午安您好	8
第二名	美食好簡單	13		早安最前線	8
第三名	2014 墾丁春浪音樂節	11		楊麗花歌仔戲	8
第四名	晚間新聞	10	第六名	追魚傳奇	7
第五名	Super Star 我要當歌手	8		健康好簡單	7





五、台視公司一百零三年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

126899-1 主題	請回電告知《雨後驕陽》中將軍夫人白色高跟鞋品牌。
內容	詢問《雨後驕陽》中木成做給將軍夫人的白色高跟鞋品牌。余小姐表示鞋子的高度不高看起來很好穿，自己很想買。(客服追問收視方式-第四台，且首播、重播都會看，觀眾表示太好看了。登錄 OA 節目部節目部回電。)
回覆	已回電給余小姐，因劇中的高跟鞋為特別訂製所以沒有販售，並一同回覆首播及重播時間。
張貼者	余小姐　張貼日期 2014/4/1 下午 02:00:00　地區 高雄市
126905-1 主題	詢問《雨後驕陽》台南送鞋的當事人聯絡方式。
內容	詢問《雨後驕陽》台南送給給演員鞋子的當事人聯絡方式，觀眾想要請對方訂做鞋子。(說明是在台南應用科技大學的活動，鞋子是畢業生的作品。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/4/1 下午 05:20:00　地區 台中市
126899-1 主題	請回電告知《雨後驕陽》中將軍夫人白色高跟鞋品牌。
內容	詢問《雨後驕陽》中木成做給將軍夫人的白色高跟鞋品牌。余小姐表示鞋子的高度不高看起來很好穿，自己很想買。(客服追問收視方式-第四台，且首播、重播都會看，觀眾表示太好看了。)
回覆	已回電給余小姐，因劇中的高跟鞋為特別訂製所以沒有販售。
張貼者	余小姐　張貼日期 2014/4/1 下午 02:00:00　地區 高雄市
126993-1 主題	詢問《雨後驕陽》高雄粉絲見面會時間及地點。
內容	詢問《雨後驕陽》高雄粉絲見面會時間及地點。(告知 4/19 下午 13:30 高雄漢神百貨本館。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/4/10 下午 05:50:00　地區 高雄市
127060-1 主題	詢問 4/19《雨後驕陽》台中見面時間地點。

	內容	詢問 4/19《雨後驕陽》台中見面時間地點。(告知下午 5：30 中友百貨。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/4/14 上午 10:06:00	地區 台中市
127065-1 主題	肯定《雨後驕陽》此劇演員的努力。			
	內容	詢問《雨後驕陽》重播時間並肯定此劇演員的努力。觀眾表示很多她以前沒有看過的新面孔，演技及全劇質感都令人入戲。(登錄 OA 節目部參考。)		
	回覆	非常感謝觀眾對台視優質戲劇的肯定，謝謝~		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/4/14 上午 11:40:00	地區 台北市
127121-1 主題	反映《雨後驕陽》等戲劇片頭演員姓名字幕太小。			
	內容	反映《雨後驕陽》等戲劇片頭演員姓名字幕太小，好像是不想給人家看到一樣。		
	回覆	你好，感謝您的意見，近期更新片頭時，會調整字體大小。		
	張貼者	張小姐	張貼日期 2014/4/18 下午 03:45:00	地區 雲林縣
127220-1 主題	詢問主頻道 15：00 為何沒有播出《逆女》。			
	內容	詢問主頻道 15：00 為何沒有播出《逆女》《告知 4/24 全劇已播畢。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/4/28 下午 03:07:00	地區 不願透露

【綜藝】

127188-1 主題	春浪			
	內容	我想看五月天唱台語歌視頻可以放在台視官網嗎?		
	回覆	您好: 在此跟您說聲抱歉，因為歌曲版權的緣故，故無法為您播出全程，也感謝您對台視頻道的支持，也請您繼續支持台視頻道。		
	張貼者	吳文馨	張貼日期 2014/4/25 下午 08:01:00	地區 新北市

【社教】

126961-1	主題	詢問《美食好簡單》示範「韭菜芝麻餅」使用調味料內容。
	內容	詢問《美食好簡單》示範「韭菜芝麻餅」使用調味料內容。(依照節目資訊告知：黑胡椒 1 小匙、糖少許、酒 1 大匙、醬油 1 大匙、甜麵醬 1 大匙、白胡椒 1 小匙。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/4/8 下午 01:45:00　地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

127010-1	主題	請回電告知 4/11《早安最前線》報導『最潮鵝肉藏巷內』店家資訊。
	內容	請回電告知 4/11《早安最前線》報導『全台北最好喝湯頭! 最潮鵝肉藏巷內』店家資訊。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄 OA 請新聞部回電。)
	回覆	告知陳陽鵝肉大王 大安路 31 巷 8 號 1f 27755252
	張貼者	張先生　張貼日期 2014/4/11 下午 04:40:00　地區 台北市
127092-1	主題	詢問 4/16《早安 10 點新聞》報導『化骨綿掌打豬排 麵中嫩骨如牛筋』店家。
	內容	詢問 4/16《早安 10 點新聞》報導『化骨綿掌打豬排 麵中嫩骨如牛筋』店家。(告知電話 02-23660179。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/4/16 上午 10:30:00　地區 台北市
127103-1	主題	今天晚間新聞主播的桃色外套哪買?
	內容	今天(4/16)晚間新聞主播的桃色外套很好看,請問是哪各品牌的外套?
	回覆	謝謝您,主播當天外套品牌是 ZARA
	張貼	陳小姐　張貼日期 2014/4/16 下午 07:57:00　地區 高雄市

	者	
127132-1	主題	請回電告知 4/21《早安您好》報導『8 位媽媽創蘋果村 民宿風格玩創意』店家資訊。
	內容	請回電告知 4/21《早安您好》報導『8 位媽媽創蘋果村 民宿風格玩創意』店家資訊。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄 OA 請新聞部回電。)
	回覆	請電 0912238001。
	張貼者	彭先生　張貼日期 2014/4/21 上午 10:16:00　地區 台北市
127147-1	主題	建議製播台語新聞服務鄉下觀眾。
	內容	建議製播台語新聞服務鄉下觀眾。賴先生表示會天天來電建議。
	回覆	謝謝您的寶貴意見,我們已在規劃中!
	張貼者	賴先生　張貼日期 2014/4/22 下午 02:00:00　地區 台中市
127156-1	主題	反映新聞報導沒有教育意義。
	內容	反映新聞報導沒有教育意義。莊先生表示近日大家都在報導『癱瘓住院 468 天 珣珣回家開心落淚』雖然很溫馨感人，但真正背後是她母親沒有正確讓她安全座在車上才造成嚴重的受傷，這才是新聞真正該探討給觀眾知道的，只是報導珣珣溫馨返家的新聞沒有正面教育的功能。(登錄 OA 請新聞部參考。)
	回覆	謝謝您的寶貴意見,珣珣這條新聞在剛開始報導時,本台有報導是因為媽媽疏失沒讓孩子坐安全座椅,但因為昨天是珣珣治療後回到家首日,所以著重在回家後之心情和照護,同時考量家屬感受,並未再提及未坐安全座椅部分,也請您見諒
	張貼者	莊先生　張貼日期 2014/4/23 上午 08:44:00　地區 桃園縣
127175-1	主題	詢問 4/24《午安您好》報導『香港坤記竹昇麵來台秀絕活』地點。
	內容	詢問 4/24《午安您好》報導『香港坤記竹昇麵來台秀絕活』地點。(告知君品酒店。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/4/24 下午 12:41:00　地區 台北市
127245-1	主題	新聞新氣象 很讚!!
	內容	428 新聞有了新風貌!!大大增多了畫面多樣性,相當有效果!!真

	的很讚喔!!!
回覆	謝謝您對台視新聞的支持和肯定，台視新聞自 4/28 日起全面進入 HD 高畫質時代，未來除了強化新聞內容品質，也會加強鏡面設計讓畫面呈現更活潑多樣，請您繼續給予支持鼓勵!
張貼者	陳韋辰　張貼日期 2014/4/29 下午 09:45:00　地區 台中市

數位綜合台

126957-1 主題	詢問 4/6《美食按個讚》介紹車輪餅及噴汁鍋貼店家。
內容	詢問綜合台 4/6《美食按個讚》介紹車輪餅及噴汁鍋貼店家。(告知電話 0953118118、02-28262424。)
張貼者	先生　張貼日期 2014/4/7 上午 10:50:00　地區 台北市
127078-1 主題	楊麗花歌仔戲
內容	發現台視綜合台的楊麗花歌仔戲多了晚間八點的時段,很開心但也很擔心凌晨時段還在嗎？拜託,請不要停掉凌晨四點的歌仔戲時段啊，感恩！
回覆	該節目時段並未異動,照原節目正常播出!!
張貼者	霞　張貼日期 2014/4/15 下午 02:00:00　地區 新北市

工程收視類

126940-1 主題	電視畫面模糊
內容	最近台視的畫質非常差，可以改善嗎
回覆	一、已先透過電郵得知陳小姐家為家和有線電視收視戶，已經快一星期都是很嚴重的雜訊 畫面很不清楚。二、爾後若有此現象請直接先向有線客服中心反映，再向本公司反映，我們會去電有線查證及給予必要技術協助。
張貼者	陳湘如　張貼日期 2014/4/6 下午 05:06:00　地區 新北市

127164-1 主題	數位無線訊號
內容	我們住在高雄市三民區大樓 ,貴台數位無線訊號被蓋台,所有台視節目均無法收看
回覆	一、回電得知家住高雄市三民區鼎昌街，使用 SONY LCD內建機上盒，已逾三個月台視收視信號不佳。該大樓為 14 層大樓 頂樓設共同天線。二、研判為接收天線信號分配不佳，已告知住戶請管委會雇工查修並留站台電話方便進一步聯繫。
張貼者	郭美蓮 張貼日期 2014/4/23 下午 11:01:00 地區 高雄市

觀眾服務

127166-1 主題	詢問全聯有線電視 CH215 看不到綜合台。
內容	詢問朋友家中的全聯有線電視 CH215 為什麼看不到綜合台。觀眾表示有看到頻道廣告以為是都可以看到。(告知目前全聯有線 CH215 是台視 HD 台，說明可以請朋友跟業者建議爭取上架。)
張貼者	小姐 張貼日期 2014/4/24 上午 11:17:00 地區 台北市
127233-1 主題	詢問只安裝有線電視是否只能看到台視一個頻道。
內容	詢問只安裝有線電視是否只能看到台視一個頻道。(說明除部份系統業者已上架。)
張貼者	先生 張貼日期 2014/4/29 上午 09:56:00 地區 不願透露

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。