

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年三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

台視九十九年三月資料統計表及圖表　7

五、九十九年三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，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。

台視九十九年三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。

◎九十九年三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三月，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。

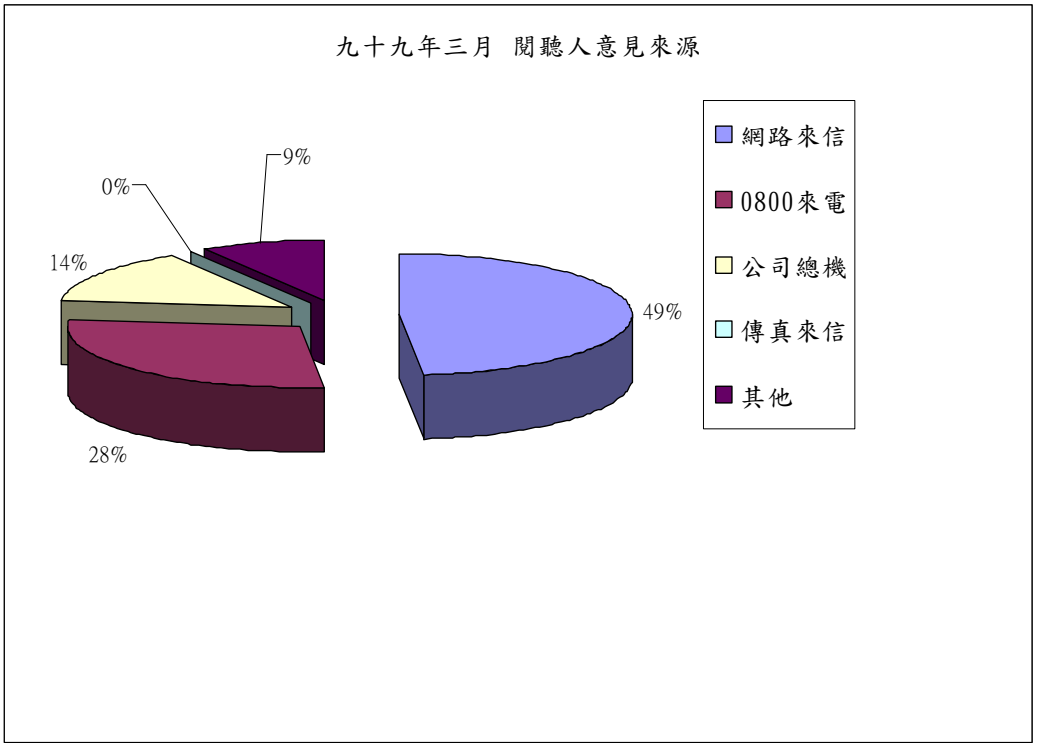
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年三月一日至三月三十一日

閱聽人意見總件數 229 件。

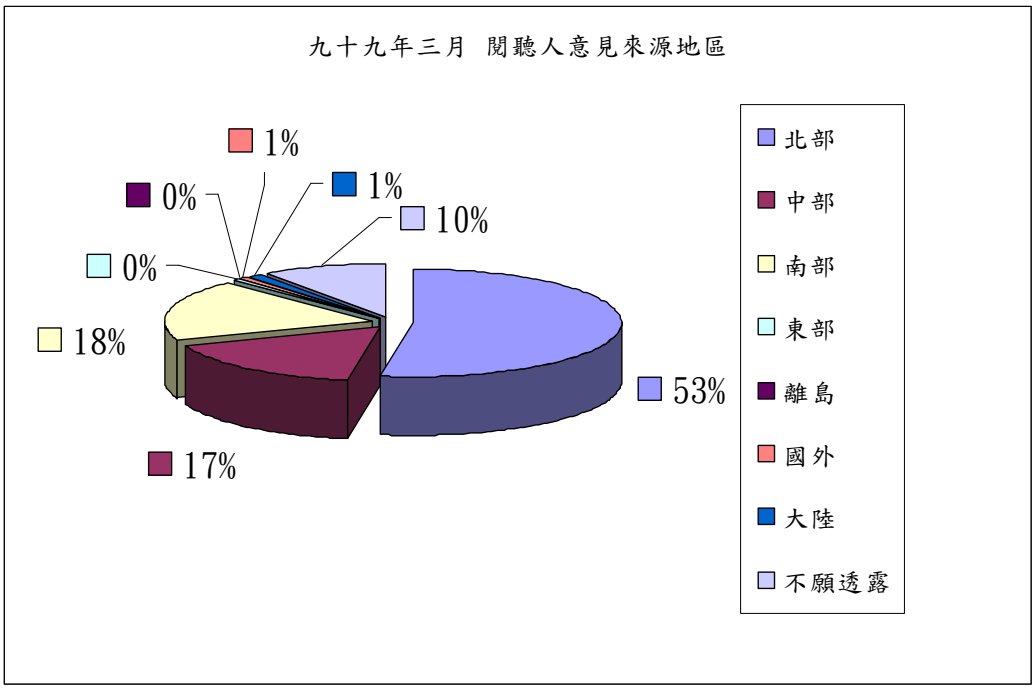
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	111	65	33	0	20



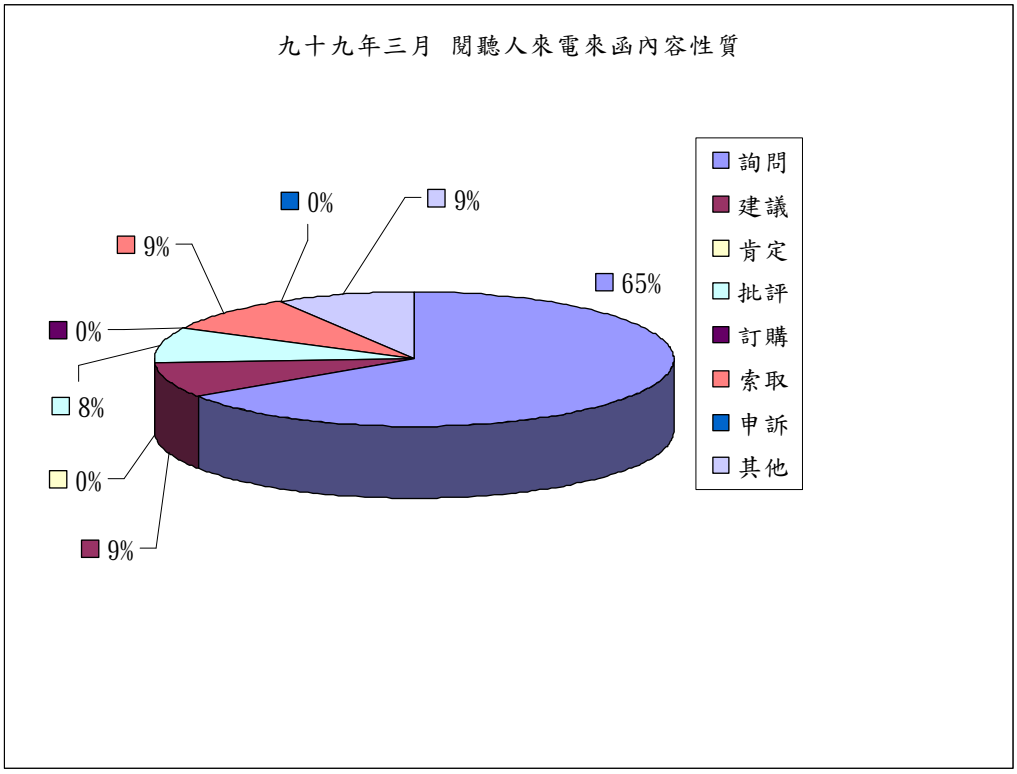
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	120	39	42	1	0	2	3	22



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	150	20	0	19	0	20	0	20



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	118	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	熱線追蹤	33	第六名	午安您好	6
第二名	第 2 回合我愛你	20		發現新台幣	6
第三名	晚間新聞	18		發現新台灣	6
第四名	百萬小學堂	10		鑽石夜總會	6
	家庭教師	10	第十名	百萬大歌星	5





五、台視公司九十九年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

99193-1 主題 詢問

內容 民國 79 年所播出由鄭少秋主演的刺客列傳,請問是否有發行 DVD?

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。本台並沒有發行此部戲之 DVD。且其版權並非台視所有，因此也無發行 dvd 之權利。謝謝。

99305-1 主題 可以公佈下一站幸福的全部拍攝現場嗎

內容 可以麻煩你們公佈下一站幸福裡全部的拍攝場景嗎有空我想去走走看看回味一下其中有的聖得大學的宿舍在哪裡呢謝謝

回覆 您好，下一站幸福為三立製作之偶像劇，關於場景相關問題，請洽詢三立電視台，電話 87928888，再次謝謝您。

【綜藝】

98996-1 主題 如何取得入門票百萬大歌星

內容 嗨，我是來自馬來西亞。我們將會在 31.3.2010 至 5.4.2010 到臺北旅行。我想請問如何取得免費入門票參與百萬大歌星呢？ 謝謝您。

回覆 你好！〔百萬大歌星〕錄影時間為每週二下午，本公司並未製作入門票，如果你想參觀錄影，請撥報名電話：886-2-25286596ext.305，會有專人為你安排，謝謝！

99031-1 主題 答案錯

內容 今日(3 月 5 日)數學題之答案應為 13 而非 6 (16 人分 8 不夠 3, 當分 7 時,16 人每人退 1 共 16 減原不夠之 3 得 13. 以(16*8-3)/7=17

餘 6 為 17 人分 7, 與原題只有 16 人不符）

回覆 首先對於題目設計的「語焉不詳」，製作單位向熱情的網友，致以 12 萬分的歉意。本題實有兩解，原題目是問：有一包餅乾，如果分給 16 個人，每人分 8 塊，會不夠 3 塊，如果每人改分 7 塊，最後會剩下多少塊？網友指正的數學解法： 16(人)x8(塊)=128 128-3(不夠 3 塊)=125(求得餅乾總數) 16(人)X7=112(塊) 125-112=13(最後剩餘) 這個答案是正確的。 而現場小朋友贈獎答題部份，該名小朋友答案為 6，是以求得總數，改分 7 塊，不以先前假設的條件「16 人」為準，以 125(總數塊) / 7=17 餘 6，125 塊餅乾每人分 7 塊，最多可分給 17 人還剩 6 塊為答案。現場判定也是正確。 對於未揭露一題兩解的認知誤差，引發的批評與指正，我們虛心受教，百萬小學堂將引以為鑑，對於出題的審查將更加嚴謹，另節目中也將提出更正解說。謝謝大家。

【卡通】

99017-1 主題 想問一下

內容 想問現在週日做的航海王不能在當天早上跟家庭教師一樣做個重播嗎?!(因為週日下午首播勿時候，在好需要上課，又沒時間上網看...所以想問看看有沒有這個可能性）

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信及對「航海王」的支持。但由於「航海王」本台現於週日下午 6 點 30 分首播，而其播權之影響，目前無法於隔週六日重播。謝謝您的建議，我們將會納入考量。也請未來給予同樣的支持與鼓勵。謝謝。

99042-1 主題 家庭教師撥出時間

內容 請問為什麼家教的下午 5:30 的重播改成史上最強第子兼一了阿?? 而且連原本早上 6:30 的重播也沒了!! 這樣星期六沒時間看的人,不就永遠也看不到了!!! 可以調個時間家教嗎???

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。為配合本台節目排播政策，

因此於相關卡通節目內,便以跑馬宣傳,告知 3 月 7 日「家庭教師」(重)停播一次之訊息，對此造成您的收視不便，深感抱歉。之後將恢復正常播出，於星期日早上 6 點 30 分及下午 5 點 30 分，播出「家庭教師」(重)。希望您未來能給予同樣的支持與鼓勵。謝謝。

99080-1 主題 家庭教師的翻譯
內容 請問家庭教師 3/6 的翻譯是不是有問題? 在電視中京子和小春應該是國中生,為何夏馬爾好像叫京子和小春為高中生?
回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信與指教。經本台與製作公司確認，製作公司表示此點為誤譯，今將立即予以修正，於本台重播時，將播放正確之版本。非常謝謝你的來信。也懇請未來給予同樣的支持與指教。謝謝。

【其他】
98958-1 主題 可否重播百戰天龍馬蓋先影集(國語)中文字幕
內容 我是 6 年級生好懷念當時和父親準時周 6 晚上 8 點在電視機前等著看這部影集,相信現在也許多人都想再看一次這部影集,請台視的長官幫幫忙!!謝謝!!!~~~
回覆 很抱歉，我們沒有播映權了，所以無法播出，謝謝您的意見。

98950-1 主題 每週六上午「發現新台灣」節目
內容 請問 99/2/27(六)上午的「發現新台灣」節目何時會重播，本人需參考貴節目資料，因故當下無法觀看該節目；若無重播是否有其他方式可重新觀看，謝謝。
回覆 您好！很抱歉，目前「發現新臺灣」節目，並沒有安排任何重播時段。讓您失望了！謹此致歉！

99037-1 主題 節目會重播嗎?

內容 我錯過了今天 3/6 早上十一點的發現新台灣八八風災救災實錄,請問會有重播嗎,還是會有 DVD 之類的東西嗎?好想看!

回覆 您好！謝謝您的來信！很抱歉,「發現新臺灣」節目並未發行 DVD 等相關影音產品，也沒有安排時段重播。謹此致歉！

【新聞專題類】

99178-1 主題 台視晚間新聞

內容 您好，我是台視晚間新聞的忠實觀眾，在觀看新聞時，發現幾乎每次台中的新聞，女旁白都會說成台北報導，麻煩提醒一下旁白不要再把台中說成台北啦~

回覆 林小姐您好:經查台中記者並未將採訪地點念錯，對於您所指稱女旁白說成台北報導，應係台北記者綜合台中新聞內容合併處理，故記者結尾時會說「台北綜合報導」。

99338-1 主題 兒童票選獎能代表全部的人嗎?

內容 兒童票選獎 泰勒洛特獲獎 氣勢壓倒派汀森? 派汀森?沒有入圍兒童票選獎，這次兒童票選入圍的是歌舞青春及變形金剛的男主角我想一定是 ttv 弄錯了 再說，兒童票選獎能代表全部的人嗎? 派汀森?都可以進入杜莎夫人蠟像館，這代表喜歡他的年紀層是很廣的，不是只在兒童 泰勒洛特不抽煙不喝酒，是模範生但派汀森不是模範生，他的舉止行為沒法像泰勒洛特一樣去討好兒童，派汀森進好萊塢目標是想當一名演技派，不是要當兒童的偶像，希望 ttv 不要只是想炒作話題，人氣高就代表能紅得很久嗎?

回覆 謝謝您來信指教。由於泰勒洛特跟派汀森同時入圍最可愛組合獎，最後泰勒洛特獲獎，於是有上述描述，並非指派汀森沒有入圍的最愛男影星獎項。今後發稿措辭會力求精確，以免引起誤會。再次感謝您來信。

99209-1 主題 關於昨天播的氣象音樂
內容 昨天(3/18)晚上 11 點的世界新聞，在播氣象時，你們放那首歌，請告訴我歌名和歌手嗎？謝謝！
回覆 歌手:小野麗莎歌名:左岸香頌專輯中最後的華爾茲

數位健康娛樂台
99126-1 主題 希望健康娛樂台可以完整播出「神機妙算劉伯溫」全劇
內容 感謝台視數位健康娛樂台再次排播「神機妙算劉伯溫」由於先前於主頻上午 10 點 30 分至 12 點所播出 90 分鐘版尚未完整播畢希望這次於數位健康娛樂台 120 分鐘播出,可以完整播出 404 集的劇情千萬別撥到一半或是單元結束就停播...請完整播出「神」劇 謝謝
回覆 謝謝您的意見。非常感佩您對本頻道播出節目的關注與了解，您的寶貴建議我們會列入評估，謝謝。

99303-1 主題 可否請台視繼續在數位台播【我們這一家】
內容 我最喜歡看【我們這一家】，而且每一集我都有在看，但健康娛樂台的第二季和主頻的第三季通通已播畢，可否請台視繼續在財經台或健康娛樂台繼續播出【我們這一家】，假日或平常日都可以，但建議播出的時段選在下午或傍晚，謝謝。 p.s.：若是選在假日播出的話，可否請台視一次連播 2~3 集呢？
回覆 親愛的觀眾，您好。非常謝謝您來信的意見。關於我們這一家的播出安排，我們將會另行評估。也希望您未來能繼續給予支持與鼓勵。謝謝。

工程收視類
98990-1 主題 今天 3/1 日的台視播放訊號
內容 很奇怪? 今天從早上到現在 CH8 台視的畫面一直會微幅的上下

抖動!包括廣告都會看起來眼睛很難過!(昨天是正常的) 下午我有向我家有線系統南桃園有線反應但到目前都還是沒改善不知是否為台視衛星訊號傳送出了問題? 因為我下午有看到貴台自己左方 on 的跑馬燈都會停頓跳格不流暢! 煩請處理!謝謝

回覆 一、3/2 確認店子湖數位發射主站及陽明山竹子湖之數位發射皆正常。二、南桃園現有台視頻道主信號源為數位電視，經向機房郭柏成工程師查證，3/1 當天確實有客服反應台視頻道信號不穩，經將相關設備重新開關機後即恢復正常，目前持續觀察中。三、本公司已請南桃園有線多加注意此現象，若有需要將給予必要之技術支援。

99041-1 主題 影像延遲

內容 我們家的電視看昨晚百萬小學糖與百萬大歌星,都會碰到聲音和畫面不一致的狀況產生

回覆 一、回電王小姐，得知其為新唐城有線電視戶。並告知爾後有類似收視不良情形時，為掌握時效優先向有線電視系統台反應，再向台視反應。二、3/8 去電新唐城有線機房，值班王先生告知由於該系統台設備當機，經工程人員重新開機後台視即恢復正常同步播出。

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

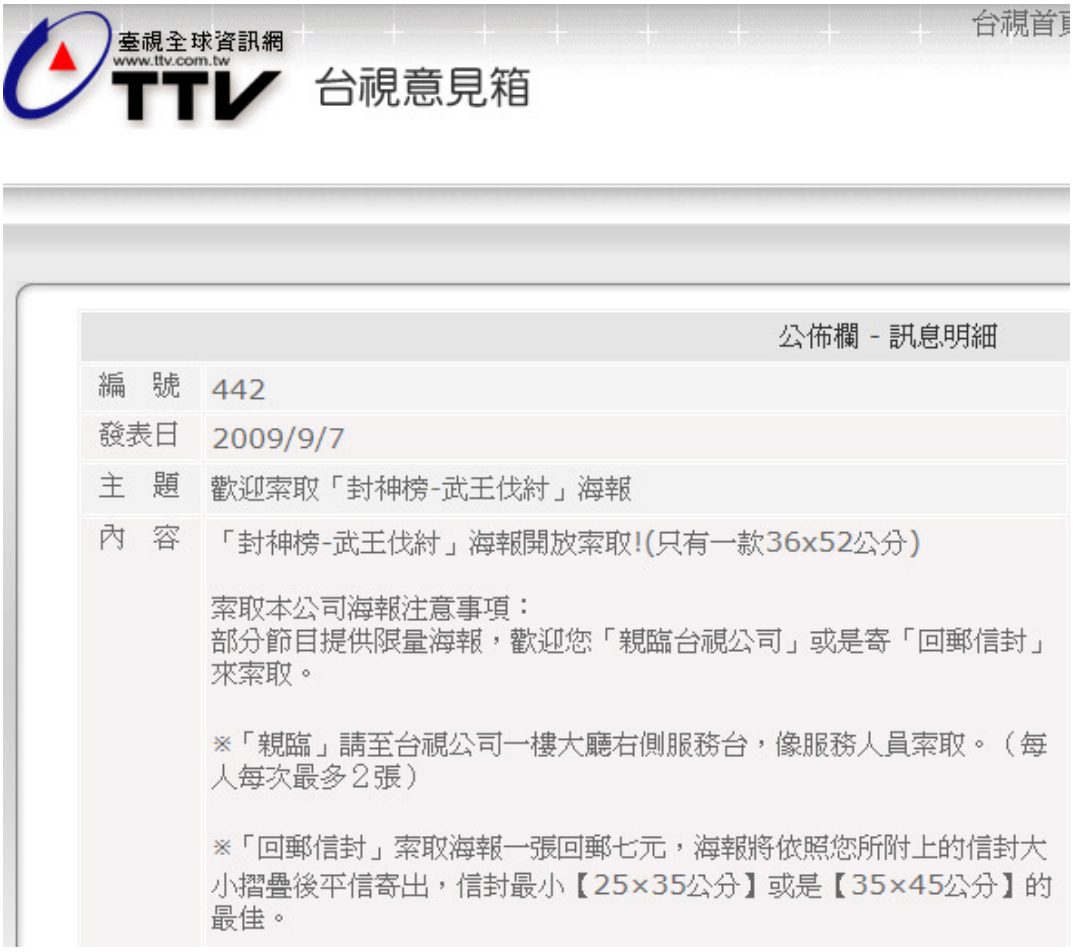


台視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



編號	公佈欄 - 意見主題	發表日期
442	歡迎索取「封神榜-武王伐紂」海報	2009/9/7
434	台視新聞資訊（5-9月）非消費美食報導	2009/5/1
388	可索取海報更新	2009/4/26

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

臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱

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。