

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九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

　　台視九十九年四月資料統計表及圖表　7

五、九十九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　16

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。

◎九十九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。

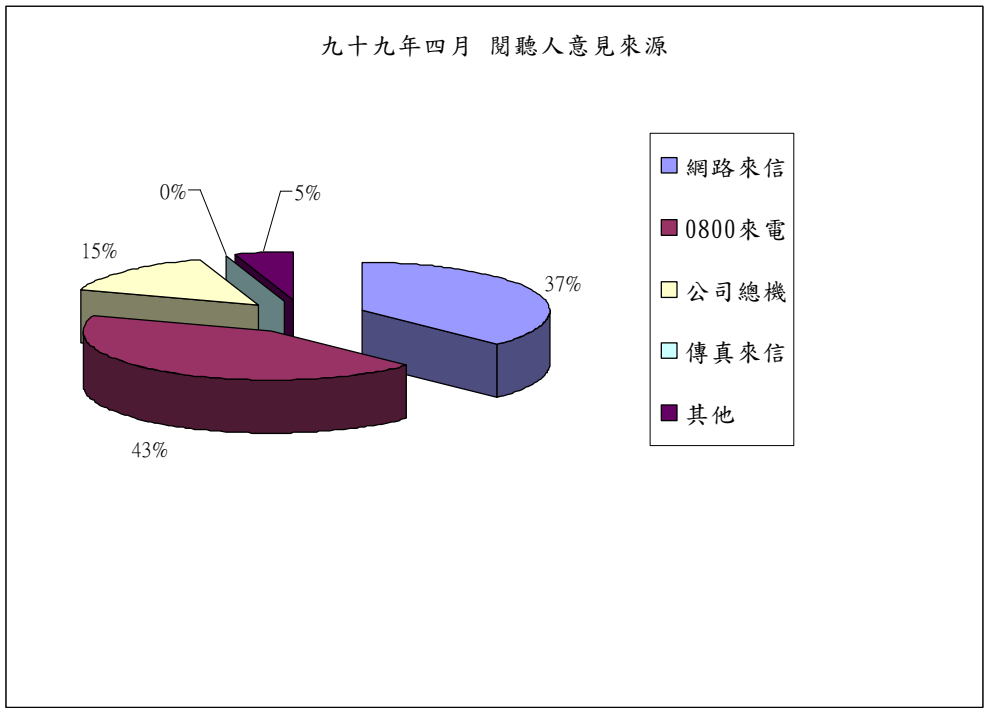
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期：九十九年四月一日至四月三十日

閱聽人意見總件數 328 件。

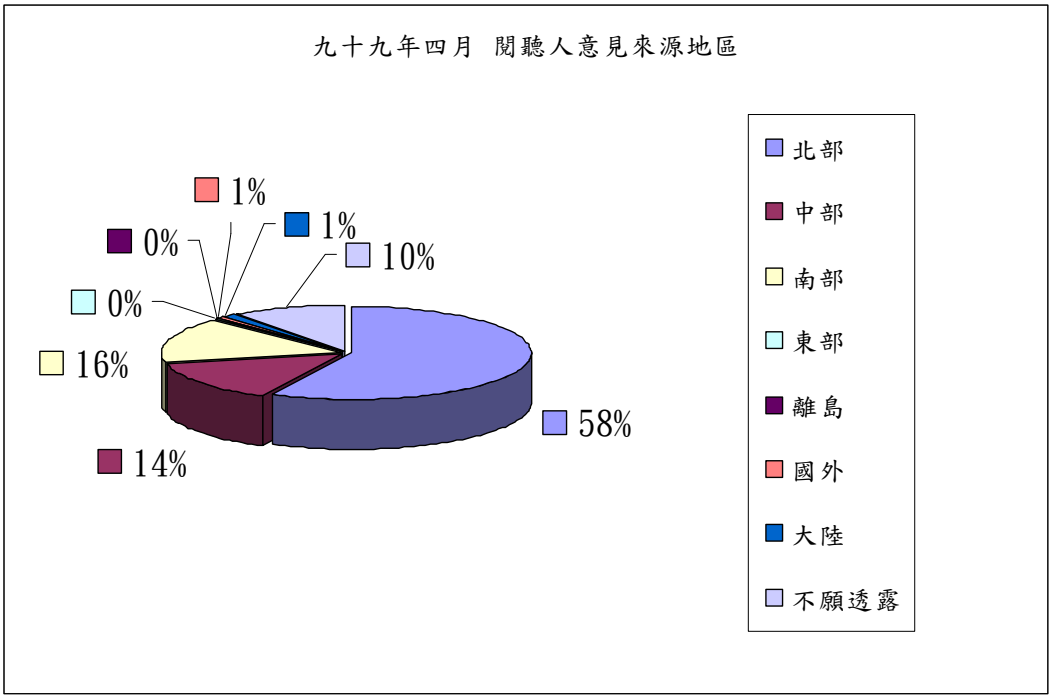
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	122	141	49	0	16



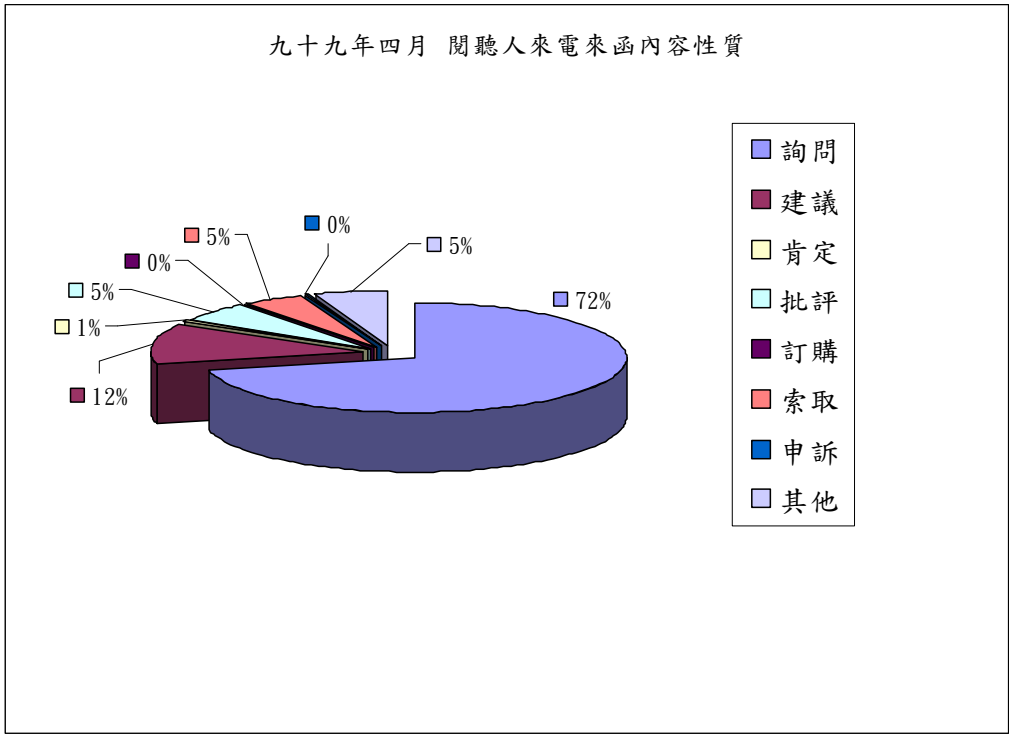
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	188	47	52	1	0	2	4	34



【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
	233	40	2	18	0	16	1	18



【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
	206	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	95	第五名	新不了情	10
第二名	晚間新聞	22	第七名	超級偶像 SUPER IDOL	8
第三名	偷心大聖 PS 男	17	第八名	百萬大歌星	7
第四名	保鏢向前衝	11		健康人生	7
第五名	午安您好	10	第十名	早安您好	5





五、台視公司九十九年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

99533-1 主題 肯定播出「新不了情」

內容 肯定播出「新不了情」。觀眾表示很喜歡電影的「新不了情」，期待收看此劇。更希望能重播「神機妙算劉伯溫」。

99390-1 主題 中國民間故事

內容 記得小時候每星期六下午 1 點必看的電視，可是不知道為什麼就沒繼續了…現在好像也都沒有重播…想知道可以買的到 dvd 嗎?或是還有機會可以重播嗎?

回覆 您好，本公司並無發行該節目 DVD，短期內亦無播出之規劃，不過您的寶貴意見會列入考量，謝謝您關心台視節目。

99648-1 主題 請問新不了情畫面怎麼這麼粗糙?

內容 我看了一次看不下去~怎麼會這麼粗糙呢? 還有整個上下拉長的效果!是片子的問題嗎? 我上土豆網看還比較清楚~請問為什麼會這樣呢?

回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔【新不了情】的支持與鼓勵！為符合未來高畫質影音趨勢潮流，本劇以 HD 高畫質拍攝，並且以 16 比 9 的電視規格播出，因此若以傳統 4 比 3 的電視規格觀看，比例將會產生些微不同，我們會將您的意見留存，並請您繼續支持台視節目，謝謝！

【卡通】

99402-1 主題 關於台視卡通副語問題

內容 最近看台視的卡通都無法轉為日語,但是其他頻道都可以用副語收看,我本身聽副語已經很長一段時間,聽中文配音反而有種怪異的感覺,可以請台視讓卡通在有日語配音嗎? THANKS

回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您的來信詢問，本台除了目前下午五點至六點播出的卡通「灌籃高手」為國語(單語)播出之外，其他卡通節目為雙語播出。若您確認您還是無法收看副語(其他頻道皆可，除了台視之外)，請您再提供節目名稱，以便做更進一步的確認。謝謝您的詢問，也請未來繼續給予同樣的支持。謝謝。

【其他】

99415-1 主題 建議拍攝災害紀錄片

內容 建議公司將近年來的自然災害如颱風水災缺水等拍成紀錄片，電影或是灌成唱片播出，對社會大眾有意義。

回覆 王先生您好，我們很重視您的寶貴意見，今後會將此建議列入節目製播參考，再次感謝您的來函。

99622-1 主題 可以重播「清秀小佳人」嗎？

內容 您好，我是 TTV 影視論壇「西洋影集大搜查」的版主近日來，有其他影迷詢問「可以重播「清秀小佳人」嗎？」原因是：現在已經很少有這樣清新的影集播出了 煩請回答，謝謝！

回覆 感謝您的來信!本公司已經沒有該節目的版權,目前也尚未有再次播出這部影集的考量, 謝謝您的支持!

99671-1 主題 請台視重播韓劇"保鑣向前衝吧"

內容 在 2004 年貴台曾播出過此劇現在車勝元因主演"市政廳"看後還不錯希望可以多看一些車勝元所演的戲劇煩影貴台可以重播此劇以響影迷

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。

【新聞類】

99829-1 主題 馬賽克

內容 最近看新聞，貴司用了很多馬賽克，連英文女老師教學露一點胸也用馬賽克處理，是不是你們的新聞從業人員的思想不正常，連這種非干情色的報導也如此，干脆以後只要有女性同胞出現都馬賽克處理好了。我看連女新聞主播都用馬賽克處理算了。

回覆 李先生您好,本則新聞上馬賽克處理是考量晚間新聞是全家大小同時收看的時段,為顧及年齡較小的觀眾,故而做此處理,非常感謝您的指正,日後對於馬賽克的使用,必將更為謹慎,謝謝您.

99399-1 主題 苗栗什麼情趣狗的算是新聞嗎

內容 今天中午看到台視新聞播報什麼苗栗什麼情趣狗的新聞，真讓人傻眼，影片還大辣辣的播攝情趣狗的私處，還沒有馬賽客處理，試問一下，在中午全家觀看的時段，可以播這種新聞嗎?再者，你們會拍情趣娃娃或生理娃娃的私處，還大辣辣地在中午時段播出，還把它當作((新聞))播出嗎？甚者，這算是((新聞))嗎? 大誇張了吧！認真思考一下這個新聞的內容，思考一下它的嚴重性吧，例如你們會在中午時段播報什麼某情趣商品店的某個最新種類情趣娃娃的私處給全國人民在中午時段觀看嗎???

回覆 賴先生您好，感謝您提供的寶貴意見，基本上我們在處理這則新聞時，主要是著眼於它是一則發明，並未純粹以情趣用品的角度去做考量，經過內部討論後我們發現本則新聞在某些地方確有不夠周延之處，我們會虛心檢討改進，也請您能繼續給予我們批評指教，再次感謝您．

99592-1 主題 台視夜間新聞法語片尾配樂

內容 你好請問台視夜間新聞法語片尾配樂是誰唱的及歌名為何？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

【新聞專題類】

99349-1 主題 收看下檔節目？

內容 請問如何可以從網路上觀看到已播映過的「熱線追蹤」？因為覺得有些主題很不錯，可以協助教學。可以下載嗎？

回覆 很抱歉，台視並不提供「熱線追蹤」的整段節目影音觀賞。

數位健康娛樂台

99569-1 主題 健康台的中國民間故事

內容 這節目真的很棒~請繼續加油~~我和很多六年級的朋友都準時重溫舊夢~~期待像孟麗君，李逵，小霸王與女飛紅等經典的單元~~謝謝!!

回覆 謝謝您的意見，也希望您繼續支持台視，謝謝。

工程收視類

99516-1 主題 請問卡通雙語問題(台中縣大肚鄉,週六日)

內容 您好: 敝人所在地區台中縣大肚鄉,週六日最期待的事就是, 收看 貴台 17:30~19:00 播出的卡通, 而且一定要切換到副聲道欣賞原聲播出。 但最近幾個月(大約是從"兼一"開始播放開始,那時還很期待可以聽到原音), 即使切換到副聲道,卻仍同主聲道一樣還是國語, 現在"兼一"即將播畢,情況仍然相同。 敝人僅是想向 貴台再次確認, "台中縣大肚鄉"這個區域,是否有提供雙語播出?? 敝人也有在同時段打電話給在台中市區的朋友切換測試, 在台中市是可以切換,聽得到副聲道的日語。 若是確認有提供雙語播出, 敝人則可以更有依據向此區獨佔市場的第四台業者反應問題. 敝人昨天有致電 貴台詢問,有得到肯定的

答覆, 但沒特別提到是"台中縣大肚鄉", 所以今日再致 貴台網站詢問, 望請再次撥冗回覆,謝謝您! P.S.敝人家裡的電視確認是可以切換副聲道, 因為收看華視的火影或柯南,就是切到日語收看。

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信。本台的訊號為統一送出，並不會因區域而有所不同。建議您向第四台業者詢問、確認雙語訊號的問題。謝謝

99827-1 主題 反映桃園平鎮『南桃園有線電視』無法提供卡通雙語播出

內容 反映桃園平鎮的『南桃園有線電視』經常無法提供卡通雙語播出。觀眾表示這種狀況時好時壞，跟『南桃園有線電視』反映時對方都說不是自己的問題。

回覆 一、4/30 AM12:10 電話聯繫收視戶吳先生，已恢復正常。二、貴收視戶為南桃園有線，婉轉告知吳先生，請優先聯繫南桃園有線客服徵詢及報修。三、另建議採購數位電視數位機上盒，即可收視 15 個頻道節目。四、若仍有問題亦歡迎打 02-27758888 轉 237，24 小時都有專人為你解答。

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 450 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	450
發表日	2010/5/9
主　題	歡迎索取「偷心大聖PS男」珍藏版限量海報
內　容	「偷心大聖PS男」珍藏版限量海報開放索取!(只有一款60 X 42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。（每人每次限索取1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。