

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年五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

台視一百零三年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年五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。

台視一百零三年五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。

◎一百零三年五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五月，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。

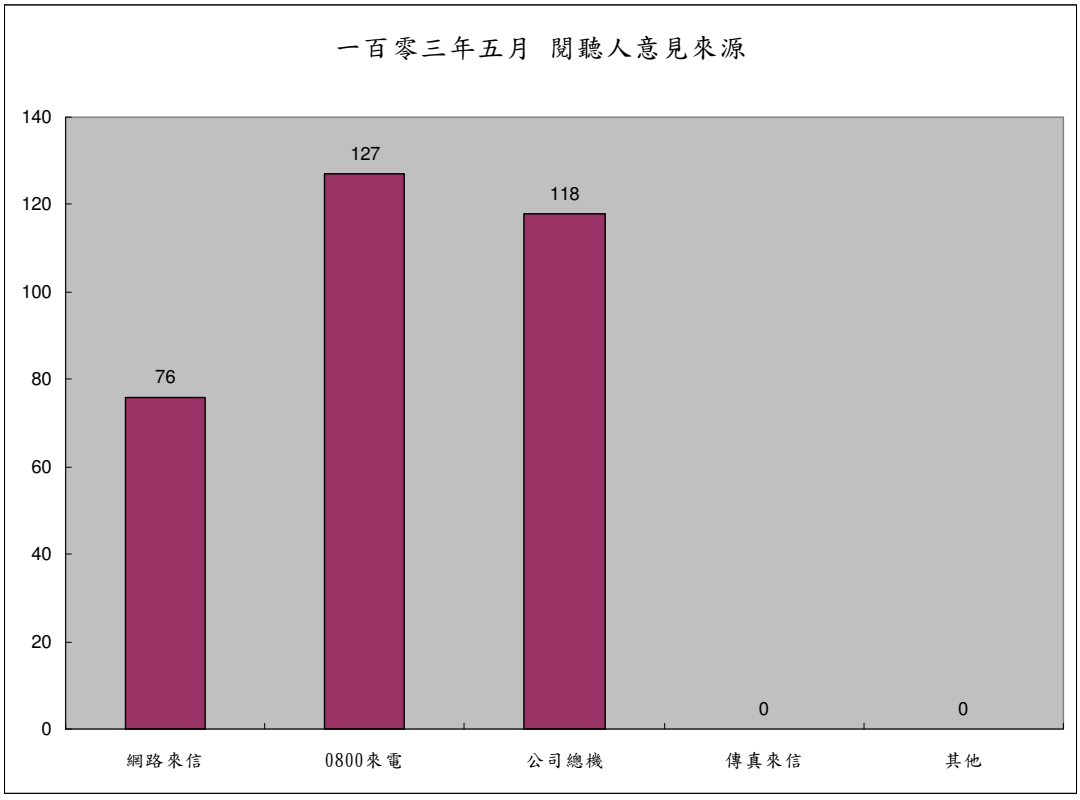
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年五月一日至五月三十一日

閱聽人意見總件數 321 件。

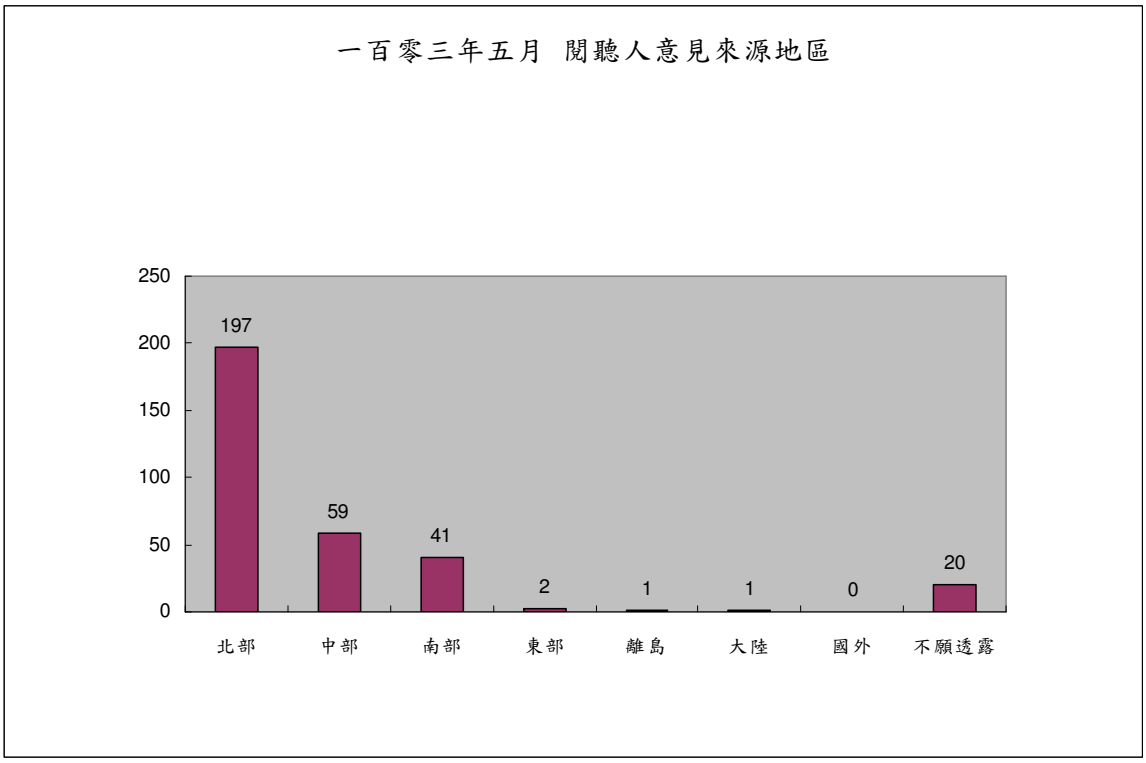
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	76	127	118	0	0



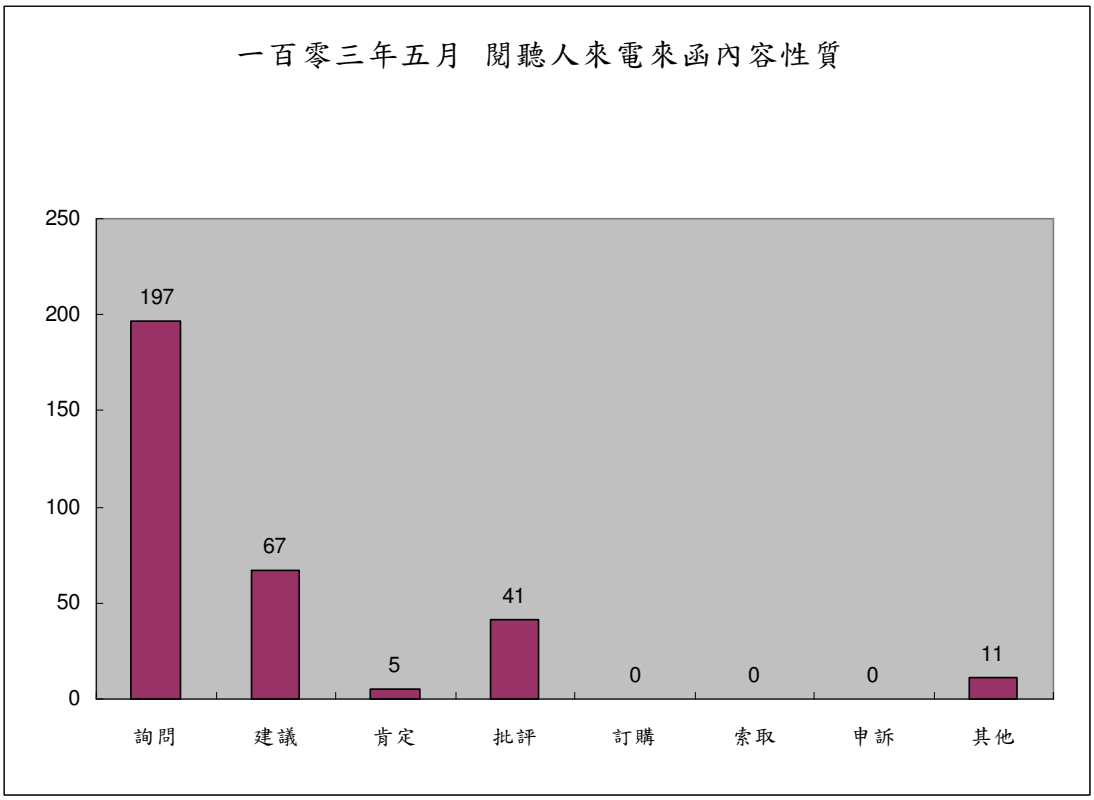
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	197	59	41	2	1	1	0	20



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	197	67	5	41	0	0	0	11



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	245	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	美食好簡單	42	第六名	美食按個讚	10
第二名	金曲獎	29	第七名	正妹大連線	8
第三名	雨後驕陽	21		早安您好	8
第四名	非凡大探索	14	第九名	楊麗花歌仔戲	6
第五名	晚間新聞	12	第十名	王子的約會	5



五、台視公司一百零三年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

127534-1 主題	詢問《愛玩咖》介紹「活魚三吃」店家。	
內容	詢問 5/21《愛玩咖》介紹「活魚三吃」店家。(告知電話 03-47144828。)	
張貼者	小姐	張貼日期 2014/5/22 下午 02:30:00　　地區 桃園縣
127589-1 主題	詢問《愛玩咖》報導『高雄三姊弟甜品點心坊』店家資訊。	
內容	詢問《愛玩咖》報導『高雄三姊弟甜品點心坊』店家資訊。(告知電話 0989-588-492。)	
張貼者	薛小姐	張貼日期 2014/5/26 下午 12:30:00　　地區 台北市

【社教】

127278-1 主題	好節目	
內容	星期 1-5 中午 11 點至 12 點播出的美食好簡單,是一個很好的烹飪節目,但可惜的是只有中午時段播出,這麼好的節目可以安排下午 4.5.6 點,媽媽比較有時間可以看的時段重播嗎?謝謝!! 媽媽很喜歡郁芳和溫師傅的搭配,如果下午能看到的話,就太好了!	
回覆	謝謝小美對「美食好簡單」節目的支持！目前您建議的時段，在節目安排上因有其他考量，所以暫時無法更改播出時間，非常謝謝您的寶貴意見，我們會將您的建議列為日後節目編排參考。還請您繼續支持「美食好簡單」節目。	
張貼者	小美	張貼日期 2014/5/2 下午 04:13:00　　地區 新北市
127331-1 主題	詢問 5/6《美食好簡單》示範『蠔油雞翅煲』勾芡方法。	
內容	詢問 5/6《美食好簡單》示範『蠔油雞翅煲』勾芡方法。(告知為玉米粉水。)	
張貼者	小姐	張貼日期 2014/5/6 下午 12:06:00　　地區 台北市
127382-1 主題	詢問 5/9《非凡大探索》報導魷魚羹店家。	

	內容	詢問 5/9 主頻《非凡大探索》報導魷魚羹及香雞捲店家。(告知電話 02-23087332、02-25943015。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/5/9 下午 02:01:00　地區 台北市
127407-1 主題		希望《美食好簡單》節目後再簡述一次料理過程。
	內容	希望《美食好簡單》節目後面可以再簡述一次料理過程。簡小姐表示自己年紀大有時來不及抄，師傅煮的也很快，又不會上網。(登錄 OA 節目部參考。)
	回覆	因節目播出時間有限，30 分鐘需播出 2 道料理，因此無法每集都再簡述一次料理過程。若時間許會請師傅重複說明。
	張貼者	簡小姐　張貼日期 2014/5/12 上午 11:55:00　地區 新北市
127470-1 主題		詢問《美食好簡單》來信索取菜單都未收到。
	內容	詢問來信《美食好簡單》可以獲得菜單已寄出信件多日都未收到菜單。(說明節目為抽獎活動非來信就送。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/5/19 上午 11:05:00　地區 桃園縣
127605-1 主題		詢問《非凡大探索》報導「萬華區牛肉麵」店家。
	內容	詢問 5/26 主頻《非凡大探索》報導「萬華區牛肉麵」店家。(告知電話 02-23712388。)
	張貼者	吳太太　張貼日期 2014/5/27 下午 04:50:00　地區 台北市

【特別節目】

127412-1 主題		詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》索票。
	內容	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》是否比照去年有在小巨蛋取票。(告知尚無任何典禮訊息敬請留意官方網站。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/5/13 上午 10:11:00　地區 台北市
127454-1 主題		詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》如何索票。
	內容	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》如何索票。(說明尚無任何索票訊息敬請留意官方網站。)

張貼者	小姐	張貼日期 2014/5/16 下午 07:42:00	地區 台北市

127512-1 主題	第 25 屆流行音樂金曲獎觀禮
內容	請問,如何取得<第 25 屆流行音樂金曲獎>觀禮門票 懇請儘速回覆，謝謝！
回覆	第 25 屆金曲獎頒獎典禮相關資訊，均會公告在金曲 25 官網，煩請密切注意，謝謝！金曲 25 官網網址：www.ttv.com.tw/GoldenMelody25/index.htm

張貼者	林佳琦	張貼日期 2014/5/21 上午 12:38:00	地區 基隆市

127533-1 主題	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》播出日期。
內容	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》播出日期。(告知 6/28 播出。)

張貼者	小姐	張貼日期 2014/5/22 下午 02:20:00	地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

127260-1 主題	詢問 4/30 報導『霜淇淋大戰 超商再祭抹茶新口味』店家。
內容	詢問 4/30 某新聞報導『霜淇淋大戰 超商再祭抹茶新口味』49 元的抹茶霜淇淋店家。(告知全家便利商店。)

張貼者	小姐	張貼日期 2014/5/1 上午 09:58:00	地區 台北市

127266-1 主題	請回電告知 4/30《晚間新聞》報導『10 元牛肉麵』店家資訊。
內容	請回電告知 4/30《晚間新聞》報導『10 元牛肉麵』店家資訊。
回覆	告知二姐の手路菜台北市內湖區東湖路 113 巷 5 弄 19 號

張貼者	李小姐	張貼日期 2014/5/1 上午 11:59:00	地區 台北市

127324-1 主題	晚間新聞更好了!!
內容	看到晚間新聞不再是死板板相當高興~之前本來覺得"您不能不知道"標題淹沒了主播很可惜,昨天看到這部分也優化了,標題放在主播後面層次好得多~~ 加油!!!愈來愈讚的台視晚間新聞

	回覆	謝謝您對台視新聞的肯定與支持，不管是內容還是鏡面呈現我們會持續努力精進。
	張貼者	張怡廷　張貼日期 2014/5/6 上午 10:09:00　地區 台中市
127344-1	主題	詢問 5/7《台視 10 點新聞》報導『頭等艙遜了!豪華艙附設管家服務』店家資訊。
	內容	詢問 5/7《台視 10 點新聞》報導『頭等艙遜了!豪華艙附設管家服務』店家資訊。(告知此為阿提哈德航空新飛機客艙外電報導。)
	張貼者	江小姐　張貼日期 2014/5/7 上午 10:34:00　地區 台北市
127369-1	主題	請回電告知 5/9《早安您好》報導『海鮮吃飽』店家資訊。
	內容	請回電告知 5/9《早安您好》報導『海鮮吃飽』店家資訊。批評來電問不到店家資訊那台視是如何去採訪的。
	回覆	請回電 25773300 店家:忍者 龍膽石斑專賣店北市市民大道 4 段 129 號
	張貼者	陳小姐　張貼日期 2014/5/9 上午 09:00:00　地區 台北市
127370-1	主題	依舊來電希望今年播出台語新聞。
	內容	依舊來電希望台視今年度播出台語新聞。(已供新聞部參考評估中。)
	張貼者	賴先生　張貼日期 2014/5/9 上午 09:09:00　地區 台中市
127409-1	主題	依舊來電關心何時播出台語新聞。
	內容	依舊來電關心何時播出台語新聞。希望各節目都朝台語化發展。(已供新聞部參考評估中。)
	張貼者	賴先生　張貼日期 2014/5/12 下午 02:21:00　地區 台中市
127469-1	主題	詢問 5/19《台視 10 點新聞》報導『超值的義大利麵、超大盆木碗沙拉』店家資訊。
	內容	詢問 5/19《台視 10 點新聞》報導『超值的義大利麵、超大盆木碗沙拉』店家資訊。(告知電話 02-27423438。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/5/19 上午 10:50:00　地區 台北市

【專題】

127612-1 主題	探索科學，解碼台灣	
內容	很好的科普教材，而且與我們居住地台灣有關， 很讚的節目，台灣現今很需要這種優質節目，繼續加油	
回覆	謝謝您的肯定與支持，我們將秉持一貫的態度用心堅持製作好每個節目，您的鼓勵是我們製播優質節目的最佳動力。	
張貼者	楊國珠 張貼日期 2014/5/28 上午 09:27:00	地區 台北市

數位財經台

127507-1 主題	請問財經台有提供線上收看嗎?連結在哪裡?	
內容	請問財經台有提供線上收看嗎?連結在哪裡?	
回覆	目前無此服務,謝謝!	
張貼者	陳美麗 張貼日期 2014/5/20 下午 04:11:00	地區 新北市

數位綜合台

127317-1 主題	詢問綜合台《美食按個讚》報導手工蛋捲店家。	
內容	詢問綜合台《美食按個讚》報導手工蛋捲店家。收視方式-數位天線。(告知電話 02-22316420。)	
張貼者	小姐 張貼日期 2014/5/5 下午 05:44:00	地區 台北市
127449-1 主題	詢問 5/15《美食按個讚》報導流沙包店家。	
內容	詢問 5/15 綜合台《美食按個讚》報導流沙包和紅豆餅店家。收視方式-數位天線。(告知電話 25965110、0953118118。)	
張貼者	先生 張貼日期 2014/5/16 下午 02:14:00	地區 台北市
127489-1 主題	詢問 5/19《美食按個讚》報導江南菜店家。	
內容	詢問 5/19 綜合台《美食按個讚》報導江南菜店家。(告知電話	

	07-3979397。)
張貼者	郭小姐　張貼日期 2014/5/19 下午 07:06:00　　地區 高雄市

工程收視類

127384-1 主題	台視各台之數位電視收訊品質超差, 請貴公司改善
內容	我家位於屏東市區精華地段,住家為三樓透天房子,房子正面對千坪之萬年公園,毫無建蔽障礙,附近亦無高於5層樓之大樓,然而,我家數位電視所收到之各台訊號大多清晰正常,為何唯獨台視4台數位電視之收訊品質超差,時好時壞,敬請貴公司改善. 台視是台灣最老牌之電視公司,在過去也是無線電視收訊品質最好的電視公司,我也是台視的忠實客戶,但為何現在會變成最差的?曾經反應給NCC,但也一直被敷衍搪塞,粉飾太平. 希望貴公司檢討收訊問題, 還給消費者應有之服務品質, 謝謝!
回覆	一、隨即回電得知其住家目前收台視信號較差，雖然有更換天線但依然不佳。二、研判其住家為南部中寮主站之電波涵蓋區，依據實測經驗該區應該收視正常。三、已先請透過電郵提供接收天線相片及其它台接收畫面品質強弱等資料，再給予進一步協助。
張貼者	許晉賓　張貼日期 2014/5/9 下午 02:52:00　　地區 屏東縣
127570-1 主題	台視數位頻道無訊號及信號不良通知
內容	本人裝有數位機上盒，近禮拜來，台視的三個頻道常出現無訊號及信號不良的畫面訊息。除了貴頻道出問題外，其他台收視都正常，洽詢電器行，說此現象不是機上盒的問題，要我重新"搜尋"，如無法改善，要請電視台調頻....因此我照電器行說明方式重新"搜尋"，但--貴公司的頻道仍然收視時好時壞，收視很困擾！請處理這區域的收訊，謝謝！！(我的居住區是台北市中正區羅斯福三段..)
回覆	回電李小姐,請其重新頻道掃描後,即正常可收視台視數位節目。
張貼者	李小姐　張貼日期 2014/5/25 下午 03:01:00　　地區 台北市

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。