

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年六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

台視一百零三年六月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年六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　18

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。

台視一百零三年六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。

◎一百零三年六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六月，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。

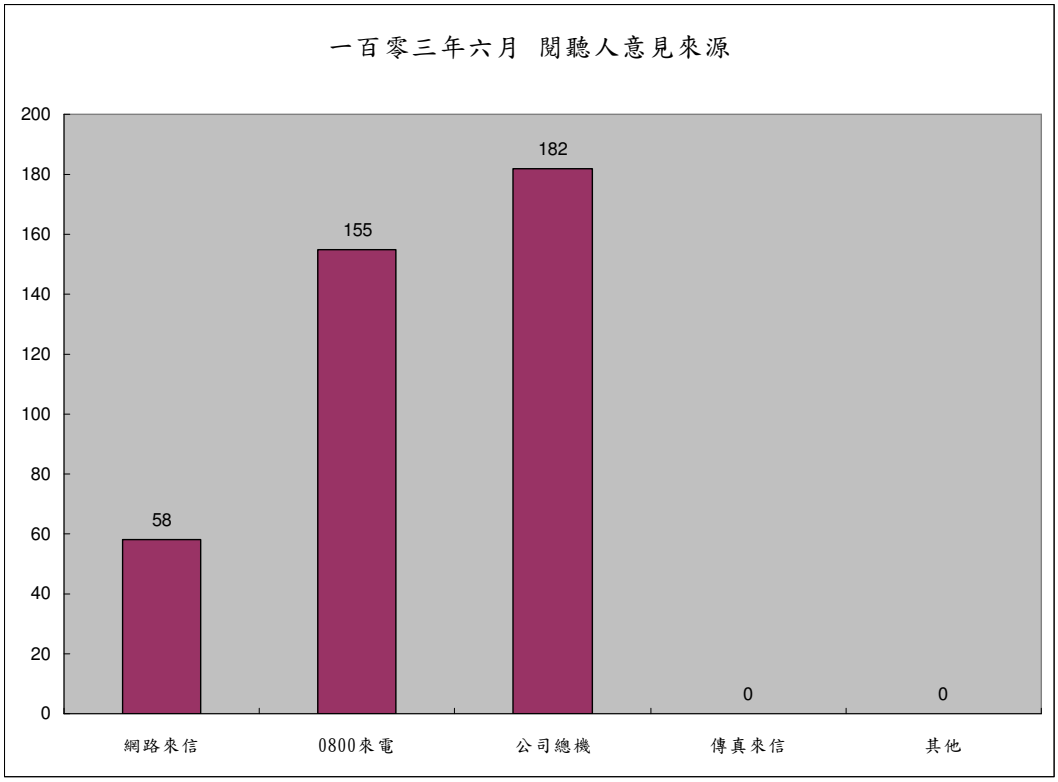
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年六月一日至六月三十日

閱聽人意見總件數 395 件。

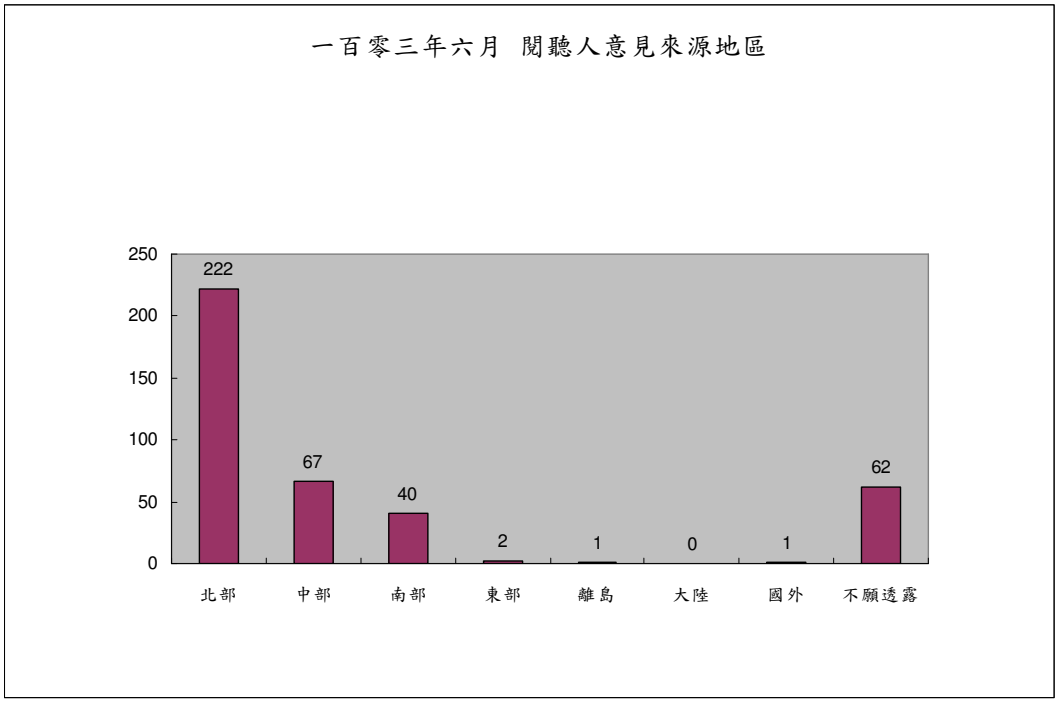
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	58	155	182	0	0



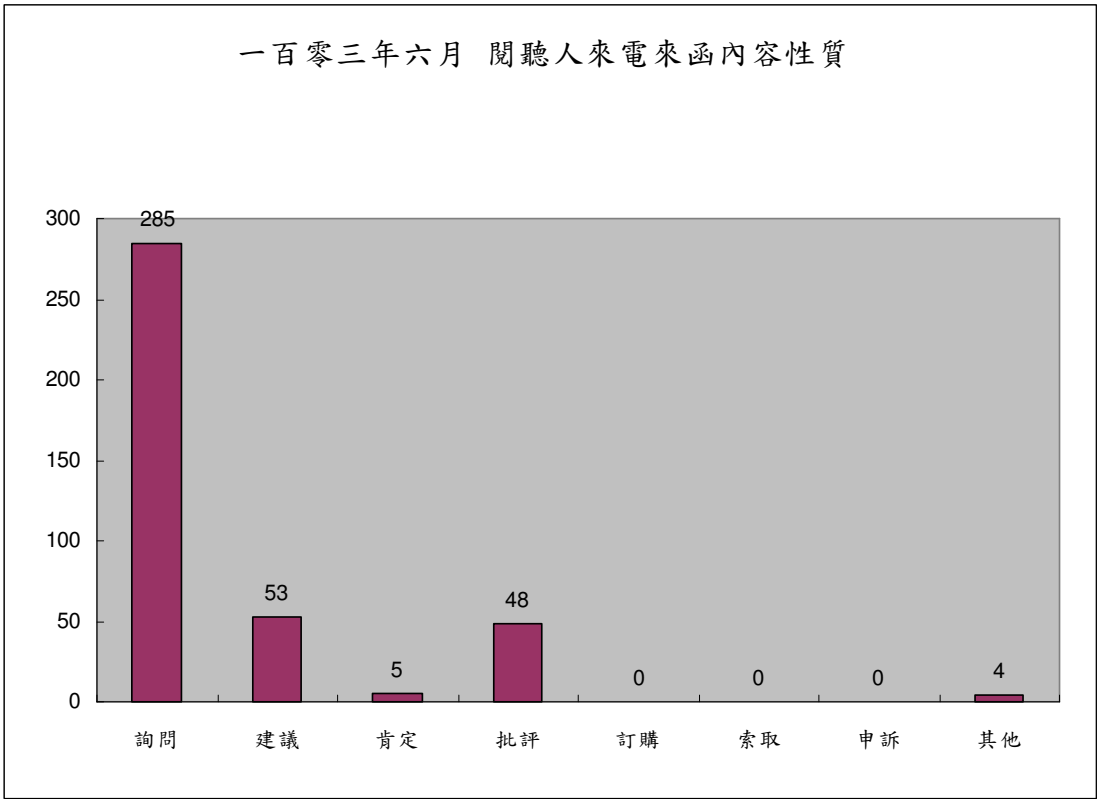
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	222	67	40	2	1	0	1	62



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	285	53	5	48	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	337	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	金曲獎	116		股市即時通	10
第二名	美食好簡單	27		雨後驕陽	10
第三名	非凡大探索	16	第八名	正妹大連線	8
第四名	午安您好	12		健康好簡單	8
第五名	天堂秀	10	第十名	晚間新聞	7





五、台視公司一百零三年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

127878-1 主題	請回電告知《天堂秀》片尾曲歌名。			
內容	請回電告知《天堂秀》片尾曲歌名。(登錄 OA 節目部回覆。)			
回覆	已致電告知歌曲名為《天堂有多遠》。			
張貼者	黃小姐	張貼日期 2014/6/13 下午 04:03:00	地區	嘉義縣市
128031-1 主題	肯定《雨後驕陽》劇情精彩。			
內容	肯定《雨後驕陽》劇情精彩。觀眾表示很久沒有看到質感很好的八點檔了，希望台視繼續努力，讓觀眾有更多期待。			
張貼者	許先生	張貼日期 2014/6/24 上午 11:00:00	地區	新北市
128135-1 主題	反映《雨後驕陽》6/27 沒有播出。			
內容	反映《雨後驕陽》6/27 沒有播出。觀眾表示廣告說星期五也有播。(說明 7/4 才開始有星期五播出。)			
張貼者	先生	張貼日期 2014/6/30 上午 08:59:00	地區	彰化縣

【綜藝】

127709-1 主題	詢問《愛玩咖》5/28 報導『糖廠』店家資訊。			
內容	詢問《愛玩咖》5/28 報導『糖廠』店家資訊。(告知電話 05-2687750。)			
張貼者	先生	張貼日期 2014/6/4 下午 02:38:00	地區	不願透露

【社教】

127687-1 主題	詢問《健康好簡單》來賓陳柏臣聯絡方式。
內容	詢問《健康好簡單》來賓陳柏臣聯絡方式。(告知萬芳醫院家醫科醫師。)
張貼者	先生　張貼日期 2014/6/3 下午 03:18:00　地區 高雄市
127834-1 主題	詢問 6/11《非凡大探索》『許添財虱目魚』店家資訊。
內容	詢問 6/11《非凡大探索》『許添財虱目魚』店家資訊。(告知 06-2433100。)
張貼者	李小姐　張貼日期 2014/6/11 上午 10:00:00　地區 台中市
127918-1 主題	詢問來信《美食好簡單》都沒收到贈送的常春月刊。
內容	詢問來信《美食好簡單》數月為何都沒收到贈送的常春月刊。(告知為抽獎活動非來 信就送。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/6/17 下午 12:01:00　地區 桃園縣

【特別節目】

127710-1 主題	詢問 6/28《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》入場券是否還有。
內容	詢問 6/28《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》入場券是否還有。(告知目前並無提供票券，告知相關訊息依官網內容為準。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/6/4 下午 02:40:00　地區 台北市
127919-1 主題	詢問 6/18 小巨蛋領取《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》入場券。
內容	詢問 6/18 小巨蛋領取《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》入場券可否持他人身分證代領。觀眾表示致電小巨蛋服務台要他打到台視詢問。(說明為一人 2 張為上限。)
張貼者	先生　張貼日期 2014/6/17 下午 04:55:00　地區 台北市
127967-1 主題	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》現場補位。
內容	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》現場補位方式。(依照公佈內容告知。)

	張貼者	小姐	張貼日期 2014/6/19 下午 07:13:00	地區 台中市
127993-1 主題	詢問台視發放《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》入場券。			
	內容	詢問台視公司何時發放《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》入場券。(告知無提供發放服務。說明官網有抽獎活動。)		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/6/23 上午 09:06:00	地區 不願透露
128035-1 主題	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》補位辦法。			
	內容	詢問《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》補位辦法。(告知官網公佈內容。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/6/24 下午 05:03:00	地區 台北市
128113-1 主題	2014 金曲獎			
	內容	第 25 屆金曲獎,很欣賞整場的視覺美術設計,簡單的線條,精緻高雅,開場的表演一流,舞台設計很棒,頒獎典禮就應該像這樣的規格,繼續加油,很高興你們辦了一場很棒的頒獎典禮。		
	回覆	非常謝謝您的支持與鼓勵，我們會繼續加油。		
	張貼者	Sean	張貼日期 2014/6/29 下午 05:34:00	地區 台北市
128137-1 主題	來電購買《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》DVD。			
	內容	來電購買《第 25 屆金曲獎頒獎典禮》DVD。因為自己沒有看到。(告知無出版販售。提供 7/4 重播時間。登錄 OA 節目部。)		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/6/30 上午 10:51:00	地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

127796-1 主題	詢問 6/8《晚間新聞》報導「西班牙海鮮燉飯」店家。			
	內容	詢問 6/8《晚間新聞》報導「西班牙海鮮燉飯」店家。(告知電話 02- 87513332。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/6/9 下午 04:32:00	地區 台北市

127851-1	主題	請回電告知6/11《午安您好》報導『滋味鮮甜膠質豐富 兇猛鱷魚端上桌』店家。
	內容	請回電告知6/11《午安您好》報導『滋味鮮甜膠質豐富 兇猛鱷魚端上桌』店家資訊。
	回覆	告知電話049- 2245577
	張貼者	陳先生　　張貼日期 2014/6/11 下午 05:45:00
127857-1	主題	請回電告知6/12《早安最前線》報導『創意漢堡』店家資訊。
	內容	請回電告知6/12《早安最前線》報導『創意漢堡』店家資訊。
	回覆	告知電話(02)29353633。
	張貼者	徐小姐　張貼日期 2014/6/12 上午 09:55:00　　地區 台北市
127885-1	主題	是ISIL不是ISIS
	內容	ISIL(Islamic State of Iraq and the Levant)不是ISIS, 你們記者也該多學點再來報新聞好嗎!!
	回覆	感謝你按時收看台視新聞.ISIL是伊拉克遜尼派激進組織[伊拉克與黎凡特伊斯蘭國]的簡稱,也可簡稱ISIS,S指的是敘利亞,由於美國有線電視CNN使用ISIS的簡稱,所以本台也使用ISIS這個簡稱.感謝您的批評指教,請繼續收看台視新聞,謝謝
	張貼者	觀眾　張貼日期 2014/6/14 下午 11:38:00　地區 不願透露
127917-1	主題	詢問6/9《早安您好》報導『西班牙海鮮燉飯』店家資訊。
	內容	詢問6/9《早安您好》報導『西班牙海鮮燉飯』店家資訊。(告知電話02-87513332。)
	張貼者	許小姐　張貼日期 2014/6/17 上午 09:57:00　　地區 台北市
127945-1	主題	反映新聞『李登輝挑孫女婿事件』使用『入贅』立場報導。
	內容	反映新聞『李登輝挑孫女婿事件』使用『入贅』立場報導。王小姐表示已修法，沒有『入贅』不『入贅』的問題，這樣的報導立場已違兩性平等，要求改正。
	回覆	謝謝您的指正,經查本台並未報導此則新聞。
	張貼者	王小姐　張貼日期 2014/6/18 下午 02:20:00　　地區 台中市

【專題】

127664-1	主題	請回電告知財經台 6/2《熱線追蹤精華版》介紹『郭姓風水師』連絡方式。
	內容	請回電告知財經台 6/2《熱線追蹤精華版》介紹『郭姓風水師』連絡方式。
	回覆	感謝您的來函，風水師郭定陸在新北市板橋，電話:(02)8953-0129，再次謝謝您。
	張貼者	張小姐　張貼日期 2014/6/3 上午 09:09:00　地區 台南市
127839-1	主題	詢問《熱線追蹤》報導「翠玉白菜 白瓷嬰兒」集數。
	內容	詢問《熱線追蹤》曾報導「翠玉白菜 白瓷嬰兒」集數想在官網上尋找影音。(查詢後告知可瀏覽 2014/2/18 播出影音。)
	張貼者	張先生　張貼日期 2014/6/11 上午 10:59:00　地區 高雄市
127870-1	主題	解碼科學節目
	內容	前一陣子星期天有看到貴台的科學節目，是有關於福衛和台灣的太空發展史。後來我有找到節目的網站，深深感覺貴台製播的科學節目不輸給國外，也驚覺原來台灣的科學研究作得這麼好。我猜這一類的節目應該叫好不叫座，但這才是媒體節目的清流。台灣不差一個關鍵時間，也不一定要多一個龍捲風，但希望可以繼續多做一點類似的節目，謝謝！
	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	林子盟　張貼日期 2014/6/12 下午 09:28:00　地區 高雄市
127884-1	主題	節目資訊
	內容	你好請問我想再看一次 國際熱線 2014/6/1 的節目要怎麼查詢? 請問 youtube 有國際熱線的專屬頻道嗎? 請回復謝謝!! 我喜歡這個節目!!!
	回覆	謝謝您收看台視節目!國際熱線每集節目首播後,次周在台視財經台有多次重播時段,重播時間可查閱台視官網.過了次周原則上不會再重播.另受限外電授權,本節目無法在 Youtube 上收看.謝謝.

張貼者	瑄	張貼日期 2014/6/14 下午 06:15:00	地區 台中市

數位綜合台

127783-1 主題	詢問綜合台 6/8《非凡大探索》報導『小籠湯包』店家資訊。		
內容	詢問綜合台 6/8《非凡大探索》報導『小籠湯包』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 02-23935875。)		
張貼者	先生	張貼日期 2014/6/9 上午 11:38:00	地區 台南市
127882-1 主題	詢問 6/13《美食按個讚》報導「巨無霸水晶餃」店家。		
內容	詢問綜合台 6/13《美食按個讚》報導「巨無霸水晶餃」店家。收視方式-數位天線(告知電話 05-2251387。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/6/13 下午 06:39:00	地區 嘉義縣市
128053-1 主題	詢問 6/24《美食按個讚》報導『三峽日本料理』店家。		
內容	詢問 6/24 綜合台《美食按個讚》報導『三峽日本料理』店家。收視方式-數位天線。(告知電話 02-26732388。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/6/25 下午 12:58:00	地區 台北市

工程收視類

127730-1 主題	數位電視沒有訊號
內容	自從前 2 週下大雨後，收訊一直不穩定常停格，最近更是沒有訊號螢幕黑屏，但其它 4 個數位電視台收訊正常，麻煩儘速檢查修復，不然一直錯過貴台的好節目真是可惜，謝謝
回覆	一、隨即回電李先生，得知家住台中市文心路附近樓高 12 樓，使用室內天線，近日收看台視及華視常出現停格。 二、請其先自行調整接收天線往南投或三義火炎山發射站，並以民視之接收場強為基準(與台視共站)，即可改善。 三、若仍有問題請透過電郵提供接收天線相片供本公司研判。

張貼者	李明恩	張貼日期 2014/6/5 下午 03:25:00	地區 台中市

觀眾服務

127948-1 主題	詢問 6/24『金曲周杰倫音樂講堂』是否為周杰倫本人演講。		
內容	詢問 6/24『金曲周杰倫音樂講堂』是否為周杰倫本人到場演講。(告知是周杰倫本人無誤。)		
張貼者	小姐	張貼日期 2014/6/18 下午 03:02:00	地區 台北市
128007-1 主題	詢問《金曲@Live House 售票演唱會》活動問題。		
內容	詢問《金曲@Live House 售票演唱會》是詐騙還是正式活動。是否在 KKTIX 售票。(總值日員：石凱中-已告知為國際音樂節活動。售票可至台視金曲官網連結購票。)		
張貼者	劉小姐	張貼日期 2014/6/22 下午 05:50:00	地區 不願透露
128037-1 主題	詢問『金曲周杰倫音樂講堂』地址。		
內容	詢問『金曲周杰倫音樂講堂』地址。(已告知。)		
張貼者	先生	張貼日期 2014/6/24 下午 05:18:00	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。