

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年八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

台視一百零三年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年八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。

台視一百零三年八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。

◎一百零三年八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八月，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。

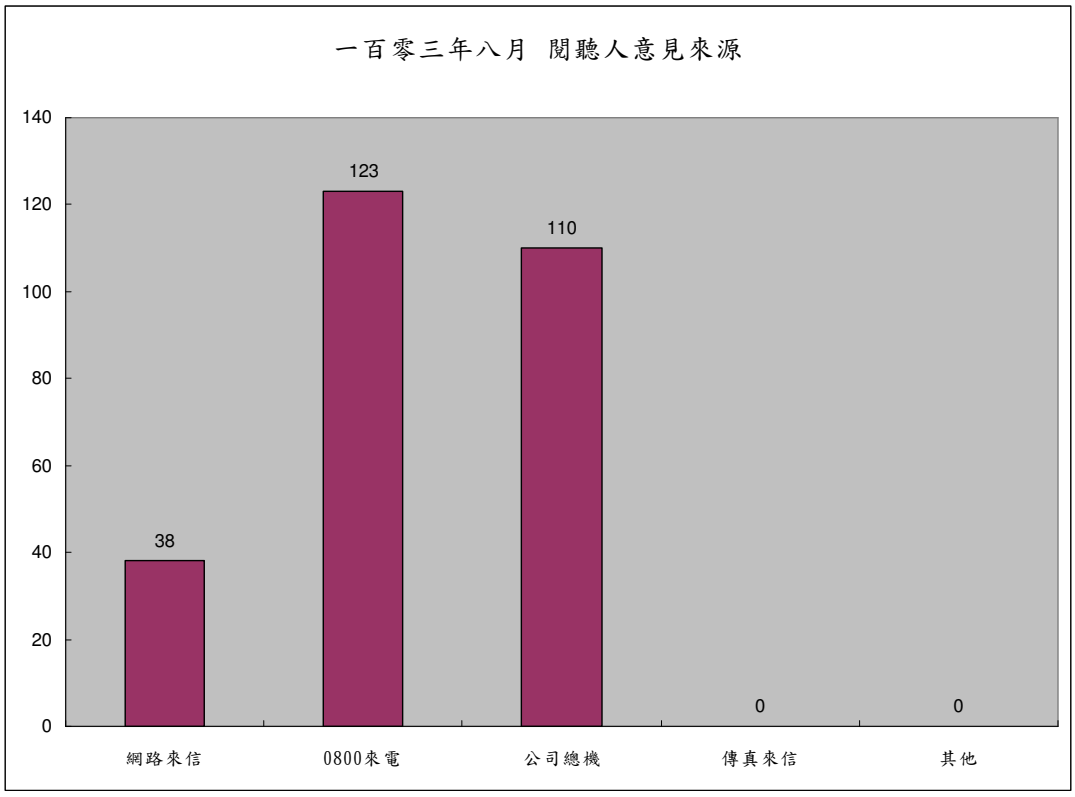
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年八月一日至八月三十一日

閱聽人意見總件數 271 件。

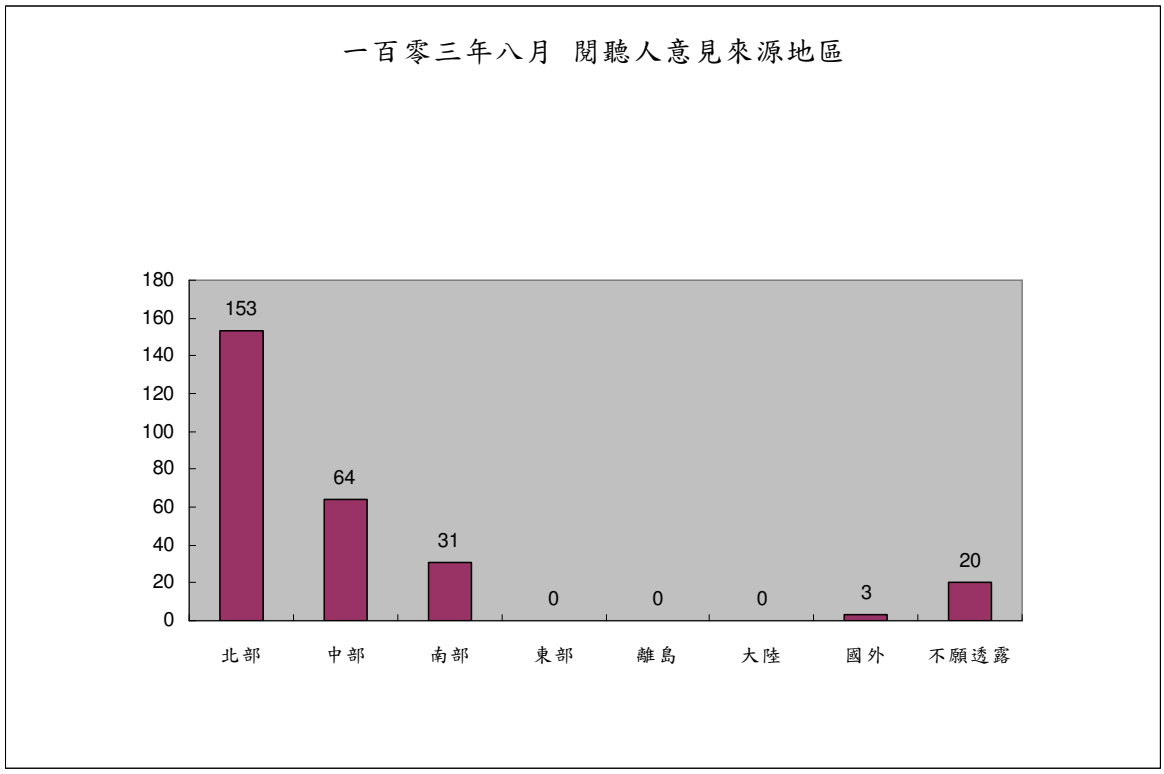
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	38	123	110	0	0



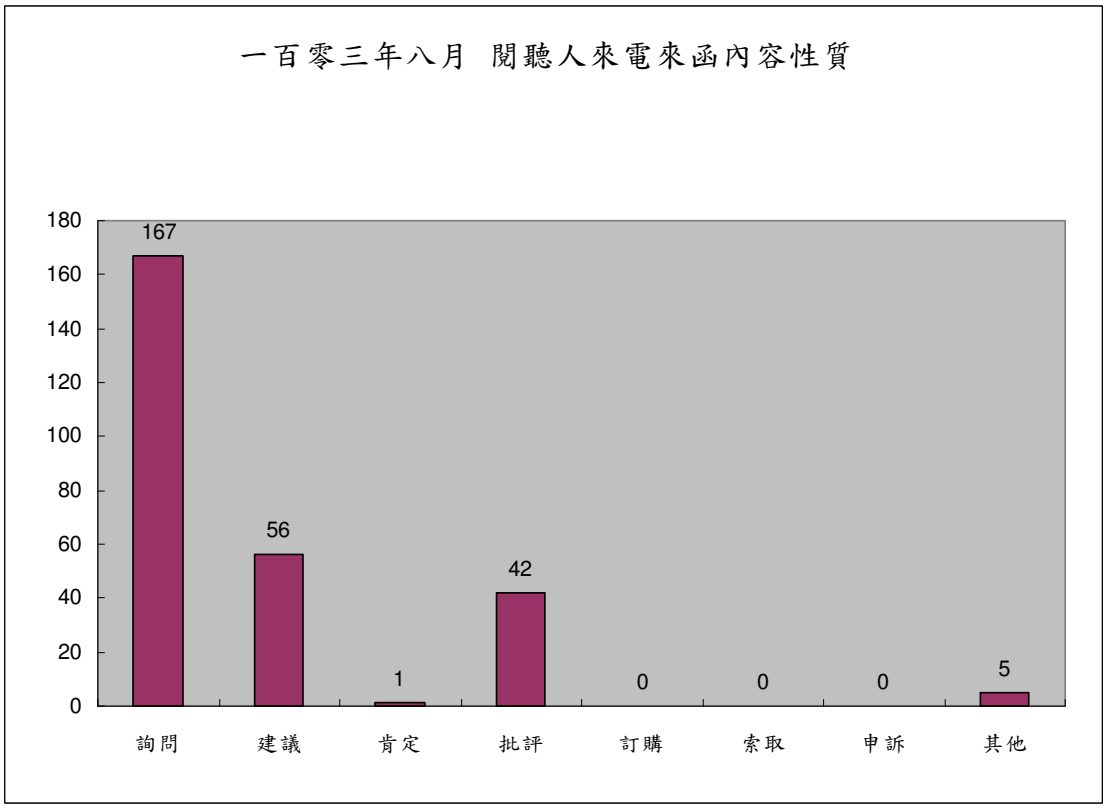
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	153	64	31	0	0	0	3	20



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	167	56	1	42	0	0	0	5



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	233	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	26	第六名	愛上兩個我	8
第二名	Super Star 我要當歌手	23		楊麗花歌仔戲	8
第三名	把愛傳出去 台灣加油	18	第八名	早安您好	7
第四名	艋舺的女人	15	第九名	雨後驕陽	6
第五名	非凡大探索	13	第十名	正妹大連線	5





五、台視公司一百零三年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

128647-1 主題 詢問《艋舺的女人》播出總集數，肯定劇情好看。

內容 詢問《艋舺的女人》播出總集數，肯定劇情好看，狄鶯演技精彩，詢問小孩們何時會長大。(感謝支持並告知全劇 80 集播出中請鎖定每日精彩劇情。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/11 上午 11:01:00 地區 彰化縣

128578-1 主題 詢問《孤戀花》上週五為何沒有播出。

內容 詢問《孤戀花》上週五為何沒有播出。(告知因播出《高雄氣爆特別報導》暫停播出一次。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/5 下午 12:27:00 地區 台北市

128613-1 主題 詢問《妹妹》首播時間。

內容 詢問《妹妹》首播時間。(告知每週五晚間 10 點播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/8 下午 06:53:00 地區 桃園縣

128728-1 主題 詢問《愛上兩個我》8/17 是否完結篇。

內容 詢問《愛上兩個我》8/17 播出第幾集，是否為完結篇。希望會再重播因為她周日都看不到。(告知第 20 集全劇播畢，提供 8/24 下午重播時段。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/18 上午 09:09:00 地區 不願透露

128819-1 主題 詢問《艋舺的女人》8/30 台北見面會地點。

內容 詢問《艋舺的女人》8/30 台北見面會地點。(告知剝皮寮歷史街廣場。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/22 下午 05:52:00 地區 台北市

【社教】

128558-1 主題 詢問《美食好簡單》使用器具購買方式。

內容 詢問《美食好簡單》使用器具購買方式。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/4 下午 12:00:00 地區 台北市

128582-1 主題 詢問《美食好簡單》使用鍋子購買方式。

內容 詢問《美食好簡單》使用鍋子購買方式。(提供節目鍋具服務電話 0800-393-399。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/5 下午 05:28:00 地區 新北市

128676-1 主題 詢問《非凡大探索》報導『漫畫迷朝聖店』店家資訊。

內容 詢問《非凡大探索》報導『漫畫迷朝聖店』店家資訊。(告知電話 02-27761108。)

張貼者 李小姐 張貼日期 2014/8/13 上午 09:41:00 地區 台中市

128681-1 主題 來電索取《美食好簡單》節目贈送書籍。

內容 來電索取《美食好簡單》今日節目中說會贈送的書籍。(說明為抽獎活動。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/13 下午 12:06:00 地區 高雄市

128735-1 主題 抱怨《美食好簡單》使用調味料都不說明內容。

內容 抱怨《美食好簡單》使用調味料都不說明內容。林小姐表示《1100美食好簡單》使用的「孜然粉」她就根本不知道是什麼，主持人應該特地問問溫師傅讓溫師傅在節目中跟觀眾說明。(登錄OA節目部參考。)

回覆 因林小姐為新觀眾，其實師傅已在節目中說明多次。不過還是謝謝林小姐的提醒，我們會請溫國智師傅與郁方多做介紹。

張貼者 林小姐 張貼日期 2014/8/18 上午 11:25:00 地區 台北市

128763-1 主題 詢問 8/18 主頻《非凡大探索》報導『百元合菜及道地徐州菜』店家。
內容 詢問 8/18 主頻《非凡大探索》報導『百元合菜及道地徐州菜』店家。(告知電話 25232539、 27514325。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/19 下午 03:01:00 地區 台北市

128775-1 主題 詢問 8/19《非凡大探索》報導『愛河烤生蠔』店家資訊。
內容 詢問 8/19《非凡大探索》報導『愛河烤生蠔』店家資訊。(告知電話 0915-850225。)
張貼者 先生 張貼日期 2014/8/20 下午 01:36:00 地區 不願透露

128794-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓楊聰才聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》來賓楊聰才聯絡方式。(查詢後告知楊聰才診所電話 02-29181299。)
張貼者 陳小姐 張貼日期 2014/8/21 上午 10:05:00 地區 台北市

128798-1 主題 詢問 8/21 主頻《非凡大探索》報導酸甜梅菜及越式料理店家。
內容 詢問 8/21 主頻《非凡大探索》報導酸甜梅菜及越式料理店家。(告知電話 02-87525382 02-32333118。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/21 上午 11:17:00 地區 台北市

128870-1 主題 詢問《非凡大探索》報導『年輪蛋糕』店家資訊。
內容 詢問《非凡大探索》報導『年輪蛋糕』店家資訊。(告知電話 02-87723536。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/27 下午 03:18:00 地區 台北市

【卡通】

128861-1 主題 卡通【蠟筆小新】

內容 希望台視引進卡通【蠟筆小新】全新的集數時，可以把字幕和左上角的節目標題HD化，還有希望HD台的蠟筆小新不要加上黑邊了，HD台本來就是16:9的比例，本來就是16:9的再加上黑邊，畫面人物都被壓扁了，現在使用寬螢幕電視的家庭比例越來越高了，希望台視可以改善，還有台視播新的集數希望是HD版本，都已經是數位電視的時代了,應該要再多更多HD節目,讓觀眾感受到數位電視時代的感覺，希望台視快播全新的蠟筆小新，好想看到台視播全新的蠟筆小新。

回覆 貴收視戶您好: 感謝您對台視[蠟筆小新]的關注 目前播出的所有集數皆為SD素材 因為日本方面尚未將此段落重製為HD未來台視將更積極引進新的內容 以期提供觀眾更好的節目品質 敬請繼續支持鎖定台視頻道精彩動畫。

張貼者 楊柏宣 張貼日期 2014/8/26 下午 07:45:00 地區 桃園縣

【特別節目】

128620-1 主題 詢問《把愛傳出去 台灣加油》郵局捐款資訊。

內容 詢問《把愛傳出去 台灣加油》郵局捐款資訊。因為募款專線打不進去。(已提供郵政劃撥帳號。)

張貼者 邱小姐 張貼日期 2014/8/9 下午 08:37:00 地區 新竹縣市

128624-1 主題 反映《把愛傳出去 台灣加油》募款專線打不進去。

內容 反映《把愛傳出去 台灣加油》募款專線打不進去。希望可以把捐款帳號等資訊直接刊登於電視畫面上。(說明今晚直播到24：00並提供郵政銀行等捐款資訊。)

張貼者 吳小姐 張貼日期 2014/8/9 下午 09:09:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

128599-1 主題 希望盡快播出台語新聞。

內容 希望盡快播出台語新聞。建議增加台語性質節目。(新聞部、節目部已列入參考。)

張貼者 賴先生 張貼日期 2014/8/7 下午 04:53:00 地區 台中市

128699-1 主題 詢問8/15《早安您好》報導『五星飯店打價格戰 88元吃到星級港點』店家。

內容 詢問8/15《早安您好》報導『五星飯店打價格戰 88元吃到星級港點』店家。(告知電話02-66228000。)

張貼者 先生 張貼日期 2014/8/15 上午 09:05:00 地區 台北市

128810-1 主題 詢問8/15《早安您好》『五星飯店打價格戰 88元吃到星級港點』地點。

內容 詢問8/15《早安您好》『五星飯店打價格戰 88元吃到星級港點』地點。(告知寒舍艾美酒店。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/22 下午 12:13:00 地區 台北市

128843-1 主題 詢問8/25《早安您好》『美味印度烤餅 多達20種口味任你選』店家。

內容 詢問8/25《早安您好》『美味印度烤餅 多達20種口味任你選』店家。(告知電話02-27155277。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/25 上午 11:05:00 地區 台北市

128832-1 主題 詢問《晚間新聞》報導「神秘大溝」位在何區。

內容 詢問《晚間新聞》報導「神秘大溝」位在何區。(經查明告知地

點位在墨西哥並感謝收看台視新聞。）
張貼者 高小姐 張貼日期 2014/8/23 下午 08:36:00 地區 雲林縣

128881-1 主題 希望盡快播出台語新聞。
內容 希望盡快播出台語新聞。建議增加台語性質節目。(新聞部、節目部已列入參考。)
張貼者 賴先生 張貼日期 2014/8/28 下午 04:07:00 地區 台中市

128888-1 主題 詢問8/29《早安您好》『最便宜米其林襲台!價貴香港1成』地點。
內容 詢問8/29《早安您好》『最便宜米其林襲台! 價貴香港1成』地點。(告知電話02-23707078。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/29 上午 11:10:00 地區 台北市

128894-1 主題 請回電告知8/29《晚間新聞》報導『牙醫不睡覺 醫術精湛』診所資訊。
內容 請回電告知8/29《晚間新聞》報導『牙醫不睡覺 醫術精湛』診所資訊。
回覆 瓔美牙醫診所 29267626 新北市永和區林森路105號
張貼者 游先生 張貼日期 2014/8/29 下午 07:14:00 地區 台北市

數位綜合台
128696-1 主題 詢問綜合台《流氓教授》未何沒有播出。
內容 詢問綜合台《流氓教授》未何沒有播出。(告知8/13全劇播畢。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/14 下午 04:01:00 地區 台中市

128665-1 主題 詢問綜合台20：00《楊麗花歌仔戲》為何沒有播出。
內容 詢問綜合台20：00《楊麗花歌仔戲》為何沒有播出。收視方式-

數位天線。(告知全劇播畢。目前播出時段為16：00-18：00。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/8/12 上午 09:03:00 地區 新北市

工程收視類
128588-1 主題 反映台北辛亥路、興隆路此區懷疑有訊號源干擾。
內容 反映台北辛亥路、興隆路此區懷疑有訊號源干擾。觀眾表示有重接天線，但自從颱風過後訊號呈現早上正常，下午訊號不良的狀況。希望台視工程人員查明後能回覆。(登錄OA工程部回覆。)
回覆 一、同仁與許先生通話時，得知其家住二樓，頂樓有加蓋無法架室外天線,目前使用簡易鞭型天線,致使各家數位電視信號不佳。 二、已告知請其更換有增益之接收天線，即可改善收視品質。
張貼者 許先生 張貼日期 2014/8/6 下午 02:51:00 地區 台北市

128721-1 主題 數位信號斷訊
內容 每星期六晚上10點20分左右數位訊號都會斷訊
回覆 一、經查新竹縣市地區數位接收為店子湖及五指山發射站所屬涵蓋區，且站台並沒有在每周六晚上10點20分左右做斷訊測試。 二、已發電郵聯繫，待了解實際情形後再給予技術協助。
張貼者 張梁棋 張貼日期 2014/8/16 下午 10:26:00 地區 新竹縣市

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。