

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百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

　　台視一百年四月資料統計表及圖表　7

五、一百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　19

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。

台視一百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。

◎一百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一百年四月，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。

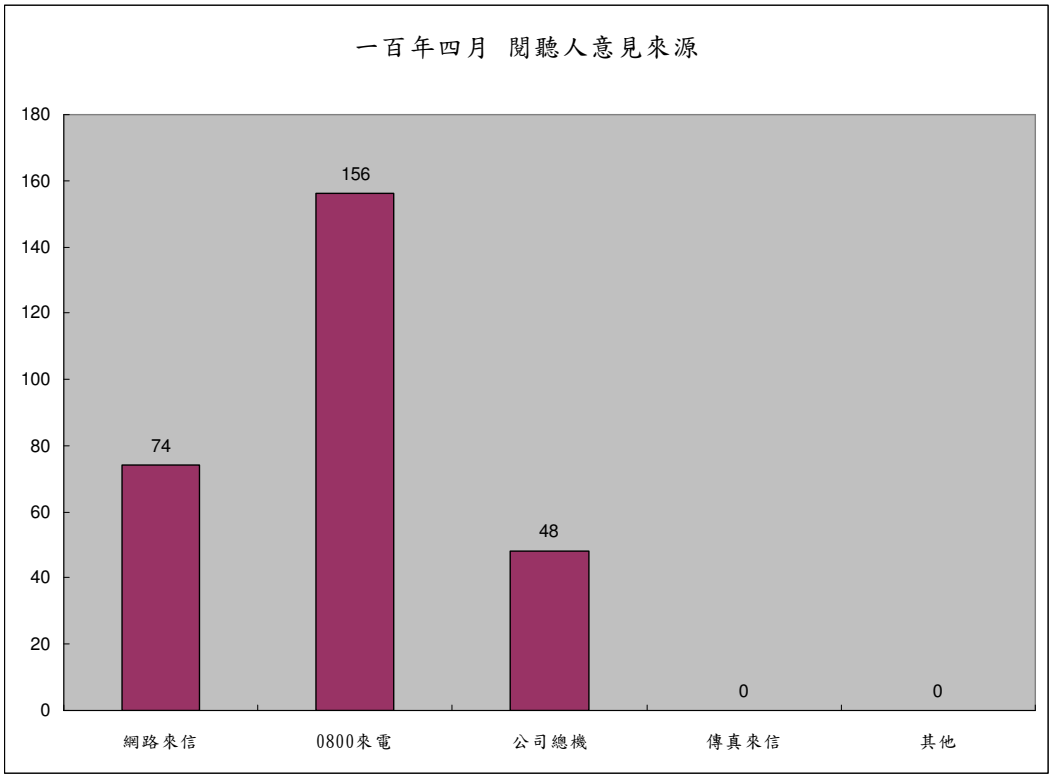
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年四月一日至四月三十日

閱聽人意見總件數 278 件。

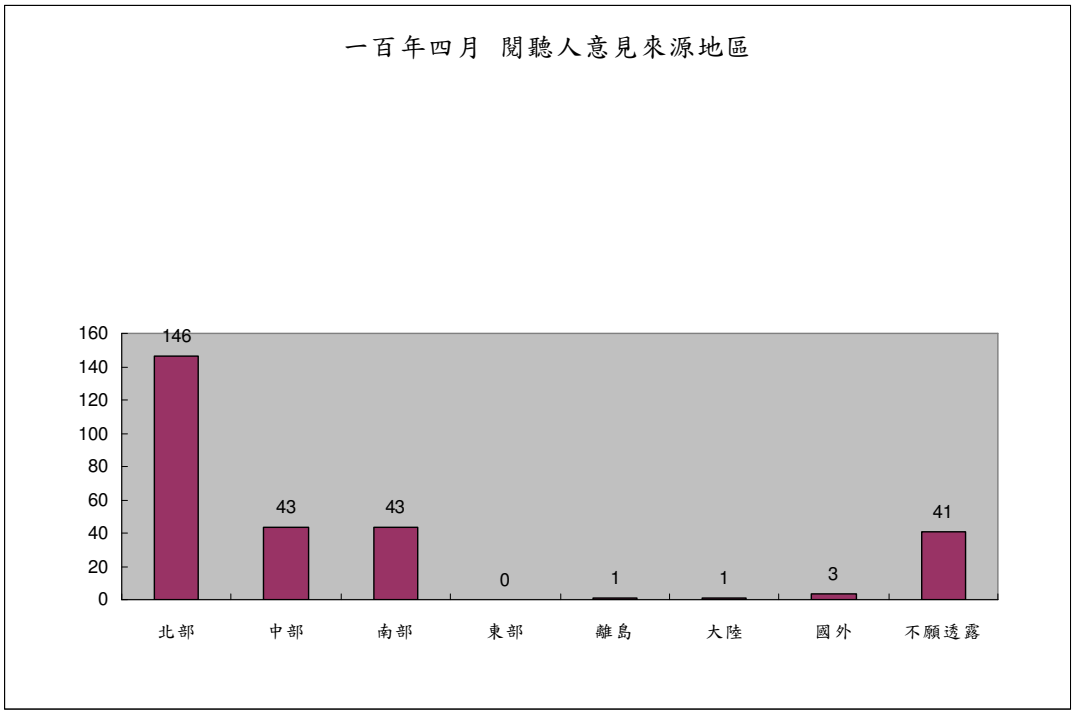
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	74	156	48	0	0



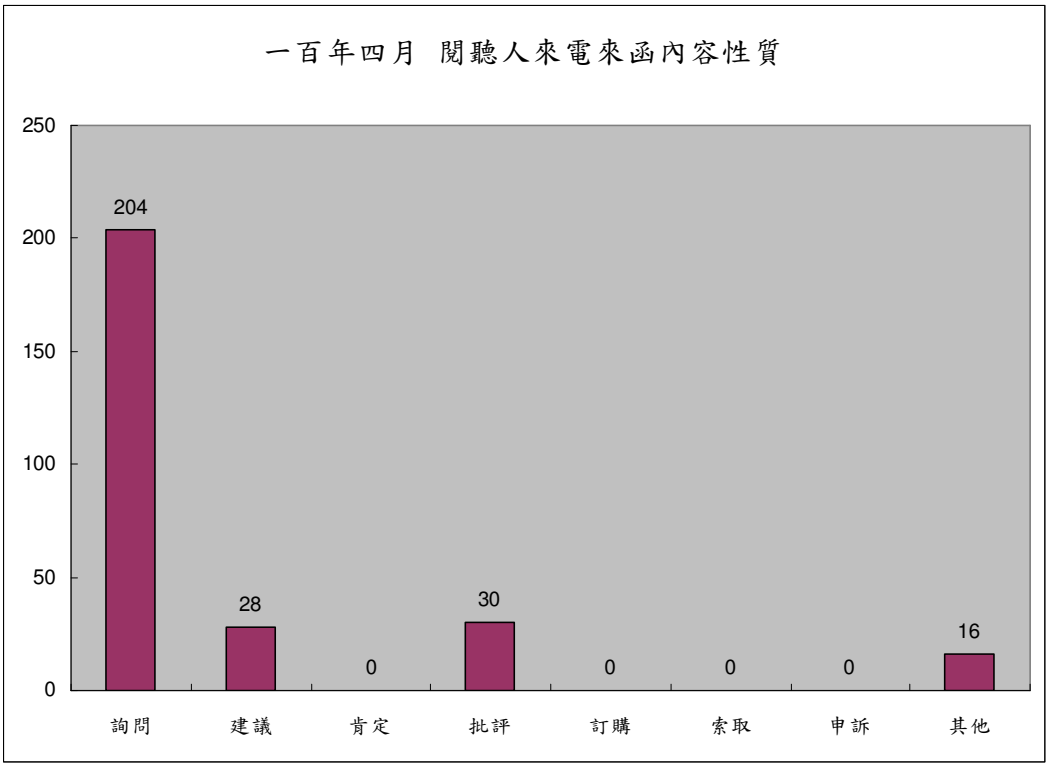
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	146	43	43	0	1	1	3	41



【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
	204	28	0	30	0	0	0	16



【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
	204	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	36	第六名	晚間新聞	9
第二名	犀利人妻	22		發現新台灣	9
第三名	金曲百老匯	19	第八名	超級偶像 SUPER IDOL	8
第四名	美食好簡單	17	第九名	神斷狄仁傑	7
第五名	健康俱樂部	11	第十名	百萬小學堂	5







五、台視公司一百年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

105741-1 主題 質疑《神斷狄仁傑》結局。

內容 質疑《神斷狄仁傑》尚未播畢 4/4 就改播《春光燦爛豬九妹》。(已說明 3/31 全劇播畢。) 觀眾表示 3/31 的內容不像結局。

105754-1 主題 台視 1986 版《絕代雙驕》

內容 你們好我來自大陸。請問台視的客服，哪裡可買到台視 1986 年《絕代雙驕》版本之光碟或其他視頻形式。台視有無出版過呢？楊盼盼黃香蓮那版本。如無出版過，如何獲取有關資訊？謝謝~

回覆 您好，首先感謝您對台視節目的支持！關於您的問題，可播打 02-2578-5078「台視文化」詢問即可，謝謝！

105915-1 主題 請問「戲曲你我他」節目有出 DVD 嗎？

內容 我在表演藝術圖書館看到許多珍貴的錄影資料，像 1995 年中國京劇院訪台的演出，實在太精彩了，很想買來收藏。

回覆 親愛的觀眾，您好。「戲曲你我他」目前並無發行 DVD。非常感謝您來信詢問，也請多多支持本公司之優質節目。謝謝。

106109-1 主題 詢問 4/15《醉後決定愛上你》特別企劃受訪人。

內容 詢問 4/15 晚間 12 點前看到的《醉後決定愛上你》特別企劃中有不是演員的一男一女講話的人是誰。觀眾表示跟姐姐一起看到但是沒有認真看內容，而姐姐發現其中那位女生疑似她的朋友所以希望我們告知那一男一女是誰。 觀眾已先打去三立詢問對方回覆看過片子沒有出現過不是演員的一男一女。故請觀眾打回台視詢問。(重新觀賞畫面發現當集特別企劃中訪問多位與該劇相關的藝術家、店家。已回電觀眾提供二位女性大名策展人-胡永芬、ahouse-王詩鈺。)

106097-1 主題 請回電告知《國民英雄》片尾曲。
內容 詢問《國民英雄》片尾曲正確歌名。
回覆 您好,「國民英雄」的片尾曲為「Amazing Grace 奇異恩典」由 Olivia 演唱。

106207-1 主題 詢問《女媧傳說之靈珠》重播時間。
內容 詢問《女媧傳說之靈珠》重播時間。(已告知當晚 00：10 及隔日 14：00。)

【綜藝】
105891-1 主題 請回電告知 4/8《金曲百老匯》中安迪湯詳細內容。
內容 請回電告知 4/8《金曲百老匯》中會唱歌的醫生提到的安迪湯詳細內容。
回覆 安迪湯的材料為黃耆四錢、紅棗三錢、枸杞子三錢，感謝您的支持與收看!

106015-1 主題 請回電告知 4/13《金曲百老匯》歌曲名稱。
內容 詢問 4/13《金曲百老匯》某位女歌手所演唱的一首歌曲歌名，四個字的。
回覆 您好, 不是很清楚您要尋問的歌曲, 4/13 播出的內容中,為四個字歌名並為女歌手演唱的, 詳列如下: 方宥心-千言萬語林秀珠-川流不息林秀珠-桃李爭春 感謝您的支持與收看!

【社教】
105866-1 主題 請回電告知 4/7《美食好簡單》煎餅時鍋內要不要放油。
內容 請回電告知 4/7《美食好簡單》煎餅時鍋內要不要放油。觀眾表

示去上個廁所沒看到請回電告知。
回覆 您好,需要放油, 感謝您的支持與收看!

105997-1 主題 建議《美食好簡單》片尾。
內容 建議《美食好簡單》片尾時重複做菜流程。詢問今日悶煮的時間如果一般鍋子需要多久。
回覆 4/13 做的料理為"日式七味杏鮑菇"和"鴻喜五花肉"兩道料理, "日式七味杏鮑菇"若是用一般鍋子約要燜煮約 10 分鐘左右, 另一道料理"鴻喜五花肉"無需燜煮, 您的建議我們會參酌考量,感謝您的支持與收看!

106197-1 主題 美食好簡單
內容 收看這個節目，媽媽變得比較會變化菜色了（真好！）想請問溫國智師傅，如何讓蚵仔煎做好時不會是水水、粘粘的哩？另外，端午節也快到了，可否介紹粽子內餡如何準備？（溫師傅好像很喜歡用粉之類的來料理食材唷）
回覆 謝謝您的支持與收看! 我們會再詢問溫師傅如何製作蚵仔煎, 粽子料理的建議我們也會參酌考量, 盡量安排於節目中製作和觀眾朋友們分享, 感謝您的支持與建議!

【影集】
105897-1 主題 想請問貴台多年前的一部美國影集
內容 您好，我想詢問貴台多 1980 年代曾播過的一部影集叫''霹靂火 Stingray http://www.youtube.com/watch?v=tQUcUSp8QsY&NR=1 ''，不曉得貴台有沒有 dvd 可以販售，謝謝！
回覆 親愛的觀眾，您好。本台並無此部國外影集之 DVD 銷售權。謝謝你來信詢問。

105946-1 主題 詢問早期播出的影集《勇士們》是否有銷售。
內容 詢問早期播出的影集《勇士們》是否有銷售。(已回覆國外影集本台無權利銷售。)

【卡通】
106128-1 主題 我想看一部懷舊卡通
內容 妳們好我如題 我想看一部懷舊卡通是將近17年前左右的卡通現在看不到了 不知道妳們還有沒有留母片 片名機甲武士劍或是超級劍豪傳 不知道是哪一個名稱
回覆 親愛的觀眾，您好：經查，本公司並無相關節目帶，版權也非本公司所有。謝謝您的詢問。

新聞專題節目類
【新聞類】
105787-1 主題 最近新聞一直報導輻射塵..
內容 我想問新聞都報道輻射塵對人體無害，那孕婦呢? 孕婦不會怎麼樣嗎? 肚子裡有小 baby 耶~?
回覆 您好:原能會測得的輻射值都相當低，對一般民眾及孕婦都沒有影響。

105858-1 主題 詢問 4/6《午安您好》報導『創意蚵仔料理新鮮蚵仔入口即化』店家資料。
內容 詢問 4/6《午安您好》報導『創意蚵仔料理新鮮蚵仔入口即化』店家資料。(已告知觀眾電話 04-2473-1331。)

106247-1 主題 4/27 300 元 排汗衣哪裡賣
內容 您好 請問今天介紹賣排汗衣的紡織廠 是哪一個

回覆 紡織特賣會: 新竹縣新埔鎮文山路遠紡新埔機車棚林先生 0936222058

【專題類】

詢問 3/30《熱線追蹤》報導『仙草、烤泡芙』店家資訊。(已告知觀眾電話 037-932-318、0972-040-504。)

詢問 4/6《熱線追蹤》報導『窯洞燒烤』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-558-6909。)

詢問 4/6《熱線追蹤》報導『紙傢俱餐廳、鮮蚵、湖畔餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話 04-2239-8868、04-2437-1331、03-529-2117。)

詢問 3/30《熱線追蹤》報導『採莓趣』店家資訊。(已告知觀眾電話 037-993-252。)

105983-1 主題 詢問 4/10《熱線追蹤》報導『湖畔餐廳』店家資訊。
內容 詢問 4/10《熱線追蹤》報導『湖畔餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-529-2117。)

105985-1 主題 詢問 3/30《熱線追蹤》報導『客家美食』店家資訊。
內容 詢問 3/30《熱線追蹤》報導『客家美食』店家資訊。(已告知觀眾電話 037-994-687。)

106144-1 主題 詢問 4/20《熱線追蹤》報導『新疆菜』店家資訊。
內容 詢問 4/20《熱線追蹤》報導『新疆菜』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-2621-3223。)

106206-1 主題 詢問 4/24《熱線追蹤》報導『無菜單料理』店家資訊。
內容 詢問 4/24《熱線追蹤》報導『無菜單料理』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-955-2682。)

財經台
106098-1 主題 詢問財經台 16：30 左右報導台中拉麵店家資訊。
內容 詢問財經台 16：30 左右報導台中拉麵店家資訊。
回覆 天天見麵台中市南屯區大墩十二街 126 號 (04)2327-1188
11:00~21:00

綜合台
105835-1 主題 詢問綜合台週六《樂活養生功》有無出版 CD。
內容 詢問綜合台週六《樂活養生功》有無出版 CD。
回覆 您好:本節目係由「明日工作室」發行出版，也有 dvd 販售，請洽 02-27606366 詢問。謝謝

105999-1 主題 請回電告知綜合台新播《就是愛旅行》節目內容為何？
內容 詢問綜合台新播《就是愛旅行》節目內容為何？
回覆 4/14 已電話回覆觀眾。另綜合台播映之「就是愛旅行」係由德鎰制國際藝能有限公司製作提供，本節目為旅遊節目型態，以溫泉為主題介紹台灣當地人文風情。

【資訊處】
106051-1 主題 How do I watch ttv news online
內容 I used to watch ttv news on daily basis (according to morning, noon, and evening programs). Please let me know how I can watch

them again. Thanks,
回覆 很抱歉，我們並沒有提供線上直播的功能，但您可在台視網站的影音區看到非即時、部分的新聞影音，網址：
www.ttv.com.tw/videocity/。

106056-1 主題 線上電視
內容 我記得以前可以在網路上登入TTV會員,即可在線上看同步撥出的8點檔,請問現在要怎麼使用呢?
回覆 很抱歉，自2009年起，台視網站即已停止網路直播的服務。

工程收視類
106127-1 主題 台視節目聲音太小聲
內容 每次晚上7點要收看台視新聞時聲音總是很小聲,看節目時也是很小聲,在收看節目的時候要切大聲,一旦進廣告又變超大聲,別台都不會這樣子.
回覆 一、您好。首先感謝您對台視節目的關心與支持，經確認公司新聞播出音量與廣告音量差異不大。二、從您的意見中無法得知您的收視源是：類比（VHF）電視、有線電視、數位電視（DTV)、MOD還是大樓社區共同天線，因此不能進一步研判。三、請來電台視總機（02）2775-8888轉分機237，24小時都有專人為您服務。

106192-1 主題 晚上大約六點三十二分左右
內容 為什麼最近每天，真的是每一天，到了晚上大約六點三十二分左右你們的畫面都會突然不見，然後左上角跑出一個藍色框框，寫什麼未授權之類的，為什麼會這樣，真的是每一天耶
回覆 一、首先感謝您對台視節目的關心與支持，經確認公司近日播出一切正常。由於您未留下聯絡電話無法第一時間立即電話回覆。二、從您的意見中初步判斷您的收視源應是有線電視系統台或者是衛星信

號接收機，請優先聯絡有線電視系統台或者是確認您府上衛星信號接收機是否正常動作。三、若有任何疑問，歡迎來電台視總機（02）2775-8888 轉分機 237，24 小時都有專人為您服務。

106264-1 主題 數位電視的訊號不良
內容 是否幫忙查一下貴公司的訊號轉播站我住在新竹市光復路一段關東橋附近，近兩星期數位電視的訊號不良，幾乎無法收視，之前都沒問題，只有中視訊號不良，最近則是中視 OK，貴台幾乎無法收視，是否請貴單位查一下很期待可以收看貴台的節目謝謝
回覆 一、隨即回電吳先生，並得知已恢復正常。二、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 分機 237，24 小時都有專人為您服務務。

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 458 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	458
發表日	2011/1/12
主　題	台視戲劇限量海報開放索取!(60 X 42公分)
內　容	即日起歡迎您寄「回郵信封」來索取各節目限量海報。（不提供現場索取） （每人每節目限索取1張） 可索取海報如下： 《愉心大聖PS男》《第2回合我愛你》《雙龍傳》《李小龍傳奇》《家有4千金》《鍾無艷》 皆以平信寄出，請提供信封及郵票。（請勿提供掛號或海報筒，我們無法處理） 索取一張海報請附回郵7元，索取二~七張海報請附35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。 請將『空信封加郵票』寄到【10502台北市八德路三段十號／台視公司－觀眾服務收】 別忘了註明要索取的海報節目名稱！並在空信封填妥您的姓名、地址、電話。 我們就會為您寄回，海報送完為止! 由於索取海報觀眾眾多，暫不提供現場領取或是掛號回寄，這樣才能盡快處理，感謝您的配合和體諒以及對台視的支持!

「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。