

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一年三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

台視一百零一年三月資料統計表及圖表　7

五、一百零一年三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　20

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，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。

台視一百零一年三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。

◎一百零一年三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，最晚三個工作天內回覆閱聽人。

（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，於三各工作天內完成回覆。

（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一百零一年三月，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。

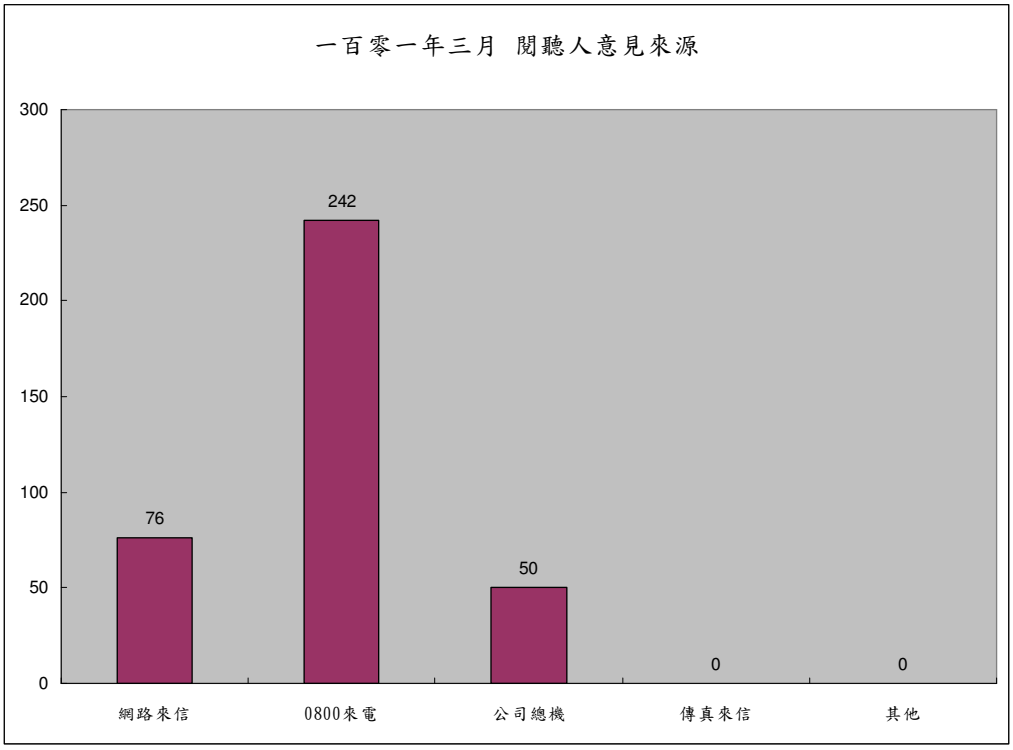
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年三月一日至三月三十一日

閱聽人意見總件數 368 件。

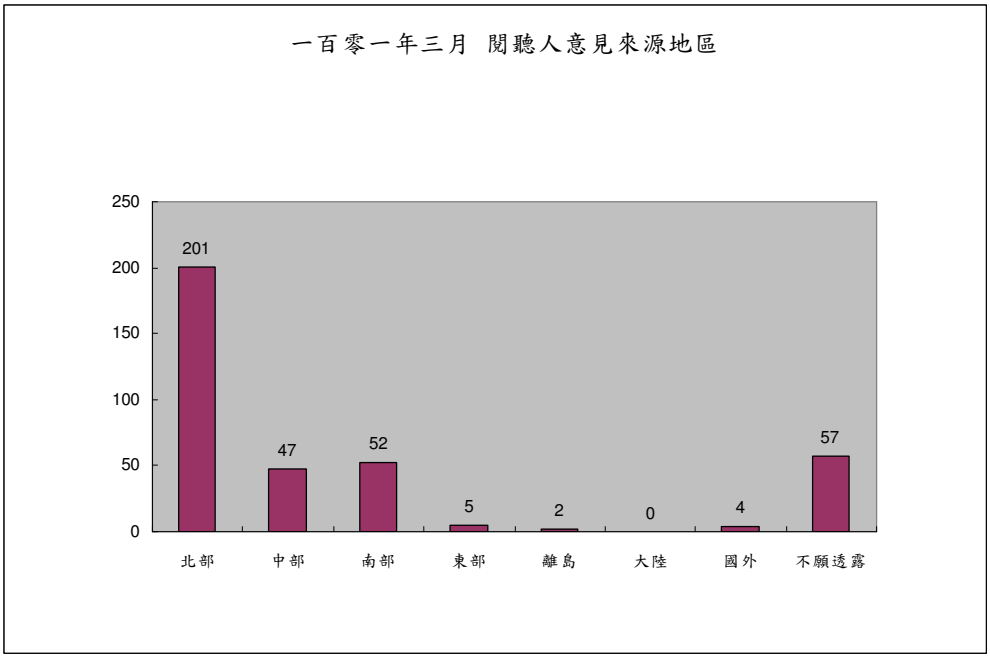
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	76	242	50	0	0



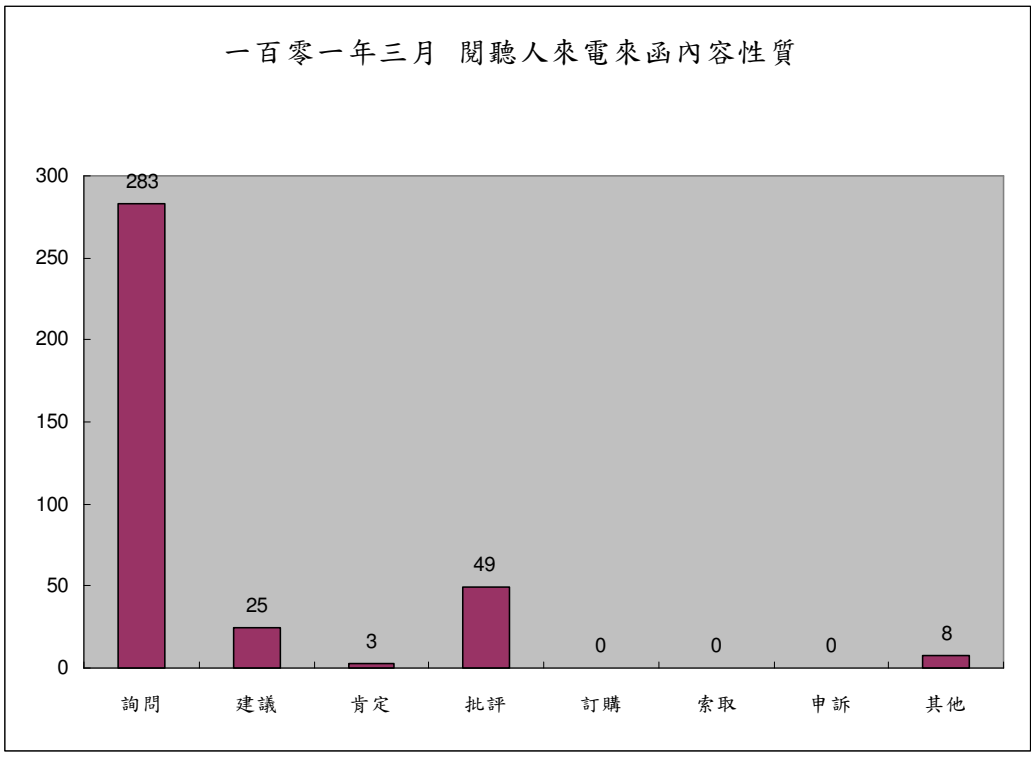
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	201	47	52	5	2	0	4	57



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	283	25	3	49	0	0	0	8



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	292	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	健康好簡單	51	第六名	女人花	12
第二名	晚間新聞	46	第七名	鑽石夜總會	8
第三名	美食好簡單	40	第八名	追憶鳳飛飛-飛上彩虹	6
第四名	非凡大探索	17	第九名	早安您好	5
第五名	獵人	16	第十名	李小龍傳奇	5





五、台視公司一百零一年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

113735-1 主題 又是有問題的數學題

內容 3月9日播出的這集中有一提示說：青江菜原來每斤40元，後來漲價75%，又‥‥，最後請問是原來的多少倍。「郭子乾」想選1倍，但最後靠團結卡選了2倍。敝人認為一倍才對，2倍是錯誤的答案！因為80元本來就是40元的一倍，如果不是，60元是40元的一倍嗎？當然是其50%(0.5倍)，既然如此，80元怎會是2倍呢？生活上的用語和數學上的用語有時是不相通的，結果連其它四位小朋友都答2倍，這表示著用語的錯誤！一倍就是原來的一倍，40元與40元是相同的數，不是一倍比一倍，40元的一倍就是80元，二倍則是120元，如果不是，請問60元是40元的一倍嗎？20元是40元的多少，當然是1/2(一半)，故敝人建議貴節目在下次時要加以更正，不宜誤導！！

回覆 謝謝這位觀眾的意見，和製作單位確認後，此題目已有給審題老師看過確定無誤，謝謝您的指教

【社教】

113558-1 主題 詢問2/28《健康好簡單》介紹茶飲藥材。

內容 詢問2/28《健康好簡單》介紹茶飲藥材。(依節目部資訊告知黃耆3錢、西洋蔘2錢、仙鶴草2錢、夏枯草2錢、枸杞5錢。)

113561-1 主題 詢問3/1《健康好簡單》介紹茶飲藥材。

內容 詢問3/1《健康好簡單》介紹茶飲藥材。(依節目部資訊告知菊花10克、枸杞10克、決明子10克、紅棗10克、綠茶3克。)

113697-1 主題 詢問3/8《健康好簡單》介紹潤膚止癢茶飲藥材內容。

內容 詢問3/8《健康好簡單》介紹潤膚止癢茶飲藥材內容。(依照節目部資訊告知苡仁5錢、柴胡3錢、蛇床子3錢、地膚子3錢、山藥3錢、生地3錢、薄荷葉1錢。)

113719-1 主題 詢問《健康好簡單》中首烏芝麻生髮湯材料。
內容 詢問《健康好簡單》中首烏芝麻生髮湯材料。(依照節目部內容告知：何首烏15克、當歸30克、龍眼肉30克、紅棗15枚、黑芝麻粉2匙。)

113722-1 主題 詢問《健康好簡單》中潤膚止癢茶飲藥材。
內容 詢問《健康好簡單》中潤膚止癢茶飲藥材。(依照節目部內容告知：苡仁5錢、柴胡3錢、蛇床子3錢、地膚子3錢、山藥3錢、生地3錢、薄荷葉1錢。)

新聞專題節目類
【新聞類】
113567-1 主題 詢問1/30《晚間新聞》報導『府城歐陸餐廳 許文龍固定來報到』業者。
內容 詢問1/30《晚間新聞》報導『府城歐陸餐廳 許文龍固定來報到 無骨牛小排配鮭魚卵超級絕配』業者。(告知電話06-2977588。)

113598-1 主題 詢問3/2《午安您好》報導『南北粽大集合礁溪老店飄香60年』業者。
內容 詢問3/2《午安您好》報導『南北粽大集合礁溪老店飄香60年「九條不開店規則」引遊客上門』業者。(告知電話03-9872824。)

113602-1 主題 詢問3/1《晚間新聞》報導『便宜又大碗 120元牛肉麵碗似臉盆』業者。
內容 詢問3/1《晚間新聞》報導『便宜又大碗 120元牛肉麵碗似臉盆』

業者。(告知電話 04-22657014。)

113643-1 主題 詢問 3/5《早安您好》報導『濃濃異國風情道地南非料理攻台』業者。
內容 詢問 3/5《早安您好》報導『濃濃異國風情道地南非料理攻台 肉荳蔻丁香調味南非客嚐家鄉味』業者。(告知電話 02-29263535。)

113645-1 主題 詢問 3/3《晚間新聞》報導『泡菜素食鍋韓國乾辣椒嗆而不辣』業者。
內容 詢問 3/3《晚間新聞》報導『泡菜素食鍋韓國乾辣椒嗆而不辣』業者。(告知電話 02-26583598。)

113703-1 主題 詢問 3/7《晚間新聞》報導『下班打牙祭脆皮烤鴨大排長龍』業者。
內容 詢問 3/7《晚間新聞》報導『下班打牙祭脆皮烤鴨大排長龍 烤鴨噴汁饕客垂涎日銷四百隻』業者。(告知電話 02-29938289。)

113715-1 主題 詢問 3/8《晚間新聞》報導『手工奈國蔬菜燉飯口感佳饕客愛』業者。
內容 詢問 3/8《晚間新聞》報導『手工奈國蔬菜燉飯口感佳饕客愛 新鮮番茄入菜西非米豆口感扎實』業者。(告知電話 02-27032773。)

113716-1 主題 詢問 3/4《晚間新聞》報導『濃濃異國風情道地南非料理攻台』業者。
內容 詢問 3/4《晚間新聞》報導『濃濃異國風情道地南非料理攻台 肉荳蔻丁香調味南非客嚐家鄉味』業者。(告知電話 02-29263535。)

113799-1 主題 詢問 3/12《晚間新聞》報導『自己蓋爐烤甩餅道地印度味上桌』意者。

內容 詢問 3/12《晚間新聞》報導『自己蓋爐烤甩餅道地印度味上桌 咖哩羊肉綠荳蔻加孜然獨家特調』意者。(告知電話 0985-147888。)

113808-1 主題 詢問 3/8《晚間新聞》報導『手工奈國蔬菜燉飯口感佳饕客愛』店家。
內容 詢問 3/8《晚間新聞》報導『手工奈國蔬菜燉飯口感佳饕客愛 新鮮番茄入菜西非米豆口感扎實』店家。(告知電話 02-27032773。)

113872-1 主題 詢問 3/17《晚間新聞》報導『北海道牛奶鍋超平價美食受歡迎』店家。
內容 詢問 3/17《晚間新聞》報導『北海道牛奶鍋超平價美食受歡迎 泰式番茄鍋手工醬料口感酸又香』店家。(告知電話 02-29279915。)

113874-1 主題 詢問 3/18《晚間新聞》報導『暖呼呼砂鍋粥生米高湯熬煮成粥』店家。
內容 詢問 3/18《晚間新聞》報導『暖呼呼砂鍋粥生米高湯熬煮成粥 招牌蛋豆腐 砂鍋粥好滋味』店家。(告知電話 02-29528813。)

113878-1 主題 詢問 3/15《晚間新聞》報導『海鮮咖哩烏龍乾拌麵』店家。
內容 詢問 3/15《晚間新聞》報導『海鮮咖哩烏龍乾拌麵 Q 彈好滋味雙色咖哩飯』店家。(告知電話 02-25413456。)

113888-1 主題 詢問 3/19《晚間新聞》報導『葫蘆鴛鴦麵靈感來自香港鴛鴦鍋』店家。
內容 詢問 3/19《晚間新聞》報導『葫蘆鴛鴦麵靈感來自香港鴛鴦鍋』店家。(告知電話 02-27723838。)

113895-1 主題 詢問 3/20《晚間新聞》報導『50 年老店豬腳飯肥而不

膩彈牙香』店家。
內容 詢問3/20《晚間新聞》報導『50年老店豬腳飯肥而不膩彈牙香 東坡肉滷汁香 冰糖老薑提升香味 豆瓣醬滷虱目魚』店家。(告知電話02-23711366。)

113918-1 主題 詢問3/14《晚間新聞》報導『就是要嚐「鮮」超大蛤仔好滋味』店家。
內容 詢問3/14《晚間新聞》報導『就是要嚐「鮮」超大蛤仔好滋味 番茄醬汁快炒蛤仔入口超鮮甜』店家。(告知電話02-25550798。)

113928-1 主題 詢問3/22《晚間新聞》報導『五星級日本料理百元鈔吃得到』店家。
內容 詢問3/22《晚間新聞》報導『五星級日本料理百元鈔吃得到 烤鰹魚鮮甜柿種粉炸魚香酥不膩』店家。(告知電話02-25328338。)

113952-1 主題 詢問2/23《早安您好》報導『三萬棵樹圍繞民宿彷彿住在森林』店家。
內容 詢問2/23《早安您好》報導『三萬棵樹圍繞民宿彷彿住在森林 81歲老四川人親下廚客人品嚐』店家。(告知電話049-2927860。)

113968-1 主題 詢問3/27《早安您好》報導『超平價泰國菜搶客 一盤百元有找』店家。
內容 詢問3/27《早安您好》報導『超平價泰國菜搶客 一盤百元有找』店家。(告知電話02-27323178)

114010-1 主題 詢問3/28《晚間新聞》報導『有機豆漿海鮮燉飯每一口撲鼻香』店家。
內容 詢問3/28《晚間新聞》報導『有機豆漿海鮮燉飯每一口撲鼻香 中西合併好滋味法式鴨胸份量足』店家。(告知台北市濟南路二段3號-8。)

數位綜合台

113619-1 主題 詢問綜合台 3/2《非凡大探索》報導『復興南路、金山南路酸菜白肉鍋』業者。

內容 詢問綜合台 3/2《非凡大探索》報導『復興南路、金山南路酸菜白肉鍋』業者。(告知電話 02-23254877、02-23919904。)

113626-1 主題 詢問綜合台 3/3《非凡大探索》報導『忠孝東路紅油抄手』業者。

內容 詢問綜合台 3/3《非凡大探索》報導『忠孝東路紅油抄手』業者。(告知電話 02-27889637。)

113788-1 主題 詢問 3/13《非凡大探索》報導武昌一街店家資訊。

內容 詢問 3/13《非凡大探索》報導武昌一街店家資訊。(告知電話 02-23815589。)

113869-1 主題 詢問 3/18《非凡大探索》報導『桃市延平路、汐止越南美食』店家。

內容 詢問 3/18《非凡大探索》報導『桃市延平路、汐止越南美食』店家。(告知電話 03-3760384、 02-86489664。)

113951-1 主題 詢問綜合台 3/25《非凡大探索》報導『芝士蛋糕』店家。

內容 詢問綜合台 3/25《非凡大探索》報導『芝士蛋糕』店家。(告知電話 02-28356956。)

工程收視類

【一般收視】

113580-1 主題 新聞播放時有很大的雜訊聲,讓人很不舒服,無法收看

內容 晚上新聞播放時有很大的雜訊聲,讓人很不舒服,無法收看.其它台都沒問題

回覆 回電得知其為台中群健有線電視收視戶，已請其先向群健有線反映台視晚上新聞播放時有很大的雜訊聲之意見。應該是系統台設備處理器異常所致。

113806-1 主題 反映家中類比收視 3/12 晚間起突然看不到台視。(永和中正路)

內容 反映家中類比收視 3/12 晚間起突然看不到台視。其它三台都正常。(收視地區-永和中正路)

回覆 回電張先生得知台視類比目前無法收看但其他三家頻道正常，依經驗研判告知有可能為電視機台視頻道消失必須重新掃描設定即可或者大樓有線系統之台視接收設備故障所致。

113880-1 主題 反映類比頻道畫面突然特別亮反光看不清楚。(樹林)

內容 反映台視類比頻道畫面突然特別亮，亮到反光看不清楚內容。觀眾表示家中有類比跟數位，改用數位看不會有此情形。(收視地區-樹林)

回覆 回電告知台視畫面常會偏亮，且廣告聲音過大，其他台正常，依經驗研判應該是台視頻道頻率略有偏移，可做適當微調。另告知類比即將關閉請其用數位電視機上盒看電視較佳。

114029-1 主題 反映家中類比電視連續四天沒有訊號。(基隆)

內容 反映家中類比電視連續四天沒有訊號。(收視地區-基隆)（告知基隆類比訊號已關閉，需改裝數位天線及機上盒以利收視。）

【數位收視】

113620-1 主題 反映數位電視突然收訊不良。(新竹衡山)

內容 反映數位電視突然收訊不良，各台都收訊不好。(收視地區-新竹

衡山）
回覆 回電告知該區為數位電視收視不良待改善區，目前五指山轉播站正興建中，預計五月底可完成發射，屆時即可改善收視信號可靠度。

113623-1 主題 反映數位電視突然收訊不良。(台中東區精武路)
內容 反映數位電視突然收訊不良。(收視地區-台中東區精武路)
回覆 一、回電得知其家為四樓透天厝，數位收視以台視信號較不穩定，有架設室外天線。二、已請其先確認天線是否為三合一傳統類比天線，若是請更換為數位專屬天線即可改善，或利用機上盒信號強度調整接收天線方位，應可提升穩定度，若仍疑問 請撥打 04-8590064 台視中部發射站 有專人接聽回覆。

113671-1 主題 反映數位電視台視收訊不穩定。(台南安南區安中路)
內容 反映數位電視台視收訊不穩定，中視、民視都很好。(收視地區-台南安南區安中路)
回覆 回電顏太太得知其家為三樓透天厝，目前華視與公視數位收視正常，其他家畫面常停格，已建議先檢查天線種類是否為數位專屬 UHF 天線，再利用數位機上盒之信號強度指示調整接收方位，即可改善收視品質。

113713-1 主題 留言反映數位頻道台視三台都不見了。
內容 留言反映數位頻道台視三台都不見了。
回覆 回電告知將 2F 客廳數位電視機上盒之室內天線移至靠近窗戶旁後，且將數位電視機上盒重新掃描後，即能收到臺視數位頻道。

113821-1 主題 反映家中數位電視收不到台視頻道。(北市內湖)
內容 反映家中數位電視常常收不到台視頻道，它台都很正常。(收視地區-北市內湖)
回覆 回電得知其為室內型簡易型致使數位信號強度不足，已請其更換

數位專屬 UHF 天線即可改善，必要時協商大樓管理委員會恢復架設共同天線系統。

113831-1 主題 反映數位頻道台視不穩定。(苗栗通宵)
內容 反映數位頻道台視不穩定，常常晚上看的正精采就無訊號。(收視地區-苗栗通宵)
回覆 回電得知其有架設數位八木天線，但接收電纜沿用類比 VHF 纜線致使傳輸導線衰減過多，請其換寬頻電纜即可改善收視品質。

113871-1 主題 反映數位電視台視三台收訊差。(新竹)
內容 反映數位電視只有台視三台收訊差。尤其晚上特別嚴重，會停格或無訊號，它台收視都非常好。(收視地區-新竹)
回覆 回電彭先生得知其接收天線為傳統式三合一天線，告知此型接收天線對台視信號接收最差，請其更換數位專用室外天線即可改善收視品質。

113915-1 主題 反映數位電視突然收不到台視三台。(新莊)
內容 反映數位電視突然收不到台視三台。試過更換室內天線、拿到戶外擺放依然收不到。(收視地區-新莊)
回覆 回電得知其接收天線為簡易型鞭型天線，致使接收信號不佳，已請其更換室外型數位天線即可改善。

113995-1 主題 反映家中類比電視昨晚開始突然收訊不良。(基隆)
內容 反映家中類比電視昨晚開始突然收訊不良。家中是使用類比天線接收台北轉播站的訊號。(收視地區-基隆)(告知基隆類比訊號關閉，請盡速改裝數位天線及機上盒以利收視。)

【類比轉換數位宣導】
113597-1 主題 詢問數位電視收看方式。

內容 詢問家中舊款電視7月是否就不能看到電視。詢問數位機上盒含安裝的費用。(說明舊電視機可搭配數位機上盒收視可需洽賣場諮詢。)

113660-1 主題 詢問台視是否要改裝電視機。
內容 詢問台視是否要改裝電視機。看到跑馬燈一直跑電視台要關閉，家中只看類比頻道不知道如何收看新的電視。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，告知盡速加裝數位機上盒以利收看數位頻道。)

113662-1 主題 詢問電視跑馬燈說要關閉電視是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要關閉電視是什麼意思。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，告知盡速加裝數位機上盒以利收看數位頻道。)

113688-1 主題 詢問電視跑馬燈說要關閉類比電視視什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要關閉類比電視視什麼意思。(說明類比轉換數位宣導。)

113699-1 主題 詢問數位機上盒購買安裝及每月收費方式。
內容 詢問數位機上盒購買安裝及每月收費方式。(說明市面賣場購買自行安裝，日後沒有收費。)

113700-1 主題 詢問舊電視機7月起可否收看類比四台。
內容 詢問家中舊電視機如果不加裝機上盒，7月起可否收看到類比四台。(說明類比轉換數位宣導。)

113705-1 主題 詢問數位電視化第四台收視問題。
內容 詢問跑馬燈說7月數位電視第四台不受影響，但為何家中第四台業者唐城要他付費加裝機上盒收視數位電視。(說明第台台與數位頻道不同，自行選擇是否收視。)

113772-1 主題 詢問如何收看數位電視。
內容 詢問如何收看數位電視。家中為大樓公共天線收視類比頻道。(說明改裝大樓共同天線及加裝機上盒之方式。)

113782-1 主題 詢問數位機上盒購買安裝方式。
內容 詢問數位機上盒購買安裝方式。看到跑馬燈一直在跑以為來電台視就會去安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，市面自行購買安裝即可。)

113789-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。家中收看類比頻道。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，建議盡快加裝機上盒收視。)

113810-1 主題 詢問類比電視關閉收看第四台是否會受影響。
內容 詢問類比電視關閉收看第四台是否會受影響。(說明類比與第四台不同。)

113824-1 主題 詢問台視是否前往安裝數位機上盒。
內容 詢問台視是否前往安裝數位機上盒。一直看到跑馬燈以為是台視公司免費前往安裝。(說明自行購買安裝即可。)

113838-1 主題 詢問類比電視7月1日如何收看數位電視。
內容 詢問家中收看類比電視7月1日如何收看數位電視。(說明須購買安裝數位機上盒。)

113906-1 主題 詢問是否提供數位機上盒安裝。
內容 詢問是否提供數位機上盒安裝。(說明自行購買安裝即可。)

113907-1 主題 詢問現在可否安裝數位機上盒收看數位電視。

內容 詢問現在可否安裝數位機上盒收看數位電視。家中收看類比頻道。(說明現為同步發送訊號，類比陸續關閉中，建議盡速安裝數位機上盒收視。)

113908-1 主題 來電申請安裝數位機上盒。
內容 來電申請安裝數位機上盒。看到跑馬燈以為來電就會去安裝。(說明自行購買安裝即可。)

113911-1 主題 詢問類比天線 7/1 後加機上盒收看無線三台。
內容 詢問家中類比天線收視是否可於 7/1 後加上數位機上盒收看無線三台。(說明 6 月底類比關閉，數位機上盒需改裝數位天線方可收視。)

113953-1 主題 詢問 7/1 改數位電視家中類比電視如何收視，是否需要月租費。
內容 詢問 7/1 改數位電視家中類比電視如何收視，是否需要月租費。(告知加裝數位機上盒以利收看 16 台無月租費。)

113955-1 主題 來電申請安裝數位機上盒。
內容 來電申請安裝數位機上盒。看到一直跑馬燈以為來電就會有人去安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒自行購買安裝即可。)

113975-1 主題 詢問現在安裝機上盒是否就可以看到數位頻道。
內容 詢問現在安裝機上盒是否就可以看到數位頻道。(告知現已發送數位訊號，請盡速改裝數位天線加裝機上盒以利收看。)

113981-1 主題 詢問關閉電視的意思，與第四台有何不同。
內容 詢問關閉電視的意思，與第四台有何不同。家中現在收看三台類比頻道。(說明類比轉換數位宣導。)

113982-1 主題 詢問轉換數位電視的訊息是什麼意思。
內容 詢問家中電視一直看到要轉換數位電視的訊息是什麼意思。家中現在收看三台類比頻道。(說明類比轉換數位宣導，盡速改裝數位天線加裝機上盒以利收看。)

114006-1 主題 詢問數位電視機事宜。
內容 詢問購買數位電視機是否就可以不用購買數位機上盒。(告知數位機上盒為搭配舊型電視機使用。)

網站資訊類
113742-1 主題 熱線追蹤
內容 熱線追蹤網路影片不能開啟!!之前都可以看得為什麼最近都不能看了呢??
回覆 台視網站熱線追蹤網路影片網址：
http://www.ttv.com.tw/videocity/search.asp?key=%BC%F6%BDu%B01%C2%DC

113850-1 主題 找影片
內容 請問為什麼健康好簡單的影片從 11 月 24 號以前的都找不到? 要去哪裡才找得到?
回覆 台視影音單元，健康好簡單目前僅提供 2011/11/24 之後的網路影音。

觀眾服務
113917-1 主題 反映家中 20-50 及 60 以後頻道不見。
內容 反映家中 20-50 及 60 以後的頻道不見了，詢問是不是因為跑馬燈說要換數位機上盒造成的。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，與第四台不同請觀眾向有線業者反映。)

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。