

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一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

　　台視一百零一年五月資料統計表及圖表　7

五、一百零一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　26

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。

◎一百零一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。

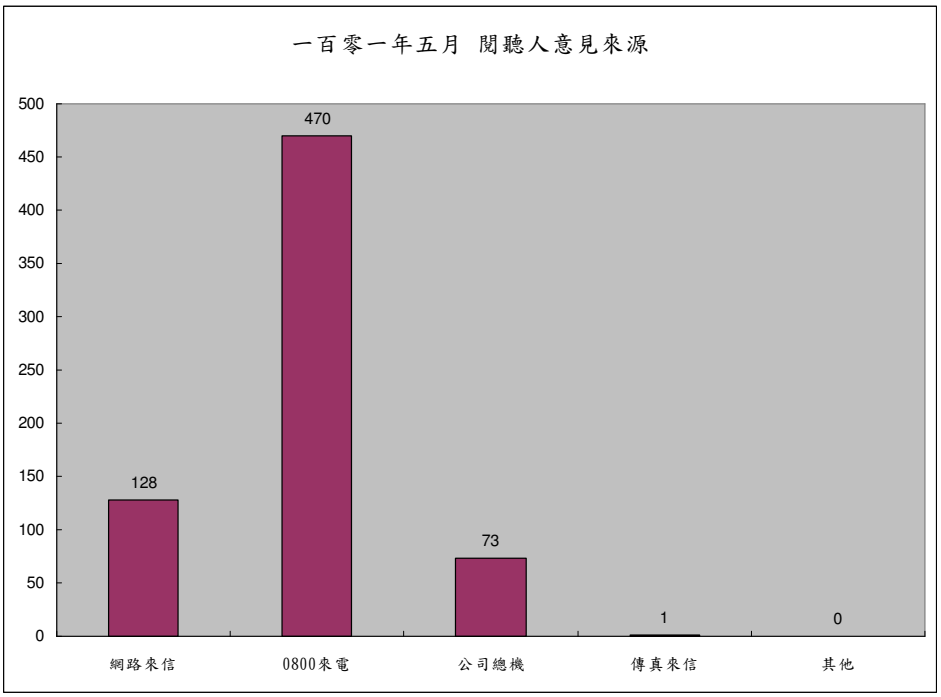
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年五月一日至五月三十一日

閱聽人意見總件數 672 件。

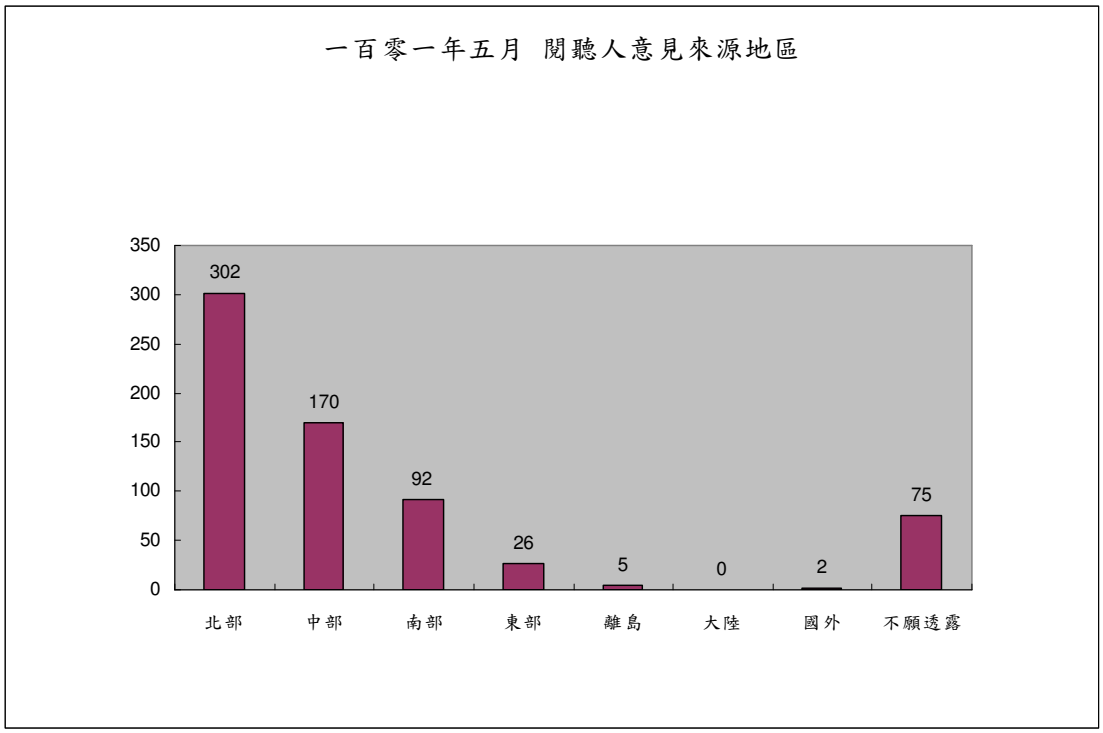
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	128	470	73	1	0



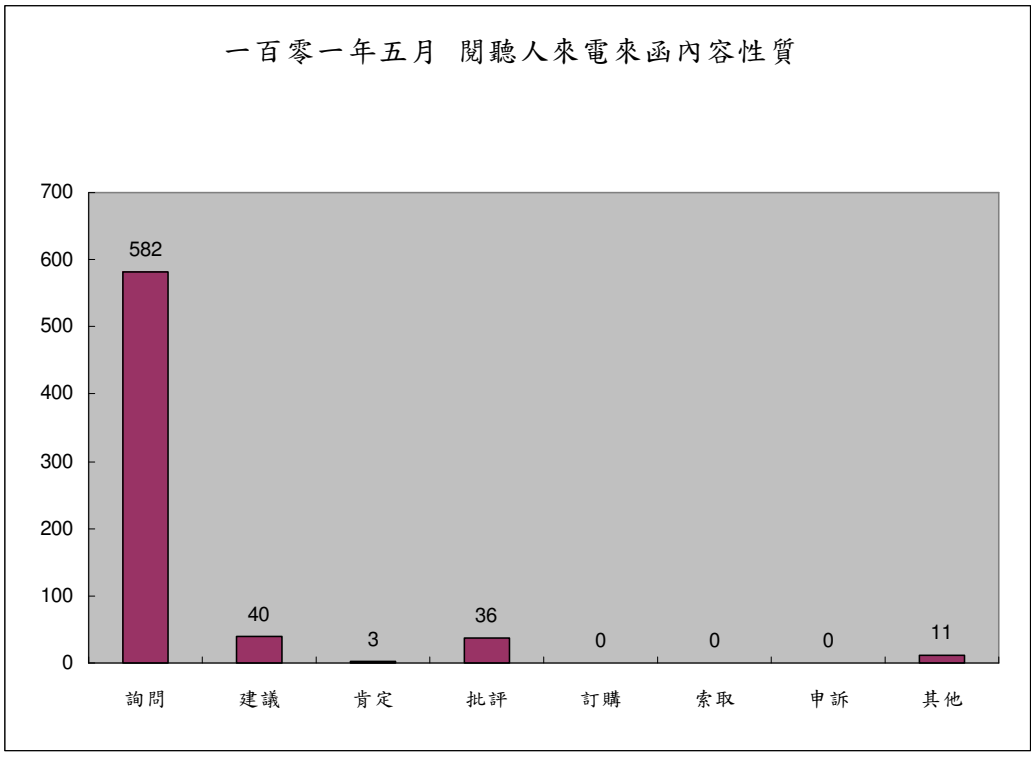
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	302	170	92	26	5	0	2	75



【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
	582	40	3	36	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
	544	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	95	第六名	航海王	16
第二名	晚間新聞	67	第七名	午安您好	13
第三名	美食好簡單	35	第八名	熱線追蹤	11
第四名	健康好簡單	32	第九名	女人花	9
第五名	非凡大探索	23	第十名	早安您好	9



五、台視公司一百零一年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

114983-1 主題 請發行...

內容 台視您好:距上次發行楊麗花歌仔戲 dvd.至今已近一年...請貴台再選擇經典楊麗花歌仔戲來發行 dvd!!請容我再次推薦 1981 年薛丁山!此部版權屬於台視乙!!謝謝意!

回覆 親愛的觀眾:感謝您的來信 1981 年楊麗花歌仔戲-薛丁山因本公司無音像發行權利因此，是無法發行 DVD 請您繼續支持台視其他精彩節目謝謝

【綜藝】

114739-1 主題 詢問《百萬大歌星》錄影參加方式。

內容 詢問《百萬大歌星》錄影參加方式。(告知友松報名電話 02-2528-6596。)

【卡通】

115065-1 主題 節目問題

內容 您好!請問:為什麼航海王和七龍珠的卡通不能從中華電信的數位頻道收看呢?以前都沒有這種現象，雖然以前偶像劇也是如此，但我對那沒有意見。可是現在類比訊號已經關閉，裝設中華電信 MOD 又不能收看不會很奇怪嗎?也影響收看的權益。

回覆 親愛的觀眾由於卡通節目台視僅取得臺灣地區無線電視播放權利所以透過 MOD 並不能收看到台視頻道的卡通節目謝謝您對台視卡通節目的支持並繼續給於我們更多的建議!

115091-1 主題 重播問題
內容 星期一到五的航海王為甚麼不播了?? 才播到最好看的時候就換別的節目，這樣很沒公德心，我每天都很期待看他們打CP9，好不容易前面無聊的片段播完，演到開始1對1單挑的時候就換節目了，請替我們這些每天準時收看的觀眾著想，謝謝！還有關於今天(星期日)的航海王，為什麼我看節目表，妖精尾巴之後是小浣熊??是節目表出錯還是真的要換節目了??還是那句請替我們這些人著想一下，謝謝!!
回覆 親愛的觀眾，感謝您的來信與寶貴意見。由於台視公司並未取得卡通節目於MOD平台播出的權利，因此「航海王」無法於MOD播出，造成您收視不便，煩請見諒，也希望您繼續支持台視頻道！

【金曲獎】
114525-1 主題 我想知道23屆金曲獎流行音樂類索票信息
內容 您好，我不知道具體索票信息會在哪裡公佈，可以告訴我嗎，希望我能及時獲得信息，很想去觀看頒獎典禮哎~謝謝你~
回覆 流行音樂類金曲獎相關消息，煩請屆時查看第23屆流行音樂類金曲獎官網。

114548-1 主題 詢問《第23屆流行金曲獎》入場券。
內容 詢問回郵信封索取的《第23屆傳藝金曲獎》入場券可否兌換《第23屆流行音樂金曲獎》入場券。(告知不行，只有參加「天天打卡送大獎」抽中票券方可。)

114599-1 主題 有關傳藝金曲來報到，天天打卡送大獎之贈送流行金曲獎對號一張
內容 於活動備註事項提到:於其他活動或地方取得之「傳藝金曲獎」入場券無法兌換「流行金曲獎」入場券，是否也所指下列的索取方式也將無法兌換「流行金曲獎」入場券呢? 1.於台視一樓服務台提供免

費索取 2.5/22（二）起至 5/26（六）止，附 25 元掛號回郵信封郵寄索取 3.5/22（二）起，五大唱片行（如下列所示），購買唱片即贈送，送完為止以上所述三個管道之贈送的傳藝金曲獎，是否將無法兌換流行金曲獎入場券呢? 感謝回覆!!!

回覆 只有參加「傳藝金曲來報到，天天打卡送大獎！」活動所取得之「傳統暨藝術音樂金曲獎頒獎典禮入場券」票根（承辦單位已加蓋註記），全程觀禮完畢，可以兌換「流行音樂金曲獎頒獎典禮入場券」一張； 於其他活動或地方取得之「傳統暨藝術音樂金曲獎頒獎典禮入場券」皆無法兌換「流行音樂金曲獎頒獎典禮入場券」。

114688-1 主題 關於第 23 屆金曲獎流行音樂類頒獎典禮

內容 您好，關於第 23 屆金曲獎流行音樂類頒獎典禮，由於是貴單位轉播，想請教關於 101 年 6 月 23 日於小巨蛋入場卷是該如何取得?因已有先詢問過主辦單位行政院新聞局，得知可以從貴單位詢問，那請問該如何取得入場票，謝謝~然而會再另外公告得知嗎??謝謝

回覆 相關索票辦法，屆時會在官網公佈，敬請期待。

114755-1 主題 詢問 6/2 的《傳藝金曲獎》是什麼獎。

內容 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》入場券索取方式。詢問 6/2 的《傳藝金曲獎》是什麼獎。(說明尚未公布可留意台視官網訊息。告知金曲獎分為傳藝及流行兩種。)

114868-1 主題 請回電告知 5/22 起一樓服務台索取《第 23 屆傳藝金曲獎》入場券時段。

內容 詢問 5/22 起於台視一樓服務台提供免費索取《第 23 屆傳藝金曲獎》入場券的時段？觀眾表示網頁只載明 5/22（二）起，未說明可以索取時段。

回覆 已回電告知當天九點開始索票。

114921-1 主題 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》入場索票方式。
內容 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》入場索票方式。(告知網路贈票活動已開跑，留意台視官網訊息。)

115017-1 主題 詢問 5/22《第 23 屆傳藝金曲獎》入場券每人可索取張數。
內容 詢問 5/22 開放索取的《第 23 屆傳藝金曲獎》入場券每人可索取張數。(已告知 2 張送完為止。)

115059-1 主題 金曲獎索票問題
內容 我想請問：流行音樂類金曲獎是否只給予對號入場券？如果我想要去流行音樂類金曲獎，我只能使用對號入場券入場？還有什麼方式能夠進入流行音樂類頒獎典禮嗎？因為我既想要參加傳藝金曲獎 也想參加流行音樂類金曲獎，我想要保證我能參加兩個頒獎典禮。這樣我只可以使用郵寄索票的方式參加傳藝金曲獎，卻無法兌換流行音樂類金曲獎。而流行音樂類金曲獎的門票只有兩種方式，請問是否還有其它方式？如果我參加了「天天打卡送大獎」、「集氣應援團」這兩個活動，並未抽中，就無法參加金曲獎，而只能利用其他索票方式參加傳藝金曲獎，無法進入流行音樂類金曲獎。請問你們有何改善方法？
回覆 感謝您對金曲獎頒獎典禮的支持，由於流行金曲的座位有限，無法讓每一位喜愛觀眾都能入場，公平起見均讓參與活動網友以抽籤方式取得票券。另外，開放觀眾索取非對號票券部分，之後會在官網上公佈，敬請 隨時注意公佈時間，再次謝謝您的指教。

115189-1 主題 詢問手邊《屆傳藝金曲獎》入場券可否換《流行音樂金曲獎》。
內容 詢問手邊持有的《第 23 屆傳藝金曲獎》入場券可否兌換《流行音樂金曲獎》。(觀眾無法提供取得來源，已告知只有參加網路活動抽中的才可以。)

115194-1 主題 詢問索取《金曲獎》入場券。
內容 詢問是否還可索取《金曲獎》入場券。不知道什麼是金曲獎也不知道典禮日期地點，只是想索票。(告知金曲獎分 2 類贈票訊息都可瀏覽台視官網。)

新聞專題節目類
【新聞類】
114509-1 主題 詢問 5/4《早安您好》報導『日連鎖拉麵登台 白丸拉麵高人氣』店家。
內容 詢問 5/4《早安您好》報導『日連鎖拉麵登台 白丸拉麵高人氣』店家。(告知電話 02-25629222。)

114639-1 主題 詢問 4/16《晚間新聞》報導『可愛小豬主題餐館整頭豬都入菜』店家。
內容 詢問 4/16《晚間新聞》報導『可愛小豬主題餐館整頭豬都入菜』店家。(告知電話 02-27316469)

114641-1 主題 詢問 5/1《午安您好》報導『布丁麵白糖燻鴨古早味傳承 50 年』店家。
內容 詢問 5/1《午安您好》報導『布丁麵白糖燻鴨古早味傳承 50 年』店家。(告知電話 03-9512162)

114642-1 主題 詢問 5/3《晚間新聞》報導『日連鎖拉麵登台 白丸拉麵高人氣』店家。
內容 詢問 5/3《晚間新聞》報導『日連鎖拉麵登台 白丸拉麵高人氣』店家。(告知電話 02-25629222。)

114656-1 主題 詢問 5/8《晚間新聞》報導『會笑的鰻魚堅持炭烤飄香三十年』店家。
內容 詢問 5/8《晚間新聞》報導『會笑的鰻魚堅持炭烤飄香三十年』店家。(告知電話 02-25419803。)

114699-1 主題 詢問 5/9《晚間新聞》報導『零味精! 花枝羹靠高麗菜自然提鮮』店家。
內容 詢問 5/9《晚間新聞》報導『零味精! 花枝羹靠高麗菜自然提鮮』店家。(告知電話 02-29580480。)

114744-1 主題 詢問 5/11《早安您好》報導『就愛吃原味！台菜餐廳座無虛席』店家。
內容 詢問 5/11《早安您好》報導『就愛吃原味！台菜餐廳座無虛席』店家。(告知電話 02-23222632。)

114791-1 主題 詢問 5/13《晚間新聞》報導『海鮮舖天蓋「飯」兩張百元鈔搞定』店家。
內容 詢問 5/13《晚間新聞》報導『海鮮舖天蓋「飯」兩張百元鈔搞定十種生魚片組合』店家。(告知電話 0923-661-016。)

114899-1 主題 詢問 5/16《午安您好》報導『45 年日式料理店』店家。
內容 詢問 5/16《午安您好》報導『45 年日式料理店』店家。(告知電話 02-23712873。)

114922-1 主題 詢問 5/16《晚間新聞》報導『道地港式料理避風塘炒蟹 1 公斤重』店家。
內容 詢問 5/16《晚間新聞》報導『道地港式料理避風塘炒蟹 1 公斤重金黃燒烤鴨 蝦仁河粉.干貝米粥』店家。(告知電話 02-27188181。)

114935-1 主題 詢問5/17《晚間新聞》報導『百元熱炒不夠看50元』店家。
內容 詢問5/17《晚間新聞》報導『百元熱炒不夠看50元 蚵仔海瓜子新鮮彈牙』店家。(電話02-25232017。)

115071-1 主題 詢問5/22《晚間新聞》報導『銅板經濟夯10元飽餐一頓』店家。
內容 詢問5/22《晚間新聞》報導『銅板經濟夯10元飽餐一頓正當道 切仔麵滷肉飯 統統只要10元銅板』店家。(告知電話02-28364266。)

115144-1 主題 詢問5/25《晚間新聞》報導『國中基測寄准考證師生趕赴文昌宮抱佛腳』中文昌宮地點。
內容 詢問5/25《晚間新聞》報導『國中基測寄准考證 師生趕赴文昌宮抱佛腳』中文昌宮地點。(告知台北市民生西路45巷9號。)

115145-1 主題 詢問5/28《晚間新聞》報導『七大片生魚片蓋飯 百元價格熱銷』店家。
內容 詢問5/28《晚間新聞》報導『七大片生魚片蓋飯 百元價格熱銷』店家。(告知電話02-89531733。)

115212-1 主題 詢問5/29《晚間新聞》報導『米粉湯20元 義大利麵50元』業者。
內容 詢問5/29《晚間新聞》報導『米粉湯20元 義大利麵50元』業者。(告知台北市信義路二段87-1號。)

115272-1 主題 詢問5/30《晚間新聞》報導『湖州粽老店接單到手軟』店家。
內容 詢問5/30《晚間新聞》報導『湖州粽老店接單到手軟 道地湖州鮮肉粽』店家。(告知電話02-23930469。)

綜合台

114489-1 主題 詢問 5/1《非凡大探索》報導『東大路、和平東路麵店』店家。

內容 詢問 5/1《非凡大探索》報導『東大路、和平東路麵店』店家。(告知電話 0935117009、02-27079142。)

114507-1 主題 詢問綜合台 5/3-5/4《非凡大探索》報導『高雄市、八里鄉』店家。

內容 詢問綜合台 5/3-5/4《非凡大探索》報導『高雄市、八里鄉』店家。(告知電話 07-5505066、02-86305688。)

工程收視類

【數位收視】

114497-1 主題 反映數位電視 4/30 起突然看不到台視頻道。(台南新化)

內容 反映數位電視 4/30 起突然看不到台視頻道。(收視地區-台南新化)

回覆 一、回電告知近日台視數位無法收看，有架室外數位八木天線。二、請其將數位機上盒恢復原廠設定，重新頻道掃描後即恢復正常。

114597-1 主題 原本我家有收訊,現在連看的不行

內容 大約是發生在一週前,一直下個不停的雷震雨後,現在貴電視台的頻道在我家已經完全收尋不到了,我家是用無線電視機上盒,而且我家有三台機上盒,並且我確定天線沒有問題,因為我家有三台機上盒都收尋不到貴電視台任何的訊號,但其它頻道收訊絕對沒有問題很順暢,地址:台北市士林區前港街 58 巷這裡

回覆 一、回電得知其室外天線為簡易型鞭型天線，住家為二樓，電視纜線再分別三路分別給數位機上盒。二、觀眾表示將利用另一副簡易型鞭型天線直接接到數位機上盒看是否可收視台視，再透過電郵告知。三、已告知最好換數位專屬室外天線，接收信號才會穩定。

114598-1 主題 收訊問題?
內容 之前還OK,但一個月來,貴公司的3個數位台都收不到(訊號太弱),不過其他13台都沒問題,我的機上盒早已是支援最新的數位格式,就只有貴公司的數位台收不到,不知是何原因?我這裡是台中市大雅區民生路一段,請貴公司解惑,感謝~
回覆 回電告知台視與民視共站發射天線同一組，請其先檢查屋頂纜線接頭是否鬆脫及生銅綠，再重新調整接收天線並以機上盒看民視信號強度為最強基準，後重新頻道掃描應可解決台視收視問題。

114666-1 主題 反映收視不到台視、中視。(台北)
內容 反映收視不到台視、中視數位電視節目。(告知請用戶重新搜尋並更換天線擺放位置。)

114752-1 主題 請維修
內容 電視無法收看類比頻道北部故障5/11
回覆 一、台北市所屬南港山轉播站台視類比發射機故障，經派人到站搶修後於當日晚上八點左右恢復正常播出。二、確認已可正常收看台視類比節目。

114790-1 主題 留言反映數位台視三台無訊號。(桃園建國路)
內容 留言反映數位電視台視三台無訊號。(收視地區-桃園建國路)
回覆 回電後得知，重新頻道掃描後台視數位頻道即恢復正常。

114910-1 主題 收視不穩定

內容 您好:本收視戶於5/11起數位電視頻道第11~13台，異常不穩雜訊嚴重畫面不完整(先前不曾出現)，影響了收看品質只有貴公司頻道會這樣，其他收視頻道正常，是否可以請查察在桃園縣平鎮市南勢里區域，是否有原因而造成此情況出現?麻煩您了!

回覆 一、本公司數位系統正常運作中，近日發覺有禾聯數位電視機會將台視頻道消除，請觀眾重新掃描即可恢復正常。二、多次撥打電話皆無人接聽，透過電郵告知處理原則。

114963-1 主題 反映數位電視台視三台看不到。(苗栗)

內容 反映數位電視台視三台看不到。(收視地區-苗栗)已直接轉工程部處理。

回覆 一、確認三義火炎山數位發射正常。二、回電得知接收天線為簡易鞭型天線，致使信號不穩定。三、告知換室外型數位專屬UHF天線，但該員目前無意願。

115070-1 主題 反映社區共同天線只有台視三台看不到。(高雄)

內容 反映社區共同天線只有台視三台看不到。(收視地區-高雄)(已直接轉接工程部處理。)

回覆 請其先確認接收天線是否三合一天線，此款天線對台視頻道信號衰落較大，請更換數位專屬UHF天線即可改善收視品質。

115080-1 主題 我家收不到「雙語」訊號

內容 自5月24日起我家就收不到　貴台「雙語」的訊號，例如台視卡通只剩下國語發音，家裡電視機確定無異常，洽詢本地有線電視業者並協助測試後，發現　貴台之「雙語」訊號疑未有效傳送至有線電視端(本地業者名稱為「TBC吉元」)，進而無法傳送至收視戶，煩請　貴台相關人員儘快檢查訊號傳送之問題，感激不盡。

回覆 一、5/26 pm 20:10回電孫先生，經確認為有線系統台收視戶，請觀眾再次將無法收視雙語之問題反映給苗栗吉元有線系統台。二、

台視工程部也已將孫姓收視戶問題反映給系統業者客服人員，並會於上班時間再與吉元有線確認修護情形。

115104-1 主題 反映家中數位電視機近一個月看不到台視三台。(台中)
內容 反映家中數位電視機近一個月看不到台視三台。(收視地區-台中)確認為禾聯電視機，請觀眾先進行頻道重新掃描動作。

【類比轉換數位宣導】
114549-1 主題 詢問 7/1 改數位電視提前來電的優惠內容。
內容 詢問電視廣告說 7/1 改為數位電視，而且提前來電話會有優惠的優惠內容。家中收看第四台。(說明電視內容為類比轉換數位宣導，告知第四台收視不受影響。登錄 OA 工程部。)

114555-1 主題 抱怨 5/7 就關閉嘉義類比電視。
內容 抱怨 5/7 中部關閉類比電視，為什麼嘉義市今天就看不到電視。(說明嘉義部分地區為 5/7 關閉範圍。)

114556-1 主題 詢問雲林縣類比電視是否關閉。
內容 詢問雲林縣類比電視是否關閉。(告知 5/7 關閉。)

114559-1 主題 反映電視突然不能看。(台中)
內容 反映電視突然不能看。(告知類比訊號關閉，需安裝數位機上盒、天線方可收視。)

114561-1 主題 詢問如何收看數位電視。(台中)
內容 詢問如何收看數位電視，家中有液晶電視機是否可以直接收看。(說明須先確認家中電視機是否內建數位電視接受後加上數位天線即可收視。)

114562-1 主題 反映電視突然不能看。(雲林)
內容 反映電視突然不能看。(告知類比訊號關閉，需安裝數位機上盒、天線方可收視。)

114566-1 主題 反映電視突然不能看。(彰化)
內容 反映電視突然不能看。以為來電話會去免費安裝數位電視。(告知類比訊號關閉，需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。)

114568-1 主題 詢問畫面出現台視電視號碼是什麼意思。(彰化)
內容 詢問畫面出現台視電視號碼是什麼意思。(告知類比訊號關閉，需安裝數位機上盒、天線方可收視。)

114604-1 主題 詢問台視是否有賣數位電視用天線。
內容 詢問台視是否有賣數位電視用天線。(已告知至 3C 或網路購買。)

114660-1 主題 來電申請安裝數位天線。
內容 來電申請安裝數位天線。認為服務中心是免費服務安裝的。(說明需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。)

114678-1 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。觀眾看到電視廣告以為是來電就會去安裝。(說明廣告為類比轉換數位宣導，數位機上盒需自行購買安裝。)

114681-1 主題 詢問數位機上盒購買方式。
內容 詢問數位機上盒購買方式。家中收看第四台以為 6/30 以後會都沒有電視看。(告知市面電器行、大賣場等有賣電視機的地方購買即可。說明第四台收視不受影響。)

114691-1 主題 詢問要買哪一款機上盒。
內容 詢問類比電視關閉，家中舊電視機要買哪一款機上盒。(說明數位機上盒無電視機款式限制，洽市面電器行、大賣場等地購買即可。)

114705-1 主題 詢問舊機上盒可否收看 15 台數位電視。
內容 詢問家中舊的機上盒不是高畫質的可否收看 15 台數位電視。(說明機上盒都可以收看 15 台。)

114751-1 主題 詢問數位機上盒申請方式。
內容 詢問數位機上盒申請方式。觀眾看到電視宣導以為都是免費申請的。(說明電視為類比轉換數位宣導，非低收入戶機上盒需自行購買安裝。)

114871-1 主題 詢問類比電視關閉事宜。(台北)
內容 詢問類比電視關閉購買機上盒是否需要天線。台視是否提供安裝等服務。(告知需自行購買安裝數位機上盒及數位天線收視。)

114996-1 主題 詢問類比訊號轉號舊的天線可否使用。
內容 詢問類比訊號轉號舊的天線可否使用。(說明需更改為數位天線方可接收。)

115046-1 主題 詢問是否有通知大樓要更改共同天線。
內容 詢問是否有通知大樓要更改共同天線。(說明類比轉換數位宣導，大樓需改裝數位共同天線以利收視。)

115106-1 主題 詢問類比電視關閉未來如何收看電視。(台東)
內容 詢問類比電視關閉未來如何收看電視。(收視地區-台東)說明需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。

115109-1 主題 反映電視突然不能看。(宜蘭)
內容 反映電視突然不能看。(收視地區-宜蘭)告知類比訊號關閉，需安裝數位機上盒、天線方可收視。

115147-1 主題 詢問數位機上盒安裝。(桃園)
內容 詢問電視上廣告的數位機上盒是什麼東西，打電話來就會去安裝嗎。觀眾抱怨既然不會去安裝為何還要一直宣傳0800-058886號碼。(說明電視台都在宣導類比轉換數位事宜，機上盒需自行購買安裝。)

115187-1 主題 詢問安裝機上盒，搬家怎麼辦。
內容 詢問現在安裝了數位機上盒，一個月後要搬家怎麼辦。(告知機上盒為移動式機器可以任意搬動。)

115230-1 主題 詢問安裝機上盒免費收視是什麼。
內容 詢問現在電視一直廣告的安裝機上盒免費收視是什麼事情。家中收看有線電視。(說明類比轉換數位宣導有線電視不受影響。)

網站資訊類
114590-1 主題 午安您好台視新聞今日507人氣話題新聞在哪裡??
內容 台視公司人員您好, 最近發現有些影音新聞都找不到可以點選後收看, 像今日的507午安台視新聞的人氣話題都找不到, 因為你們的台視新聞的網頁排列實在是太亂了, 有一些是舊的新聞影音也排在上面, 可否請新聞部人員調整一下舊的和新的更新上去的影音新聞, 混在一起根本無法看哪一則新聞影音!!
回覆 台視新聞有版權之影片影音均依日期時間排序，提供網路延時瀏覽查閱，並非電視播出之內容全然移植於網路，造成不便，敬請鑒諒。

115036-1 主題 為何台視午間新聞中的人氣話題和五間氣象在台視影

音看不到?
內容 台視公司節目部, 為何有時候在台視網站內的更新的午安您好台視新聞人氣話題和午間氣象 522 都沒有顯示出來?? 有時候是照片和敘述而已!!! 麻煩以後人氣話題和午間氣象務必更新成影音在網站點選播出!!
回覆 很抱歉，有部分新聞內容我們不會刊登於網站上，造成不便，敬請鑒諒。午間氣象報告均會於網站上呈現，但待其時效一過即會自動下架。

觀眾服務
114812-1 主題 反映類比訊號關閉家中中華電信卻不能看。
內容 反映類比訊號關閉家中中華電信卻不能看。(說明中華電信與數位電視不同，請觀眾中華電信洽詢家中安裝的設備內容。)

114894-1 主題 詢問家中有線電視為何出現類比訊號關閉訊息。(台中)
內容 詢問家中有線電視為何出現類比訊號關閉訊息。(請觀眾洽有線電視業者查詢。)

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。