

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一年七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

台視一百零一年七月資料統計表及圖表　7

五、一百零一年七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　24

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。

台視一百零一年七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。

◎一百零一年七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七月，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。

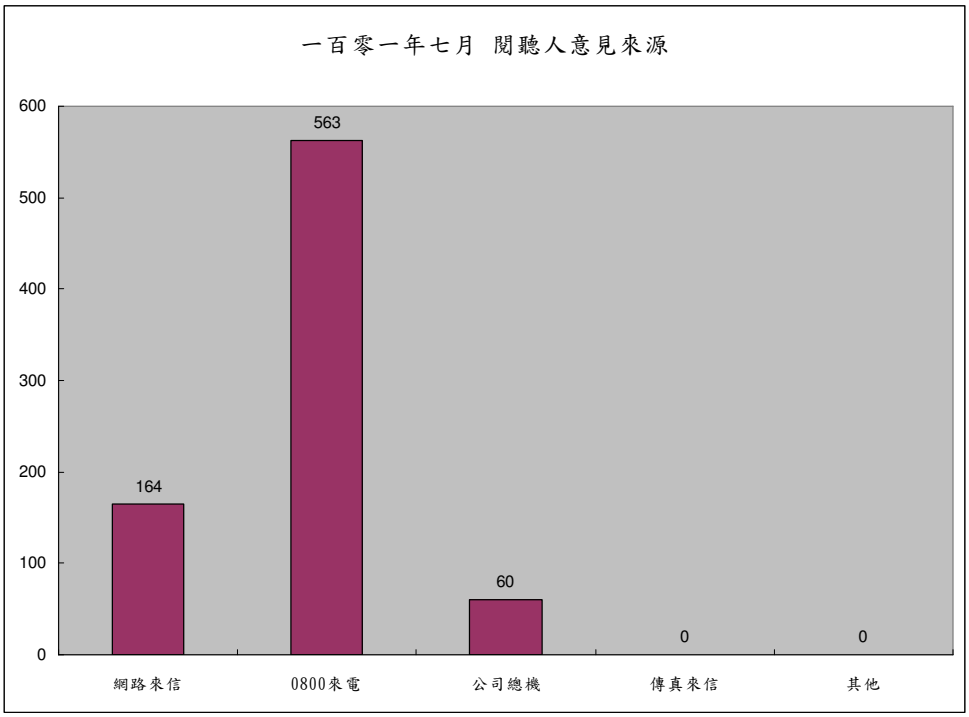
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年七月一日至七月三十一日

閱聽人意見總件數 787 件。

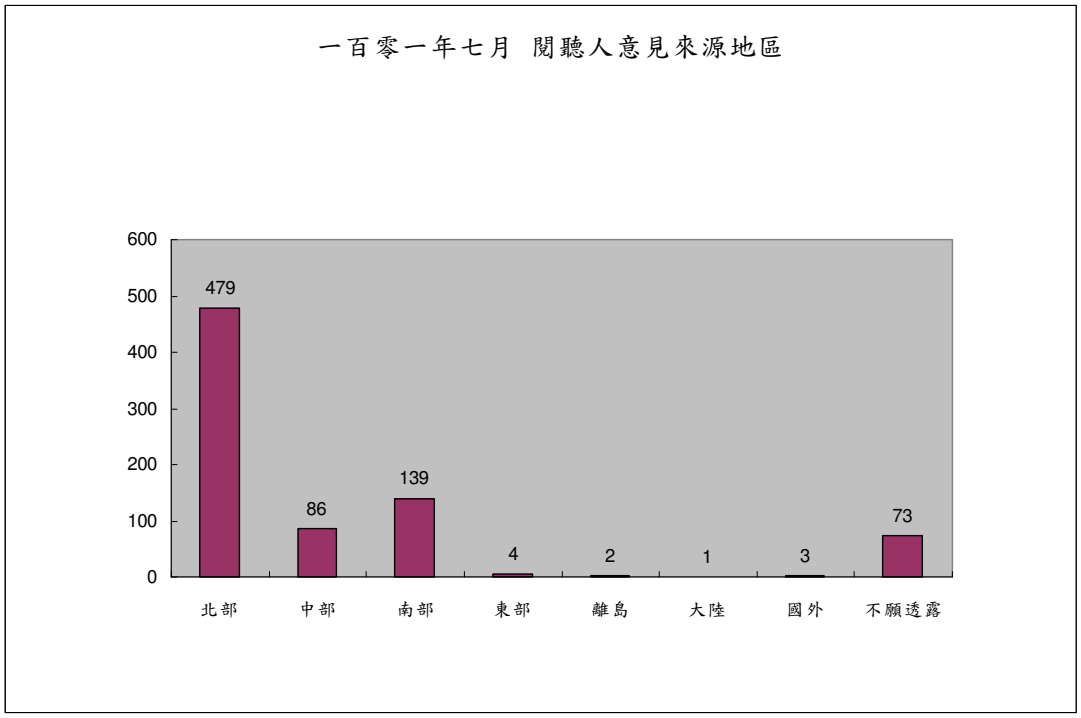
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	164	563	60	0	0



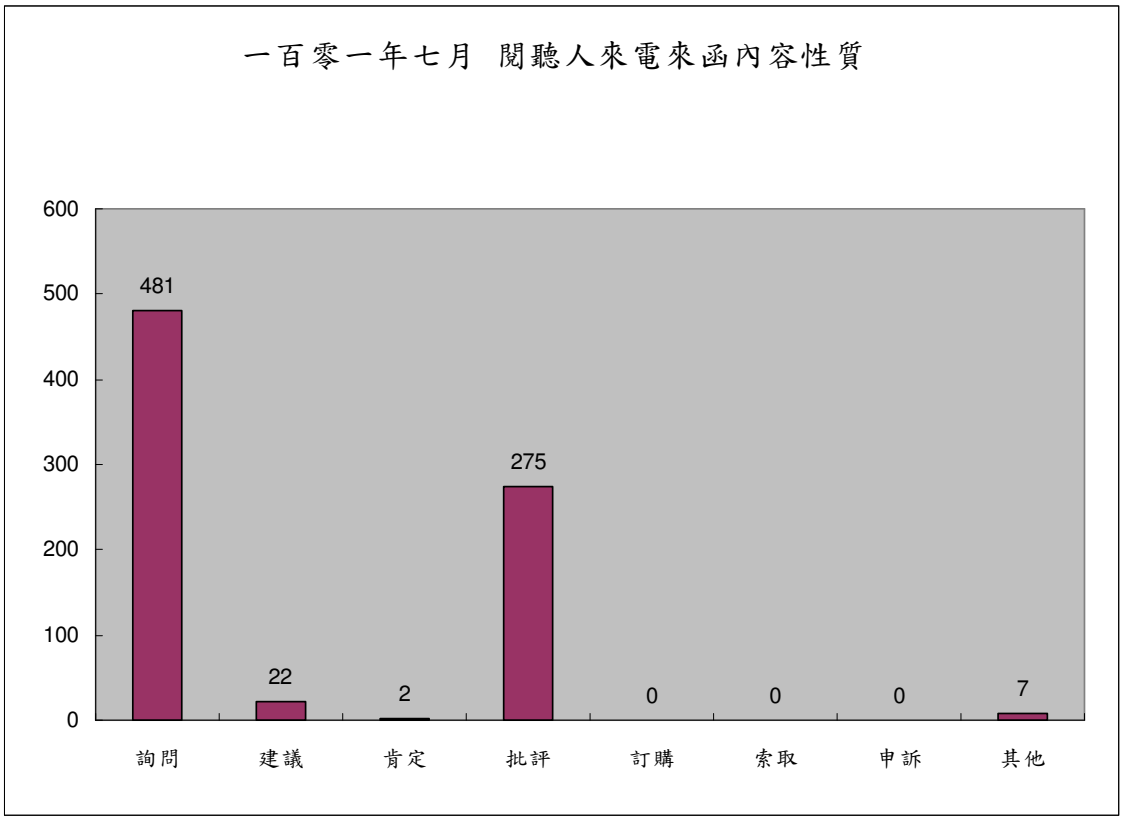
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	479	86	139	4	2	1	3	73



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	481	22	2	275	0	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	623	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	46	第六名	楊麗花歌仔戲	12
第二名	London2012 奧運巔峰	43	第七名	半熟戀人	9
第三名	晚間新聞	31	第八名	航海王	8
第四名	非凡大探索	26	第九名	帝錦	7
第五名	美食好簡單	18	第十名	超級偶像 SUPER IDOL	5



五、台視公司一百零一年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

116390-1 主題 詢問「這不是古裝劇」電視預告是什麼戲劇。

內容 詢問看到「這不是古裝劇」的電視預告是什麼戲劇。(告知為最新八點檔《東門四少》敬請期待。)

【綜藝】

116410-1 主題 詢問MOD為何看不到《超級偶像SUPER IDOL》。

內容 詢問MOD為何看不到《超級偶像SUPER IDOL》。(說明無播出版權。)

【卡通】

115868-1 主題 為什麼台視在MOD的頻道有些節目都沒有撥出!?

內容 卡通航海王在MOD沒有撥出反而是由其他頻道的卡通接替，為什麼!? 七龍珠也是，難道是MOD沒有買版權嘛!? 還是只想給有線電視的名眾看!?

回覆 親愛的觀眾您好，非常謝謝您的來信，由於目前尚未取得「航海王」、「七龍珠改」於MOD平台的播權，若造成收視不便，煩請見諒，期待您繼續支持台視頻道！

116533-1 主題 節目表上和撥出不同

內容 我要看航海王，結果轉去台視時，撥出的卻是小浣熊。我家是MOD，MOD上的節目表也是顯示小浣熊，可是台視官網節目表上，卻是航海王。

回覆 親愛的觀眾,非常謝謝您的來信,由於目前航海王尚未取得於MOD平台的播權，若造成收視不便，敬請見諒。關於節目表內容，台視官

網的節目表是以主頻道為主，與 MOD 的節目內容不同，以上資訊供您參考，謝謝。

116675-1 主題 星期六日六點到七點節目
內容 為什麼我們這裡的 MOD 裡的七龍珠改、魔導少年與海賊王都不行播?
回覆 親愛的觀眾，非常謝謝您的來信，由於目前尚未取得「航海王」、「七龍珠改」、「魔導少年」於 MOD 平台的播權，若造成您的收視不便，敬請見諒，也希望您繼續支持台視頻道！

【社教】
116772-1 主題 請回電告知 7/31《美食好簡單》中『乳豬』購買方式。
內容 請回電告知 7/31《美食好簡單》示範的焗烤起士乳豬中『乳豬』購買方式。
回覆 西藏路 中央市場 大批發豬肉攤可買的到。

【2012 倫敦奧運】
116572-1 主題 詢問台視奧運期間轉播賽事的時段。
內容 詢問台視奧運期間轉播賽事的時段。(告知財經台／HD 全日播出，主頻道每日播出 8 小時，詳細賽事可參考官網節目表。)

116614-1 主題 詢問是否播出《2012 倫敦奧運》開幕典禮。
內容 詢問是否播出《2012 倫敦奧運》開幕典禮。(告知 7/28 凌晨 04：00-07：00 播出。)

116754-1 主題 倫敦奧運
內容 1.請問倫敦奧運的舉辦時間是從本月何時開始舉辦?到今年 8 月

何時結束? 2.請問倫敦奧運目前播放的時間是從早上何時至夜間何時為止?其他凌晨時段則是同意毋須播放? 以上還請求說明與回覆
回覆 1.本屆奧運自 7/28 至 8/13 止. 2.7/28 至 8/4 每日 22:00 至凌晨 6:00;以及每日上午 10:00 至 12:00(重)8/5 至 8/13 每日 00:00 至 6:00;以及每日下午 16:00 至 18:00

116761-1 主題 詢問台視全天播出奧運的頻道。
內容 詢問台視全天播出奧運的頻道。(告知數位 HD 台及財經台。)

新聞專題節目類
【新聞類】
116246-1 主題 詢問 7/6《晚間新聞》報導『50 年廣東客家美味 手工限量老皮鑲肉』店家。
內容 詢問 7/6《晚間新聞》報導『50 年廣東客家美味 手工限量老皮鑲肉』店家。7/8《晚間新聞》島『花蝦炒綠竹筍.鹽酥海底雞』店家。(電話 02-25626658，04-24731778。)

116264-1 主題 留言詢問 7/12《晚間新聞》報導『新鮮漁獲百元價格』店家。
內容 留言詢問 7/12《晚間新聞》報導『新鮮漁獲百元價格』店家。(已回電告知電話 02-86675132。)

116271-1 主題 詢問 7/8《晚間新聞》報導『相思雞湯鍋淡淡甘蔗香』店家。
內容 詢問 7/8《晚間新聞》報導『相思雞湯鍋淡淡甘蔗香』店家。(告知電話 04-24731778。)

116361-1 主題 詢問 7/13《晚間新聞》報導『草莓雪花冰搭配棉花糖 荔

枝冰淋桂花醬』店家。
內容 詢問 7/13《晚間新聞》報導『草莓雪花冰搭配棉花糖 荔枝冰淋桂花醬』店家。(告知電話 02-27029988。)

116416-1 主題 詢問 7/16《晚間新聞》報導『道地沙鍋醃篤鮮名模陳庭妮帶路』店家。
內容 詢問 7/16《晚間新聞》報導『道地沙鍋醃篤鮮名模陳庭妮帶路』店家。(告知電話 02-29285308。)

116508-1 主題 詢問 7/18《晚間新聞》報導『另類西瓜冰』店家。
內容 詢問 7/18《晚間新聞》報導『另類西瓜冰』店家。(已告知電話 02-28274788。)

116567-1 主題 詢問 7/22《晚間新聞》報導『中藥清蒸臭豆腐』店家。
內容 詢問 7/22《晚間新聞》報導『中藥清蒸臭豆腐 家紅醋乾麵 季節創意小菜』店家。(告知地址新北市永和區中安街 72 號。)

116590-1 主題 詢問 7/21《晚間新聞》報導『玫瑰花瓣配芒果冰』店家。
內容 詢問 7/21《晚間新聞》報導『玫瑰花瓣配芒果冰』店家。 詢問 7/21《晚間新聞》報導『米其林薦港澳小吃』店家。(告知電話 02-27029506，02-23813397。)

116613-1 主題 詢問 7/25《晚間新聞》報導『越南咖哩雞腿肉』店家。
內容 詢問 7/25《晚間新聞》報導『越南咖哩雞腿肉 搭法國麵包絕配』店家。(電話 02-26927015。)

116722-1 主題 詢問 7/28《晚間新聞》報導『蘆薈果粒草莓蒟蒻剉冰大口吃』店家。

內容 詢問7/28《晚間新聞》報導『蘆薈果粒草莓蒟蒻剉冰大口吃 愛文芒果不計成本』店家。(告知電話02-26575711。)

數位財經台

116359-1 主題 詢問財經台7/14《午安您好》報導『龍蝦肉鍋巴 星總理國宴菜上桌』店家。

內容 詢問財經台7/14《午安您好》報導『龍蝦肉鍋巴 星總理國宴菜上桌』店家。(告知台北遠東飯店。)

116635-1 主題 抱怨財經台奧運停播。

內容 詢問奧運期間財經台是否不播出股市行情。抱怨影響股迷應該停播綜合台。

回覆 謝謝您的指教!我們將作為下次節目鋪排的參考!

116724-1 主題 節目

內容 財經台中午本來有股市節目，現在為什麼沒有了，什麼時候會有股市節目呢?

回覆 財經台自7/28凌晨四時起至8/13下午四點止,因轉播奧運相關賽事,原財經台所有節目暫停播出.

工程收視類

115878-1 主題 收視問題

內容 我家3年前就已經裝數位台了,在全臺灣數位化之前收視訊號一直都很ok,但是最近只有晚上8:00後才能收看台視主台及台視其他數位台,也調整過天線,其他台都沒問題,就只有台視不能看,請解答!(我住臺南市佳里區文化路)

回覆 回電後得知其接收天線有可能為三合一天線，該款天線對台視信

號衰落較大，已請其拍照後電郵 yang@ttv.com.tw 再給予進一步協助。

116098-1 主題 沒有訊號

內容 自從裝了數位後, 常常斷訊,現在要看半熟戀人,都無法觀看很苦惱

回覆 一、回電得知其為四樓公寓家住二樓，目前接收天線置於屋頂，但分配給多家，台視數位信號不穩。二、台視龍潭店子湖數位發射正常，請其確認接收天線是否為專屬數位式外型天線及分配多路時請確認信號是否得當!

116126-1 主題 反映機上盒突然只看的到華視、公視。(台北)

內容 反映機上盒突然只看的到華視、公視。已試過重新掃描也沒用。(已直接轉工程部處理。)

回覆 收視不良主要為目前為室內天線所致，建議其架設室外天線即可改善收視。

116146-1 主題 反映機上盒台視突然無訊號。(台北)

內容 反映機上盒台視突然無訊號。(已直接轉工程部處理。)

回覆 收視不良主要為目前為室內天線所致，建議其架設室外天線即可改善收視。

116160-1 主題 反映機上盒台視突然無訊號。(雲林)

內容 反映機上盒台視突然無訊號。(已直接轉工程部處理。)

回覆 檢查天線是否為數位室外型專屬高增益天線及電纜線必須為寬頻 與有線電視相同。

116163-1 主題 台東怎會看不到台視？

內容 我家在台東，其它無線台都看得到，但已經有一天看不到台視，請問怎會這樣呢？

回覆 透過電郵告知: 台視數位收訊不好，請先檢查天線是否為數位式外型專屬天線及電纜線必須為寬頻 與有線電視相同

116182-1 主題 反映數位台視三台突然無訊號。(苗栗)
內容 反映數位台視三台突然無訊號。(已直接轉工程部處理。)
回覆 台視數位收訊不好，主因為接收天線不佳所致，請更換數位室外型專屬高增益天線及電纜線，必須為寬頻 與有線電視相同，方位可優先朝三義火炎山站方位。

116199-1 主題 反映數位台視三台突然無訊號。(台中)
內容 反映數位台視三台突然無訊號。(已直接轉工程部處理。)
回覆 台視數位收訊不好，主因為接收天線不佳所致，請其架設數位室外型專屬高增益天線。

116208-1 主題 台視 HD
內容 我家電視是禾聯 HD-37X03 液晶電視所有頻道皆接收正常(包含: 台視三台、中視 HD、民視 HD、HI HD) 唯獨台視 HD 台收得到卻無法看到畫面
回覆 目前發現坊間有若干電視機種無法解出台視 HD,經查為系統未按標準設計，產生不相容，請先向電視經銷商直接反應，同時本公司亦已積極與系統科技業者研究解決方案。

116209-1 主題 收訊不良
內容 本人家裡使用無線數位電視盒，之前能看 15 台左右，其中台視非常清楚，全家也都很愛看台視新聞以及帝錦等節目，本週起訊號相當差，lag 相當嚴重，不知哪裡出了問題?鄰居間有一說是因為本地第四台業者加強訊號，故意讓其他人看不到，就會轉而使用其第四台，不知是否會有影響??謝謝!
回覆 透過電郵告知: 台視目前進行增設一個高畫質節目工程測試，若

台視數位收訊不好，主因有可能為室內天線所致，請考慮換裝數位室外型專屬高增益天線，即可改善收視品質。

116219-1 主題 收不到貴台節目
內容 您好我是住在內湖金龍路的收視戶。由於我安裝的數位電視機上盒(2012/01/01 購機安裝)；所有數位頻道皆可收視，但自從 7/9 就收尋不到貴公司的訊號迄今，反覆收尋仍接收不到貴台的訊號，不知是否為貴公司發送訊號有問題? 煩請協助解答，因為實在想趕緊收看貴台節目。謝謝
回覆 透過電郵告知: 台視目前進行增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因有可能為天線不匹配所致，請考慮換裝數位室外型專屬高增益天線，即可改善收視品質，方位請朝南港山或陽明山竹子湖。

116235-1 主題 反映數位台視三台訊號不穩定。(彰化)
內容 反映數位台視三台訊號不穩定。(已直接轉工程部處理。)
回覆 告知: 四家無線電視台近期皆會陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因有可能為天線不佳所致，請考慮換裝數位室外型專屬高增益天線，即可改善收視品質。

116251-1 主題 反映數位台視三台畫面突然停格。(新北市)
內容 反映數位台視三台畫面突然停格。(已直接轉工程部處理。)
回覆 告知: 四家無線電視台近期皆會陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因有可能為天線不佳所致，請考慮換裝數位室外型專屬高增益天線，即可改善收視品質。

116290-1 主題 反映數位台視三台突然無訊號。(雲林)
內容 反映數位台視三台突然無訊號。(已直接轉工程部處理。)
回覆 台視數位收訊不好，主因為室內天線所致，請其換裝數位式外型

專屬天線。

116296-1 主題 無法收視

內容 今年初開始收看數位電視，比其他台較不穩定，以為全面數位化後會改善，但七月起竟然更為嚴重，經常是收不到訊號，鄰近住戶均深感困擾，是 貴台對台南市北區的訊號強度不足？或另有其他因素？為何獨有貴台如此？(住家附近方圓一公里均無大樓)謝謝！

回覆 透過電郵回覆: 四家無線電視台近期皆會陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

116324-1 主題 數位電視電波很差

內容 我家在南港區中南街及研究院路附近,已經好幾天都看鈍鈍的台視,其他台都沒有這個問題,都很順~因為是貴台的忠實觀眾,但是看這樣的電視實在受不了,麻煩儘速改善,感謝!

回覆 透過電郵回覆一封說明稿，內容摘錄如下: 四家無線電視台已陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

116338-1 主題 留言反映數位台視三台突然無訊號。(台北)

內容 留言反映數位台視三台突然無訊號。

回覆 回電得知使用室內菱形天線，建議換裝數位電視專用戶外天線，即可改善收收視問題。

116371-1 主題 反映車上機上盒台視三台無訊號。(台北)

內容 反映車上機上盒台視三台無訊號。
回覆 台視數位收訊不好，請與車上機上盒業者聯絡進行韌體升級，應可改善收訊不好問題。

116462-1 主題 反映數位台視三台突然無訊號。(台中)
內容 反映數位台視三台突然無訊號。(已直接轉工程部處理。)
回覆 告知: 四家無線電視台近期已陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，天線方向請優先朝南投百果山即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

116467-1 主題 反映數位台視三台無訊號。(嘉義)
內容 反映數位台視三台無訊號。(已直接轉工程部處理。)
回覆 告知: 四家無線電視台近期已陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，天線方位請朝嘉義關子嶺即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

116496-1 主題 數位收訊不好
內容 您好，我很喜歡台視新聞和健康好簡單，但最近這一星期，收訊很不好，畫面會一直跳動，甚至有一連兩天，台視 3 台都呈現"沒有影象"，我住在台南，我同事說他家收看台視也是跟我同樣情形，但其它台的都很正常，收視很清晰，不知是何原因造成，特別跟您反應，希望往後能照樣收看到台視節目，謝謝。
回覆 四家無線電視台已陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。有關數位

收視問題請向台南市政府新聞局反映，比照新竹縣五指山站向 NCC 爭取設數位補隙站改善。

116525-1 主題 無法收視台視節目

內容 自從關掉類比訊號後，我們家再也看不到台視的節目，我們家早就用數位機上盒，以前都可以看，這兩星期無法收視好痛苦喔。尤其週六晚全家是超級偶像的忠實觀眾，這兩週不能看，孩子哇哇叫，另外能否請電視公司與中華電信協商一下，不要把貴台收視高的節目換成舊片，因為我家另一台電視是裝 MOD。

回覆 透過電郵回覆: 四家無線電視台已陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

116528-1 主題 台視 HD 台收得到卻無法看到畫面

內容 我家電視是奇美 TL42LS500D 液晶電視所有頻道皆接收正常（包含:台視三台、中視 HD、民視 HD、HI HD）唯獨台視 HD 台收得到卻無法看到畫面 我住復興北路民權東路

回覆 告知四家無線電視台近期皆會陸續進行奧運增設一個高畫質節目工程測試,若只有台視數位 HD 收訊不好,主因為近日有部分廠商(大同、奇美、禾聯、BENG、SAMSUNG)之部分數位電視機機種因採用晶片未符合 dvb-t 規範及標準所致，業者目前正尋求解決之道。

116585-1 主題 台視 HD 呈現馬賽克!!!

內容 中寮山發射站的信號打到屏東市很強五家電視台六個頻率都收得到透過電腦的電視卡可以完整看到全部 20 台 但透過電視機（奇美 TL-32L6000D ）

http://www.chimei.com.tw/model-detail.asp?Pid=160 只有台視 HD

台畫面出問題, 但可以聽到聲音
http://images.plurk.com/6ec0b75aed8aac274156b5455cdb6557.jpg
其他 19 台都沒問題從連續畫面看起來, 猜測是 i-frame 解不出來只剩 P / B frame 跳來跳去 這也許是 封裝/壓縮 格式比較新款只支援舊款的電視機會看不到請工程部幫忙調整囉謝謝
回覆 府上台視數位 HD 收訊不好主因為電視機軟體未符合標準所致，經濟部已函請各家電廠商協助客戶更新軟體，請聯絡電視廠商派員更新軟體後即可正常收視。

116770-1 主題 反映新禾數位電視機看不到台視 HD 台。
內容 反映家中新禾數位電視機看不到台視 HD 台。(說明需洽新禾電視機更新韌體。)

【類比轉換數位宣導】
115874-1 主題 詢問類比訊號關閉來電是否會去免費安裝數位機上盒。
內容 詢問類比訊號關閉來電是否會去免費安裝數位機上盒。看到電視一直在宣傳有服務，以為打電話來就有人會去免費安裝。(家中收看第四台) (說明電視台為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。第四台收視不受影響。)

115884-1 主題 來電申請安裝數位機上盒。(新竹)
內容 來電申請安裝數位機上盒。看到電視一直在宣傳有服務，以為打電話來就有人會去免費安裝，抱怨提供 0800 電話根本沒有用。(說明電視台為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

116268-1 主題 詢問是否到府安裝數位機上盒。
內容 詢問是否到府安裝數位機上盒。(已告知沒有此服務。)

116282-1 主題 詢問家中有數位電視機安裝。

內容 詢問家中有數位電視機是否還要安裝天線。(說明需搭配數位天線方可收視。)

觀眾服務

116269-1 主題 詢問是否多了一個高畫質頻道沒有畫面。

內容 詢問是否多了一個高畫質頻道，現在為什麼沒有畫面。(已說明近日新增台視 HD 台轉播奧運賽事。)

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。