

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十八年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、臺視閱聽人服務說明　2

二、臺視九十八年八月分析報告內容簡介　3

三、臺視閱聽人意見處理程序說明　4

四、臺視服務專線、網路意見統計分析

　　臺視閱聽人意見統計資料說明　6

　　臺視九十八年八月資料統計表及圖表　7

五、九十八年八月閱聽人意見處理情形　11

六、臺視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　22

一、臺視閱聽人服務說明

臺視提供 0800-058-886 服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心，並以數位化系統擴大服務。

閱聽人的熱誠永遠是臺視成長的最大動力，閱聽人的意見是臺視品質的最佳保證，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客服熱線，而為了強化閱聽人對 0800 免付費服務電話的認知及服務功能，陸續推動下列作法：

（一）服務人員隸屬於總經理室，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於臺視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臺視 0800 免付費服務專線號碼，除了在公司網站與報紙電視節目表版面刊登之外，九十一年四月起再增加 0800 服務電話預告的播放頻率，晚上六時以後播出的各項節目結束時以字幕告知 0800 服務專線。

（四）本公司每日各節新聞結束時，皆以字幕告知 0800 服務專線，以期加深閱聽人印象，提高閱聽人與本公司溝通交流的意願。

（五）自九十一年臺視四十週年慶起，本公司對外企業形象廣告上均標示 0800 服務電話號碼，各節目對外進行宣傳活動時，在節目看板或印刷品上再註明 0800 服務電話號碼，具體落實服務閱聽人理念，這項作法持續至今。

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，交由客服人員上臺視 OA 網站完成登錄。

網站意見來源：

（一）台視全球資訊網站 意見箱

每則閱聽人意見上網分類統計，由資訊處網路組負責軟體設計，由客服人員每日上公司 OA 網站『網路意見』，對每則網站意見內容進行分派分類作業，由各部門相關業務主責同仁需在三天期限內一一回覆。

閱聽人電話及網站意見之內容，由客服人員統整和分析統計數據並製作圖表。

臺視九十八年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＋網路意見統計圖表。

◎九十八年八月閱聽人意見處理情形。

◎網站意見箱、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】

臺視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見源彙整於安全衛生組，依據日期、時間進入臺視 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之 TTV 觀眾【服務】選項下之『意見箱』張貼意見。意見訊息彙整於安全衛生組，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，客服人員在臺視 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】

週一至週五上班時間由專人接聽服務電話，服務時間為上午八時卅分至中午十二時卅分，下午一時卅分至晚間五時卅分。其它休息時間則採電話錄音，且不定時回撥監聽答錄機錄音內容，以隨時通報主管；晚間六時至十二時及星期六、日則由安全衛生組服務台輪值人員服務，能更即時反映閱聽人意見。

【閱聽人意見處理流程】

安全衛生組客服人員接到全國各地的閱聽人意見，初步記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，並呈交重大意見觀眾來電記錄表送呈副總經理、總經理、董事長核閱。

亦於本公司全球資訊網站公告「觀眾意見處理程序」http://www.ttv.com.tw/Serviceweb/ttvsuggestions/SuggestionFAQ.asp

（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、副總經理核閱重大意見記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』轉請涉及部門主管當天說明處理情形；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）安全衛生組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，送回安全衛生組，由客服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，並將會簽回來的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。

（六）安全衛生組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、臺視閱聽人服務專線＋網路意見統計分析

臺視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項臺視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國九十八年八月，來源為(一)臺視 0800 免付費服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電，(二) 臺視網站觀眾意見箱，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「網友來函」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。

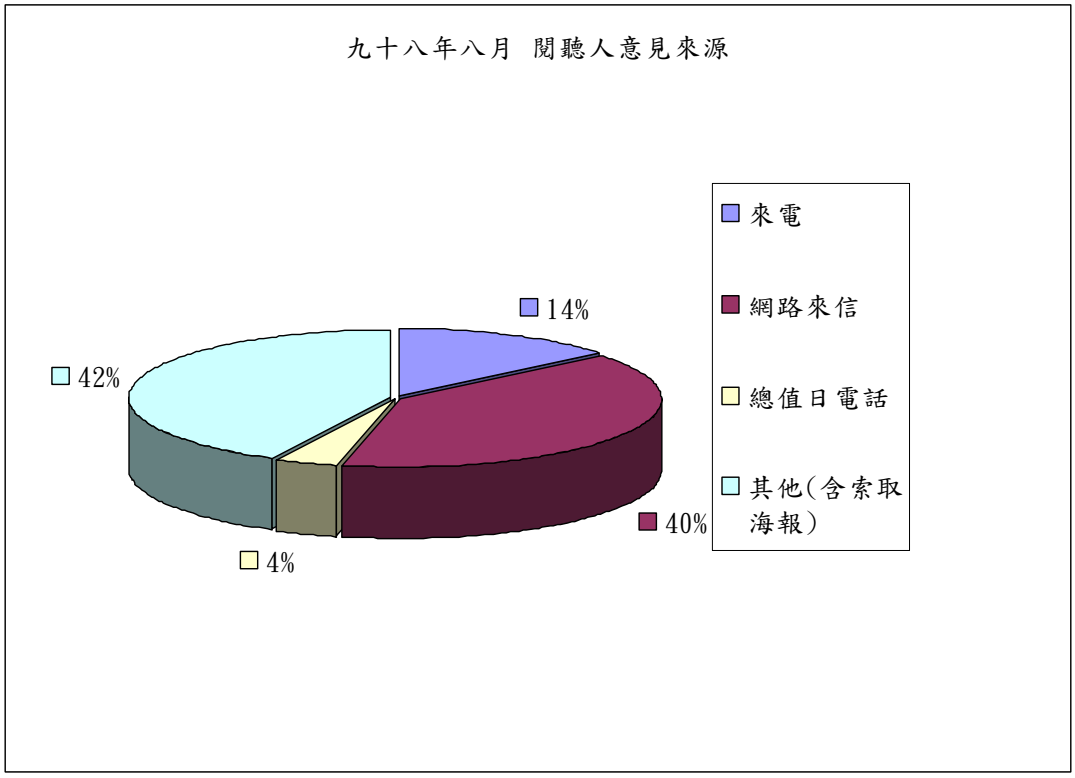
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以臺視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁臺視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十八年八月一日至八月三十一日

閱聽人來電、總值日及網路來函總件數 663 件。

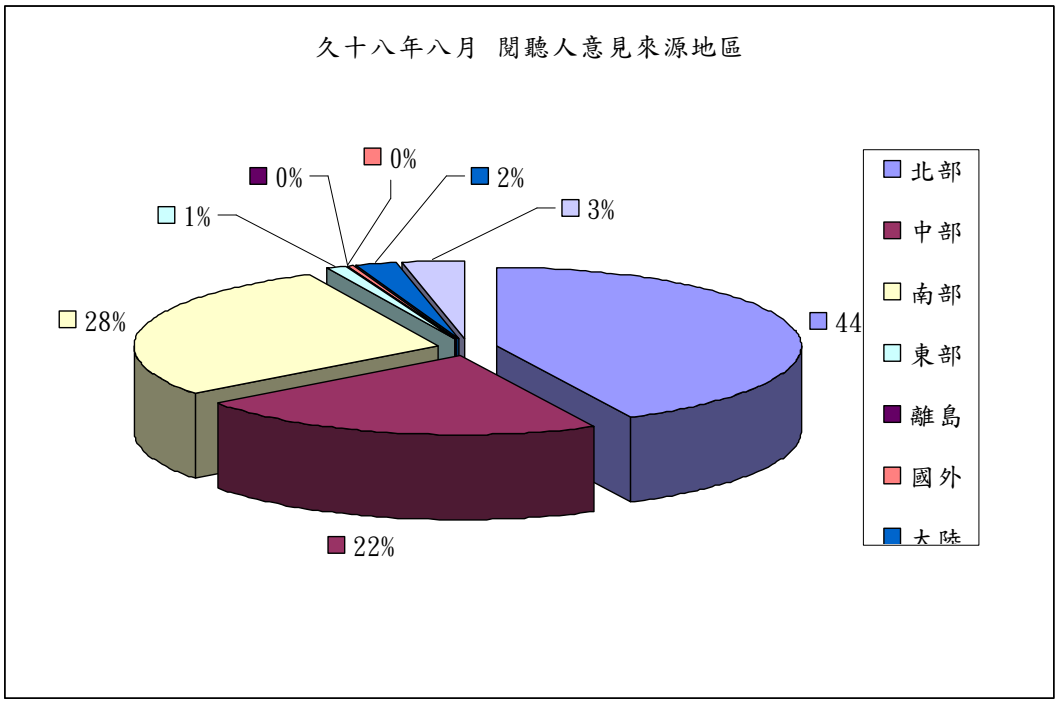
【閱聽人意見來源】

八月	來電	網路來信	總值日電話	其他（含索取海報）	合計
	93	262	27	281	663



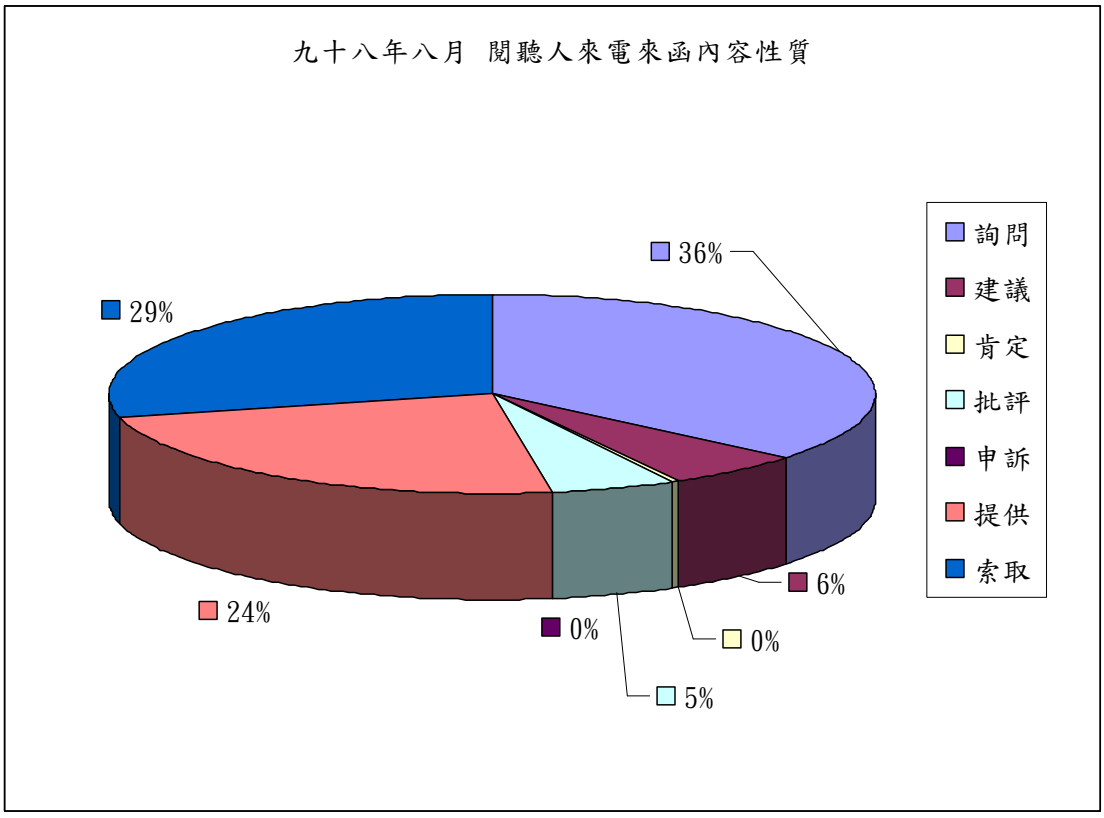
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	284	146	187	8	0	2	14	22



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	申訴	提供	索取
	240	38	2	35	0	156	192



臺視閱聽人來電來函意見資料統計

統計日期：九十八年八月一日至八月三十一日

意見涉及臺視總件數 663 件

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

九十八年八月總排行榜					
名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	傻瓜	124	第六名	晚間新聞	22
第二名	一代神相賴布衣	95	第七名	航海王	14
第三名	那一年的幸福時光	74	第八名	福氣又安康	11
第四名	熱線追蹤	58	第九名	鑽石夜總會	11
第五名	百萬主播召集令	51	第十名	百萬大歌星	9







五、臺視公司九十八年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

95158-1 主題 反映 8/8「比賽開始」連播 2 集未告知

內容 反映 8/8「比賽開始」連播 2 集沒有跑馬燈告知，令觀眾錯失完結篇的收看。

回覆 您好，8/8(六)下午連播二集『比賽開始』，本公司當日已安排跑馬燈告知觀眾。可能您錯失跑馬燈訊息。造成您的收視不便，非常抱歉。未來，本節目仍會擇期重播，也請您繼續給予支持與鼓勵。

94706-1 主題 為什麼今晚的福氣又安康不能看

內容 為什麼今晚的福氣又安康不能看，真的讓人很不爽耶即然不能看那就不要播這個福氣又安康啊~ 一個星期也才做這一個半小時，就不能看真的讓人超不爽的

回覆 您好！如果府上是以第四台提供的訊號，或是一般類比天線收看台視節目的話，台視於 98 年 8 月 2 日晚間 10 點所播出之「福氣又安康」一切正常，並沒有斷訊或停止播出的情形；不過，如果您是以中華電信 MOD 機上盒收看本節目的話，因礙於版權限制，「福氣又安康」節目並未授權於網路電視中播出，因此無法使用中華電信 MOD 收看。尚請見諒！

95358-1 主題 一代神相賴布衣

內容 〈問題一〉你們所撥出的一代神相賴布衣，怎麼只有顯示出主要演員，其他的演員怎麼都只有放一兩個，而且也放在片尾才顯示出來！其他都沒有顯示！

回覆 您好，感謝您對台視八點檔大戲「一代神相賴布衣」的支持！由於本劇在台灣播出，所以會針對台灣觀眾對演員的熟悉度顯示出主要演員，本劇中大多數的大陸演員在台灣的知名度相對比較不高，所以

沒有在片頭中顯示。對於您的建議，本公司將會審慎評估，敬請您繼續支持與鼓勵，謝謝。

【綜藝】

95520-1 主題 百萬大歌星

內容 每次看百萬大歌星,看到唱將派歌手都會被卡歌,拜託好不好!看這種節目就是要看會唱的唱阿,近找一些唱歌難聽的人來?一腳,像林志炫阿那些人,怎麼就不播多一點,他明明就唱很多首,卻被卡到剩一下下,太過分了吧!

回覆 吳先生您好： 「百萬大歌星」節目由於節目實際播出長度的限制，所以我們會針對節目內容進行適度的剪輯，去蕪存菁。這其中有許多參賽藝人的精采競賽片段，我們必須忍痛捨棄，造成您收視上的困擾，還請您千萬見諒！您的寶貴意見，我們一定會轉告製作單位改進，再次感謝您對「百萬大歌星」的支持與愛護！

95367-1 主題 超級偶像觀眾增加與流失

內容 我是一名香港人，從 6 月看過超偶 3 后，每周都看(香港的超級巨聲和亞洲聲光大道反而很少看，原因是參賽者水準較差，不夠吸引)，但現在我也不看超偶 3 了！！！超偶 3 自 5/6 月份開始，確是開始吸引較多觀眾因多名參賽者表現明顯進步，直至 8 月 PK 名師高徒獲勝時是最高點，但同日超偶的表現卻劣評如潮，相信亦是觀眾流失開始的日子。 自該日後，觀眾罵聲有增無減，連評審都發言談論，究其原因是大部份觀眾認可有實力的參賽者大部份已被淘汰，剩下來祇有倩時，俐靜兩人之爭，不看也知道每集的勝者不出兩人以外，試問還有誰可當 MVP 呢，剩下的其他 6 人(實際已知是 5 人)跟本無人可與上述兩人比較，實力相差太大，這樣怎能有吸引力呢？ 但真的差距這麼大嗎？非也，之前不是有其他參賽者取得 MVP 嗎？不是有其他參賽者取最高分嗎？不過這些有能力與上述兩人一爭的人都被淘汰掉，而且觀眾感覺被玩弄了，剩下來的跟本沒實力爭 MVP，而且一直以來都是非

常低分經常在淘汰區裡，但每次都奇蹟出現救命一樣能留到現在，一樣地在低分區打混，而節目/評審卻一次又一次被大罵，觀眾都喊跑了！ 希望最後這幾輯真能讓人感覺公正些，爭取剩下的觀眾吧！

回覆 謝謝您對節目寶貴的意見！在”超級偶像”裡除了有緊張的競賽過程及豐富的比賽項目外，製作單位更邀請到最專業的評審團隊，以最嚴謹的評選方式選出最優秀的歌唱人才，目前進入七強的參賽者個個都是經過日積月累的挑戰勝出，在本節目中可以看到參賽者一心想把歌唱好的單純，看參賽者為了追求夢想的努力，更看人才輩出時的惺惺相惜，也看舞台的殘酷，我們呈現最真實的人性反應，評審們絕不會有偏袒或護短的行為，在此非常感謝您對本公司播出節目的關注，您的建議我們將會列入評估，也請您繼續支持本公司節目。

95127-1 主題 百萬小學堂的題目解答有問題

內容 貴節目有一集請到侯昌明夫婦上節目時，考一題二年級的數學，題目是“A*B=28，B-A=3，請問 A、B 各是多少?” 算試過程：

A*B=28. B-A=3 則 B=3+A →A*(3+A)=28 →A*A+3A-28=0 →(A+7)(A-4)=0

A=-7or4 因為 B=3+A 當 A= -7, 則 B= -4 當 A=4, 則 B=7 又 A*B=28 所以 答案不只一個

回覆 您好, 感謝您對[百萬小學堂]的支持, 由於小二的數學尚未學到負數, 本題出在[小二數學], 故答案只有一個, 謝謝!

95142-1 主題 8 月 16 日晚間八點檔利菁主持的節目

內容 今晚利菁主持的節目中有幾隻狗參加比賽，其中一位小姐帶了一隻約克夏，標榜非常華貴，比人還享受，單單一個狗項鍊要 26000，提出去的 LV 狗屋要 58000，還有專屬女傭服侍，現在景氣那麼差，有多少人失業連一頓飯都吃不起，加上正值八八水災有多少人家破人亡之際，播放此節目，不知激起多少人不恥那位愛炫耀的女士， 貴台是台灣第一家電視公司，我從小就從黑白電視看到現在，盛竹如的弟弟盛

哲如還是我的同學，我想， 貴台應該好好檢討一下，那種愛炫耀、敗壞社會善良風俗的節目內容應該刪除，並希望 貴台給我一個答覆，謝謝!

回覆 謝謝您對本節目的支持與意見，本節目向來強調提供素人一個專業安全的表演平台，關於您提到８／１６播出奢華狗狗的內容部分，由於該集節目是於八八水患前所錄製的內容，如造成您觀感上的不適，我們會請製作單位於日後節目安排上加以評估慎選，我們非常重視您對於節目的意見，也希望您繼續支持我們，謝謝。

【卡通】

95255-1 主題 8 月 19 日晚間 6 點 30 分

內容 今天晚上 也就是 8/19 大約晚間 6 點 30 分台視竟然突然演出什麼 楊麗花? 總之不是原本的節目 "航海王" 就算你們要改節目也不是這樣的? 要更動節目內容 你也要通知一下? 這樣讓我們有些地方沒看到實在很氣憤... 麻煩改進好嗎?

回覆 親愛的觀眾，您好，感謝您對「航海王」的支持。經本公司查證，8 月 19 日下午 6 點 30 分，台視頻道確實播出「航海王」之卡通，並無節目異動。您表示您看到「楊麗花」之節目，該節目於下午 5 點半至 6 點半，於台視健康娛樂台播出。非常感謝您對台視頻道的支持，也敬請給與同樣的鼓勵。謝謝。

95140-1 主題 航海王恢復雙語播出

內容 為什麼航海王要取消日語的播出呢?請貴台尊重一部份需要雙語功能的觀眾

回覆 親愛的觀眾，您好，謝謝您對「航海王」的支持！經查證過後，本台該週所播出的「航海王」，是以雙聲道播出。若您發現您無法接收到副語（日語）時，有可能是系統業者並未送出雙語的訊號，煩請您向系統業者再行確認。謝謝。也敬請繼續支持台視頻道。謝謝！

95255-1 主題 8 月 19 日晚間 6 點 30 分

內容 今天晚上 也就是 8/19 大約晚間 6 點 30 分台視竟然突然演出什麼 楊麗花? 總之不是原本的節目 "航海王" 就算你們要改節目也不是這樣的? 要更動節目內容 你也要通知一下? 這樣讓我們有些地方沒看到實在很氣憤... 麻煩改進好嗎?

回覆 親愛的觀眾，您好，感謝您對「航海王」的支持。經本公司查證，8 月 19 日下午 6 點 30 分，台視頻道確實播出「航海王」之卡通，並無節目異動。您表示您看到「楊麗花」之節目，該節目於下午 5 點半至 6 點半，於台視健康娛樂台播出。非常感謝您對台視頻道的支持，也敬請給與同樣的鼓勵。謝謝。

【其它】

95373-1 主題 想看一些舊的影片

內容 您好，我們是一群 6 年級的半新新人類，在一次偶然的同事談天中，聊到了以前的好看節目時，聊到了貴台的{飛狼}和{百戰天龍}，說實在的，這 2 部片在那時我們的年代，給了我們每個假日有奢望的留在家中，希望貴台能安排時間重播這 2 部影片，謝謝

回覆 很抱歉，由於您所提到的這兩部美國影集年代久遠，而且，舊有的影集，本公司的播映權也早已到期，所以無法播出，謝謝您的意見。

95410-1 主題 韓劇傻瓜

內容 8/24 撥出的韓劇傻瓜，怎麼沒有雙語呢?一直都是國語發音?麻煩解決一下囉!!

回覆 您好！經過查證，本公司於八月二十四日晚間九點播出的韓劇「傻瓜」，由台視所送出的訊號，確定均為雙語播出（主聲道：國語，副聲道：台語）。若您府上是以第四台頻道業者提供的訊號收看電視節目，可能是因為第四台頻道業者的播映系統出現問題。煩請您與府上的第四台頻道業者洽詢。謝謝您的來信！

新聞類

95275-1 主題 主播用詞

內容 對於88水災的遺體挖掘，我不懂為何主播一定要用大體來稱呼，一般來說，大體是亡者捐贈給學術研究用的身體稱為大體，可是那些罹難者為何要被如此稱呼?那些罹難者會被捐贈給研究上嗎? 我覺得聽了很不舒服，所以想跟你們提醒一下。

回覆 謝謝您不吝指正,我們會通知記者同仁們注意.

94855-1 主題 為何氣象都沒有報溫度呢

內容 我們全家都是你們的忠實觀眾，每天總是準時收看台視晚間新聞及氣象但這兩天你們的氣象報告都沒有報溫度耶！原本以為是家人眼花沒有注意看，結果今天大家努力的看，還是沒有報氣象的溫度！軍凱每天跟您聊天氣怎麼聊到忘了報溫度！是因為軍凱很忙厚！要到非凡報新聞才沒有時間報氣象溫度嗎?

回覆 受到莫拉克颱風影響,近幾天氣象預報皆以颱風最新動態為報導重點,氣溫預報部份篇幅較小,待颱風遠離後將恢復原有播報內容.

94885-1 主題 貴台午間新聞對於曾文水庫洩洪造成下游鄉鎮淹水之報導

內容 完全誤導大眾！新聞內容指出氣象局雨量預測錯誤，下游鄉鎮淹水，肇因於曾文水庫洩洪沖垮曾文溪堤防，造成淹水。此一報導將誤導民眾將淹水原因指向水庫！事實是雨量太多，會淹水根本是天災，淹水是遲早的事情。而水庫攔蓄水量，降低洪峰，把淹水時間延後，降低淹水範圍！原本以為三台的新聞是比較客觀公正，沒想到跟第四台的新聞一樣沒知識，只是一昧誇張報導，造成恐慌。太讓我失望了

回覆 觀眾朋友您好,造成曾文溪下游鄉鎮淹水的原因,採訪記者是根據當地消防救災單位提供的訊息,水庫管理單位若有任何的意見,我們

也會採訪報導.

【新聞專題類】

94958-1 主題 感謝

內容 感謝貴司新聞人員這次不眠不休將第一手風災新聞及時轉播(熱線追蹤 88 水災特報)更希望全台人員尤其災區民眾平安 你們辛苦了 感謝你們的報導讓台灣失落已久的人心 再次沸騰

回覆 謝謝您的鼓勵,這是媒體應盡的責任.

95085-1 主題 肯定「熱線追蹤」製播八八水災特報

內容 肯定「熱線追蹤」製播八八水災特報，可以讓民眾更清楚知道災區狀況，希望下週可以持續播出八八水災特報。

94644-1 主題 熱線追蹤製作者

內容 給熱線追蹤製作者你們的網頁非常好也算漂亮但為甚麼錯誤一推呢 舉例 7/23 播出那一集,我明明看到介紹醬油的，隔天打電話問客服小姐怎麼查也查無!!想說一個小時的節目我會看錯嗎!! 今天早上發現在重播,很仔細再看一遍,我確實沒看錯,在新港飴後面有介紹一間醬油.醬油膏的. 晚上回到家上網查,才知道熱線追蹤有一個網頁,果然那網頁上看不到那間醬油的資料,卻有一間【金台灣食品行】,你們]節目裡面根本沒有介紹到【金台灣食品行】的食品,還有這一集最後介紹了苗栗聚寶網,該網頁也都沒登出!!! 你們也幫幫忙,要做就不能做好嗎,我還罵了一頓客服小姐,想說 0800 小姐竟然會不知道,原來她跟我一漾只看到網站寫的這些資料天阿你們每天直播得新聞都錯字不少了,連不是直播的熱線追蹤都東漏西漏,與其這樣你們乾脆不要弄這個網站,只是讓人抓到錯誤把柄而已 林益如主播,專業的台視新聞 加油阿 不要做個錯誤百出的東西給觀眾看

回覆 謝謝您的指正,資料會轉交相關單位

追蹤 請新聞部及資訊處協調當週播出之節目摘要及資訊，上網提供觀

眾參考時間。

94814-1 主題 颱風來襲 台視主播考試應延期

內容 颱風腳步有放慢的現象，氣象分析圖顯示八月八日上午颱風中心剛好在台灣，另外考生並不皆為台北地區的考生，請考量交通及安全問題，以及機會均等原則，八月八日筆試應延期。

回覆 由於颱風滯留，百萬主播筆試延期，延到 8 月 9 日上午 8 點半於台灣師範大學舉行，祝考試順利。

數位新聞財經生活台

94765-1 主題 反映「股市即時通」主播播報方式

內容 反映「股市即時通」11：12 正在播報的女主播不斷出現「ㄟㄟㄟ」的口語，顯的不專業。觀眾表示很肯定目前聯播非凡的財經時段，該女主播平常播報也很好，但不知道為什麼最近會出現「ㄟㄟㄟ」這樣奇怪的口語。

回覆 謝謝您的寶貴建議,我們會轉告製作單位.

網站資訊類

95137-1 主題 未更新

內容 我是台視會員，為何自 8.15 的晚間新聞不曾更新。

回覆 8/15 因播出「希望不滅守護家園八八賑災總動員」晚會，並未播出台視晚間新聞。

95534-1 主題 問題...？民調定義

內容 以下兩個網址，一個是民調已過期(上面)，一個還沒過期(下面)

韓國超人氣偶像團體 S.J.，團員裡你最喜歡誰？(過期)

http://www.ttv.com.tw/poll/poll.asp?VoteID=1229 最喜歡韓國偶

像 SUPER　JUNI(or)的哪位成員(未過期)
http://www.ttv.com.tw/poll/poll.asp?VoteID=1301 我想請問一下不是說不能重複出嗎？(規則有寫呀) 4. 新民調必須避免與「當期已出現」及「過期一個月內」的主題內容相似。 可是為啥下面的出題者就可以免除被刪除的命運.....(有比較不公平喔)！！！題目是相似的呀！！！
回覆 已處理. 管理者會不定期檢查民調, 會員如發現違規民調可使用各題的檢舉功能主動告知.

工程收視類
94758-1 主題 反映收視狀況異常。(台中縣東勢鎮)
內容 反映收視狀況異常。(台中縣東勢鎮)觀眾留言表示家中只有台視無法收看，另跟朋友借機上盒收看「傻瓜」於 21：50 時也出現停格，希望能夠改善。
回覆 一、回電張小姐，得知東勢吊神山改善站台視類比發射機故障。二、隨即轉通知該台站涂永寬管理員，請其上山撿修。並將張小姐電話告知，以便回覆確認。三、為改善台視信號源穩定度已郵寄一台數位電視機上盒供其上線備用。四、本站目前已完成數位補隙站建置，已轉告張小姐另購數位電視機上盒，收看十五個數位節目頻道。

94950-1 主題 台視數位訊號不佳
內容 台視你好我是桃園忠實觀眾,為何我所住桃園市後火車站大豐路附近,其數位訊號已近一個月收不到良好訊號,而且只有貴台訊號不佳,其他數位訊號友台都收得很好.不知為何
回覆 一、隨即回電劉先生，得知台視數位電視信號不良主因可能是共同大樓天線方位不對，已請劉先生先自行調整天線方位，並利用數位機上盒之場強讀值校正，應該可以改善收視信號強度。二、若仍有疑問歡迎電郵 yang@ttv.com.tw 本人將竭誠為你服務。

95100-1 主題 反映一般頻道及數位為頻道「航海王」無日語

內容 反映家中一般頻道及數位為頻道收看「航海王」都無法切換日語。家中為「風信有線電視」。

回覆 一、隨即去電向鳳信有線公司機房值班工程人員(潘)，得知該系統目前正做系統調整，原接收三台之無線信號源因故必須改地重新架接天線，目前暫以數位電視信號為主路，目前系統設備配接尚有些微問題，致使無法提供雙與服務，預計一二日內方可克服。二、由於吳先生未留聯絡電話，因此無法回電告知。三、已轉達鳳信有線潘先生，請其儘速完成系統轉換，若需技術支援，歡迎電郵 yang@ttv.com.tw。

95484-1 主題 雙語功能

內容 差不多自莫拉克颱風過後,一些原本是雙語播出的節目都變成無法選擇副語,請問是不是哪方面出了問題呢?也有詢問過朋友,其家裡電視也是相同狀況,且別台的雙語節目是正常的,所以排除是電視功能出問題.麻煩囉...

回覆 一、感謝您的電郵向我們反應收視問題。二、經詢問台視台東發射站值班人員，近日一切正常。三、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。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 按 6 轉工程部，將有專人為你服務，謝謝！。

95552-1 主題 抱怨無法聽到副語節目(台北縣板橋)

內容 抱怨已有一星期以上無法聽到副語節目。觀眾表示跟第四台業者「台灣數位寬頻有線電視公司系統」反映，業者告知因為更換設備無法提供雙語輸出，而台視曾答覆要提供設備協助解決，但至今尚未處理。

回覆 一、回電聯繫陳小姐，得知收視戶訊號源為有線系統業者，請其也將此問題反應給台灣數位寬頻有線電視公司系統業者（海山），依據

法規有線電視系統業者必須必載台視信號同時含雙語服務。二、本公司基於服務收視戶權益，已要求系統業者優先準備寬頻影音視訊調變器，並於 9/1 赴系統業者提供相關技術，俾利提供雙語服務。

六、臺視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留函在臺視意見箱中，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，再透過臺視意見箱公佈欄公告網友，

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



臺視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 414 的公佈內容，網友點選進入臺視公佈欄即可看到下列公告訊息。



「觀眾意見處理程序」公告網頁


臺視全球資訊網
TTV
臺視意見箱
加入台視會員／會員登入 台視首頁 台視意見箱
公佈欄 - 訊息明細
編 號 389
發表日 2008/1/15
主 題 觀眾意見處理程序
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，
靠的是觀眾的強力支援。
一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員許數的工作同仁，
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，
而非一味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，甚至牽涉到商業行為等等，
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，都將收本公司「觀眾意見處理程序」
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。
歡迎您準時收看台視頻道！
上一頁
服務電話：0800-011-515 |徵才|網站地圖|關於台視|台視位置|服務條款|廣告刊登|聯絡我們|
台北市八德路三段10號 台灣電視事業股份有限公司 版權所有
© 2007 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.