

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年六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

台視九十九年六月資料統計表及圖表　7

五、九十九年六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　21

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。

台視九十九年六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。

◎九十九年六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九十九年六月，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。

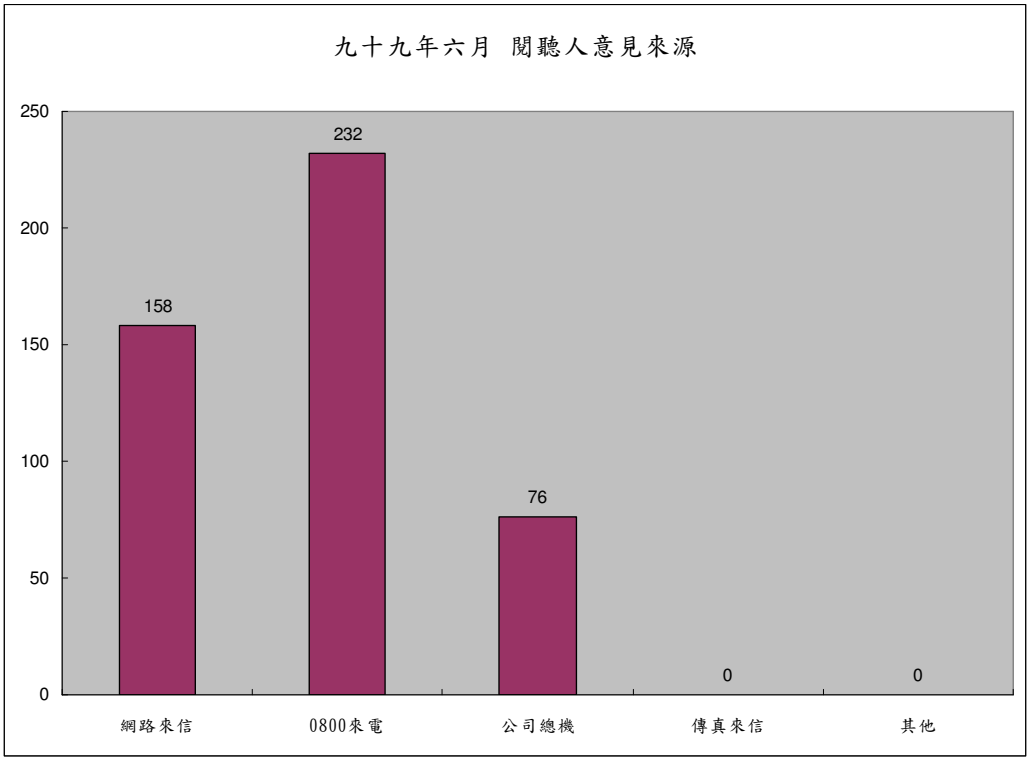
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期：九十九年六月一日至六月三十日

閱聽人意見總件數 466 件。

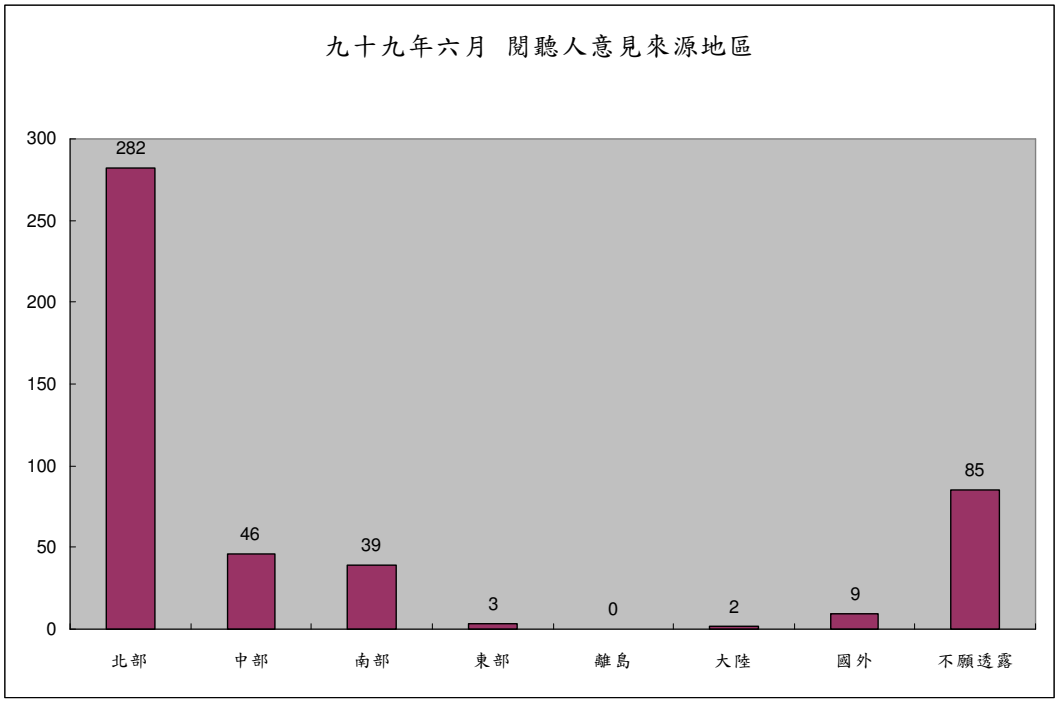
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	158	232	76	0	0



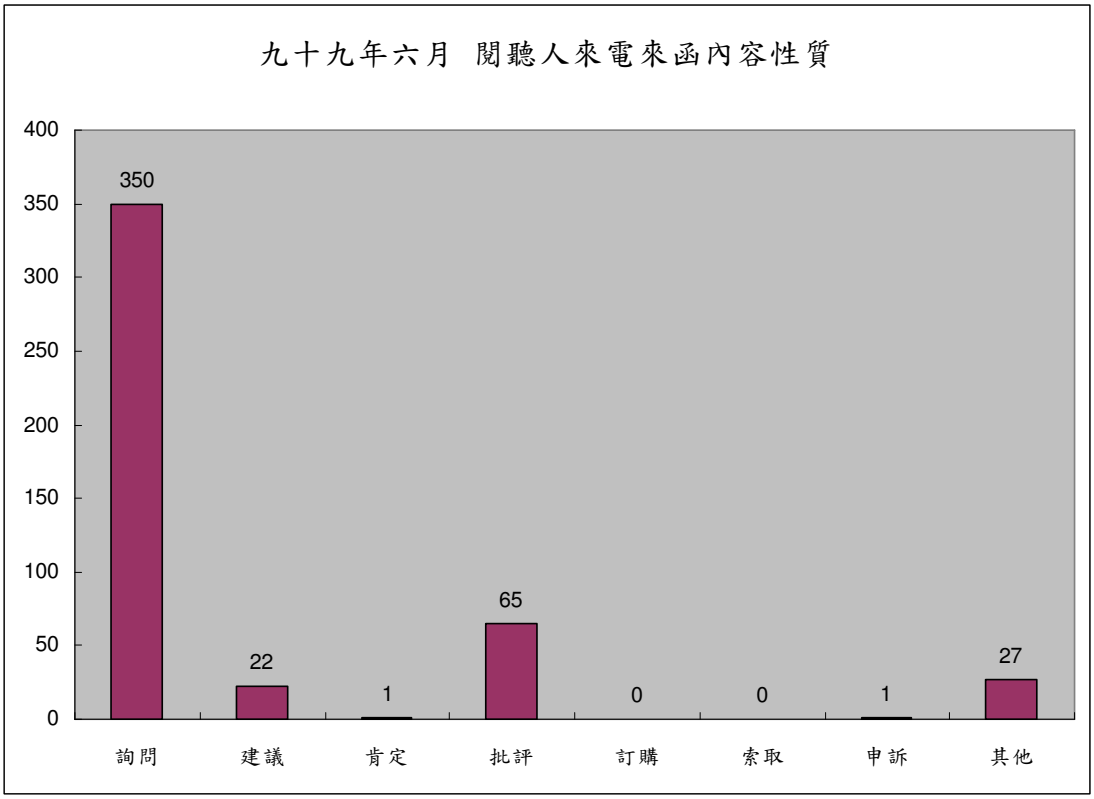
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	282	46	39	3	0	2	9	85



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	350	22	1	65	0	0	1	27



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	308	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	第 21 屆金曲獎	143	第六名	午安您好	10
第二名	熱線追蹤	95		航海王	10
第三名	晚間新聞	33	第八名	百萬小學堂	6
第四名	飯糰之家	18		偷心大聖 PS 男	6
第五名	超級偶像 SUPER IDOL	14	第十名	大理公主	5





五、台視公司九十九年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

100668-1 主題 飯糰之家淨化人心

內容 飯糰之家淨化人心最近我發現晚間有一齣非常溫馨的連續劇，現在週一到週四（週五沒有播出）晚上吃完晚餐梳洗一番後，全家圍坐一起，收看飯糰之家，成了我們最快樂的時光。原本晚間的連續劇，劇情大都不脫腥煽仇恨，連續劇如果沒有教育意義，只是一謂的打打殺殺或是勾心鬥角爭奪家產，將帶給社會大眾的是什麼後遺症？想想就不寒而慄。所以不論大人或小孩看那些連續劇簡直就是浪費時間。好不容易今天有製作單位本著良心製播深富教育意義的劇集給大眾欣賞，我非常佩服並感謝王偉忠、沈時華兩位製作人。這是一齣淚中帶笑、笑中帶淚的戲。人說演戲的是瘋子，看戲的是傻子。我寧願當傻子，現在我們家一家人都是傻子，正在接受戲劇的教化。我在學習如何當個好媳婦、好媽媽，孩子們則學習到如何當個孝順的孩子。由於編劇的功力好，所以劇情非常詼諧有趣，看不出說教的意圖，從上一代延伸到下一代有更多元的發展，但不會拖泥帶水，劇情還蠻緊湊的，所以我想此劇不會變成長壽劇，應該會見好就收。方芳、林美秀兩人分飾婆媳，彷彿在飆戲，看得真過癮。我想二人都得一座金鐘獎，也不過分。另外飾演爸爸的樊光耀也很有份量，演技一流，聽說他其實很年輕，扮演長者，還真有長者的氣勢與風範，難能可貴。其他演員

的演技也都很自然、不造作，讓人耳目一新。兒子和女兒的同學都說此劇有移風易俗、改進社會善良風氣、敦親睦鄰、扭轉不正常的價值觀、也教人樂觀認真、知足常樂等正確人生觀。所以他們都覺得收穫很多。我再次感謝此劇的所有工作人員，也希望今後電視台能多製作一些溫馨有意義的電視劇，台灣電視加油！

回覆 感謝您的回應，台視一向以製作優質的戲劇作為目標，飯糰之家未來將會越來越精采，也希望您繼續支持台視，支持優質好戲劇。

100569-1 主題 飯團之家

內容 我看友台的八點檔趁著廣告時間轉到飯團之家看了之後因為感覺鏡頭很晃動!眼睛有點不舒服! 可能我買 42 吋電視距離太近{3 公尺}???還是拍攝技巧有問題呢?或著我眼睛有問題丫??但看友台還好餒!你們比較看看吧!小小意見打擾了！！

回覆 您好，非常感謝您所提出的建議，我們將會針對您所提的意見加以檢討，謝謝。

100736-1 主題 飯糰之家劇情內容

內容 這部戲有幾位資深演員很棒, 很高興能看到他們的演出. 最近看到劇中爸爸罹患癌症, 過程卻與實際醫療差距很大. 為免給人錯誤印象, 請多做了解, 略做修正. 例如, 住院準備開刀或治療, "有些階段"是會一直有點滴注射的. 劇中"不可以吃營養食物"更是嚴重誤導. 醫界努力要改變民眾觀念, 劇中卻已經演到要"全家吃素", 陪伴"只喝精力湯"的爸爸! 不多說, 麻煩找一個專業醫生聊聊.

回覆 感謝您的糾正。民眾確實在醫療上面有許多錯誤的知識，因此在劇中呈現了這方面的現實狀況，並折衷了醫療專業提供的建議，未盡完善之處，深感抱歉。 再次謝謝您專業的意見。日後我會格外謹慎。編劇 徐譽庭。

100559-1 主題 想請問關於飯糰之家機車相關的資訊

內容 想請問一下,飯糰之家,賴雅妍在劇中所騎的機車是哪一個車款?
回覆 您好，劇中賴雅妍所騎的機車牌子為三洋，感謝您收看台視【飯糰之家】，也請您繼續支持台視節目！

100848-1 主題 大理公主
內容 請問妳們大理公主昨天播完了嗎? 11:00-12:00 這個時段 還是停播 昨天沒看到= =
回覆 您好，【大理公主】已於 6 月 16 日(星期三)播畢，自 6 月 17 日起，每週一至週五上午 11 點為您播出【2010 金曲大人物】，感謝您對台視節目的支持，謝謝。

100849-1 主題 詢問 11：00《大理公主》為何突然沒有播出
內容 詢問 11：00《大理公主》為何突然沒有播出。(已說明全劇 6/16 已播畢。)

【卡通】
101012-1 主題 爭取海賊王片尾曲
內容 你好！我希望台視在每次播完航海王時都能播放片尾曲就像是家庭教師，他每次都有片尾曲所以，拜託了！ by 航海王忠實粉絲
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的建議。經確認，現今收到日本航海王的母帶，皆無片尾曲的部分，因此目前的播出帶也並無片尾曲哦!謝謝您的來信~ 也請未來給予同樣支持與鼓勵。謝謝!~

101031-1 主題 航海王動畫問題事件
內容 在台灣星期日的航海王 6 月 13 號又重播，電影連動特別篇－出動金獅子的野心！ 那個電影連動特別篇總共 4 話，在今年 2010 年 1 月到 2 月之間就播出了，因為提早做所以原本 2010 年 6 月 13 號要播出是日本航海王動畫 430 話的被囚禁的七武海！海俠吉貝爾！，而這

禮拜 2010 年 6 月 27 日星期日航海王要播出是 431 話的被囚禁的七武海！海俠吉貝爾！這樣才對

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信。有關電影連動篇，因配合航海王電影之宣傳，本台已於一月份連續四週(1/17-2/7)播出完畢。6 月 20 日起接檔播出日本集數#430、6 月 27 日因播出「金曲獎流行類頒獎典禮」而暫停播出一次，敬請見諒。自下週 7 月 4 日起，將持續為您帶來最新一集的航海王(#431)，因此並不會重覆播放哦! 謝謝您對航海王的支持，也懇請未來給予同樣的鼓勵。謝謝。

100936-1 主題 卡通的雙語勒?

內容 最近卡通都不能轉雙語拜託請改善

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信。經與技術人員確認，每週一至週五下午的卡通皆為雙語正常播出。而若您家中有安裝第四台，且無法正常收聽雙語的話，建議您向您的第四台業者洽詢，是否雙語的訊號有正常釋出。謝謝您的來信，也懇請未來給予本台節目更多支持。謝謝。

【其他】

100895-1 主題 能否重播天龍特攻隊的影集?

內容 上次有留過一次希望重播的留言，但我可能是留錯 Email address, 再麻煩告知有沒有重播的可能，謝謝。

回覆 您好，感謝您對於台視的支持。天龍特攻隊因已無版權，恕無法安排重播，抱歉。

101114-1 主題 第 21 屆金曲獎觀後建議

內容 1. 為何紀念歌王洪一峰先生沒有邀請其未亡人參加呢? 2. 張惠妹之阿密特 其中 好膽你就來 不是方言歌曲嗎?

回覆 感謝您的建議。有關典禮節目之安排，均遵照新聞局指示辦理，當然也會參酌觀眾之意見反應。未來，也請持續給予本公司批評與指

教，以讓典禮越辦越好。謝謝。

新聞專題節目類

【新聞類】

100809-1 主題 洗衣機漏電這各報導怪怪的.

內容 洗衣機漏電 停產八年未告知　一年保固多次漏電 民眾氣憤

廠商：插座無接地線易漏電. 他在示範插頭反插會漏電.反過來就不會漏電.是因為洗衣機本身馬達線圈漏電吧.跟有沒有接地線好像沒關係.所以我覺得怪怪的.因為報導說漏電只要反過來插就不會漏電.一般民眾看電視以為這樣就可以了.這應該是錯的. 如果是馬達漏電.那位先生還是在使用一台會漏電的洗衣機.問題根本沒解決.所以你們這個報導應該要有下集才對

回覆 黃先生您好,針對您的意見與問題,謹做以下答覆: 時下一般住家插座的孔，其中一個孔比較寬是「水線」屬於低電位；另一個比較窄的孔是「火線」屬於高電位。在新式的家電中，插頭的設計也會將它作為一個寬一個窄，在插入插頭時有特定的方向，概念就像是身體的動脈與靜脈，電流從插頭的火線流經電器再流往水線。故業者的說法就是，較老舊的插座沒有寬孔與窄孔的設計，不過電器的插頭卻有水線火線的分別，該民眾將之錯置之後，電流容易造成衝突，加上該廠牌洗衣機包括外殼皆為金屬，更容易造成漏電發生。當天記者前往採訪時，民眾表示，既然身為消費者，廠商有必要解決所有使用上遇到的問題；而業者表示，是因為消費者住家建造時的設計老舊，因此新式家電在使用上也更應注意插頭的插法。記者欲澄清雙方的立場，但卻未解釋漏電原因和事後雙方協調結果，是為疏失，造成您的收看困擾敬請見諒。

100673-1 主題 新聞內容申訴

內容 您好，我是師大的學生，因為這學期修了有關媒體素養的相關課

程，知道公民有責任義務去監督媒體，我看了日前報導台師大西瓜節的新聞後覺得有些地方不太恰當，想對你們的報導提出一些問題。6／4”師大西瓜節男女同學傳情意" 一則新聞中，有報導西瓜節當天學校社團送瓜活動的畫面，尤其是有幾個”男同學送瓜給女生傳情告白”的鏡頭，旁白還配”有人求愛成功，當場成為班對”，但就我所知，那些人都是該社團的工作人員，是為配合記者採訪演才會有在宿舍前傳情的舉動的，所以說，剛剛所提到的那些畫面都是配合演出。台視新聞網中就有提供新聞編採撥製作業注意事項，於第一章的採訪現場設計畫面細條中就已明白的指出－「欲令新聞畫面活潑生動，增加報導之故事性與可看性，攝影記者得設計動感畫面，例如找人示範產品使用方式，或請受訪者表演與報導主題有關之活動。惟示範者須為當事者本人，或相關人士，或經第三者安排之非專業演出者，且不得示範連續性故事情節。」但”師大西瓜節男女同學傳情意"新聞中的內容，可以看出已經不只是找人示範、表演活動方式，是有故事情節性的喬段。況且其中拒絕男同學木瓜的女學生，在前面影片中就已經穿著西瓜衣以工作人員身分出現，這樣明顯的畫面操作模式，我想就算一般觀眾也會發現。身為知情的一名台師大學生，在看過此報導後，對新聞媒體的印象更是下降，校園新聞都可以作假情侶，那麼我們平常看到的新聞又有幾分真實性存在？因此，我想對台視新聞的此篇報導提出申訴，並希望我的意見能獲得相關單位的回應，謝謝。

回覆 呂同學您好西瓜節活動是貴校發的新聞採訪通知,由於這是貴校傳統,過去採訪時也都有不錯的效果,所以去採訪,根據記者回報今年貴校校方和學生會並沒有聯繫好,導致記者到現場學生不願意配合,後來經過校方安排,才讓記者順利拍攝,或許同學就是貴校安排,藉以宣傳貴校的傳統活動

100743-1 主題 錯字

內容 中午新聞的字幕出現錯字喔有一則男子盜刷信用卡買手機名錶的新聞名【表】應該是錶吧還是字幕上出現的名表是別的意思呢?

回覆 林小姐:謝謝您的指教,根據教育部重編國語辭典修正版「手錶」、「懷錶」;或作「表」。兩者是通用的。

【新聞專題類】

100540-1 主題 想請問貴公司節目熱線追蹤...

內容 您好,想請問 5/31 熱線追蹤-世博篇還會在哪時候重播呢?謝謝您的回覆。

回覆 周一版熱線追蹤「世博篇」重播時間:6/7 下午四點至五點

100851-1 主題 新聞節目中介紹的美食

內容 請問一下,新聞節目中常介紹的美食資訊要去哪邊尋找呢?台視網站上有提供這些資訊嗎?

回覆 黃小姐您可以上台視網站 http://www.ttv.com.tw/點選週四版熱線追蹤節目,裡面提供了各集美食資訊。

101005-1 主題 是否有販售「發現新台幣」的 VCD/DVD

內容 您好～我是學校老師,想購買「發現新台幣」的公播版影片,作為上課的教材,不知是否有販賣,價格是多少錢?

回覆 親愛的觀眾,您好。有關「發現新台幣」公播版購買部分,請洽台視文化詢問。謝謝。台視文化 2578-5078

工程收視類

101040-1 主題 金曲獎聲音忽大忽小

內容 拜託台視 電視播出來的聲音忽大忽小 聽得很難過ㄟ

回覆 感謝您的電郵,有關金曲獎轉播的品質及聲音忽大忽小乙事,我們將虛心檢討改進,感恩。

100519-1 主題 反應「台視三台」數位電視完全無訊號

內容 你好: 我位於台北市北投區復興四路一帶,2010/05/31 PM 10:30 以後，欲收看「台視三台」數位電視，有時畫面一片漆黑，完全無訊號，有時畫面、聲音碎裂不完整，而其他 12 台數位電視則皆收視正常，有試過調整天線方向，但完全無效。 疑似台北市北投區之發射台故障，請速檢修並回覆之，謝謝。

回覆 一、6/1 下午派人到站，確認五家數位發射皆正常。二、由於各家頻道不同，致使電波接收場強略有不同，請務必安裝室外型天線，方可確保接收信號強度穩定度。三、感謝您的電郵反應，爾後可來電 02-27758888 轉 237 專人為您服務。

100654-1 主題 電視收訊不佳

內容 您好!最近剛搬到土城福祥街的某公寓大樓,發現貴台和其他無線三台收訊皆不是很好,電視畫面不太清晰,能否派人協助處理呢? 謝謝~

回覆 一、6/9 11:15 隨即回電戴小姐，得知家中無線類比信號不良，已請其先向該大樓管理員反應，如何配接方可正常接收。二、由於土城地區收視類比電視鬼影較多，已建議增購數位機上盒收視數位無線十五個節目信號較穩定。三、若仍有疑問，請電郵 yang@ttv.com.tw 或撥打 02-27758888 轉 237 專人為你服務。

網站資訊類

100989-1 主題 查詢台視財經電視台網址

內容 在美國我可以在網路上收看到台視財經電視台嗎?

回覆 很抱歉，台視網站並未提供網路直播的功能。

101131-1 主題 「飯糰之家粉絲團活動」

內容 我有參加「飯糰之家粉絲團活動」手機吊飾..但朋友一直要幫我

投票.但一直找不到投票的地方.請問是否有什麼問題嗎? 謝謝
回覆 您必須在登入Facebook的狀態下至活動首頁,如已加入活動, 就會看到在您的圖示區有一個"宣傳"的功能, 點選宣傳將訊息發佈到您的Facebook塗鴉牆讓好友點選投票就可以了.

101136-1 主題 詢問《飯糰之家》粉絲團團愛網路活動投票辦法
內容 詢問《飯糰之家》粉絲團團愛網路活動投票辦法。觀眾表示始終無法投給在排行榜中的朋友，請回電說明。
回覆 已回電。您必須在登入Facebook的狀態下至活動首頁,如已加入活動, 就會看到在您的圖示區有一個"宣傳"的功能, 點選宣傳將訊息發佈到您的Facebook塗鴉牆讓好友點選投票就可以了.

觀眾服務
100523-1 主題 請問偷心大聖PS男珍藏版限量海報還有嗎?
內容 請問一下偷心大聖PS男珍藏版限量海報還有嗎? 因為沒寫結束期,今天才看到已經結束了. 不知道還有沒有剩,請回信,謝謝.
回覆 您好: 感謝您對台視戲劇的支持,「偷心大聖PS男」的海報還可以索取，歡迎您寄回郵信封來索取。 感謝您的來函公共事務室 敬覆

100567-1 主題 想請問一下參觀攝影
內容 您好，我們是一個高中大眾傳播性質的社團，我們希望 能有時間去參觀 攝影棚及攝影時，請問，有什麼資格是我們需要的嘛？！還有，我們是否要提出申請，如果要 該如何提出呢？ 抱歉打擾您的時間，謝謝您得解惑。
回覆 您好: 本公司目前暫未開放一般參訪業務,造成不便,惠請見諒,謝謝。 歡迎您報名《百萬小學堂》、《鑽石夜總會》、《百萬大歌星》等節目錄影，報名方式請撥打02-2528-6596洽詢製作單位。 感謝您對台視的支持公共事務室 敬覆

100538-1 主題 金曲獎

內容 請問一下金曲獎抽到的套票一定要本人去領嗎？還是說有正本的身份證就可以呢？

回覆 原則上，我們是以公布的中獎名單資料與身分證明正本為認證基準。若有代領行為，代領者需持代領者身分證明正本及中獎者身分證明正本進行領取。

100547-1 主題 索票問題

內容 請問當天在國父紀念館索票時出示的身分證件一定要是身份證嗎?? 如果沒有身分證 那健保卡可以代替嗎??

回覆 原則上，我們是以公布的中獎名單資料與身分證明正本為認證基準。若有代領行為，代領者需持代領者身分證明正本及中獎者身分證明正本進行領取。

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 450 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	450
發表日	2010/5/9
主　題	歡迎索取「偷心大聖PS男」珍藏版限量海報
內　容	「偷心大聖PS男」珍藏版限量海報開放索取!(只有一款60 X 42公分) 索取本公司海報注意事項： 部分節目提供限量海報，歡迎您「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 ※「親臨」請至台視公司一樓大廳右側服務台，像服務人員索取。（每人每次限索取1張） ※「回郵信封」索取海報一張回郵七元，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。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱

公佈欄 - 訊息明細

編　號	389
發表日	2008/1/15
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、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，隔日呈交副總經理、總經理、董事長核閱。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或第二天回覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理，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』轉請涉及部門主管說明處理情形。