

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四年一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

台視一百零四年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年一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，台視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。

台視一百零四年一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。

◎一百零四年一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。

各項意見來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八時，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】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、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，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示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未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）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相關訊息，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，並將會簽後的每則閱聽人意見，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。

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一百零四年一月，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: 一百零四年一月一日至一月三十一日

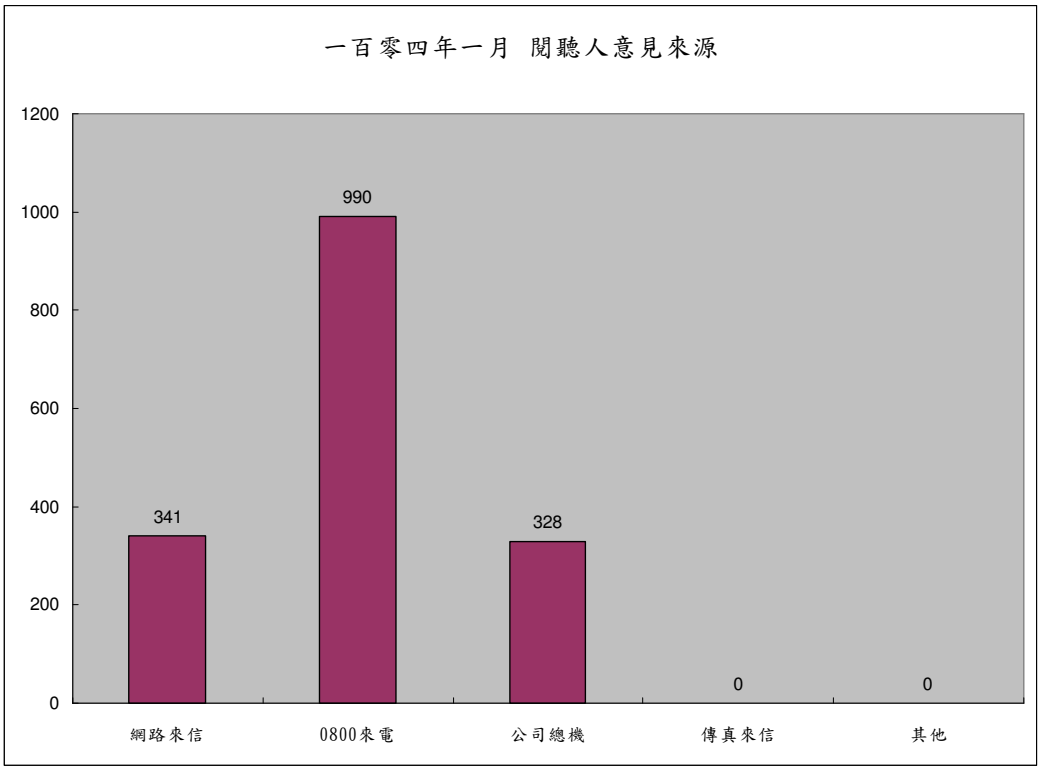
閱聽人意見總件數 1659 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

一月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	台視國際台
	1587	21	43	8	0

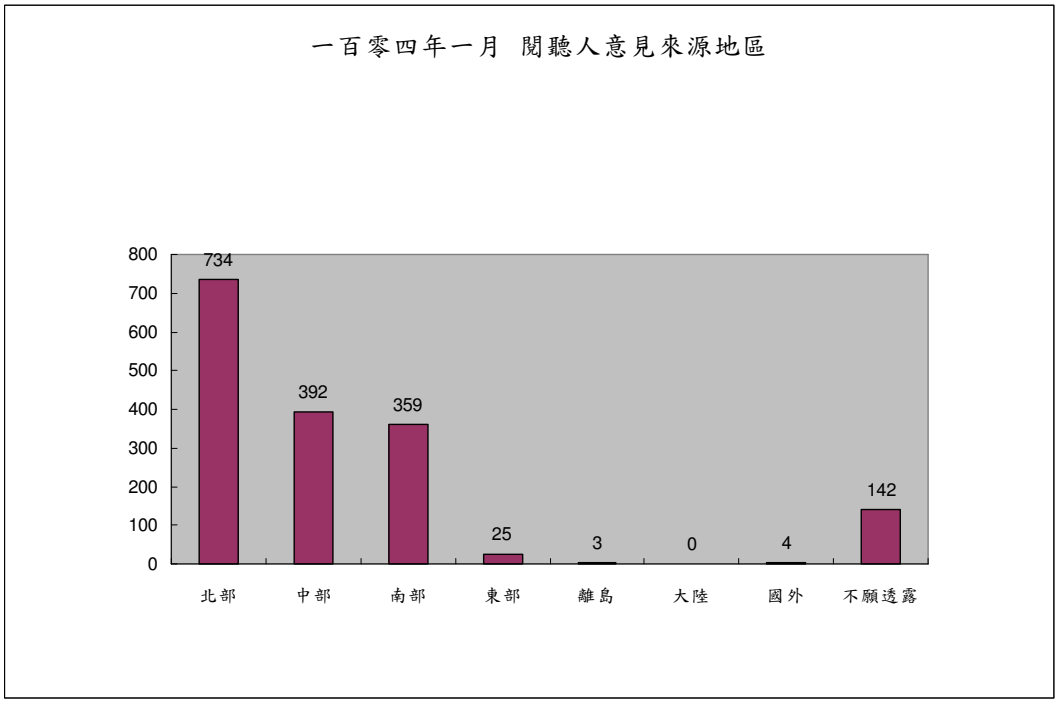
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	341	990	328	0	0



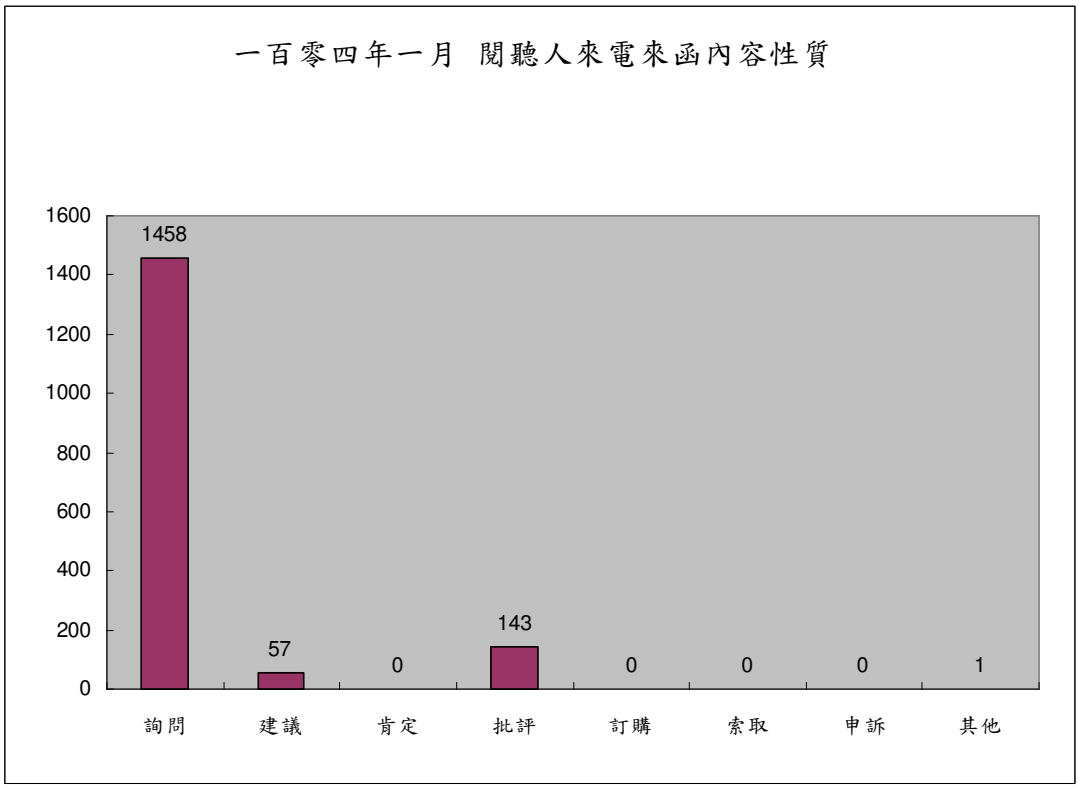
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	734	392	359	25	3	0	4	142



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	1458	57	0	143	0	0	0	1



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	1318	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	2015 超級巨星 紅白藝能大賞	243	第六名	尋找台灣感動力	12
第二名	美食好簡單	25	第七名	股市即時通	11
第三名	女王的密室	17	第八名	Super Star 我要當歌手	10
第四名	晚間新聞	16	第九名	錢線百分百	9
第五名	維也納新年音樂會	14	第十名	午安您好	8



五、台視公司一百零四年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

132192-1 主題 詢問《夫妻那些事》為何沒播出。

內容 詢問《夫妻那些事》為何沒播出。(告知 1/1 全劇播畢。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/5 下午 03:25:00 地區 台北市

133242-1 主題 詢問《芳草碧連天》片頭曲曲名及演唱人。

內容 詢問《芳草碧連天》片頭曲曲名及演唱人。(告知「花園」洪瑞襄。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/27 下午 03:28:00 地區 台北市

133291-1 主題 詢問《新世界》粉絲見面會活動時間地點。

內容 詢問《新世界》粉絲見面會活動時間地點。(告知 1/31 下午 13:30 新光三越桃園站前店。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/30 下午 05:29:00 地區 桃園縣

【社教】

132401-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓王健宇、羅明宇聯絡方式。

內容 詢問《健康好簡單》來賓王健宇、羅明宇聯絡方式。(告知診所電話 02-25032633、02-28261345。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/1/7 下午 03:10:00 地區 不願透露

132830-1 主題 詢問 1/13《360 行向前衝》介紹『豆皮』業者資訊。

內容 詢問 1/13《360 行向前衝》介紹『豆皮』業者資訊。(告知電話 07-6810402。登錄 OA 節目部。)

張貼者 張小姐 張貼日期 2015/1/14 下午 03:20:00 地區 高雄市

【卡通】

133251-1 主題 我們這一家的畫面

內容 請問一下，台視【我們這一家】的150集後的集數，可以不要有上下黑邊（Letterbox），希望是不要有上下黑邊（Letterbox），希望台視能給個答覆。

回覆 貴收視戶您好: 感謝您對台視【我們這一家】的支持 經查目前播出段落內容 由台視發送之訊號皆為16:9標準HD規格，並未加上黑框 若您收看的畫面出現上下黑框，應為訊號經壓縮後結果 可直接洽詢府上安裝機上盒之電視系統業者 敬請持續鎖定台視頻道精彩動畫。

張貼者 楊柏宣 張貼日期 2015/1/28 上午 06:53:00 地區 桃園縣

【特別節目】

131564-1 主題 詢問《2015維也納新年音樂會》播出時間。

內容 詢問《2015維也納新年音樂會》播出時間。(已告知。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/1 下午 06:02:00 地區 台北市

131626-1 主題 詢問節目

內容 你好: 昨天錯過了維也納新年音樂會十點的重播 請問還會再重播嗎,會的話是何時?

回覆 江小姐您好：剛才回電給您未接，因此以mail回覆您的問題。維也納新年音樂會本公司只剩一次播權將安排於農曆春節期間於財經台播出。屆時可上台視官網查詢節目表，以利收看。謝謝您對台視的支持！

張貼者 江小姐 張貼日期 2015/1/2 下午 08:03:00 地區 雲林縣

132918-1 主題 第87屆奧斯卡金像獎頒獎典禮是哪個頻道
內容 請問貴臺今年將播出的第87屆奧斯卡金像獎頒獎典禮是在四個頻道（台視主頻、台視新聞台、台視財經台、台視綜合台）之中的哪個頻道播出？
回覆 貴收視戶您好: 第87屆奧斯卡金像獎頒獎典禮 將於2/23(一)早上8點於台視主頻全球同步LIVE轉播 當天晚間9點中文字幕全程重播 敬請鎖定收看。
張貼者 徐文 張貼日期 2015/1/16 下午 08:57:00 地區 新北市

新聞專題節目類
【新聞類】
132011-1 主題 請回電告知1/4《晚間新聞》報導『不怕高熱量 韓式烤雞口感似酥脆炸雞』店家資訊。
內容 請回電告知1/4《晚間新聞》報導『不怕高熱量 韓式烤雞口感似酥脆炸雞』店家資訊。(ENPS採訪內容無資訊。登錄OA請新聞部自行回電。)
回覆 <復興南路1段107巷5弄6號02 2778 3325烤頂雞>
張貼者 胡小姐 張貼日期 2015/1/4 下午 07:54:00 地區 台北市

132179-1 主題 詢問1/4《晚間新聞》『不怕高熱量 韓式烤雞口感似酥脆炸雞』店家。
內容 詢問1/4《晚間新聞》『不怕高熱量 韓式烤雞口感似酥脆炸雞』店家。(告知電話02-27783325。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/5 上午 11:46:00 地區 台北市

132480-1 主題 詢問1/8《午安您好》報導『書香美食相伴 圖書館引進數位餐廳』店家資訊。
內容 詢問1/8《午安您好》報導『書香美食相伴 圖書館引進數位餐廳』

店家資訊。(告知台中國立圖書館。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/8 下午 02:53:00 地區 台北市

132749-1 主題 請回電告知1/13《台視10新聞》報導『家傳好味道 純手工臘肉月營收30萬』店家資訊。
內容 請回電告知1/13《台視10新聞》報導『家傳好味道 純手工臘肉月營收30萬』店家資訊。
回覆 告知臘肉達人的 業者:李元培 電話:0938186128 一四 仁愛市場 二 華榮市場 三日 光復市場 五 東門市場 六 白蘭市場 上午 0600-1300
張貼者 陳小姐 張貼日期 2015/1/13 上午 10:41:00 地區 台南市

132760-1 主題 詢問1/10新聞報導『絲瓜小籠湯包傳三代 皮薄汁多又鮮甜』店家資訊。
內容 詢問1/10新聞報導『絲瓜小籠湯包傳三代 皮薄汁多又鮮甜』店家資訊。(告知電話02-23973522。)
張貼者 黃小姐 張貼日期 2015/1/13 下午 01:36:00 地區 台北市

132888-1 主題 詢問1/15《晚間新聞》報導『30萬顆氣球特展 大小朋友搶合照樂翻天』業者。
內容 詢問1/15《晚間新聞》報導『30萬顆氣球特展 大小朋友搶合照樂翻天』業者。(ENPS採訪內容無資訊。網路查詢後告知士林科教館。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/16 上午 09:54:00 地區 台北市

132970-1 主題 詢問晚間新聞報導螃蟹海鮮鍋地點。
內容 詢問晚間新聞報導螃蟹海鮮鍋地點。(總值日員：已告知02-25153519。)
張貼者 吳先生 張貼日期 2015/1/18 下午 07:58:00 地區 台北市

133044-1 主題 詢問 1/18《晚間新聞》報導『不吃禽類改海鮮 沙公蟹火鍋滿足饕客胃』業者。
內容 詢問 1/18《晚間新聞》報導『不吃禽類改海鮮 沙公蟹火鍋滿足饕客胃』業者。(告知電話 02-25153519。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/1/21 上午 09:59:00 地區 台北市

133234-1 主題 詢問 1/23 報導『桃李櫻互相爭艷 南投 3 花齊開美景醉人』地點。
內容 詢問 1/23 報導『桃李櫻互相爭艷 南投 3 花齊開美景醉人』地點。(告知南投信義鄉草坪頭。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/27 上午 10:40:00 地區 高雄市

133263-1 主題 詢問 1/25《晚間新聞》報導『60 盎司戰斧牛排』店家。
內容 詢問 1/25《晚間新聞》報導『60 盎司戰斧牛排 重量級美味吃飽飽』店家。(告知電話 02-89786068。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/1/28 下午 04:14:00 地區 新竹縣市

【專題】
132168-1 主題 詢問財經台《熱線追蹤》報導『芋粿』店家資訊。
內容 詢問財經台《熱線追蹤》報導『芋粿』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 02-29928796。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/5 下午 02:18:00 地區 台北市

數位財經台
132690-1 主題 詢問 1/2 財經台《台灣真善美》報導『香檬』店家資訊。
內容 詢問 1/2 財經台《台灣真善美》報導『香檬』店家資訊。收視方

式-數位天線。(告知電話 08-7796206。)
張貼者 彭先生 張貼日期 2015/1/12 下午 02:03:00 地區 花蓮縣

132851-1 主題 詢問財經台《錢線百分百》播出時段。
內容 詢問財經台《錢線百分百》播出時段。收視方式-MOD。(告知當晚 21：53 首播隔日 06：40 重播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/15 上午 09:47:00 地區 彰化縣

133139-1 主題 請回電告知財經台《股市即時通》背景音樂為何。
內容 請回電告知財經台《股市即時通》背景音樂為何。觀眾表示很喜歡這首音樂。(登錄 OA 新聞部回覆。)
回覆 財經台《股市即時通》的背景音樂為 DeWolfe 音樂資料庫中 CD 編號 DWCD0140 中的第八首音樂, 曲名叫作《 Free the Spirit 》, DeWolfe 音樂資料庫並無單獨販售, 但是相關的音樂資料目前均可以在網路公開查詢,相關的音樂連結如下:
http://www.dewolfemusic.com/search.php#!/?code=4QYwOB&id=1453401 1/23 下午去電無人接聽, 將再打電話回覆, 另發簡訊通知
張貼者 吳小姐 張貼日期 2015/1/23 下午 02:15:00 地區 不願透露

數位綜合台
133215-1 主題 詢問綜合台《非凡大探索》報導『蛋包飯』店家資訊。
內容 詢問綜合台《非凡大探索》報導『蛋包飯』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知中原夜市馥香蛋包飯。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/26 下午 02:30:00 地區 桃園縣

工程收視類
131711-1 主題 反映看不到台視主頻道。(無 HD)。
內容 反映看不到台視主頻道。無線機上盒收視戶(無 HD)。(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。)

張貼者 許小姐 張貼日期 2015/1/2 下午 08:20:00 地區 桃園縣

131802-1 主題 反映看不到台視主頻道。(有 HD)。
內容 反映看不到台視主頻道。無線機上盒收視戶(有 HD)。(告知進行重新掃描以利收視。)
張貼者 許小姐 張貼日期 2015/1/3 下午 08:29:00 地區 桃園縣

132312-1 主題 台視主台
內容 已更新,但依舊無法收看,之前都看的到,自貴公司再次變更後,主頻道完全不能看,影像呈現模糊的公視 HD,聲音卻是...,如果是電視問題,那為何中視,華視及公視的 HD 收的到,是否貴公司頻率沒用好,導致被蓋台
回覆 透過電郵回覆。 一、為配合 NCC 從 104 年元旦起 HD 與 SD 確實分頻政策,台視主頻「臺灣電視台」自 103 年 12 月 29 日起,已升規為 HD 畫質,請先將原頻道刪除後再重新掃描府上的機上盒或電視機,如果您原先電視機(或機上盒)只能收到無線電視 SD 畫質 15 台,請購買 HD 機上盒或電視機,即可收看唯一主頻採 HD 高畫質播出的「臺灣電視台」,及其他無線 4 個 HD 高畫質與 15 個 SD 頻道。 二、若只有台視數位 HD 收訊不好,或被 FSTV 台或華視台嚴重干擾,只要向原購買商家要求免費韌體更新即可收看 大同機種可向大同 3C 商店接洽,或電洽 0800-052-666 大通電子 04-7633961 BENQ 機種可置 BENQ 官網下載更新,或電洽 0800-027-427 奇美機種可置官網下載更新,或電洽 0800-663-000 禾聯電視 電洽 0800-667-999 Toshiba 要找 新禾 0800-678-678 聲寶 電洽 0800-005-438 三、若仍有疑問歡迎電郵 yang@ttv.com.tw 反映。
張貼者 張巧欣 張貼日期 2015/1/6 下午 02:52:00 地區 桃園縣

132351-1 主題 訊號不良
內容 我家的液晶電視,從 103 年底至今掃描過 N 次了!台視新聞台,

財經台...都能正常收看，唯獨台視綜合台不能看，到底是怎回事？要處理多久？錯過很多好戲了！:-(

回覆 透過電郵回覆。 一、為配合 NCC 從 104 年元旦起 HD 與 SD 確實分頻政策，台視主頻「臺灣電視台」自 103 年 12 月 29 日起，已升規為 HD 畫質，請先將台視原頻道刪除後再重新掃描府上的機上盒或電視機，如果您原先電視機(或機上盒)只能收到無線電視 SD 畫質 15 台，請購買 HD 機上盒或電視機，即可收看唯一主頻採 HD 高畫質播出的「臺灣電視台」，及其他無線 4 個 HD 高畫質與 15 個 SD 頻道。 二、民國 97 年 5 月 15 日起公視 HIHD 頻道推出試播，101 年 7 月 24 日正式開播，接著於 101 年 7 月底其他四家無線商業電視台推出 HD 頻道。101 年 1 月 1 日起經濟部不再核發 SD 商品檢驗證書，101 年起出廠電視限高畫質。 三、隨著科技進步，與 NCC 法規的調整後，日後有機會可再增加高畫質播出。 四、我們還是誠懇希望貴府能換購一台數位 HD 機上盒(2000 元以內)，畢竟台視是一家優質的電視台，同時友台日後也有機會做相同變更。 五、若只有台視數位 HD 收訊不好，或被 FSTV 台或華視台嚴重干擾，只要向原購買商家要求免費韌體更新即可收看 大同機種可向大同 3C 商店接洽，或電洽 0800-052-666 大通電子 04-7633961 BENQ 機種可置 BENQ 官網下載更新，或電洽 0800-027-427 奇美機種可置官網下載更新，或電洽 0800-663-000 禾聯電視 電洽 0800-667-999 Toshiba 要找 新禾 0800-678-678 聲寶 電洽 0800-005-438 六、若仍有疑問歡迎電郵 yang@ttv.com.tw 反映。

張貼者 蔡小姐 張貼日期 2015/1/6 下午 07:43:00 地區 台中市

132049-1 主題 我家電視今天看不到台視

內容 電視只出現 MPEG4 音頻 以前都看得到,請問是怎麼了

回覆 無 HD,(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。(說明台視致力提供大眾更佳節目品質，全面 HD 化會是未來趨勢。

張貼者 Jane 張貼日期 2015/1/4 下午 10:27:00 地區 台中市

132926-1 主題 看不到台視

內容 桃園中壢市同慶路與中原大學附近，數位電視台視顯示服務不可用，大約有三週了，新聞台、財經台、綜合台都看得到，可否麻煩檢查一下

回覆 已回覆。 一、為配合NCC 從104年元旦起HD與SD確實分頻政策，台視主頻「臺灣電視台」自103年12月29日起，已升規為HD畫質，請先將原頻道刪除後再重新掃描府上的機上盒或電視機，如果您原先電視機(或機上盒)只能收到無線電視SD畫質15台，請購買HD機上盒或電視機，即可收看唯一主頻採HD高畫質播出的「臺灣電視台」，及其他無線4個HD高畫質與15個SD頻道。 二、民國97年5月15日起公視HIHD頻道推出試播，101年7月24日正式開播，接著於101年7月底其他四家無線商業電視台推出HD頻道。101年1月1日起經濟部不再核發SD商品檢驗證書，101年起出廠電視限高畫質。 三、隨著科技進步，與NCC法規的調整後，日後有機會可再增加高畫質播出。四、我們還是誠懇希望貴府能換購一台數位HD機上盒(2000元以內)，畢竟台視是一家優質的電視台，同時友台日後也有機會做相同變更。五、若只有台視數位HD收訊不好，或被FSTV台或華視台嚴重干擾，只要向原購買商家要求免費韌體更新即可收看 大同機種可向大同3C商店接洽，或電洽0800-052-666 大通電子04-7633961 BENQ機種可置BENQ官網下載更新，或電洽0800-027-427 奇美機種可置官網下載更新，或電洽0800-663-000 禾聯電視 電洽 0800-667-999 Toshiba要找 新禾 0800-678-678 聲寶 電洽 0800-005-438 六、若仍有疑問歡迎電郵yang@ttv.com.tw反映。

張貼者 廖秀莉 張貼日期 2015/1/17 下午 06:22:00 地區 桃園縣

觀眾服務

132595-1 主題 2015紅白大賞

內容 不好意思請問一下今年紅白大賞一樣會開放排後補的民眾

嗎？？ 謝謝
回覆 相關事項會公布在2015超級巨星紅白藝能大賞官網
www.ttv.com.tw/drama14/RedWhite/
張貼者 楊佳華 張貼日期 2015/1/10 下午 03:08:00 地區 彰化縣

132693-1 主題 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知有官網公佈的「喝生活飲料抽紅白門票」活動。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/12 上午 10:40:00 地區 台北市

132754-1 主題 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》喝飲料中獎取票資格。
內容 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》喝飲料發票中獎領票時可否只有發票。(告知憑「有效發票正本明細」都要有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/13 上午 11:24:00 地區 桃園縣

132867-1 主題 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》補位方式。
內容 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》補位位置區域。(告知依現場安排沒有固定區域。)
張貼者 藍小姐 張貼日期 2015/1/15 下午 03:10:00 地區 台南市

133065-1 主題 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》喝飲料中獎取票資格。
內容 詢問《2015超級巨星紅白藝能大賞》喝飲料發票中獎1/24可否於19：00後取票。(告知取票時間為15:00起至17:00前，逾時未領取者，視同自動棄權。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/1/21 下午 03:58:00 地區 新北市

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。