

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年八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

台視九十九年八月資料統計表及圖表　7

五、九十九年八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　23

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。

台視九十九年八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。

◎九十九年八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八月，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。

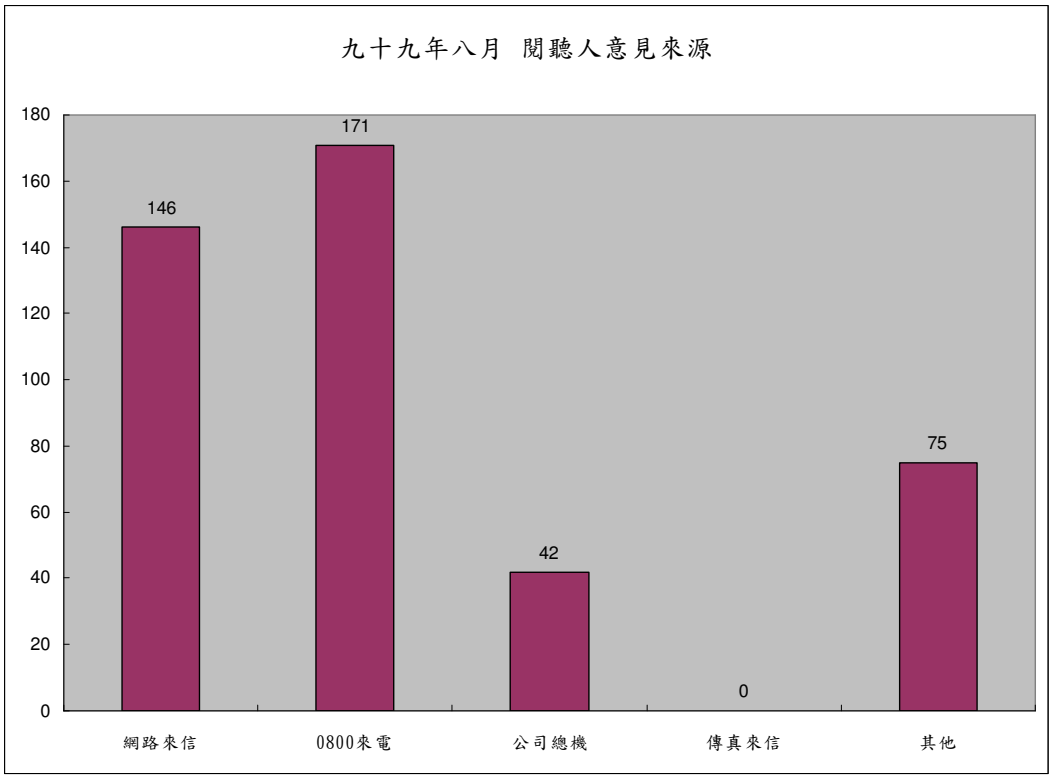
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年八月一日至八月三十一日

閱聽人意見總件數 434 件。

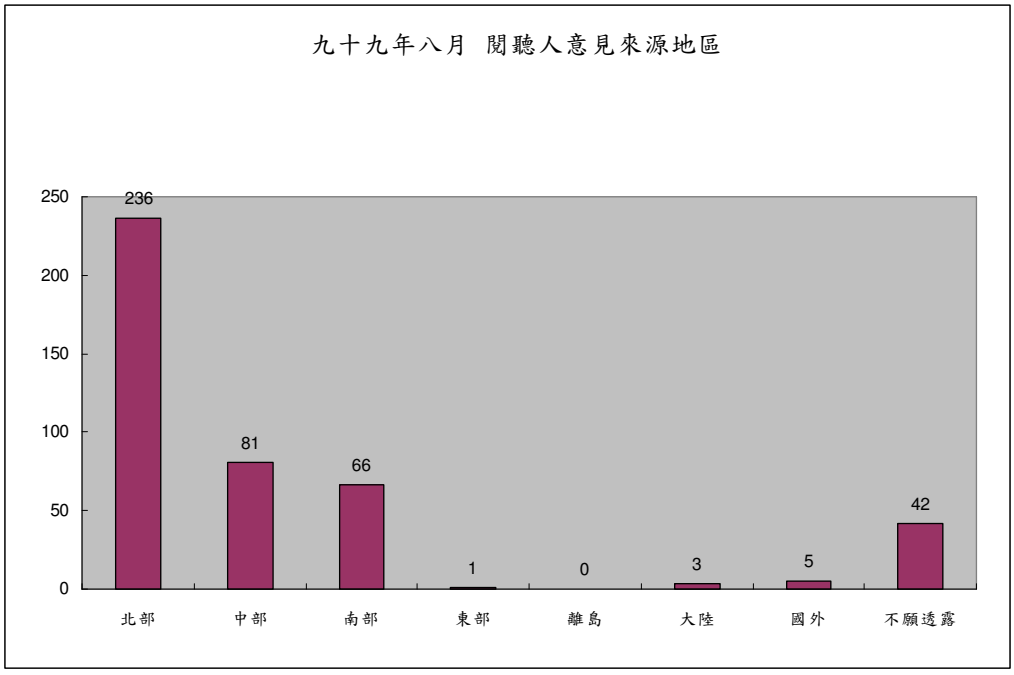
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	146	171	42	0	75



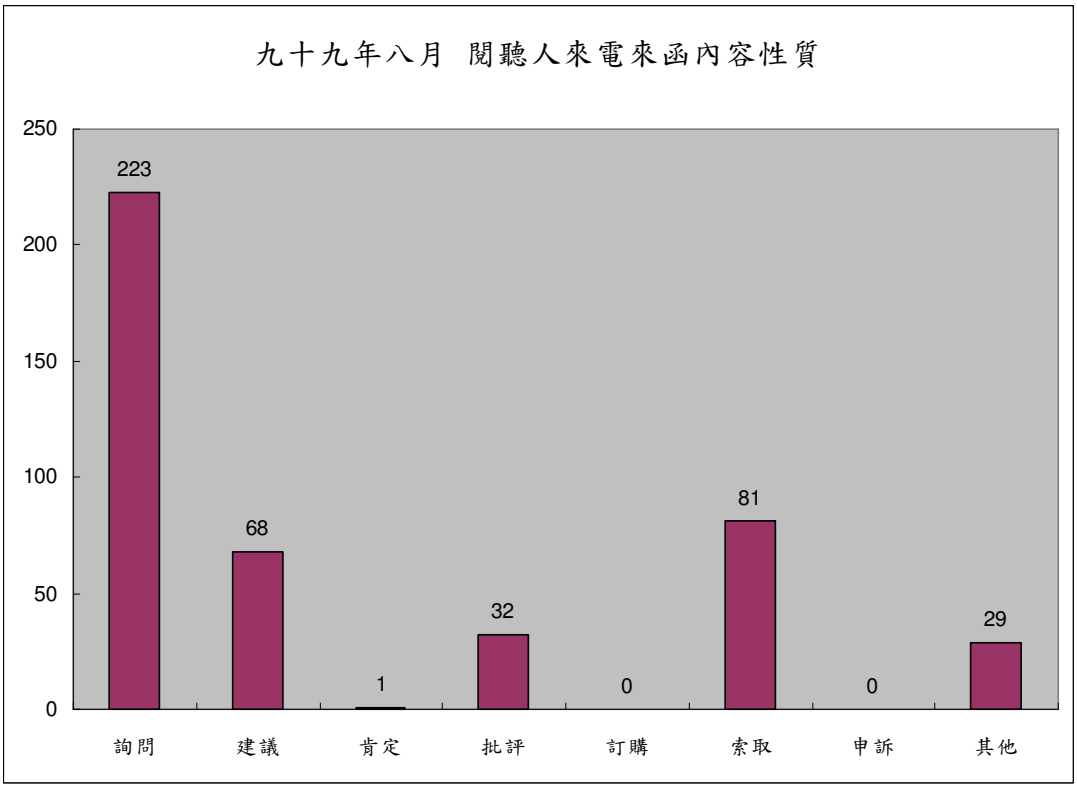
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	236	81	66	1	0	3	5	42



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	223	68	1	32	0	81	0	29



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	288	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	飯糰之家	79	第六名	鑽石夜總會	12
第二名	熱線追蹤	75	第七名	家庭教師	8
第三名	倪亞達	23		偷心大聖 PS 男	8
第四名	晚間新聞	21	第十名	百萬大歌星	6
第五名	健康早點名	19		快樂 every day	6







五、台視公司九十九年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

101564-1 主題 演員

內容 飯糰之家劇中黃佳燕是誰扮演

回覆 感謝您的詢問，該劇黃佳燕一角是由「方宥心」所飾，請您繼續支持飯糰之家，謝謝。

101600-1 主題 飯團之家

內容 飯團之家關爸關奶，關太的技真的很好，布景也非常的用心，非常有家的感覺。 但可不可以關家演員們在不要穿鞋或穿家居鞋呢，不然的覺得很不真耶。 像 49 集關爸穿皮鞋去雪莉房間; 還有先前每集雪莉在家也穿布鞋，越看越怪耶。 就每次感動到一半又被敲醒的感覺

回覆 謝謝您寶貴的意見，這部份我們會轉告製作單位改進，也請您繼續支持飯糰之家，謝謝。

101921-1 主題 關於 飯糰之家 DVD 31 集至 60 集 part2

內容 建議台視可以收錄飯糰之家開播前播出那四集精彩的幕後特輯搶先看。 當然之前播出郝市長的幕後花絮也希望收錄～可以讓飯糰迷收藏完整版的飯糰之家。 當然希望價格跟第一套 750 元一樣，不要調高價錢 1-60 集剛好 1500 元,雖然有比光陰的故事貴一點,但很有收藏價值!!

回覆 謝謝您寶貴的意見，這部份我們會請專人予以評估，謝謝，也請您繼續支持我們。

101939-1 主題 有要飯團之家續集嗎? 向日劇一樣有續集

內容 我的構想 雪莉到日本 珍妮當媽媽 強尼上大學或被象重當明星之類的 都有各自的挫折迷惘 但最終不忘記 家 這故事好好看 希望

能在看到一部好的電視劇
回覆 謝謝您對飯糰之家的愛護，您的建議我們會予以評估，非常感謝，請您繼續支持台視。

101683-1 主題 飯糰之家有納粹標誌
內容 您好,我是飯糰之家的忠實觀眾,在第五十集,強尼打電話給小綠姊的背景中,看到一個掛在牆上的書包上有納粹的標誌,為何會容許這個標誌出現呢?這是一齣優質戲劇,出現這麼一個極端的符號,恐怕會誤導大眾.煩請稍微留意,謝謝.
回覆 您好，首先非常感謝您對台視【飯糰之家】的支持與鼓勵！關於您所描述強尼書包上的符號，其實是佛教的標誌，並非納粹的標誌。但非常感謝您的建言，我們會更加注意節目內容的細節，避免引起不必要的誤會，也請您週一至週四晚間 8 點，鎖定台視【飯糰之家】，謝謝！

102051-1 主題 戲劇的問題
內容 客服妳們好我想請問一個問題就是妳們之前的飯糰之家結束是否能在播出像這個家庭的故事給我們看呢謝謝我最不喜歡武俠片喔我喜歡溫新家裡的片子呢？還有楊千霈主演的我的完美情人是什麼時間播呢？謝謝
回覆 謝謝您對飯糰之家的喜愛，未來本公司將會繼續以製作優質、溫暖的戲劇為目標，未來戲劇的上檔時間目前還在評估，請您繼續支持台視的節目，謝謝。

102097-1 主題 希望能再製作類似飯糰之家之優質好戲
內容 台視公司,您們好: 飯糰之家風光落幕了,真的是一部優質好戲,劇情圍繞在一家人,真的是令人感動,雖然中段的時候,劇情發展令觀眾詬病,但整體來講就是好看,謝謝台視! 最近看了一部新加坡戲劇-快樂一家,劇情也是圍繞一家人,以父親為主軸,替兒女們排解任何的問

題,劇情非常生活化,真的是太好看了,可以稱為新加坡版的飯糰之家,以前對新加坡戲劇沒什麼印象,無意間看到這部,的確是太棒了,尤其是戲中飾演父親的演員,把好爸爸的形象演活了,不輸給樊光耀,原本以為他是新加坡演員,後來才知道他是港星,查了名字也才知道叫何貴林,之後把他之前演的港劇也看了一些,比較有名的就是梁朝偉版的倚天屠龍記裏飾演奸角陳友諒,那時的他好年輕,可能在港劇中常演奸人,所以一臉奸詐,跟現在差好多,可是隨著年齡的增長,也多了歷練,現在一臉好爸爸樣,慈眉善目,有時會想,我也有這種爸爸該有多好. 近幾年,他似乎已淡出香港演藝圈,而往內地及星馬發展,看了快樂一家好喜歡他並成為他的影迷,喜歡這種以家庭為主軸的戲劇,希望台視能再製作類似飯糰之家之優質好戲,台視之前不是有時都會邀請一些港星參與戲劇的演出,如劉丹.曾江.劉松仁.黃一秋等人,希望有機會能邀請何貴林大叔參與台灣戲劇的演出,儘管他在台的知名度不高,但是只要看過這齣新加坡戲劇-快樂一家,相信對他的演出一定會留下深刻的印象,而且相信他的國語應該也不是問題,由衷的感謝!謝謝!!!!!!!!!!! 忠實觀眾:小乖

回覆 感謝您熱情支持飯糰之家，收到觀眾的鼓勵是我們製作好戲的最大動力，台視公司將會秉持製作優質戲劇的信念，繼續製作適合闔家觀賞的作品。您寶貴的建議我們將請專人評估，未來也也請您繼續支持台視，再次謝謝您的留言。

102093-1 主題 70 年代八點檔

內容 請問，有關貴台於 70 年代所播送之八點檔如「我心深處」、「萬世師表」等，是否有製作 DVD 可以購買，謝謝

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。有關「我心深處」及「萬世師表」兩部戲，經了解，本公司並未出版 DVD 發行。再次謝謝您的支持。也懇請未來給予支持與鼓勵，謝謝。

【綜藝】

101933-1 主題 讚美《超級偶像 SUPER IDOL》內容

內容 讚美《超級偶像 SUPER IDOL》做的非常好每週必看，評審非常公正，希望繼續保持做出優質節目。(回覆：感謝觀眾支持肯定。)

102078-1 主題 反映 8/27《百萬小學堂》答案有誤。

內容 反映 8/27《百萬小學堂》答案有誤。觀眾表示解題時說到今年 4 月發行的 10 元硬幣人頭像是蔣經國不正確，因為她手上就有新的 10 元硬幣是蔣渭水。(經查詢已說明蔣渭水硬幣為 8/5 發行與本題目 4 月發不同。轉節目部參考。)

【卡通】

101596-1 主題 魯夫的海賊船改名了？

內容 今天看台視播出時魯夫之外的其他人搶到海賊旗時騙人布說快回到"太陽號" 我是沒有每一集都看啦但是如果我沒記錯的話應該是叫做"千陽號"吧（是艾斯巴古取的名字歐）

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信。我們已將您的意見，轉向片商及製作公司做進一步的確認與處理。非常感謝您對航海王的支持，也請未來給予同樣的支持與鼓勵。

101658-1 主題 卡通沒雙語

內容 最近卡通航海王的主副聲道都是中文配音，日文原音都不見了，偏偏畫面右上還打上雙語播出的字樣，到底是怎麼回事？我問外縣市的朋友，他們也說沒有日文原音，那就跟有線電視業者沒關係了。

回覆 一、邱小姐您好，感謝您的電郵向我們反應收視問題。二、經確認台視卡通航海王雙語播出訊號，一切正常。三、貴府為有線電視收視戶，建議將其意見反映給有線電視業者。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 按 6 轉工程部，24H 將有專人為您服

務。

101686-1 主題 副語

內容 請問為什麼最近台視卡通沒有日文副語了呢?

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。本台卡通的雙語訊號是正常運作的狀態哦!若您有副語收視的困擾，而家裡也有安裝第四台的話，建議您直接向當地的系統業務詢問，是否台視副語的訊號有正常釋出。再次謝謝您的來信，也請您未來給予同樣的支持與鼓勵。謝謝。

101806-1 主題 家庭教師第二次廣告時間

內容 台視,可不可以請你們廢掉家庭教師第二次的廣告時間,跟日本TV TOKYO 一樣只有一個廣告時間?因為你們常常在切第二次廣告時間時,都切的亂七八糟,不是在主角們在講話時切掉,不然就是在配樂播到一半時切掉，像你們在 8/14 號的家庭教師就是在音樂播到一半時切掉，所以可不可以請你們跟 TV TOKYO 一樣留下一次廣告時間,這樣家叫迷也會看的比較開心啊!!

回覆 親愛的觀眾，您好，謝謝您的來信。本公司於廣告的安排，須配合主管機關的規定，無法自信隨意增減，希望您能諒解。謝謝。在此感謝您對本台節目家庭教師的支持,也請未來給予同樣的指教與支持。

102007-1 主題 反映卡通《航海王》第十季沒有更換片頭曲。

內容 反映卡通《航海王》第十季沒有更換片頭曲。觀眾表示之前換季都有換曲，為什麼第十季不更換。(感謝觀眾支持。轉請節目部參考。)

回覆 親愛的觀眾，您好：本公司於製作「航海王」播帶時，為能完整呈現日本最新一季的航海王，一律依日本所提供之母帶，並不會隨意更換片頭曲。再次謝謝謝您的意見，也請未來給予同樣支持與鼓勵。謝謝。

新聞專題節目類

【新聞類】

101578-1 主題 希望台視能播出台語新聞

內容 希望台視能播出台語新聞。(總值日員：轉請新聞部參考)

回覆 賴先生您好:謝謝您寶貴的意見，有關製播台語新聞，新聞部考量人力運作，現階段暫不考慮，未來將再做評估!

101608-1 主題 詢問7/31「晚間新聞」報導『優格冰淇淋火紅低卡名人最愛』業者。

內容 詢問7/31「晚間新聞」報導『優格冰淇淋火紅低卡名人最愛 百分百零脂肪白玉麻糬最熱賣』業者。(已告知觀眾電話02-8772-6632)

101676-1 主題 再次來電希望播出台語新聞。

內容 再次來電希望盡快決定安排播出台語新聞。(感謝觀眾建議。轉請新聞部參考。)

回覆 賴先生您好:現階段暫無製播台語新聞，敬請見諒!

101752-1 主題 您好~對於有失公平的報導

內容 您好~ 有關於"榮光教會"的新聞這是對於榮光教會眾會友有失公平的報導不得因某離開教會的會友挾怨報復的誣控而播報有失公平的新聞~少數人的不實指控~ 導是損失榮光教會上千人的權益~ 請貴公司給予一個真實的報導~ 這是全台灣民眾及榮光教會上千會友的心願!謝謝您

回覆 吳小姐您好：我們並未報導此則新聞!

101682-1 主題 台視新聞部收

內容 我是台中的觀眾朋友阿，在這還是希望能夠做台語的新聞出來，讓觀眾我有台語新聞可以收看，節目方面也是一樣，台語節目能夠多一點，不要因為現代社會文化的改變，就都沒有台語了

回覆 賴先生您好：目前暫不考慮製播台語新聞，敬請見諒!

101801-1 主題 新聞內容
內容 星期六晚上我一看七點的晚間新聞，第一個竟然是又發生火災了...這種的新聞很多很多了..請多報一點國際新聞，或是有關文藝、科技的,不重要的新聞太多了,每次看新聞部到 2 分鐘就很想轉台....還有啊，別再介紹啥無聊的美食或是哪裡又在撿便宜了，沒告知地點商家有何用，根本是充時數的新聞嘛。60%以上都是本島小新聞... 台灣以海島立足，應多接收國際視野，加強本土認知，發覺社會的小角落，但哪一家發生火災，哪裡有小偷，哪裡小狗到處亂跑真的一點也不重要!
回覆 謝謝您的建議,美食和特價會無法告知地點,是 ncc 有規定,避免新聞廣告化,如果您需要相關資訊,可以打電話到新聞部查詢,我們會提供給您資料;另有關國際新聞部份,我們會在新聞當中增加比例,謝謝您的寶貴意見

101828-1 主題 請問台視晚上氣象所撥的背景歌是什麼歌啊?
內容 請問台視晚上氣象所撥的背景歌是什麼歌啊?可以跟我說歌名嗎?我在 99.8.16 日晚上看台視新聞所聽到的!謝拉 !!
回覆 歌手:小野麗莎歌名:左岸香頌專輯中最後的華爾茲

102045-1 主題 想請問關於新聞報導的店家
內容 想請問台視看到的新聞標題是"創意日式燒肉 西門町殺出血路百道中式料理 麻而不辣賣翻天" 這間店的店名還是網址 可以告訴我嗎?? 對這間店蠻有興趣的 所以想問問看 是否有資料謝謝
回覆 您好,這間店的電話號碼是 23116266 您可以打電話去詢問

102106-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『御申圓上海料理』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『御申圓上海料理』店家資訊。(已告知

觀眾電話（03）535-2880。）

【新聞專題類】

101942-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『青山農場』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『青山農場』店家資訊。(已告知觀眾電話（089）781-677。）

101582-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『珍悅港式點心坊 塔美爾異國風』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『珍悅港式點心坊 塔美爾異國風』店家資訊。(已告知觀眾電話（03）531-2321（02）2362-9538)

101678-1 主題 為何貴台的節目熱線追蹤沒有提供網路視頻供瀏覽?
內容 找遍貴公司整個網頁就是沒有有關熱線追蹤的重撥網路視頻等等 很多東西是會過目即忘的 拍的這麼好 內容豐富 為何不弄個線上重撥視頻等等的? 你們可能說這會妨礙到版權等等的? 試問都趕撥出來電視撥了 還在驚什麼 況且很多單元都是擷取其他節目或其他視頻拿過來重新剪輯 字幕都還要 其他台的MARK都還要霧化 馬賽克處裡這到底是在幹什麼 我們想自己上網找相關訊息也找不出個所以然 訊息 線索都給你們封住了? 拍個好節目之後 不是拍拍屁股走人就好了ㄟ
回覆 吳先生您好,熱線追蹤無法提供網路視頻,是因為有些畫面有版權問題,無法由我們任意上網提供資訊,請您諒解,如果您對節目資訊有何意見或疑問,您可以來電台視新聞部,我們將誠摯的為您服務,也請您持續鎖定熱線追蹤節目

101769-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『東京風料理』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『東京風料理』店家資訊。(已告知觀眾

電話（02）2558-3056。）

101905-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『東京風料理 波士頓派大碗公什錦麵』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『東京風料理 波士頓派大碗公什錦麵』店家資訊。（已告知觀眾電話（02）2558-3056（03）334-5914（02）2892-2207。）

102028-1 主題 節目問題
內容 您好!原本於每週三的熱線追蹤，改變到星期日上午播出的國際熱線節目，我想請問是否會有重播的時段呢? 另外因原週四的熱線追蹤已改到週三首播，也於週日重播了。那是否可以把國際熱線的重播改到週三下午? 麻煩您回覆了，謝謝您!
回覆 感謝您支持週日上午 10:30 播出的「國際熱線」。目前排定的主頻重播時段為次週四 0900 及 16:00，台視財經台(數位接收)重播時段則為次週四 06:00/19:00 及次週六 18:00。歡迎您選擇方便的時段收看，謝謝。

健康娛樂台
101587-1 主題 詢問健康娛樂台《美食達人》食譜取得方式。
內容 詢問健康娛樂台《美食達人》食譜取得方式。（已告知可洽詢台視文化。）

工程收視類
101640-1 主題 收視不良
內容 貴公司數位電視台收訊常常都會斷訊,而且幾乎是每天,起先以為是電視的問題,可是別台都不會,麻煩請貴公司改善.

回覆 一、首先感謝您對台視節目的關心與支持二、8/5 15:50~16:30 多次回電皆無人接聽。三、經查公司播出一切正常且三義與大湖轉播站近日也皆正常。四、貴府可能是使用傳統三合一天線接收數位電視信號，建議改裝設數位電視專用 UHF 室外天線，將可提升數位電視收視品質。五、若還有任何疑問歡迎您來電（02）27758888 按 6 轉工程部，24H 將有專人為您服務。

101659-1 主題 台視數位頻道訊號微弱

內容 敬啟者您好： 我居住於宜蘭縣冬山鄉，常常訊號微弱甚至無法收視台視的數位頻道，不知究竟是何原因，我使用的是架設於屋頂的大型天線，是否為宜蘭的發射台緣故，相關問題煩請處理，謝謝！

回覆 一、8/6 16:25 回電王先生，得知目前使用傳統三合一天線接收數位電視信號，建議改裝設數位電視專用 UHF 室外天線，並將機上盒重新掃描頻率後，應可改善數位電視收視問題。二、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 按 6 轉工程部，24H 將有專人為您服務。

101888-1 主題 數位電視傳送的對時資料不正確

內容 隱藏在台視數位電視廣播訊號中的對時資料比標準時間快了大約 19 秒.除了民視快 35 秒之外,其他各台都準確.

回覆 一、比對 117 電話語音報時系統，台視約略慢 2 秒，華視約略慢 2 秒，中視約略慢 2 秒，公視約略慢 3 秒，民視約略慢 40 秒。二、數位電視是利用數位編碼壓縮後再傳輸發射出去，各家電視機上盒收到信號後再解碼出畫面呈現，之間一定存在時間秒差異。三、時間誤差若在 3 秒內應屬合理範圍，民視時間慢 40 秒差異較大。四、數位電視之時間僅可參考用，並不適宜精確對時。

102059-1 主題 數位電視收視問題

內容 台視公司您好最近家中數位機上盒 15 台頻道中僅台視 3 台頻道

無法收看，訊號全無其他電視台皆可正常收視（我這裡位於板橋市大智街）不知是否為貴台訊號問題抑或其他因素可否給予告知感謝您的幫忙

回覆 一、隨即回電，得知其住宅為五樓公寓，家住 2 樓，天線架設在樓頂，近一個月來台視數位信號不良無法收視。研判信號可能受附近新高樓建築物所阻擋。建議陳先生先重新調整天線方位及檢查纜線，應可改善。二、若仍有疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 專人為你服務。

網站資訊類

101613-1 主題 發現..民調中心....憂心

內容 對頻道商而言，官方網站是形象的入口延伸， 更是所有節目訊息的行銷基地與評價回饋平台。 敝人乃貴頻道長期擁護者，經常矚目貴公司發展細節。 惟 八月二日瀏覽貴網站發現， 民調中心(不知何時增設之功能)專頁之偏漏，恐損及貴公司長期建立之專業、客觀與審慎形象。 官網設立『民調中心』的確為網站之功能性與可看性增色不少。只是缺憾如下： 1‧話題由網友開版雖是特色，卻未能確保提問之品質，例 http://www.ttv.com.tw/poll/poll.asp?VoteID=1793 所設計之訪題內容不完整(母親節、父親節、中秋節....選項在哪裡？)此種民調如何反應真正的民意？沒有可信度，網友會重複參與或瀏覽？ 2‧訪題沒有針對結果進行資料分析，就絕對沒有代表性。 看不到支持對象的年齡、性別、學歷....等等的比例統計資料，就如同看到一隻只露出象腿的林旺。事實不存在，也是個失真的假象。 3‧民調專頁下方的聲明文字，『台視民調的題目、選項皆由台視網站會員設計出題，台視僅提供功能平台，民調內容非本台立場』。這樣的聲明或許可以省去許多的問題，當然也確立了民調中心惟一的娛樂價值。這樣的結果是台視想要的嗎？可惜呀！ “因為愛‧所以關心”^^

回覆 非常感謝您的意見與關心。台視民調是一個簡易的網路民調平

台，當初設立的初衷，主要是看到許多網友在台視影視論壇中使用討論的方式，進行相關議題的民調投票，所以提供網友一個投票的機制功能，方便來台視的網友，發起一些議題性的民調投票。在此，再次感謝您撥冗提議，謝謝!!

觀眾服務

101844-1 主題 飯糰之家

內容 我想索取飯糰之家的海報不知道還有沒有喔

回覆 您好 感謝您對台視戲劇的支持，海報還有喔。《飯糰之家》海報數量有限送完為止，歡迎您盡快來索取。 感謝您的來函台視 觀眾服務 敬覆

101873-1 主題 飯糰之家

內容 想請問一下飯糰之家勿海報要去哪裡索取因為我住南部也不知道要去哪裡索取

回覆 您好： 感謝您對台視戲劇的支持，《飯糰之家》海報索取方式可以「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 詳細說明請參閱公佈欄。 http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx 海報數量有限，送完為止喔! 感謝您的來函觀眾服務 敬覆

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 452 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	452
發表日	2010/8/6
主　題	歡迎高雄 台北現場索取《倪亞達》限量海報
內　容	《倪亞達》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。 （每人每次限索取1張） ※「親臨」 一、台視公司一樓大廳右側服務台，向服務人員索取。地址：台北市八德路三段十號。 二、高雄南部中心領取。地址：高雄市民權一路34號22樓之4。 ※「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。