

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年十一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年十一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

　　台視九十九年十一月資料統計表及圖表　7

五、九十九年十一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　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,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。

台視九十九年十一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。

◎九十九年十一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十一月，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。

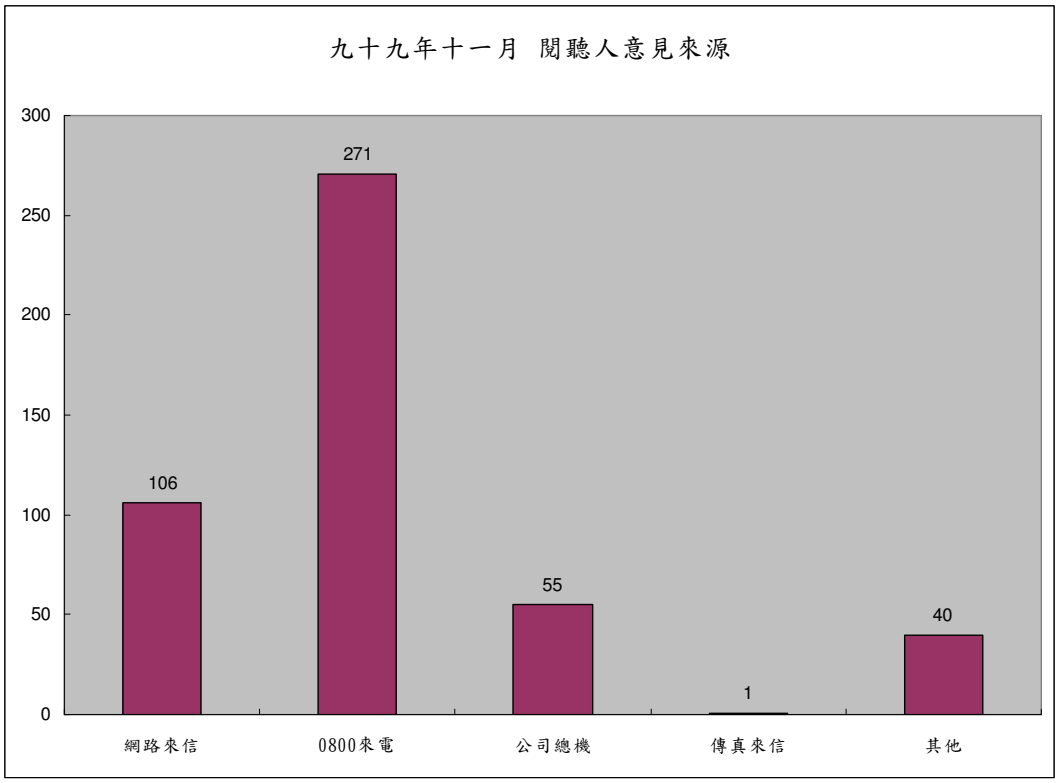
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年十一月一日至十一月三十日

閱聽人意見總件數 473 件。

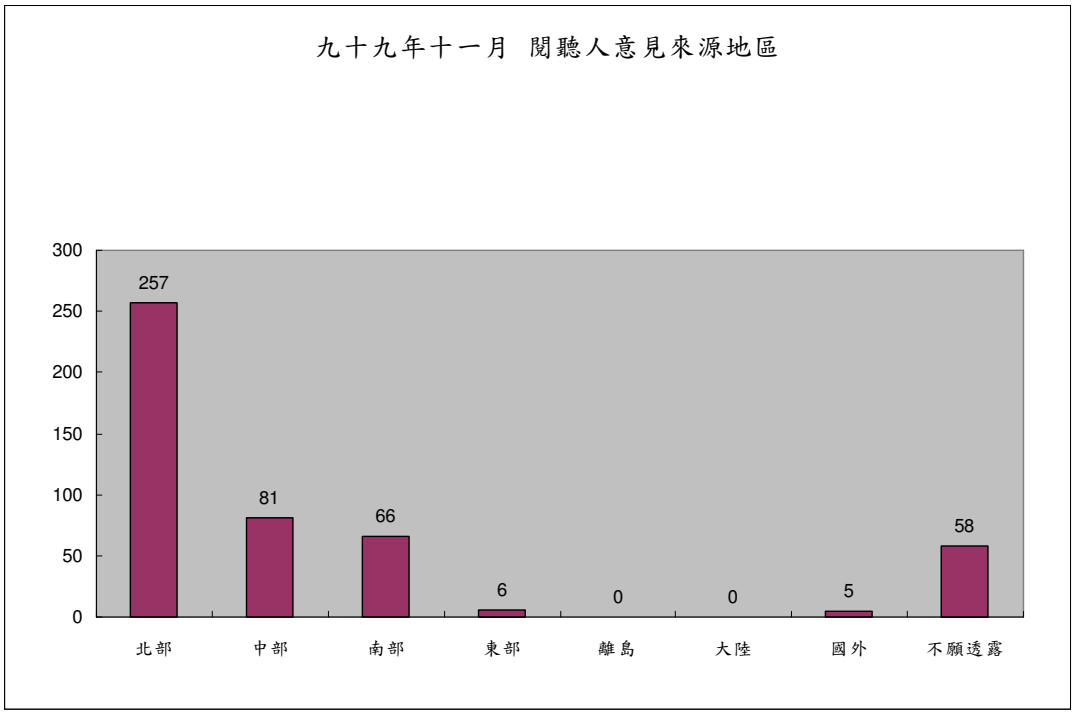
【閱聽人意見來源】

十一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	106	271	55	1	40



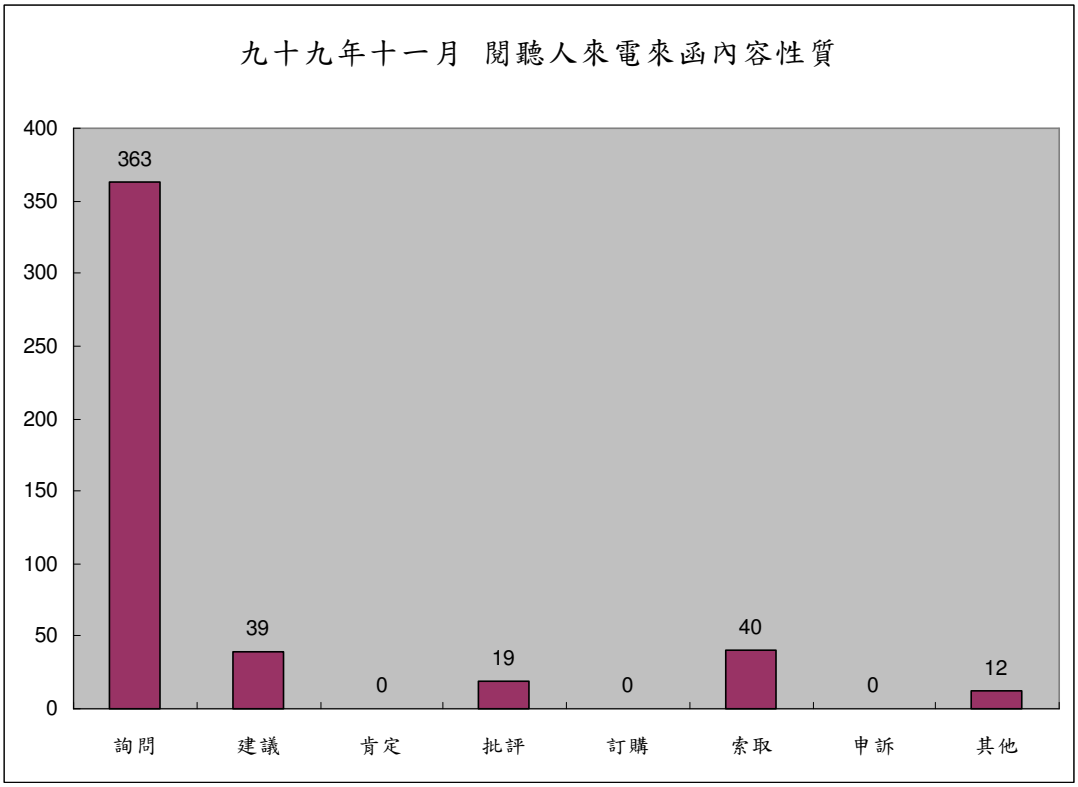
【閱聽人意見來源地區】

十一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	257	81	66	6	0	0	5	58



【來電來函內容性質】

十一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	363	39	0	19	0	40	0	12



【閱聽人對意見處理的反應】

十一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	367	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	熱線追蹤	132	第六名	家有 4 千金	18
第二名	健康好簡單	55		晚間新聞	18
第三名	李小龍傳奇	39	第八名	樂活養生功	12
第四名	鍾無艷	21	第九名	超級偶像 SUPER IDOL	10
第五名	金馬獎	19	第十名	鑽石夜總會	8





五、台視公司九十九年十一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

103127-1 主題 詢問《李小龍傳奇》改到哪裡播出。

內容 詢問《李小龍傳奇》改到哪裡播出。觀眾表示只看到 11/1 起播出《家有四千金》但是沒看到是 21：00 播出。(已說明 11/1-11/4《李小龍傳奇》為 20：00 播出，《家有四千金》為 21：00 播出。)

103225-1 主題 詢問

內容 請問有在賣李小龍傳奇的 DVD 嗎？若有那費用是多少呢？

回覆 很抱歉，本公司並未發行節目 DVD。無法為您服務，甚感抱歉。

103181-1 主題 反映《家有四千金》夏天的戲份很少。

內容 反映《家有四千金》夏天的戲份很少。觀眾表示自己是夏天的粉絲發現播出以來夏天的戲份非常少。(已說明夏天目前人在美國所以會感覺戲份不多，日後還是會回到台灣的。感謝觀眾支持鎖定台視頻道。)

回覆 感謝您對於家有四千金的支持。夏天的故事將在未來逐漸展開，敬請期待。也請繼續給予本節目支持與愛護。謝謝。

103386-1 主題 詢問《家有 4 千金》演員。

內容 詢問《家有 4 千金》的冬天是不是小 call 演出的。(已告知演員為袁儷珊。)

103130-1 主題 鍾無艷　卷十四製作特輯

內容 鍾無艷　14 集有製作特輯嗎?上網收尋並無找到

回覆 您好，10 月 24 日所播出的「鍾無艷」#14 並無播出「我愛鍾無艷製作特輯」，感謝您收看每週日晚間 10 點台視「鍾無艷」！

103535-1 主題 全職媽媽

內容 請問為什麼昨天晚上全值職媽媽沒有播放呢?! 完結篇了嗎?!

回覆 您好,「全職媽媽」於 11/17 共 24 集已播映完畢，非常感謝您對台視節目「全職媽媽」的收看！

103472-1 主題 ?我聽說開拍飯糰之家 2 續集

內容 我有去看 facebook 飯糰之家看到 12 月幾號開始演飯糰之家 2 續集是不是家有 4 千金演完了下一部是不是（飯糰之家 2 續集）

如果是下一部是飯糰之家 2 續集哪時候要打廣告我們粉絲很期待

粉絲覺得一定演下去

回覆 您好，非常感謝您對台視戲劇「飯糰之家」的支持與鼓勵！您在 Facebook 上所看到的是網友們的期待與迴響,本公司目前並無開拍「飯糰之家 2」的計劃，但如有最新節目訊息，會預先告知觀眾，感謝您的支持！

【綜藝】

103147-1 主題 反映《超級偶像 SUPER IDOL》字幕錯誤。

內容 反映《超級偶像 SUPER IDOL》字幕錯誤。觀眾表示參賽者高子涵畫面播出時的基本資料刊登『馬公高中 / 音樂系』,反映高中怎麼會有『系』應該是『音樂科』吧。如果錯誤希望可以更正。

回覆 高先生您好：非常感謝您的細心提醒！經過製作單位詢問高子涵本人的結果,高子涵是馬公高中「音樂班」。接下來的播出將以此更正，也會請製作單位更注意參賽者報名資料整理。謝謝您！

103185-1 主題 反映週六晚間 22：00 都沒有播出《超級偶像 SUPER IDOL》。

內容 反映週六晚間 22：00 都沒有播出《超級偶像 SUPER IDOL》。收看方式-MOD。(已說明 MOD 未取得版權不能播出。)

103358-1 主題 超級偶像比賽

內容 你好, 我昨天看你們的節目超級偶像歌唱比賽,其中歌手紹煜翔唱的歌是馬來西亞語及英文混合曲, 但有些地方忘詞亂唱,評審黃國倫說雖然他們聽不懂歌手的語言,聽起來好像是忘歌詞亂唱,是不是這樣問歌手. 我建議應該要限定歌曲選擇國語或台語, 讓評審能聽懂的語言才公平,否則對於唱國台語的歌手不公平, 因一首歌的評分包括是否唱對歌詞及咬字是否清楚, 如果評審聽不懂的語言如何評審好壞,以後如果有原住民歌手或其他國家歌手唱他們的語言歌曲, 評審又聽不懂如何評審,而對唱國台語歌手是不公平的順安林先生

回覆 林先生您好：謝謝您對超級偶像節目的支持！對於您提出的意見，關於歌曲語言限制部分，由於本屆節目一開始海選無國界，許多選手來自世界各地，我們尊重他們對比賽歌曲自由選擇的權利，在賽前我們會把完整歌詞給評審參考，評審也會做功課，參賽者是否在這方面有所失誤，評審會有一定的裁決。當天由於邵煜翔也許過度緊張，自亂陣腳，評審才會說出不知他唱得對不對的評語。評審評分是全面性的，不會只靠咬字做評分，也希望參賽歌手能有更多元的發展，因此製作單位暫時不會對比賽歌曲語言有所限制。但是真的非常謝謝您提供寶貴的意見，超偶的成長，需要您一同參與見證，請繼續支持我們的節目喔！謝謝您！

【卡通】

103222-1 主題 各卡通副語〈日語〉問題

內容 不好意思，自從 9 月常有雷擊之後，貴台撥出之所有具副語功能之節目經轉換後均無副語〈為原中文之主聲道〉，經證實，非電視之問題〈他台均具副語功能完整〉，煩請貴台檢驗證實並與予改善，謝謝

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。經了解，本台卡通節目的國語及日語播送狀況發送正常，建議您洽詢您家裡所安裝的第四台業

者，確認是否台視的雙語訊號，有無正常送出。謝謝。

103148-1 主題 詢問台視播出卡通《三國演義》的時間。
內容 詢問台視播出卡通《三國演義》的時間。
回覆 親愛的觀眾，您好：很抱歉本台並沒有播出「三國演義」。謝謝您的詢問。

103190-1 主題 有關於海賊王
內容 您好: 想請問一下貴公司的海賊王哪時候開始首播阿! 只記得大概八年前! 沒法有詳細的日子, 因為做報告需要, 不知道是否可以告知? 感謝
回覆 親愛的觀眾，您好。經查詢，本台自民國 90 年 7 月 22 日起，播出「航海王」。希望這資訊對您有用。謝謝。

103571-1 主題 怪醫黑傑克
內容 請貴公司再重播「怪醫黑傑克」,裡面內容充滿對生命的意義,也不時透露出對生命的尊重與人文的關懷,讓人重新檢視生命的價值與意義。此動畫值得再一看,所以特別建議貴公司能再重播,謝謝!
回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您來信建議。本公司自 12 月 3 日起，每週一至週五下午六點播出「怪醫黑傑克」; 下午六點三十分播出「獵人」。12 月 20 日起，每週一至週五下午六點至七點播出「史上最強弟子兼一」。希望您會喜歡這些卡通，也敬請準時收看。謝謝您～

103610-1 主題 家庭教師不播了嗎?
內容 因為某些原因很久沒有碰電視，大概一個月，我本身以前都會收看星期六的 6:30 的家庭教師，但是上個星期去看，結果沒有播這星期看，也還是沒播?(衛視中文台的家庭教師 5:00 的好像也沒播了) 上網查節目表....好像也都沒寫... 家教是不是有停播?
回覆 親愛的觀眾，您好。非常謝謝您的來信。本台因上上星期六

(11/20)，下午六點起，轉播「第 47 屆金馬獎頒獎典禮暨星光大道」，原時段之『魔導少年』(重)、『家庭教師』及『台視新聞』等節目暫停一次。而上星期六(11/27)，下午四點起，因轉播『五都爭霸最前線』，原時段之『鬼太郎』、『魔導少年』(重)、『家庭教師』暫停一次。因這兩個星期播出特別節目，造成各位觀眾的不便，深感抱歉。非常謝謝您的來信詢問。自本週六起，將恢復正常播出。謝謝。

【其它】

103163-1 主題 詢問《金馬獎頒獎典禮》直播時間。
內容 詢問《金馬獎頒獎典禮》直播時間。(已告知 11/20 晚間 18：00 由星光大道開始直播。)

103403-1 主題 詢問 11/20《金馬獎頒獎典禮》轉播星光大道幾點開始。
內容 詢問 11/20《金馬獎頒獎典禮》轉播星光大道幾點開始。(已告知晚間 6：00 開始。)

103334-1 主題 詢問《健康好簡單》示範料理的部分是否出版錄影帶。
內容 詢問《健康好簡單》示範料理的部分是否出版錄影帶。(已說明目前沒有出版。)

103339-1 主題 詢問《健康好簡單》主持人是否叫鈺琪。
內容 詢問《健康好簡單》主持人是否叫鈺琪。(已告知主持人為郁芳。)

103453-1 主題 詢問 11/19《健康好簡單》顏面神經西醫。
內容 詢問 11/19《健康好簡單》中談顏面神經的西醫服務醫院。(已告知王國慶耕莘醫院神經內科主任。)

103477-1 主題 詢問《金馬獎頒獎典禮》是否會再重播。

內容 詢問《金馬獎頒獎典禮》是否會再重播。(已告知 11/27 晚間 23：30 以及 11/28 晚間 00：05。)

103584-1 主題 現在可以買到曾經撥出的懷舊影集？
內容 現在可以買到曾經撥出的懷舊影集(國語配音與字幕)嗎？例如天龍特攻隊.飛狼.商道等收視率不錯的影集，坊間是有賣不過都是英文發音中文字幕。感嗯！
回覆 很抱歉，上述影集，本公司皆無發行權利，無法為您提供服務，敬請見諒。

103583-1 主題 馬蓋先影集可以重播嗎
內容 民國 70 幾年上映的馬蓋先影集，很令人懷念，還有天龍特攻隊、飛狼等，都比現在的鄉土劇有內容多了。不知是否有機會重播。
回覆 您好，感謝您對於台視節目的支持。上述影集，因版權問題，目前已無法安排重播，敬請見諒。

新聞專題節目類
【新聞類】
103129-1 主題 詢問 10/28《午安您好》報導『嘉義干貝巨無霸肉圓 吃一個抵兩個』業者。
內容 詢問 10/28《午安您好》報導『嘉義干貝巨無霸肉圓 吃一個抵兩個』業者。(已告知觀眾電話 05-224-7890。)

103153-1 主題 詢問 11/2《晚間新聞》報導『塞北美食牛肉捲餅外酥內軟』業者。
內容 詢問 11/2《晚間新聞》報導『塞北美食牛肉捲餅外酥內軟 酸白菜羊肉鍋肉 Q 嫩香甜暖胃』業者。(已告知觀眾電話(03)571-3237。)

103280-1 主題 詢問11/7《晚間新聞》報導『口味獨特啤酒鴨饕客一吃上癮』業者。
內容 詢問11/7《晚間新聞》報導『口味獨特啤酒鴨饕客一吃上癮 中藥加生啤酒湯頭入喉甘醇』業者。(已告知觀眾電話(05)228-6659。)

103300-1 主題 詢問11/09《晚間新聞》報導『私宅火鍋餐廳美味藏身老公寓』業者。
內容 詢問11/09《晚間新聞》報導『私宅火鍋餐廳美味藏身老公寓 裝潢中西混搭料理琳琅滿目』業者。(已告知觀眾電話(02)8772-5728)

103303-1 主題 詢問11/10《早安您好》報導『蒙古包烤爐披薩濃濃小麥香』業者。
內容 詢問11/10《早安您好》報導『蒙古包烤爐披薩濃濃小麥香 礦泉水揉麵團餅皮Q軟有嚼勁』業者。(已告知觀眾電話(02)2834-3886。)

103333-1 主題 新聞專業與平衡報導
內容 關於 貴台昨日這則新聞
「http://www.ttv.com.tw/099/11/0991111/099111149275O3I.htm」，記者會現場共有鄉公所邀請的三家業者做商品展示，但 貴台畫面僅在單一業者上，有失新聞專業與公正報導，不禁令人懷疑是否有私下協議等情事？新聞報導是為了提供正確資訊與消息給觀眾，主辦單位邀請三家業者出席展示便是為了避免單一廠商造成瓜田李下之疑義，但 貴台如此處理似乎扭曲了原意，甚至帶給觀眾錯誤之訊息，讓觀眾誤認為記者會當天僅有該業者出席，主辦單位獨厚該業者。
回覆 感謝您的來函，經詢問該則新聞採訪之記者，現場為南投縣魚池鄉，為了推廣當地茶葉所舉辦之活動，包括介紹茶葉料理以及盛產茶葉，部分畫面取材鄉公所推介農特產品，並無刻意扭曲報導或有任何私下協議，如有不恰當之處，爾後必加強改進，再次感謝您對台視新聞的關心與支持。

103355-1 主題 到底在那裡?那一家?
內容 貴台報導屏東縣林邊鄉業者"海鱺大餐 一魚七吃超美味".能否詳細告訴消費者我.到底在那裡?那一家?
回覆 武弄園創意海鮮料理 (08)875-7859 屏東縣林邊鄉新興路 5 號

103389-1 主題 詢問 11/15《晚間新聞》報導『變天探 17 度白雪公主鍋暖胃』業者。
內容 詢問 11/15《晚間新聞》報導『變天探 17 度白雪公主鍋暖胃』業者。(已告知觀眾電話(02)2367-3863。)

103520-1 主題 抱怨《午安您好》畫面左下角改為顯示「五都選舉倒數*天」。
內容 抱怨《午安您好》畫面左下角改為顯示「五都選舉倒數*天」。觀眾表示剩下幾天是全台灣人民都知道的事情,用這種方式顯示是沒有必要的。應該恢復原來的股市行情。
回覆 您好:「午安您好 台視新聞」左下角視窗,已恢復股市行情,感謝您的支持。

103653-1 主題 詢問 11/29《早安您好》報導『異國早餐店 墨西哥捲口齒留香』業者。
內容 詢問 11/29《早安您好》報導『異國早餐店 墨西哥捲口齒留香 火雞搭獨門餡料熱銷上百隻』業者。(已告知觀眾電話 02-2871-5289。)

103656-1 主題 詢問 11/28《晚間新聞》報導『36 年麻油雞香味撲鼻饕客愛』業者。
內容 詢問 11/28《晚間新聞》報導『36 年麻油雞香味撲鼻饕客愛』業者。(已告知觀眾電話 02-2597-7811。)

【專題類】

103144-1 主題 詢問 11/2《熱線追蹤》報導劉德華專題所以重播時間。
內容 詢問 11/2《熱線追蹤》報導劉德華專題所以重播時間。(已告知深夜（11/3）02：25 以及 11/9 上午 09：00 下午 16：00。)

103164-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『日本料理 埃及菜 韓國料理』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『日本料理 埃及菜 韓國料理』店家資訊。(已告知觀眾電話（02）2708-5698（04）763-0068（02）2768-5338。)

103174-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『新加坡美食 夢幻城堡莊園 無菜單料理』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『新加坡美食 夢幻城堡莊園 無菜單料理』店家資訊。(已告知觀眾電話（02）2658-0677（049）299-3636（03）955-2682。)

103321-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『烤爐披薩 私宅咖哩鍋』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『烤爐披薩 私宅咖哩鍋』店家資訊。(已告知觀眾電話（02）2834-3886（02）8772-5728。)

103450-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『日式庭園料理』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『日式庭園料理』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-409-0911。)

103454-1 主題 詢問 11/27 是否播出選舉開票節目。
內容 詢問 11/27 是否播出選舉開票節目。(已說明 16:00 開始播出《五都爭霸最前線》。)

103471-1 主題 請問貴台黃楷元記者

內容 過去貴台熱線追蹤節目，有個美食單元固定由黃楷元記者負責，內容生動而活潑，我們全家都是忠實觀眾，而且都會依介紹前往消費，發現所介紹的美食品質真的都很好。但是前些日子發現換人主持了，有些看不習慣。而日前內人在收看週日重播時偶然發現，熱線追蹤節目前一個時段的節目國際熱線，主持人就是黃楷元，我們很高興能夠再次看到這位記者的節目。但本週日再度收看，主持人卻換成林益如，網站上查詢，發現標註的主持人也確實是林益如，那麼請問，貴台記者黃楷元究竟負責什麼工作呢？我們家人很喜歡看他的節目，懇請釋疑，謝謝。

回覆 您好:感謝您對黃楷元的支持，黃楷元是台視新聞相當優秀的新生代主播之一，本週六下午四點起，決戰新五都選舉將由林益如、黃楷元共同主持，屆時也歡迎您準時收看。另明年元月起黃楷元也將主持新型態帶狀節目，希望您持續給予支持鼓勵。

103479-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『日式庭園料理 南瓜紅磚小屋』店家資訊。

內容 詢問《熱線追蹤》報導『日式庭園料理 南瓜紅磚小屋』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-409-0911 04-2372-8456。)

103516-1 主題 詢問 11/22《熱線追蹤》【花博】單元重播時間。

內容 詢問 11/22《熱線追蹤》【花博】單元重播時間。(已告知 11/29 上午 9：30 及下午 16：00。)

數位綜合台

103177-1 主題 關於八段錦節目

內容 請問，樂活養生八段錦節目裡面的老師姓名？有教學圖解或是

DVD 嗎？謝謝

回覆 您好:綜合台每週一至週五下午 16:30-17:30 播映的「樂活養生功」，節目裡示範的是李章智老師，本節目有出版影音教學 DVD，詳細購買資訊請電至 (02)2760-6366 謝謝。

103467-1 主題 泥馬渡康王主題曲

內容 您好請問楊麗花歌仔戲的(泥馬渡康王主題曲)的歌名？？謝謝

回覆 關於綜合台播映的「楊麗花歌仔戲~泥馬渡康王」的主題曲，據了解是由早期楊麗花歌仔戲團隊自己量身訂作的歌曲，所以並無另外發行以及歌名。如您喜愛本齣歌仔戲，亦請您鎖定台視綜合台每週一至週五 17:30-18:30 的楊麗花歌仔戲。謝謝。

103417-1 主題 為何龍兄虎弟那麼多集沒播?

內容 看了台視綜合台這週的節目表,發現 2010 年 11 月 16 日(二) 龍兄虎弟【78 】75 2010 年 11 月 17 日(三) 龍兄虎弟【80 】76 2010 年 11 月 18 日(四) 龍兄虎弟【82 】77 2010 年 11 月 19 日(五) 龍兄虎弟【83 】78 2010 年 11 月 20 日(六) 龍兄虎弟【85 】79 2010 年 11 月 21 日(日) 龍兄虎弟【87 】80 原播出集數的 79,81,84,86 全部跳過不播而依 11 月 21 日龍兄虎弟【87】80 來看, 表示除了上面 4 集沒播,先前已有 3 集沒播 想請問貴公司這七集不播的理由為何? 一點也不尊重觀眾的收視權益!

回覆 不好意思，該節目是為了服務喜愛台視經典綜藝觀眾而播出，加上早期影帶保存不易，所以為符合播映規格而致原有集數會有所變動，造成您的收視不便，敬請見諒並謝謝您的意見。

103532-1 主題 綜合台的我們這一家

內容 你好，在綜合台下午 4 點播出的我們這一家可以用雙語播放嗎，想要聽日語原音的版本。謝謝！

回覆 親愛的林小姐您好:因為數位頻道有播出品質的考量，所以綜合

台並沒有第二語言的設置，如造成您的不便，敬請見諒。另外，台視主頻道每週一至週五下午五點至六點，播出雙語的「我們這一家」也請您鎖定收看。

工程收視類

103576-1 主題 無法收視

內容 您好,我是居住在中和市中山路三段,是使用數位機上盒,沒有安裝有線電視.自 11/22 起即無法收看台視數位三台的節目,想請問近日內貴公司有在調整數位頻道訊號嗎? 謝謝!

回覆 隨即回電，依陳述狀況確認是貴大樓社區共同天線訊號接收問題，已請觀眾先向貴社區管理委員會反應查修貴大樓內變頻設備。

103555-1 主題 反映《午安您好》《晚間新聞》氣象時間音量。(收視地區-台中豐原)

內容 反映最近的《午安您好》《晚間新聞》的氣象時間音量特別小聲。(收視地區-台中豐原)觀眾覺得以前不會，近日突然覺得。

回覆 一、隨即回電，住家為豐盟有線系統，平常收看台視節目時音量正常，近日突然覺得《午安您好》《晚間新聞》氣象時間音量較小。二、已轉請主控同仁多留意，此音量問題應屬個案，我們將持續觀察。

網站資訊類

103510-1 主題 影音

內容 請問一下 熱線追蹤的<前進世博>單元若不能再度重播 是否能放進台視官網完全影音網頁內提供沒看過的網友觀賞

回覆 台視網站完整影音之檢視期限為節目播出後一個月內，您提之熱線追蹤<前進世博>單元為 5/31 播出，已遠超過我們的限制，故很抱歉不能為您提供瀏覽。

103639-1 主題 Link/open to page
內容 我訂閱"台視新聞電子報"一年多，一直都沒問題。最近當我點擊"More........" or high lighted(Blue color charaters) Subject, it can not link to/open the page. The error message is invalid address. I am living in USA that will cause the problem? Thanks for your concerns.
回覆 非常感謝您的意見。經過我們反覆測試的結果，應該是 hotmail 改版提高安全性所致。目前我們已修正台視新聞電子報的相關網頁，12/2 開始的台視新聞電子報，應該就可以恢復正常閱讀了。

觀眾服務
103254-1 主題 詢問 11/7《元氣加油站》中介紹鞋墊購買方式。
內容 詢問 11/7《元氣加油站》中介紹鞋墊購買方式。(已說明《元氣加油站》為民視的節目。)

103614-1 主題 是否開放參觀
內容 請問貴公司一下唷請問你們 12 月底有開放民眾參觀攝影棚嗎=)因為我們有專題製作的需要請您們看到後，盡速與我們連絡 謝謝您
回覆 您好: 感謝您對台視的支持！ 本公司目前沒有開放個人或家庭參觀，不便之處敬請見諒。如想參加節目錄影，可報名的節目有《百萬大歌星》《鑽石夜總會》《百萬小學堂》洽詢電話 02-2528-6596。 公共事務室 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

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。