

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年十二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

　　台視九十九年十二月資料統計表及圖表　7

五、九十九年十二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。

台視九十九年十二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。

◎九十九年十二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十二月，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。

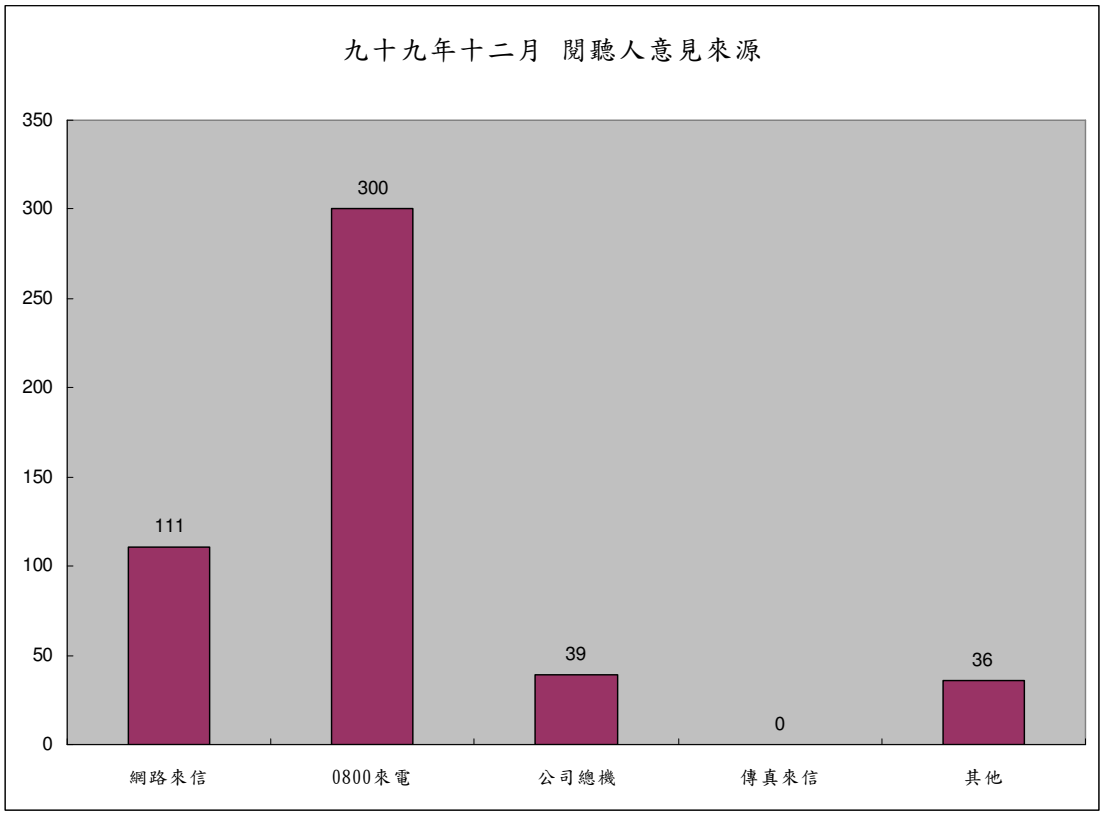
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年十二月一日至十二月三十一日

閱聽人意見總件數 486 件。

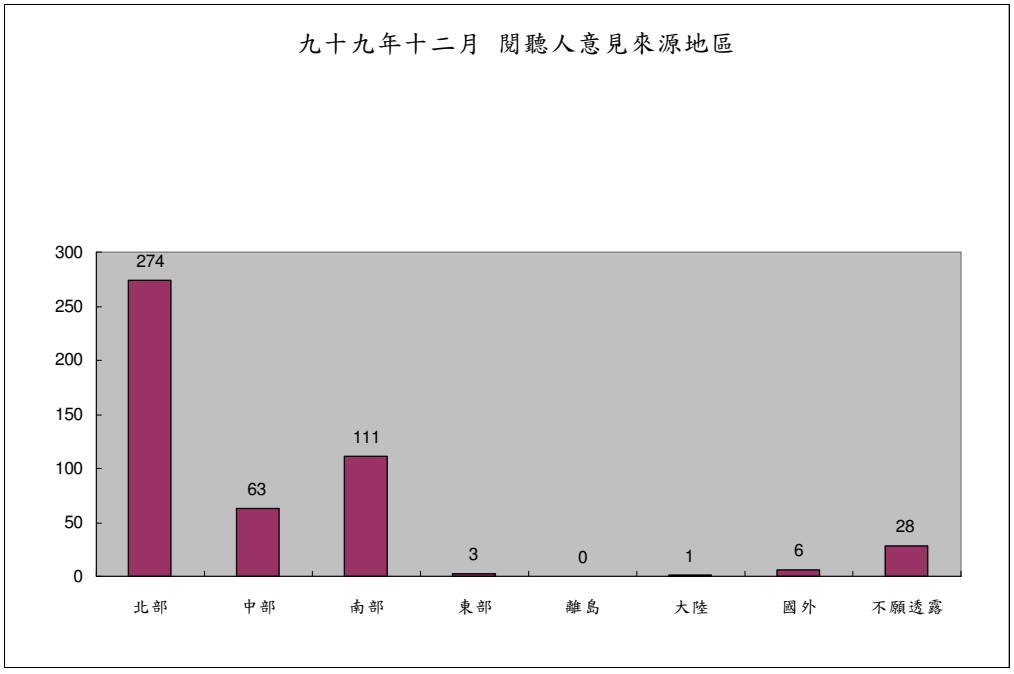
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	111	300	39	0	36



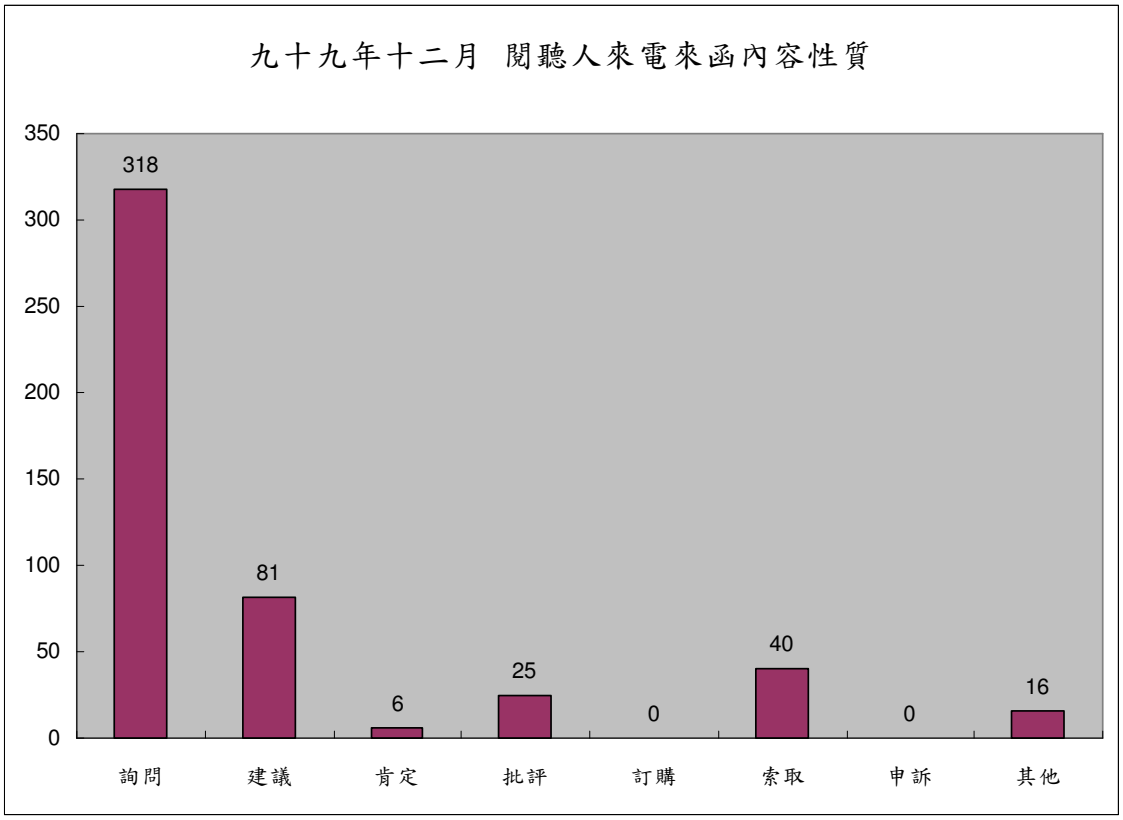
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	274	63	111	3	0	1	6	28



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	318	81	6	25	0	40	0	16



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	375	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	健康好簡單	98	第六名	犀利人妻	19
第二名	超級巨星紅白藝能大賞	72	第七名	維也納新年音樂會	16
第三名	熱線追蹤	69	第八名	全家中醫調理	7
第四名	家有 4 千金	31		鑽石夜總會	7
第五名	晚間新聞	21	第十名	午安您好	6







五、台視公司九十九年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

103762-1 主題 請問 DVD

內容 請問您們有在賣『逆女』的 DVD 嗎？請問我要如何購買？

回覆 親愛的觀眾，您好。經確認，本台尚有逆女之 VCD，但數量已不多。若您有需求，請撥打以下電話，做進一步的詢問。謝謝。 2775-8888 ext423 蔡小姐

103779-1 主題 刺客列傳

內容 早期台視週一到週五八點檔不是有演過鄭少秋所主演的刺客列傳嗎希望台視可以為此劇發行 DVD 或 VCD 讓劇迷可以收藏之用因為此劇真的非常好看

回覆 感謝您的建議，目前我們沒有發行該劇相關影音商品的計畫，但會請專人予以評估，再次感謝您的意見，請您繼續支持台視公司，謝謝。

103812-1 主題 肯定《家有 4 千金》播出。

內容 肯定《家有 4 千金》播出。觀眾表示劇中螃蟹以及小魚演出的都很生動有趣。

回覆 謝謝您的鼓勵，台視公司一直堅持製作適合闔家觀賞的優質戲劇，也希望您繼續支持我們，謝謝。

103846-1 主題 求購《王子變青蛙》原版 DVD（20 集或 30 集均可）

內容 1.每集要有前情回顧和下集預告以及片頭片尾曲~ 2.劇中要有字幕且一定要和你們電視臺播出的版本一樣的~ 3.清晰度要達到 512X384，就是和正常液晶電視的清晰度一樣甚至更高~ PS：我在淘寶上花了好幾百塊買的碟片都是盜版的，所以誠心求助你們~（對了，要

國語發音的）

回覆 您好，感謝您對於『王子變青蛙』節目的支持。不過，本劇版權因屬三立電視所有，故影音產品發行問題，亦請洽詢三立電視台。謝謝。

104058-1 主題 感謝台視作優質節目

內容 您好:我是住高雄的蔡太太,一直都是台視的忠實觀眾,從以前的韓劇商道或是前陣子的雙龍傳到最近的家有四千金,讓我感覺到台視製播節目的用心。很謝謝台視提供好的節目,也期待台視能繼續提供更多優質的節目讓觀眾天天快樂。家有四千金中的阿琴、螃蟹、四季、阿路米、玫瑰、夏天、冬天、紅紅、小魚、海鷗、曉君、曉君老爸等人的演技自然而且生動有趣,尤其阿琴跟螃蟹,家有四千金是個非常適合全家一起觀賞的節目。

回覆 謝謝您對台視節目的肯定，台視公司一直努力製作出適合全家觀賞的優質節目，未來也將陸續推出更多好看又有深度的內容，請您繼續支持我們，再次謝謝您的鼓勵。

104134-1 主題 希望《家有 4 千金》不要結束。

內容 希望《家有 4 千金》不要結束一直演下去。觀眾表示《家有 4 千金》很有正面意義，不像民視三立的八點檔都沒有人要看。

回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔「家有 4 千金」的支持與鼓勵！本公司將繼續製作優質戲劇，也請您繼續支持與收看台視節目，謝謝！

【綜藝】

103769-1 主題 詢問《百萬大歌星》《百萬小學堂》錄影參加方式。

內容 詢問《百萬大歌星》《百萬小學堂》錄影參加方式。(已告知報名電話 02-2528-6596。)

103676-1 主題 給鑽石夜總會

內容 你好,我是你們鑽石夜總會的忠實觀眾... 因為看到你們變臉的單元實在太紅了... 所以想跟你們建議一下是否可以增加男生版的變臉?

回覆 非常感謝您的支持與收看！我們已將您的建議轉告於製作單位,非常感謝您的寶貴意見!!

【卡通】

103735-1 主題 卡通海賊王

內容 關於海賊王首播是星期天下午6點半,請問可否當天首播完後,安排重播當天首播的內容呢? 拜託!拜託! 謝謝

回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您來信詢問以及對本台卡通「航海王」的熱烈支持。但因該節目播出範圍及次數有所限制，且目前時段有限，因此暫無法於當天安排重播。希望您能諒解。最後，再次謝謝您的來信，以及對本節目的支持。

【特別節目】

103714-1 主題 肯定台視轉播《金曲獎》《金鐘獎》等頒獎典禮。

內容 肯定台視轉播《金曲獎》《金鐘獎》等頒獎典禮，觀眾表示家中沒有安裝第四台，對於台視今年轉播各大頒獎典禮讓沒有第四台的觀眾也可以看到這麼精采的節目非常感激。

回覆 感謝您的肯定，為觀眾提供精采節目是無線頻道的責任，也請您持續給予本公司支持與指教。謝謝。

103780-1 主題 有關於錄影的問題想請問一下

內容 因為我想參加級巨星紅白藝能大賞的現場觀眾 請問這要如何報名呀?謝謝

回覆 您好，有關索票事宜，請密切注意紅白官方網站及台視官網，將會在近日公佈索票辦法，謝謝。

104045-1 主題 詢問《2011 維也納新年音樂會》播出時間。
內容 詢問《2011 維也納新年音樂會》主頻道播出時間。(已告知 1/1 晚間 00：05。)

104141-1 主題 2011 超級巨星紅白藝能大賞
內容 台視您好請問超級巨星紅白藝能大賞是否能開放索票或是售票謝謝您們
回覆 「2011 超級巨星紅白藝能大賞」相關索票辦法，近期會於官網公佈，敬請密切注意官網訊息。「2011 超級巨星紅白藝能大賞」官網網址 http://www.ttv.com.tw/drama10/RedWhite/default.asp

104144-1 主題 紅白大賞
內容 請問紅白大賞那裡可以索票?1/10 小巨蛋當場是否也可以取票,是否免費?請回覆我們.
回覆 「2011 超級巨星紅白藝能大賞」相關索票辦法，近期會於官網公佈，敬請密切注意官網訊息。「2011 超級巨星紅白藝能大賞」官網網址 http://www.ttv.com.tw/drama10/RedWhite/default.asp

104226-1 主題 超感激 台視頻道九年來持續與世界同步播出維也納新年音樂會
內容 九年了，超感激 台視頻道與世界同步播出每年的維也納新年音樂會，我是維也納愛樂的超級樂迷，這九年來的元旦當天，我固定會在家鎖定 貴公司頻道，與全球同步欣賞維也納新年音樂會，每年的這一天可以說是我每年最最最期待的，它可說是激勵我一年來持恆鬥志的精神糧食，真的非常感恩，同時也感謝大提琴家張正傑老師，透過台視頻道帶給我們更多維也納愛樂的訊息，在中華民國建國百年的今

天，同時祝福台視萬歲萬歲萬萬歲.....

回覆 謝謝您對本台以及維也納新年音樂會的支持,本節目也將在春節期間重播,以服務更廣大的觀眾,我們也希望能夠持續轉播本節目,為熱愛古典音樂的觀眾服務,同時也希望您繼續支持本台各節目,謝謝!

【其它】

103660-1 主題 希望能重播百戰天龍跟飛狼.....霹靂遊俠等影集

內容 如題....我很懷念小時候的影集尤其是這兩部影集希望有機會再看到這些拜託台視能考慮一下重新播出這幾部影集好嗎？

回覆 感謝您的來信。限於版權，上述影集已無法安排重播，敬請見諒。

103680-1 主題 2011 的維也納新年音樂會轉播

內容 您好： 想請問 2011 年的維也納新年音樂會轉播，是否有在台灣各地舉行此活動？ 自台視公司開始轉播音樂會起，就很期待每年年初的音樂會活動，不知目前的活動奘況是如何，特此來信詢問！ 謝謝

回覆 2011 年維也納音樂會在台視頻道 1 月 1 日晚上 24：00 會 delay 轉播，1 月 1 日下午 6 時 15 分(以實際播出時間為準)在其數位電視頻道 Live 轉播本節目。

103700-1 主題 12/1 健康好簡單美食食譜

內容 您好,收看 12/1 早上 11:00 播出健康好簡單時蔡老師所烹飪菜餚是否可以提供食譜給我？或是在蔡老師的那一本書中有？因為只收看下半段節目所以無法全部看到食譜,謝謝！

回覆 待製作單位整理好後會上傳至台視官網，約下週時間可完成。再請徐小姐到網站上查詢。謝謝！

103891-1 主題 抱怨 12/14《健康好簡單》料理古早味滷白菜製作方式

內容 抱怨 12/14《健康好簡單》中料理示範的古早味滷白菜過程錯誤

誤導觀眾。觀眾表示沒有古早味滷白菜在放豬皮及炒蛋的，這樣亂做的料理有誰敢吃。

回覆 謝謝您的寶貴意見！以下我們稍做說明示範的古早味滷白菜過程，應該沒有制式的規定，每一個老師都會有自己的步驟，節目中蔡老師的方式是強調用簡單又能做出健康的料理。至於白菜滷的食材也可因人而異，蔡老師是以自己的經驗加入這些食材，提供觀眾也能自製創意料理。還是非常謝謝您的來電提供寶貴意見！

103919-1 主題 收費問題

內容 請問公益廣告您們電視台視是如何收費的?

回覆 您好，本台播出公益廣告，並不會進行收費。謝謝。

104077-1 主題 詢問《健康好簡單》中精神科醫師姓名。

內容 詢問《健康好簡單》中精神科醫師姓名。(已告知魏兆玟。)

104079-1 主題 詢問 12/24《健康好簡單》報導『伸拉操 拉出健康來』示範團隊的聯絡方式。

內容 詢問 12/24《健康好簡單》報導『伸拉操 拉出健康來』示範團隊的聯絡方式。(已告知長庚生技身心靈轉化中心。)

新聞專題節目類

【新聞類】

103734-1 主題 桃園農改場

內容 你好今晚貴新聞撥桃園有農改場開幕開放兩天, 請速告知這農場在那地方謝謝 林先生

回覆 行政院農業委員會桃園區農業改良場 327 桃園縣新屋鄉後庄村 16 號電話：(03) 476-8216 傳真：(03) 476-8477 桃園區農業改良場台北分場(地址:台北縣樹林市佳園路三段 253 號)

103758-1 主題 詢問 12/4《晚間新聞》報導『厚切牛排比臉大 20 盎司誘人』業者。
內容 詢問 12/4《晚間新聞》報導『厚切牛排比臉大 20 盎司誘人 比一般牛排大三倍茶沙拉免費』業者。（已告知觀眾電話 04-2482-1898。）

104084-1 主題 關於台視晚間新聞氣象
內容 以前我收看熊臺玉播報台視晚間新聞氣象的時候~除了本島天氣.還有小叮嚀之外.還有大陸國際主要城市天氣.換了王軍凱之後.最近就沒看到有大陸國際主要城市天氣的預報了.希望之後能加入的話就會更棒
回覆 您好：台視晚間新聞氣象仍然維持有大陸以及國際其他城市的氣象預報，並沒有取消，謝謝您的寶貴意見。

104087-1 主題 12/25 服飾年終特賣會
內容 您好，12/25 台視七點新聞中播報「服飾年終特賣會」，請問是在台北市的哪裡？謝謝您！
回覆 地點五股工業區, 台北縣五股鄉五權路 1 號至 2011/01/09

104088-1 主題 請問 12/25 林家琪 報導老牌麻油腰花，地點在哪？
內容 老牌麻油腰花 美味飄香 32 年　厚切香濃湯汁滿滿 吳宗憲最愛 2010/12/25 林家琪 報導
回覆 地點施家麻油豬肝 地址 台北市信義區松山路 540 巷 538-2 號 電話 (02)2728-5112

104049-1 主題 詢問 12/22《午安您好》報導『法式浪漫燭光晚餐 甜蜜過耶誕』牛排店家資訊。需回電
內容 詢問 12/22《午安您好》報導『快樂過耶誕 美式餐廳有吃有玩 法式浪漫燭光晚餐 甜蜜過耶誕』中牛排的店家資訊。

回覆 法樂琪法式餐廳 信義旗艦店】 ◎地址：台北市信義路五段126號 ◎電話：02-87883336

【專題類】

103666-1 主題 詢問12/1《熱線追蹤》報導『大漢堡 印渡風情 藏味小館 保加利亞餐廳 原住民餐廳』店家

內容 詢問12/1《熱線追蹤》報導『大漢堡 印渡風情 藏味小館 保加利亞餐廳 原住民餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2368-2225 02-2363-3054 02-2362-0211 02-2755-0660 02-2610-5300。)

103720-1 主題 查詢店家資訊

內容 你們的節目，發現新台幣，好像有報導過一店家，自己做蘿蔔糕自己賣，請問可以給我那一家的資料嗎

回覆 甘露小舖天母店: 台北市士林區忠誠路一段171巷10弄2號1樓 02-28359510

103753-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『禕品夫人』店家資訊。

內容 詢問《熱線追蹤》報導『禕品夫人』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2751-5288。

103754-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『烏骨雞 鮮肉湯圓 德國豬腳 澳門骨堡』店家資訊。

內容 詢問《熱線追蹤》報導『烏骨雞 鮮肉湯圓 德國豬腳 澳門骨堡』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2593-5650， 02-2591-4904， 011攤位，02-2568-1882。)

103791-1 主題 詢問12/8《熱線追蹤》報導『澳門骨堡 禕品夫人』店家資訊。

內容 詢問12/8《熱線追蹤》報導『澳門骨堡 禕品夫人』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2568-1882 02-2751-5288。)

103817-1 主題 詢問12/8《熱線追蹤》報導『南機場美食』店家資訊。
內容 詢問12/8《熱線追蹤》報導『南機場美食』店家資訊。(已告知觀眾地址臺北市中華路二段315巷附近。)

103916-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『彰化肉圓 蒸臭豆腐 八棟圓仔湯 燒餅 義式餐廳』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『彰化肉圓 蒸臭豆腐 八棟圓仔湯 燒餅 義式餐廳』店家資訊。(已告知觀眾中華路二段，義式餐廳電話02-2766-3973。)

103924-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『切仔麵 披薩 哈爾濱家鄉菜』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『切仔麵 披薩 哈爾濱家鄉菜』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2282-3379、02-2848-2666、02-2731-6702。)

104136-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『哈爾濱家鄉菜』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『哈爾濱家鄉菜』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2731-6702。)

104198-1 主題 請問
內容 你們在熱線追蹤裡介紹的"古董車主題餐廳"是在哪裡啊????
回覆 【金屋藏車餐廳】地址：台北市中山北路七段140巷1號電話：28760698

104205-1 主題 關於12/29熱線追蹤報導
內容 熱線追蹤的帥哥&美女們，您們好！ 我是你們的忠實觀眾，非常

喜愛你們的節目！(12/29 於電視報導有看到 2011 煙火特別追蹤)有提到一間內湖的餐廳，有空中花園可供客人觀賞，景觀非常好，可以同時看到大佳河濱公園、101、美麗華的煙火秀！可否提供餐廳資料(餐廳名 or 電話 or 地址 or 餐廳網站)？？拜託拜託~~~

回覆【lily Cafe】地址:台北市堤頂大道一段 237 號電話:02-27911001

數位綜合台

103915-1 主題 抱怨綜合台《星星知我心》以台語播出。

內容 抱怨綜合台《星星知我心》以台語播出，建議雙語播出。觀眾表示記得以前是國語播出，但現在全部是台語。

回覆 很抱歉，因為數位頻道有技術性因素考量，所以綜合台所播映的「星星知我心」採用台語聲道播出，造成您的收視不便敬請見諒。

工程收視類

103848-1 主題 收不到數位訊號

內容 本人住在屏東縣潮州鎮最近幾天都收不到貴公司數位台的訊號不知道為什麼

回覆 一、首先感謝您對台視節目的關心與支持。二、12/13 回電多次皆無人接聽。三、經查目前本公司中寮發射站近日的數位信號皆正常發射。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 按 6 轉工程部，我們很樂意為您服務。

103963-1 主題 數位台無法接收到台視

內容 妳好我家裝了數位電視台民視.中視.華視.公視.客家台全部都訊號滿格就偏偏只有台視收不到不能看台視.台視財經台請問要怎嚜解決呢??? 我住台南 歸仁希望能盡快回復^^!!

回覆 一、12/20 09:00 回電無人接聽。二、歸仁地區天線必須朝高雄

縣中寮山區。三、中寮發射站為台視與中視共站，基本上中視數位若收得到，則台視應該同樣收到。四、請將數位機上盒恢復原廠設定後重新掃描，應可排除收視問題。五、若仍有問題 請撥台視南部轉播站 07-6661759 專人為您解答。

104006-1 主題 反映 12/15 後台視畫面會跳動。
內容 反映 12/15 電視故障修復後現在的台視畫面都會跳動它台不會。未安裝第四台。(收視地區-基隆)
回覆 一、隨即與基隆地區線民今生電器賴先生確認台視類比及數位皆正常。二、回電施小姐，請其微調台視頻道即改解決畫面跳動現象。三、若仍有疑問 歡迎來電 02-27758888 轉 237 專人服務。

網站資訊類
104096-1 主題 紅白藝能大賞
內容 你好 我剛剛還在贈票活動期限內 24 點前玩就不能點選了..? 怎麼辦呢...我很想取得入場券 謝謝
回覆 您好:「猜明星？搶紅白！」贈票活動時間是以「國家時間與頻率標準實驗室」的參考時間為依據，經查該活動有確實紀錄到其他網友於 26 日最後期限前送出的資料(於時間到前答對全部三題)，因此並非系統問題。

觀眾服務
104002-1 主題 領獎問題, TKS !!
內容 您好,我收到中獎通知信,若我們有兩人中獎,可否合併郵資請您寄送 , 若合併...須多少郵資 , TKS !!(兩者獎項相同) 主旨： 台視網站 - 「犀利人妻-寵愛留言」活動得獎通知
http://www.ttv.com.tw/member/Namelist/NameList.asp

回覆 感謝您收看本公司的好戲，更希望你能繼續給我們支持。 恭喜您獲得「犀利人妻-寵愛留言」網路活動贈品。您可寄出一份 80 元郵票合併領獎，另請用一張空白紙寫上【2 位】得獎人【參加活動名稱、真實姓名、地址、電話】，並註明贈品寄到哪一個地址、收件人即可。如有任何領獎問題，歡迎電洽 02-2775-8888 分機 310，有客服人員為您服務。 感謝您的來函台視公共事務室　敬覆

104200-1 主題 詢問財經台在第幾頻道（無安裝機上盒）。
內容 詢問財經台在第幾頻道（無安裝機上盒）。詢問《2011 維也納新年音樂會》主頻道播出時間。(已說明財經台為數位頻道。提供主頻道 1 月 1 日晚上 24:00delay 轉播訊息。)

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

台視首頁

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。