

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年一月

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

　　台視一百年一月資料統計表及圖表　7

五、一百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　22

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。

台視一百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一百年一月，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。

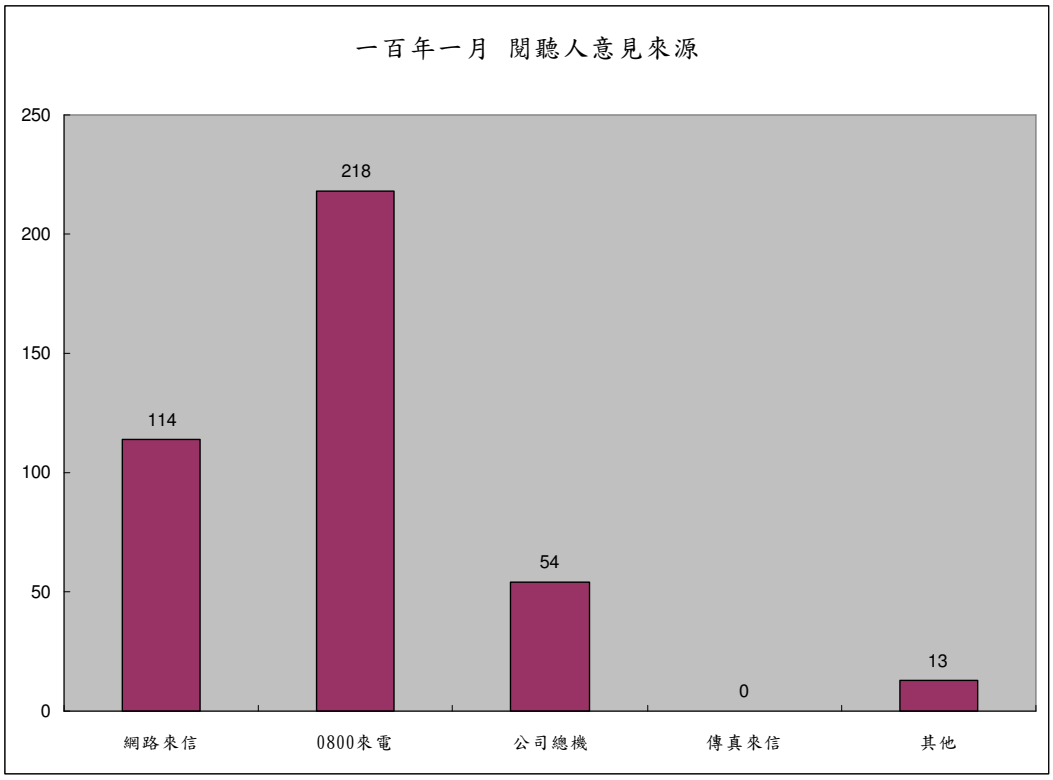
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年一月一日至一月三十一日

閱聽人意見總件數 399 件。

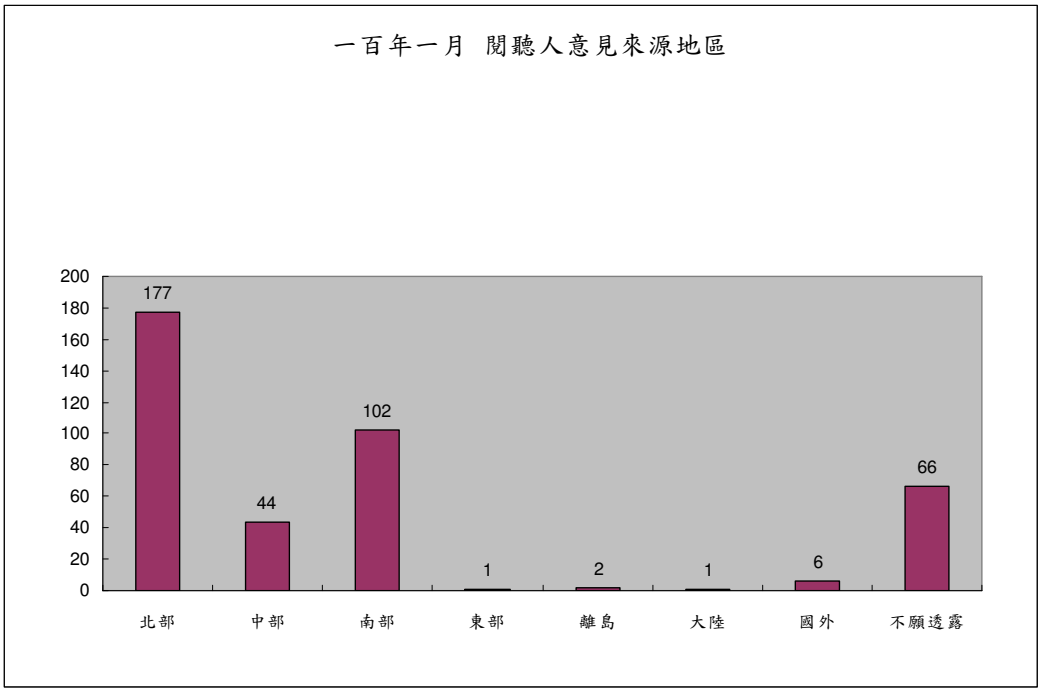
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	114	218	54	0	13



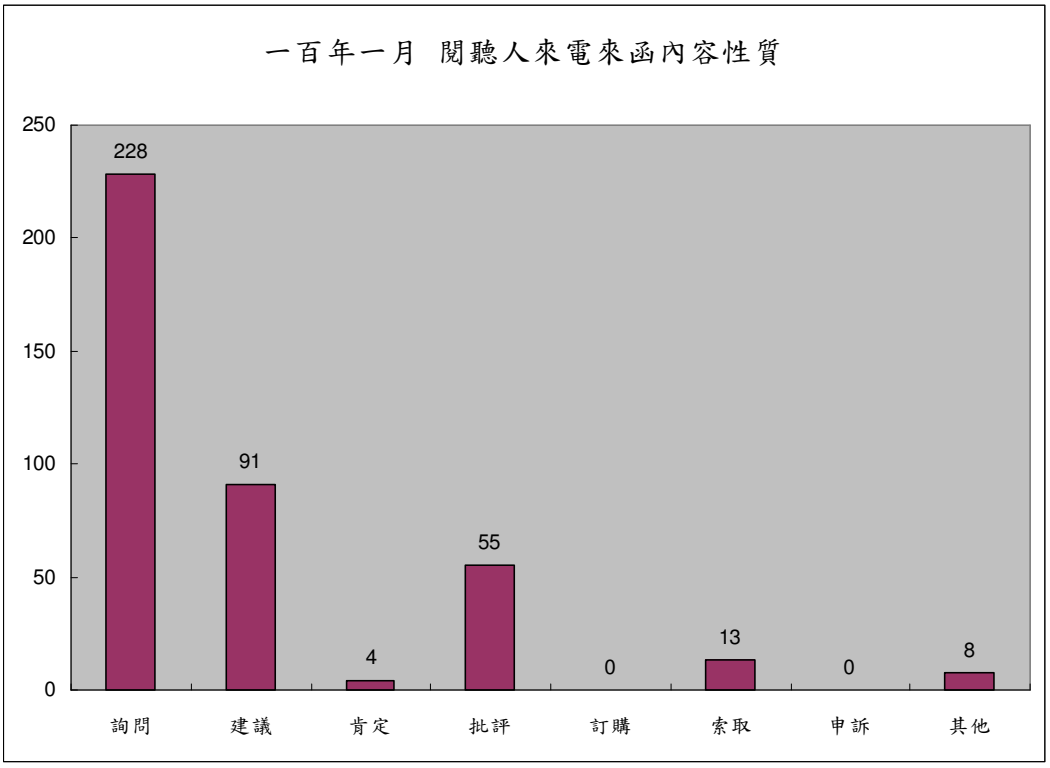
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	177	44	102	1	2	1	6	66



【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
	228	91	4	55	0	13	0	8



【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
	285	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	超級巨星紅白藝能大賞	115	第六名	2011 維也納新年音樂會	14
第二名	熱線追蹤	23		健康俱樂部	14
第三名	美食好簡單	21		晚間新聞	14
第四名	2011 高雄跨年晚會	18	第九名	犀利人妻	11
第五名	家有 4 千金	16	第十名	鑽石夜總會	10







五、台視公司一百年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

104254-1 主題 犀利人妻去哪了??

內容 因為跨年轉播 12/31 而停播的犀利人妻? 改到哪時播呢? 上網站找來找去都找不到訊息 昨天也都沒看到跑馬燈有任何訊息!!

回覆 上週<12/31(五)>本公司因轉播高雄跨年特別節目，「犀利人妻」節目停播一次，本公司於播出前幾日已有播出跑馬訊息，若造成您的不便，相當抱歉，也請您繼續支持本公司的節目，非常謝謝。

104370-1 主題 「雙龍傳」DVD

內容 請問去年中下旬由台視和大陸合拍播出的「雙龍傳」，台視是否會考慮發行販售 DVD？若台視不考量，請問大陸合作單位會發行嗎？謝謝回覆。

回覆 親愛的觀眾您好! 本公司並未考慮發行 DVD,建議您可以上拍賣網搜尋, 是否大陸合作單位有發行此套 DVD, 謝謝!

104534-1 主題 肯定《家有 4 千金》，希望可以播出續集。

內容 肯定《家有 4 千金》劇情輕鬆好笑，希望可以播出續集。

回覆 您好，非常感謝您對台視「家有 4 千金」的支持與鼓勵！我們會更加用心製作優質戲劇，也請您繼續支持台視節目，謝謝！

104528-1 主題 給台視八點檔~建議^^~

內容 您好~我是貴台~家有四千金的忠實觀眾喔~對於本節目已經播完深感可惜啦~我每天工作回家都很晚了‘可是都還是一定要看完凌晨的重播才會去睡覺~~我很喜歡劇中演員演出來生動~劇情幽默~每集都能讓我們觀眾心情愉快~捧腹大笑~畢竟近年來~韓劇氾濫~然後鄉土劇又千篇一律的劇情~鉤心鬥角~得癌症~死人~鉤心鬥角....灑狗血的劇情

~真的很膩了!想到說台視的八點檔竟然可以與眾不同~給觀眾不同的選擇~但..對於之後要播出的...新檔~說真的就不會有興趣觀賞了@@...看來也是另外一種.商業競爭復仇之類的了吧....只是單純給貴台一點意見~畢竟我發現貴台真的是有相當優質的好戲~例如之前星期五的倪亞達~也是相當清新~純真~又很幽默詼諧~讓人看完也會心情開懷的好戲!此外之前的"飯糰之家"~我也很支持呢!!!現在真的很缺乏這樣的好戲了!畢竟大家工作壓力大~真的希望可以下班之後看見~開心~陽光~幽默~寓教娛樂的好戲!而非打打殺殺~亂七八糟的倫理關係@@!社會已經夠亂了....!希望台視可以保持這樣的清流^^~加油!!謝謝你們的辛苦~~

回覆 您好，非常感謝您對台視節目的支持！我們會更加用心製作優質戲劇，也請您繼續支持台視節目，謝謝！

104627-1 主題 國民英雄

內容 國民英雄這部連續劇跳脫以往台視製作的愛情偶像劇模式，我已經很多年沒看所謂的偶像劇了，但是現在每個禮拜天都期待國民英雄的到來，現在看到貴台要把國民英雄改劇情成愛情偶像劇，真的感到很可惜，加油！其實還是有很多人在默默的支持國民英雄，希望不要放棄當初拍攝的理想~加油~

回覆 非常感謝您對於國民英雄的支持，也請持續給予本公司支持與鼓勵，謝謝。

104633-1 主題 花田村

內容 請問下一站幸福的花田村有申請版權嗎?? 謝謝您

回覆 因下一站幸福屬三立電視版權，故請電洽三立電視。謝謝。

【綜藝】

104335-1 主題 反映本屆《超級偶像 SUPER IDOL》水準低，不公平。

內容 反映本屆《超級偶像 SUPER IDOL》水準低，便當媽媽只會唱江惠的歌，香港人都唱台語歌了，評審也都沒要求過她唱其它語言，彰顯此人為內定人選，沒有公平公正性的比賽。
回覆 《超級偶像 SUPER IDOL》一直本著公平公開原則製作節目，絕對沒有內定人選。還是非常謝謝您的寶貴意見。

104368-1 主題 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》SHINee。
內容 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》SHINee 是否確定參加。(已說明依台視官網新聞公佈為準。)

104371-1 主題 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》票券。
內容 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》是否有對號票券。(已說明 1/4 小巨蛋限量發送對號票券。)

104485-1 主題 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》進場。
內容 詢問持有《2011 超級巨星紅白藝能大賞》對號票券但無法 7 點到達，只能 8 點到達可否進場。(已依照票券上的說明需依工作人員指示重新安排座位，並等候適當時間入場。)

104637-1 主題 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》2/2 播出時間。
內容 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》2/2 播出時間。(已告知 18：30 開始由星光大道開始播出至 01：00。)

104565-1 主題 DVD
內容 請問有無可能製作銷售鄧麗君君在前哨 DVD?
回覆 很抱歉，限於版權，無法發行 DVD。敬請見諒。

104593-1 主題 為甚麼?
內容 為甚麼台視星期日 23:30 的超級偶像沒有重播了呢?

回覆 超級偶像當週內容重播時間已改為周一凌晨1:00播出。造成您的不便，敬請見諒！也請您繼續鎖定觀賞。

104780-1 主題 反映1/30《鑽石夜總會》記憶達人賽錯誤嚴重。
內容 反映1/30《鑽石夜總會》記憶達人賽多題答案錯誤。 1.台灣光復日1945年12月25日不但答案錯誤,黃國倫還在旁回應就是聖誕節！什麼時候聖誕節跟光復日是同一天了。 2.開始實施健保1955年1月1日，正確是3月1日。 3.李安奪得奧斯卡導演獎的電影是「斷背山」。黃國倫說「臥虎藏龍」小鐘說「理性與感性」都是錯誤的。希望台視可以正視此狀況並正式更正，不要讓這寓教於樂的節目誤導觀眾。
回覆 感謝您的寶貴意見,已轉告製作單位, 製作單位將會做查証確認的動作, 往後在製作內容上亦會更加嚴謹, 謝謝您的支持與收看!!

【卡通】
104373-1 主題 我希望台視能撥的節目
內容 你好！至從上次獵人第一季的重播我又從頭的看一遍了，我從好幾年前就一直想看第二季，但是只始終都等不到.....如果可以的話，我希望台視能撥出來，好嗎?
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。本公司日前所播出的獵人，全92集，為現有所有的獵人動畫，並無"第二季動畫"之消息。若您有進一步的消息提供，我們非常謝謝您，將會予以評估。

104679-1 主題 為什麼禮拜天重播的家教沒有日文發音??
內容 我是家教迷,自從你們把重播時間改到六點半,我還是乖乖的爬起來看, 打開電視,把電視轉到"自動SAP",等到人物開始講話時,為什麼還是國語發音??我要正港的日文發音啊!(我家是觀天下電視)
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信。經查證，本公司於該時段的雙語訊號是正常發送因此建議您向您所安裝的系統業者詢問。再次謝

謝您的來信，也非常謝謝您對『家庭教師』的支持。

【社教】

104351-1 主題 詢問11：00《健康好簡單》為何沒有播出。

內容 詢問11：00《健康好簡單》為何沒有播出。(已說明調整為《健康俱樂部》《美食好簡單》節目。)

104421-1 主題 詢問《美食好簡單》食譜取得方式。

內容 詢問《美食好簡單》食譜取得方式。

回覆 不好意思！台視節目官網建構中，日後會把相關食譜放在網路上，屆時歡迎查詢。謝謝！

【特別節目】

104260-1 主題 維也納音樂會~

內容 我家沒有財經台,但是我又想看,可是主頻重播是凌晨的,不知道重播時間可以移到白天嗎???

回覆 台視頻道春節期間 2/4〈初二〉重播時間上午6：00~8:00。請您準時收看!謝謝!

104276-1 主題 2011維也納新年音樂會的重播

內容 可否在1/8或1/9在台視重播2011維也納新年音樂會’因為我們音樂老師要我們寫出一篇報告’可惜元旦那天首播時間太晚’加上我家沒有台視財經台’所以都沒有看到’請盡快回覆我’謝謝！

回覆 台視頻道春節期間 2/4〈初二〉重播時間上午6：00~8:00。請您準時收看!謝謝!

104332-1 主題 建議跨年晚會畫面

內容 建議日後播出跨年晚會不要用子母畫面進廣告，應該讓歌手唱完整首歌再播廣告。(感謝觀眾支持登錄 OA 節目部參考。)
回覆 謝謝您的寶貴意見。關於您的建議我們會檢討改進，如短期內無法滿足您的需求，尚請見諒，也希望您繼續支持台視播出的節目，謝謝。

104479-1 主題 我要購買 2010 年金鐘獎頒獎典禮的 dvd
內容 我個人想買第 45 屆 • 2010 年電視金鐘獎頒獎典禮的 dvd • 敬請協助
回覆 親愛的觀眾，您好：請聯繫行政院新聞局，做更進一步的詢問。謝謝。

【其它】
104487-1 主題 批評《李小龍傳奇》播出時剪片
內容 批評《李小龍傳奇》播出時剪片，如台視查證屬實要求完整重播。批評卡通《史上最強弟子兼一》第 24 集播出時在晚間 6：39 開始剪掉了 1 分 20 秒的內容，如查證屬實要求台視不要在犯。批評《怪醫黑傑克》當時只播出 11 集就打出「全劇終」改播其它節目，查詢台視《怪醫黑傑克》官網分集集數是 66 集，要求台視改正不要在犯。
回覆 親愛的觀眾，您好：節目播出長度，考量節目時段排播及內容，將會予以適當之剪輯。若造成您的不便，敬請諒解。謝謝。另，本公司所購買之「怪醫黑傑克」集數，已全劇播畢。非常謝謝您對黑傑克卡通之支持，我們將會予以評估。謝謝。

104630-1 主題 連續劇影片尋問與建議
內容 您好:我想請問;(1)於民國近 70 年是否曾於 21:30 播放連續劇(中國視接觸).(2)因我很希望購買此連續劇,不知能否購買的到.
回覆 很抱歉，本公司並未發行此節目 DVD，敬請見諒。

104775-1 主題 請提供字幕
內容 100.1.30 台視綜合台 9:00 播出了一個優質節目但沒有字幕我們家有 2 位聽障人士只透過螢幕看到畫面沒能深入了解很可惜
回覆 您好:很抱歉本節目的確沒有字幕喔，造成您的困擾敬請見諒。

新聞專題節目類
【新聞類】
104402-1 主題 詢問 1/3《晚間新聞》報導『新店薑母鴨 二十幾年老字號』業者。
內容 詢問 1/3《晚間新聞》報導『新店薑母鴨 二十幾年老字號』業者。(已告知觀眾電話 02-2219-0982。)

104503-1 主題 請問如果想幫助這對小姊弟,有匯款帳號嗎?
內容 您好我在電視上看到這則新聞,自己也是孩子的媽看到這則新聞好難過如果可以有管道盡點小心意幫助他們,請提供給我謝謝 爸媽在睡覺！童言童語令人鼻酸　伴屍兩天 因挨餓冒雨赴幼稚園　機警老師報警 揭發家庭悲劇
http://www.ttv.com.tw/100/01/1000106/10001064922102L.htm
回覆 基隆市社會救助金專戶 01238000663 請註明給陳姓小姐弟

104707-1 主題 為什麼沒有介紹店家的地址?
內容 台視晚間新聞於 1/22 號介紹的"獨門墨西哥美食 酸辣香濃過癮墨式綜合法士達 蝦肥肉嫩誘人　墨式烤雞腿 獨門醬汁口感佳　墨西哥牛肉丸 鮮嫩汁多味美"，我很有興趣，但上你們的網頁看卻沒看到店家的地址!其他店的介紹文中都有附上地址，為什麼這家店的介紹沒有地址!可以麻煩說一下這家店的地址嗎?謝謝!
回覆 電話(02)27711188 地址臺北市光復南路 280 巷 28 號

104718-1 主題 王軍凱失蹤了!?
內容 為啥最近的王軍凱都沒報氣象了呢?
回覆 林先生您好：感謝您對王軍凱的支持，王軍凱近日休年假，由晨間氣象主播張宇代播，請您持續支持台視新聞氣象。

104674-1 主題 請問你們台視目前氣象的背景音樂是?
內容 我天天看貴電視台的氣象而且覺得背景音樂很好聽，請問你們的背景音樂哪裡可以找的到或者哪裡抓得到麻煩請教一下?
回覆 台視晚間新聞氣象【各地溫度音樂】曲目-DWCD 0065 ALWAYS AND FOREVER- Track 10 曲目：Loving Touch De Walfe 版權音樂 專門給電視廣播廣告公司使用 一般市面上沒有販售

104676-1 主題 新聞內容有點奇怪
內容 你好: 關於SUPER JUNIOR離台的新聞內容寫得有點奇怪耶!! 為什麼你們會寫說九位只來了四位?! 明明就是來了九位啊?! 我有點搞不懂.. 可以請你們解釋一下嗎?!
回覆 記者在和地方記者聯繫時,沒有確認清楚,導致數字錯誤,已告知記者未來要確認清楚

104727-1 主題 我是美國勿朋友
內容 Hello! 我是美國勿朋友。請問台視氣象背景音樂。。。法國歌是叫什麼、誰唱勿？配氣象和ending很好聽。
回覆 台視晚間新聞氣象【各地溫度音樂】曲目-DWCD 0065 ALWAYS AND FOREVER- Track 10 曲目：Loving Touch De Walfe 版權音樂 專門給電視廣播廣告公司使用 一般市面上沒有販售

【專題類】

104331-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『骨董車主題餐廳』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『骨董車主題餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-2876-0698

104454-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『沙鍋粥』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『沙鍋粥』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-2252-5088。)

104467-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『泰緬美食、印度烤餅、沙鍋粥』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『泰緬美食、印度烤餅、沙鍋粥』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-2949 2946、02-2942-9202、02-2252-5088。)

104554-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『飛機餐廳、重機咖啡、水煮魚、韓國辣雞、新疆菜』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『飛機餐廳、重機咖啡、水煮魚、韓國辣雞、新疆菜』店家資訊。(已告知觀眾電話 2-2367-3928、02-2368-0708、0930-898-239、02-8773-9449、02-2621-3223。)

104638-1 主題 詢問《健康俱樂部》製作優格的牛奶。
內容 詢問《健康俱樂部》中來賓製作優格用的牛奶部分是鮮奶還是奶粉。(已說明為鮮奶。)

104652-1 主題 詢問《熱線追蹤》官網內容。
內容 反映《熱線追蹤》官網週三單元內容沒有登出所有店家資訊。(經追問觀眾想要知道的是 1/12 播出內容，但瀏覽的是 1/19 網頁。故已說明有播出選單可以查詢。)

工程收視類

104682-1 主題 反映集集轉播站信號畫面不清楚。

內容 表示自 1/20 起收視集集轉播站信號畫面不清楚。經向主責台民視查詢該站現新增公視 HD 天線施工，暫用臨時天線播送故訊號變差工期需一周。(總值日員：已告知因集集站新天線施工所致，約再一周後完工即可恢復正常)

網站資訊類

104255-1 主題 優評少了一個,不解?

內容 您好: 請問我的優評數目本來是 223,可是 99/12/31 那天,我看我的優評數目怎麼變成 222,不解?? 您現在到論壇去看的話,我的優評數是 223 沒錯,那是因為 99/12/31 有一位網友給我的,所以目前是 223 沒錯,而我的意思是在這位網友沒給我優評之前是 222,但是我明明記得應該是 223 才對.

回覆 當有優評的文章不再存在,優評數會減少. 應該是有文章被刪除或討論版被關閉,就會產生這情況.

104375-1 主題 超級巨星紅白藝能大賞

內容 請問抽到票的人一定會收到 e-mail 嗎？那我怎麼沒收到如果地址有換會寄到以前的地址還是現在的地址還有最快哪時才會收到票

回覆 「猜明星？搶紅白！」贈票活動並不會 E-MAIL 通知而是直到寄出票卷, 票卷已於 2011 年 1 月 3 日以郵寄掛號方式寄送.寄送地址為得獎名單公佈當時的地址資料.

104438-1 主題 會員登入

內容 你好,我居住在國外,在填寫資料時,你們的表格一直要我選擇鄉鎮市區,可是卻沒有選項可以選擇。

回覆 您好:請直接略過該選項即可, 謝謝

觀眾服務

104401-1 主題 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》台視索票方式。
內容 詢問《2011 超級巨星紅白藝能大賞》台視索票方式。(告知已索取一空。)

104403-1 主題 抱怨未索取到《2011 超級巨星紅白藝能大賞》門票
內容 抱怨今天看到報紙小巨蛋免費索取《2011 超級巨星紅白藝能大賞》門票，現在到了現場才知道早就送完了，怎麼可能台視才給小巨蛋 900 張門票。(已說明台視官網是在 2010/12/31 公告小巨蛋及台視索票活動，剛好今天全都發送一空。)

104584-1 主題 「家有四千金-愛情對對碰」
內容 你好!我抽到「家有四千金-愛情對對碰」活動得獎請問要如何取獎... 要如何郵寄(是信封裡放 80 元郵票嗎?) 那【參加活動名稱、真實姓名、地址、電話】要寫在信封外還是寫小紙條在信封裡面信封外面要貼幾塊的郵票
回覆 您好： 恭喜您獲得「家有四千金-愛情對對碰」活動贈品。 有關您詢問的取獎問題以下說明 1.要如何郵寄(是信封裡放 80 元郵票嗎?) 是的。請把 80 元郵票放在一個空信封裡面。 2.那【參加活動名稱、真實姓名、地址、電話】要寫在信封外還是寫小紙條在信封裡面都可以。 3.信封外面要貼幾塊的郵票一般信件貼 5 元就可以寄到。 感謝您的來函台視公共事務室　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 458 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	458
發表日	2011/1/12
主　題	台視戲劇限量海報開放索取!(60 X 42公分)
內　容	即日起歡迎您寄「回郵信封」來索取各節目限量海報。（不提供現場索取） （每人每節目限索取1張） 可索取海報如下： 《偷心大聖PS男》《第2回合我愛你》《雙龍傳》《李小龍傳奇》《家有4千金》《鍾無艷》《犀利人妻》 一律平信寄出，請提供信封及郵票。（請勿提供掛號或海報筒，我們無法處理） 索取一張海報請附回郵7元，索取二~七張海報請附35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。 請將『空信封加郵票』寄到【10502台北市八德路三段十號／台視公司－觀眾服務收】 別忘了註明要索取的海報節目名稱！並在空信封填妥您的姓名、地址、電話。 我們就會為您寄回，海報送完為止! 由於索取海報觀眾眾多，暫不提供現場領取或是掛號回寄，這樣才能盡快處理，感謝您的配合和體諒以及對台視的支持!

「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。