

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年三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

　　台視一百年三月資料統計表及圖表　7

五、一百年三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。

台視一百年三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。

◎一百年三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三月，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。

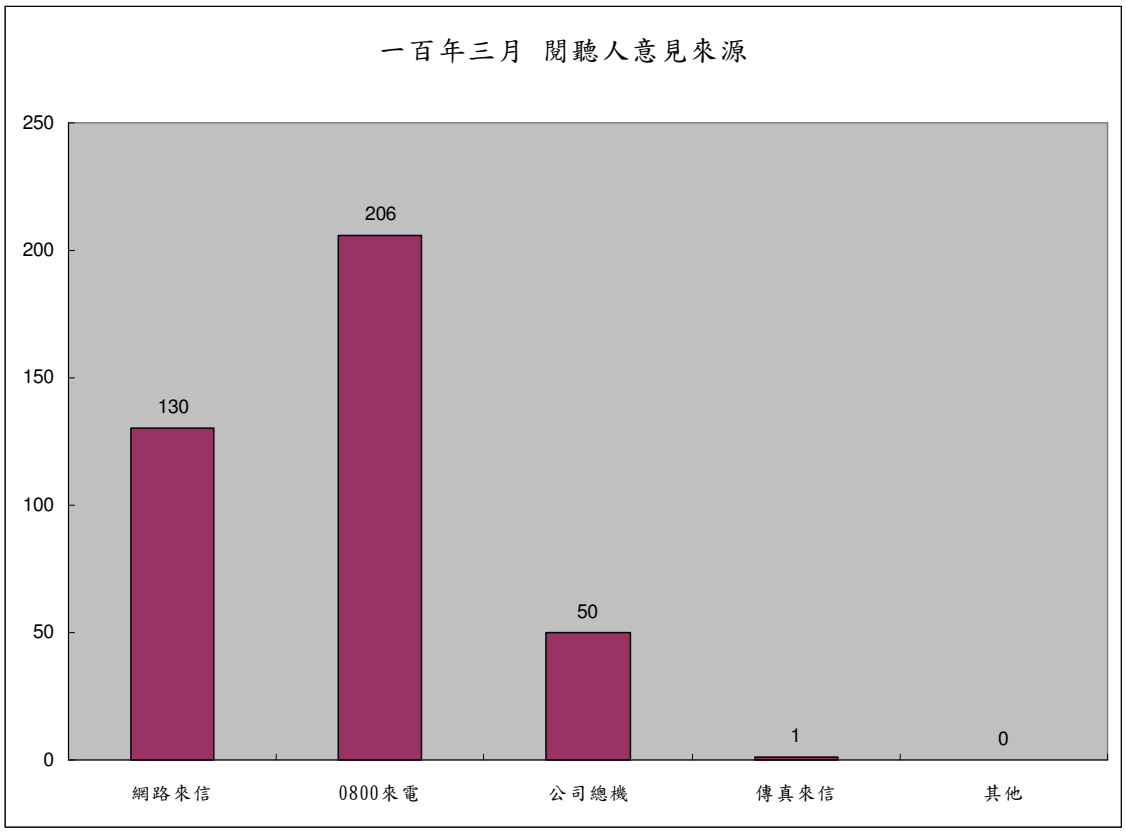
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年三月一日至三月三十一日

閱聽人意見總件數 387 件。

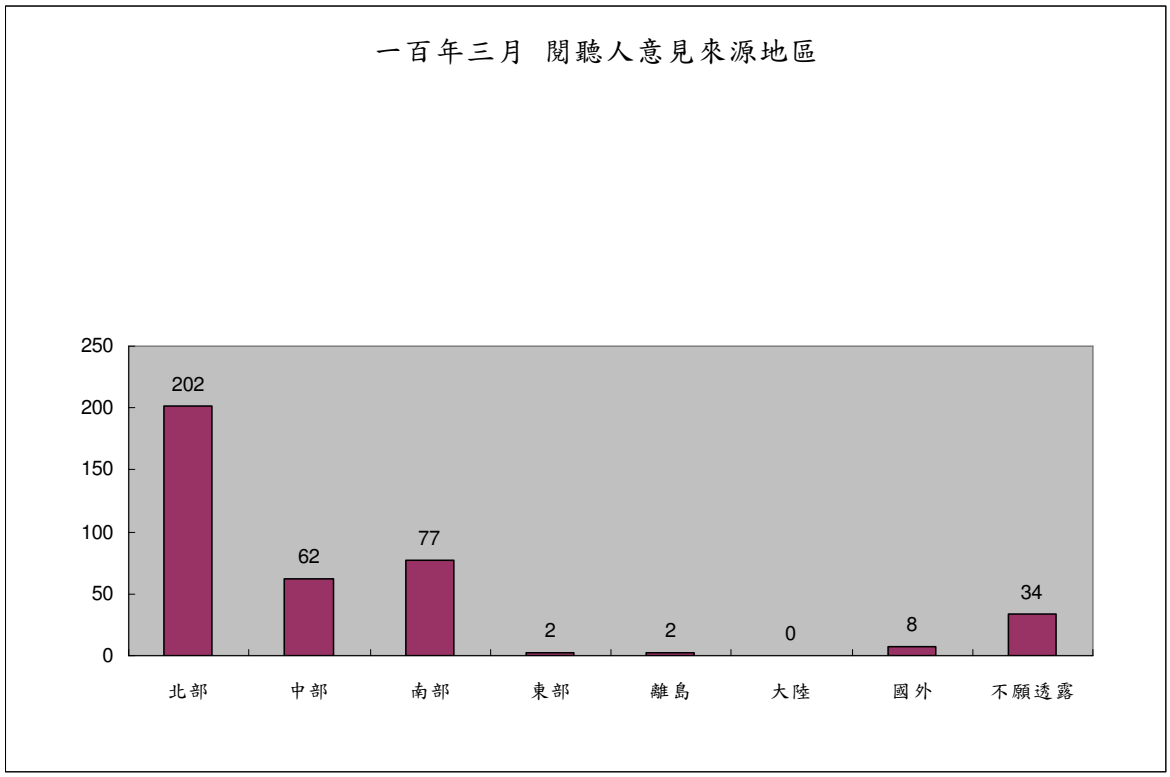
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	130	206	50	1	0



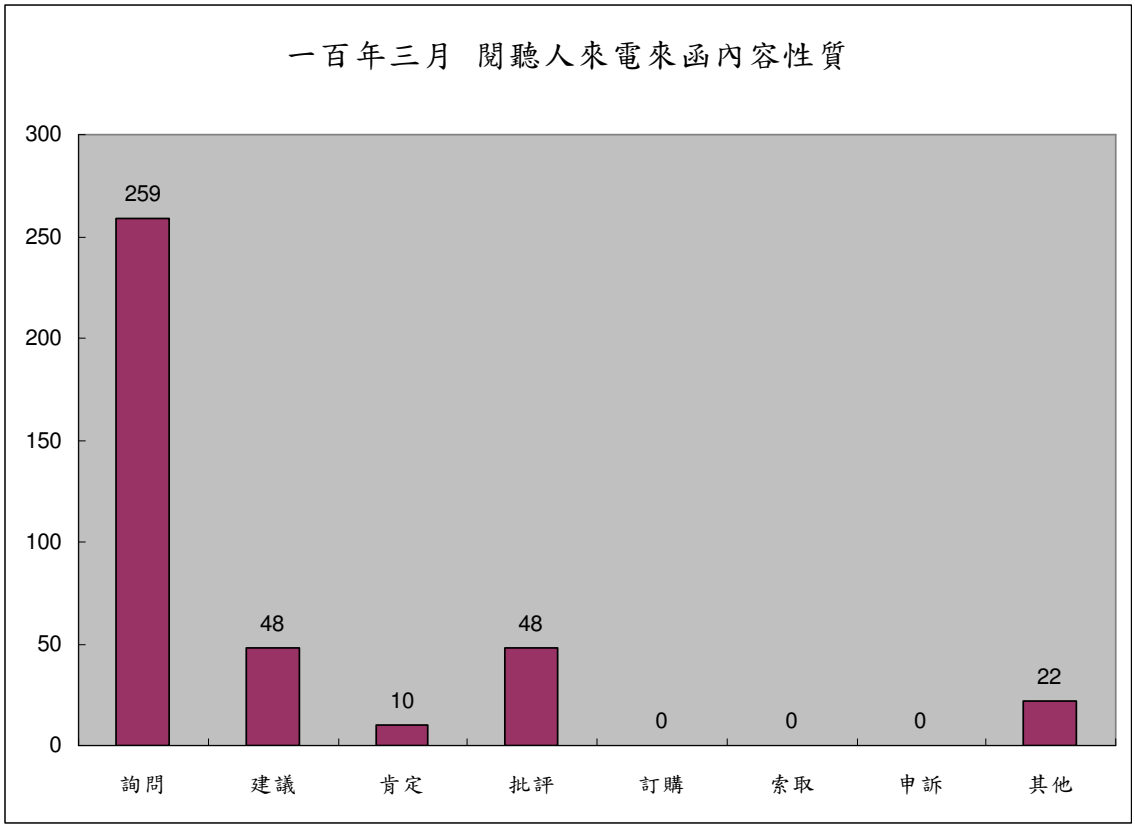
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	202	62	77	2	2	0	8	34



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	259	48	10	48	0	0	0	22



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	257	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	42	第六名	神斷狄仁傑	14
第二名	美食好簡單	35	第七名	非凡大探索	9
第三名	金曲百老匯	31		送愛到日本 311 震災募款晚會	9
第四名	犀利人妻	26		晚間新聞	9
第五名	健康俱樂部	16	第十名	鑽石夜總會	8





五、台視公司一百年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

105208-1 主題 請問可至何處可以購買〝花落花開〞連續劇之DVD

內容 貴公司綜合台星期日晚間九點撥映之連續劇〝花落花開〞是否有出版DVD，如有請問至何處購買，價格是？謝謝！

回覆 很抱歉，本劇並未販售DVD，敬請見諒。

105280-1 主題 無法觀看犀利人妻

內容 我已經連續兩周無法觀看犀利人妻，節目變成第100個新娘，雖然我是中華電信MOD用戶，也已再三確認電視頻道(008)及撥出時間，請問是貴公司的問題還是中華電信MOD的問題(變更節目播出內容)?

回覆 謝謝您的來信，因為授權問題，本台MOD於當時段並無法播出該劇，若造成您的不便，敬請見諒。

105398-1 主題 內容不宜

內容 3/11(五)"犀利人妻"中宥勝帶隋堂丟玻璃瓶以改造他.內容實在不宜,教壞小孩!丟得滿地都是玻璃碎片,誰清理?若有不知情的人在附近玩,弄受傷了誰負責?年輕人有樣隨樣,製造噪音破壞環境,還可以振振有詞說是為了鍛鍊勇氣,因為電視都這樣演.而且"王八蛋"這種粗話,也實在不宜在電視中播出.一開始對此部片子,給予極高的評價,這是我連續收看的第二部偶像劇,也給我老公推薦,不過我有些失望.

回覆 謝謝您的來信，目前劇組已經派專人清理現場，並且當集播出時有特別標上警語，提醒觀眾請勿模仿。至於用詞部分，我們將會提供劇組您的寶貴意見，謝謝您的指教，也希望您繼續支持台視公司。

105502-1 主題 詢問3/18晚間《犀利人妻》是否正常播出。

內容 詢問3/18晚間《犀利人妻》是否正常播出。確認台視是否聯播

賑災晚會。(已告知節目正常播出。)

105517-1 主題 犀利人妻裏的貓娃娃
內容 您好: 我一直有在收集裏面那個貓娃娃想要知道電視裏的貓娃娃可以在哪裏買的到. 我會很感謝您跟我說的. 謝謝!
回覆 感謝您的詢問，由於製作版權問題，關於戲劇道具的相關問題，請您洽詢三立電視公司，造成您的不便，敬請見諒！

105503-1 主題 詢問《犀利人妻》網路直播收方式。
內容 詢問《犀利人妻》網路直播收方式。(已說明無網路直播。)

105588-1 主題 犀利人妻
內容 是否可以請問一下: 媽媽的表妹,在倫理關係上,我們要稱謂為什麼? 應該是稱呼為阿姨 不是嗎? 那戲裡 薇恩是謝安真的表妹,萌萌為什麻稱呼薇恩為姊姊呢? 即使是電視劇是關於小三 但是也要按照倫理來不是嗎? 我叫媽媽的表妹叫姊姊..那請問叫媽媽要叫什麻呢? 都演到 20 集了 還不跟正... 連我住在國外得台灣人都懂倫理,編劇,是道道地地的台灣人,也不跟正,我看第一集...就覺得奇怪到現在!為什麻媽媽的表妹....要叫姊姊!
回覆 謝謝您的建議，我們將會轉達給製作單位參考，再次謝謝您喜愛台視的節目。

105619-1 主題 詢問《我的完美男人》播出日期。
內容 詢問《我的完美男人》播出日期。觀眾表示在台視網站有看到預告，認為楊一展很帥很想看他演的戲，她不喜歡看《犀利人妻》。(已說明依電視預告為主敬請期待。)
回覆 您好！感謝您對本台節目的支持，由於目前〔我的完美男人〕播出日期尚未確認，我們將會有節目預告告知，請您密切注意台視頻道播出訊息。

【綜藝】

105199-1 主題 詢問3/1《美食好簡單》食譜書名。需回電

內容 詢問3/1《美食好簡單》中蔡老師陳列的食譜書書名。

回覆 蔡老師出的食譜書名為《簡單做、健康吃》, 謝謝您的支持與收看.

105219-1 主題 希望《金曲百老匯》晚間時段重播。

內容 希望《金曲百老匯》晚間時段重播。觀眾表示下午1：00上班無法收看，希望可以支持陳凱倫。

回覆 感謝您的收看與支持,及寶貴的意見, 我們會盡力調整,謝謝!!

105237-1 主題 肯定《金曲百老匯》,感謝製播。

內容 肯定《金曲百老匯》很好看，感謝台視製播此節目。

回覆 非常感謝您的收看與支持, "金曲百老匯"能受到觀眾們的喜愛我們非常的高興, 也希望您能繼續的支持我們,並給我們更多指教, 因為觀眾對"金曲百老匯"的支持是我們最大的鼓舞及動力

105300-1 主題 希望可以回電告知日本收看國際台的方式。

內容 希望可以回電告知日本收看國際台的方式。觀眾表示目前都是用日本當地衛星HOP TV收看，但據悉HOP TV接於10月跟台視解約，故很擔心無法再收看到楊麗花歌仔戲。

回覆 親愛的觀眾，您好：本公司已於今日撥打您留下的電話號碼但該號碼為空號建議您可直接撥至886-2-2775-8888 ext423 做進一步詢問。或再次留下您的聯絡方式，我們將與您連繫。謝謝。

105307-1 主題 希望《金曲百老匯》增加週六、日重播時段。

內容 希望《金曲百老匯》增加週六、日重播時段。觀眾感謝台視製播

此節目勾起她們很多很多回憶，真的是太棒了。
回覆 謝謝您的建議,我們會盡量調整改進, 感謝您的支持與收看!!

105308-1 主題 肯定製播《金曲百老匯》。
內容 希望《金曲百老匯》增加週六、日重播時段。觀眾感謝台視製播此節目勾起她們很多很多回憶，真的是太棒了。

105432-1 主題 肯定製播《金曲百老匯》。
內容 肯定製播《金曲百老匯》讓觀眾可以回味以前的老歌畫面。
回覆 非常感謝您對於金曲百老匯節目的支持。也請持續給予本公司支持與建議，未來希望製播出更多您想看的節目。謝謝。

105527-1 主題 3/19 百萬大歌星 "燒肉粽"歌詞有誤
內容 楊培安三選一時選"要"鐵腿，結果製作單位給的答案是"像"鐵腿，我們覺得很奇怪所以查了一下，查到的都是"要"！ 所以希望製作單位可以查證一下，如果楊培安沒選錯的話希望可以平反一下，因為好想多聽他唱幾首這裡提供一些我找到的網站，麻煩一下了，謝謝!
http://mymedia.yam.com/m/789810
http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1508042702716 http://www.youtube.com/watch?v=S5HLfRzVPR0
http://www.taiwan123.com.tw/main_digi.asp?id=63
回覆 您好，有關於您所提到的歌詞問題，經過詢問之後，網路上有眾多版本，這首歌是經過歌曲顧問確定無誤後才出題的，謝謝。

105545-1 主題 反映《金曲百老匯》女主持人主持方式。
內容 肯定《金曲百老匯》內容優質，但對於女主持人五音不全又愛插嘴唱歌實在很不能接受，而且很聒噪。觀眾表示替一群在公園運動的人發聲。
回覆 您好，感謝您對於『金曲百老匯』節目的支持，您的建議，我們

一定轉達予製作人及節目主持人參考改進，也希望您繼續給予本節目支持與愛護。謝謝。

105686-1 主題 請回電告知3/28《金曲百老匯》殷正洋演唱歌名。
內容 請回電告知3/28《金曲百老匯》中殷正洋演唱的歌曲名稱。
回覆 金曲留聲機#5 播出日期:100.3.28 殷正洋~鬼迷心竅(81) 電視劇「末代皇孫」片尾曲

105658-1 主題 Watch the recording of 鑽石夜總會
內容 May I know where and whom should i contact if I would like to watch the recording of the show 鑽石夜總會 hosted by 利菁. I''m from Malaysia and will be going to Taipei in May 2011. Thanks for your reply.
回覆 thanks, If you like to watch the recording of the show 鑽石夜總會 ,you can call the production house:886-2-25286596。

【社教】
105558-1 主題 詢問《美食好簡單》是否會幫溫國智出版食譜。
內容 詢問《美食好簡單》未來是否會幫溫國智廚師出版食譜。觀眾表示有時看電視來不及抄，也是會上網看但書籍會有照片會更方便。(感謝觀眾支持將轉相關單位參考。)

【特別節目】
105421-1 主題 請回電告知3/12《台灣憨孩子》謝設計師電話
內容 請回電告知3/12播出《台灣憨孩子》日月潭謝設計師電話。
回覆 您好，請電洽謝英俊建築師事務所03-5827638。謝謝。

新聞專題節目類

【新聞類】

105343-1 主題 詢問 3/9《午安您好》報導『巨無霸草莓雪花冰再冷也要嚐鮮』店家資訊。

內容 詢問 3/9《午安您好》報導『巨無霸草莓雪花冰再冷也要嚐鮮』店家資訊。(已告知觀眾電話 037-991-525。)

105331-1 主題 抱怨早上 7：00-10：00 的新聞時間過長

內容 抱怨早上 7：00-10：00 的新聞時間過長，同樣的內容報來報去沒有意義。

回覆 您好：早安您好台視新聞播出時間是 7：00 至 9：00，9：00 至 10：00 是另一節新聞「早安最前線」，提供最新股市行情、連線立法院黨政新聞，提供當天最即時的新聞。

105466-1 主題 想請問晚間新聞"日本強震"片段的背景音樂

內容 您好 我想請問這二天晚間新聞報導日本強震時,主播在報導時的背景音樂是哪首音樂呢？這音樂跟之前在報導紐西蘭強震時的背景音樂好像也相同. 不好意思,我不知道要跟哪個部門發問,只好在這裡留下訊息,不知是否可為我解個答呢？謝謝,台視新聞團隊辛苦了.

回覆 您好： 這些背景音樂都出自於 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

105532-1 主題 驚喜創意料理 辣椒不辣苦瓜不苦

內容 請賜知詳細資訊 謝謝! 台視 2011-03-20 20:39 什麼樣的辣椒不會辣、苦瓜不苦？陽明山竹子湖一家庭園餐廳，推出創意料理，在競爭激烈的景觀餐廳中，殺出一條生路。

回覆 您好店家電話 0228627898,提供您作為參考

105580-1 主題 台視新聞的片尾曲
內容 請問台視新聞每次結束後的片尾曲，好像是法文歌曲，是什麼歌名呢? 可否提供一下相關的曲目/歌手資料，很喜歡那首歌，謝謝!!
回覆 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

105622-1 主題 台視新聞世界報導的疑問
內容 您好，因覺得　貴公司世界報導氣象預報的配樂很好聽，卻又無法查到相關資訊，是否可以請問該配樂的演唱者與曲目呢？謝謝。
回覆 歌手:小野麗莎歌名:左岸香頌專輯中最後的華爾茲

【專題類】
105235-1 主題 詢問 3/2《熱線追蹤》報導『法國料理』店家資訊。
內容 詢問 3/2《熱線追蹤》報導『法國料理』店家資訊。(已告知觀眾電話 04-2327-1393。)

105343-1 主題 詢問 3/9《午安您好》報導『巨無霸草莓雪花冰再冷也要嚐鮮』店家資訊。
內容 詢問 3/9《午安您好》報導『巨無霸草莓雪花冰再冷也要嚐鮮』店家資訊。(已告知觀眾電話 037-991-525。)

105384-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『城堡餐廳』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『城堡餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話 05-537-8718。)

105408-1 主題 國際熱線換主持人了嗎?
內容 熱線追蹤看了兩年了~近期由於益如主播出國採訪,因此國際熱

線代班主持好幾週了~不過實在是不習慣,益如主播終於回來,怎麼還是代班咧~是換主持人嗎?雖說節目內容的本質無關於主持人是誰擔任,但是不習慣的主持人還真是讓人轉台哩~真的有影響啦!!!
回覆 陳先生您好：林益如主播目前負責週一至週五晚間新聞以及週一至週三熱追蹤節目主持工作，同時也在進行新的節目製作採訪任務，工作量相當繁重，因此「國際熱線」節目改由姚佳倩主播負責，請您持續給予支持鼓勵。

105428-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『蘆洲哈爾濱北國佳餚』店家資訊。
內容 詢問 2010/12/15《熱線追蹤》報導『蘆洲哈爾濱北國佳餚』店家資訊。(已告知電話 02-2731-6702)

105606-1 主題 詢問 3/23《熱線追蹤》報導『功夫菜』店家資訊。
內容 詢問 3/23《熱線追蹤》報導『功夫菜』店家資訊。(已告知觀眾電話 04-2258-1279。)

105611-1 主題 詢問 3/23《熱線追蹤》報導『海芋花園、客家小館』店家資訊。
內容 詢問 3/23《熱線追蹤》報導『海芋花園、客家小館』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-584-1135、03-462-2799。)

財經台
105215-1 主題 詢問財經台「獲利百分百」講座交通。
內容 詢問財經台看到的「獲利百分百」講座台北場次地點交通方式。(已說明位於南京東路小巨蛋旁台北體育館，詳情可洽專線 02-2766-0800。)

105259-1 主題 詢問財經台《錢線百分百》活動？
內容 詢問財經台《錢線百分百》是不是在台北體育館推出活動？(已說明為「獲利百分百」講座並提供服務專線 02-27660800。)

105364-1 主題 反映財經台《錢線百分百》突然沒有字幕。
內容 反映財經台《錢線百分百》突然沒有字幕。觀眾表示深夜收看節目怕打擾家人有時會關靜音靠字幕來看電視，但近日突然沒有字幕。
(新聞部已回覆「錢線百分百」節目自上週一(2/14)起，改成現場直播，無法事先上字幕，敬請見諒！)

綜合台
105358-1 主題 希望綜合台《龍兄虎弟》3/11 可以重播 3/10 內容
內容 希望綜合台《龍兄虎弟》3/11 可以重播 3/10 播出有金城武及費玉清模仿金城武的節目內容。觀眾表示這一段實在太好笑了，有憂鬱症的人看起來都會很開心，希望 3/11 可以只播出這段內容給她看。
回覆 很抱歉，因為節目時段安排的關係，目前無法為您立即調整，預期 3 月 21 日會特別安排重播這集，敬請鎖定收看。也請您繼續支台視。

105405-1 主題 請台視綜合台還我中國民間故事 拜託
內容 您好: 剛看了貴公司綜合台的節目表發現 3/19 日週六 23:00 應該排播的中國民間故事而換別的節目 而當日的絕代雙驕播出時間也異動請綜合台節目排播人員尊重觀眾的感受 不要隨意更動節目也請你還我中國民間故事 拜託你了 謝謝
回覆 謝謝您的意見。因應部份節目時段調整，原『中國民間故事』則是調整至深夜 12:30 播出，如造成您的收視不便敬請見諒。

105533-1 主題 21 日綜合台的龍兄虎弟不是於 11 天前就播過了?
內容 請問貴公司為何又重播 11 天前的龍兄虎弟?

回覆 您好，非常感謝您對於綜合台『龍兄虎弟』節目的支持。3/21之所以安排重播，是因為某位患有憂鬱症的觀眾來電，特別情商安排此集重播。本公司為服務觀眾，且因應特殊需求，才於11天後，安排此集之重播。如若造成您的不便，敬請見諒。日後，龍兄虎弟節目仍會依據正常之排播集數一一播出，也請準時收看，並且持續給予本公司支持與建議。謝謝。

105567-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》授課老師聯絡方式。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》授課老師聯絡方式。
回覆 您好，有關綜合台所播出之『臺灣真善美』節目資訊，請您直接洽詢非凡電視台，02-27662888，謝謝。

105598-1 主題 詢問如何收看《龍兄虎弟》節目。
內容 詢問如何可以收看在計程車上看到的《龍兄虎弟》節目。(已說明此為綜合台播放，安裝數位機上盒即可收視。)

105674-1 主題 詢問《中國經典教育動畫》購買方式。
內容 詢問《中國經典教育動畫》購買方式。(總值日員：李滋潤-轉請節目部回覆)
回覆 王小姐您好:由於綜合台播出的「中國經典教育動畫」節目，是由明日工作室提供。洽詢電話02-2760-6366。謝謝。

國際台
105300-1 主題 希望可以回電告知日本收看國際台的方式。
內容 希望可以回電告知日本收看國際台的方式。觀眾表示目前都是用日本當地衛星HOP TV收看，但據悉HOP TV接於10月跟台視解約，故很擔心無法再收看到楊麗花歌仔戲。
回覆 親愛的觀眾，您好：本公司已於今日撥打您留下的電話號碼但該

號碼為空號建議您可直接撥至 886-2-2775-8888 ext423 做進一步詢問。或再次留下您的聯絡方式，我們將與您連繫。謝謝。

【資訊處】

105245-1 主題 沒收到??

內容 我有訂電子報,但是為什麼我都沒有收到??

回覆 黃先生的帳號為「Yahoo!奇摩電子信箱」的帳號，因 yahoo 的信箱有時會有擋信的狀況產生，為此我們已做些許調整，希望能將您訂閱的電子報傳遞至您的信箱中。若依然無法收到時，煩請使用其他 e-mail 帳號訂閱，謝謝!!

105507-1 主題 抱怨數位頻道節目表顯示與實際播出不同。

內容 抱怨數位頻道節目表顯示與實際播出不同。比如現在節目播《犀利人妻》但畫面下的節目名稱顯示是《熱線追蹤》。

回覆 感謝您的留言，3/18 當天傳送節目表的伺服器故障，以致未能更新數位頻道節目表，造成您的困擾，非常抱歉。您留下的電話，於 3/21 早上回覆時，該電話主人說明並無謝先生。

工程收視類

105173-1 主題 反應「中視三台、台視三台」數位電視，完全無訊號。

內容 你好： 我位於台北市北投區復興四路一帶，近「兩三日」，欲收看「中視三台、台視三台」數位電視，但整天畫面一片漆黑，完全無訊號，而其他 9 台數位電視則皆收視正常，有試過調整天線方向，但完全無效。 疑似台北市北投區之發射台故障，請速檢修並回覆之，謝謝。

回覆 一、由於台電在轉播站附近施工更換電力纜線，於復電時誤將電力相序弄錯，造成台站機房溫升過高發射機停止運作。二、台站管理

員到站檢視並通知台電將電力相序弄對後，已恢復正常發射。

105201-1 主題 無法收訊
內容 您好: 家住北投今天一整天台視都收不到訊號
回覆 一、由於臺電施工造成機房冷氣當機，致使發射設備故障停播。二、03/02 -03 到站檢修後，台視、中視、華視、民視皆正常，公視故障已請公視備料報修。

105270-1 主題 台視數位頻道不見了?
內容 本人是台視財經台忠實觀眾,住台北市及公司在汐止,自昨天(3/3)晚上迄今無法觀看台視三個數位頻道,但中視,華視,民視及公視等頻道還在,到底發生什麼事?
回覆 一、18:56 回電無人接聽。二、經查汐止地區之南港山數位發射機發射正常。三、有可能是大樓共同數位天線系統有問題，請洽管理員或數位電視機上盒恢復原廠設定後，重新頻道搜尋。四、若仍有問題，請來電 02-27758888 轉 237 專人回覆， 謝謝。

105590-1 主題 "晚間"數位訊號不良
內容 自從 3/11 起晚間八點過後，每天晚上畫面常常 LAG 或馬賽克甚至顯示無訊號，至今已兩周每天都是如此，財經台無法看、犀利人妻也無法觀賞，大樓使用頂樓公共天線(8 樓)，其他鄰居也是類似情形所以應該不是設備問題，請問 貴台最近是否夜間有進行訊號工程影響，或可能是....?煩請協助解惑(桃園市國豐六街)。
回覆 一、台視竹子山及楊梅店子湖數位發射站發射皆正常。二、隨即回電余先生，得知其接收天線系統為大樓公共天線(8 樓)，家住五樓每逢夜晚台視信號較差偶有停格，且同棟鄰居亦有類似現象。依經驗判斷應該是公共接收天線及 RF 分配系統有問題，已請其先自行檢測外部纜線是否有受損或接頭脫落，並利用相機拍攝天線及各家畫面強度品質，電郵給本公司俾利進一步協助。三、若能有問題歡迎來電

02-27758888 轉 237 有專人接聽服務。謝謝

105634-1 主題 怎麼今晚(3/25)的台視頻道慢半拍？
內容 不論是張小燕的百萬小學堂每個人都聲音沙啞，連廣告阿基師的聲音也啞了，慢了半拍，紀文蕙的歌變低音了？怎麼回事啊？
回覆 一、3/28 隨即回電，得知其為大豐有線電視收視戶。二、語音不同步是大豐有線機房設備異常所致，已請其若發生類似情形，優先向大豐有線客服反應，以爭取時效。三、本公司亦將與大豐有線聯絡，請其多加留意。

【觀眾服務】
105222-1 主題 台視博物館，請問有開放參觀嗎？
內容 您好: N 年前，曾至台視的地下室參觀，有關台視電視史的歷史進化。請問現在有開放參觀嗎？時間為何？費用為何?
回覆 您好: 感謝您的支持，台視博覽館已無營運，不便之處，惠請見諒。 公共事務室 敬覆

105492-1 主題 詢問《送愛到日本 311 震災募款晚會》錄影參加方式。
內容 詢問《送愛到日本 311 震災募款晚會》錄影參加方式。觀眾想來看翁倩玉。(已說明無開放觀眾錄影席，敬請鎖定晚間直播。)

105493-1 主題 送愛到日本
內容 星期四 3/17 送愛到日本活動每位到場人士都穿一件愛心 T?,我家小朋友問到可以購買嗎?因為要穿去學校一起響應這活動,謝謝
回覆 您好,關於送愛到日本 T 恤一事,因為衣服為民視電視台所提供,所以請您詢問民視，謝謝。

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： 《愉心大聖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》 皆以平信寄出，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

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。