

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年五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

　　台視一百年五月資料統計表及圖表　7

五、一百年五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。

台視一百年五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。

◎一百年五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五月，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。

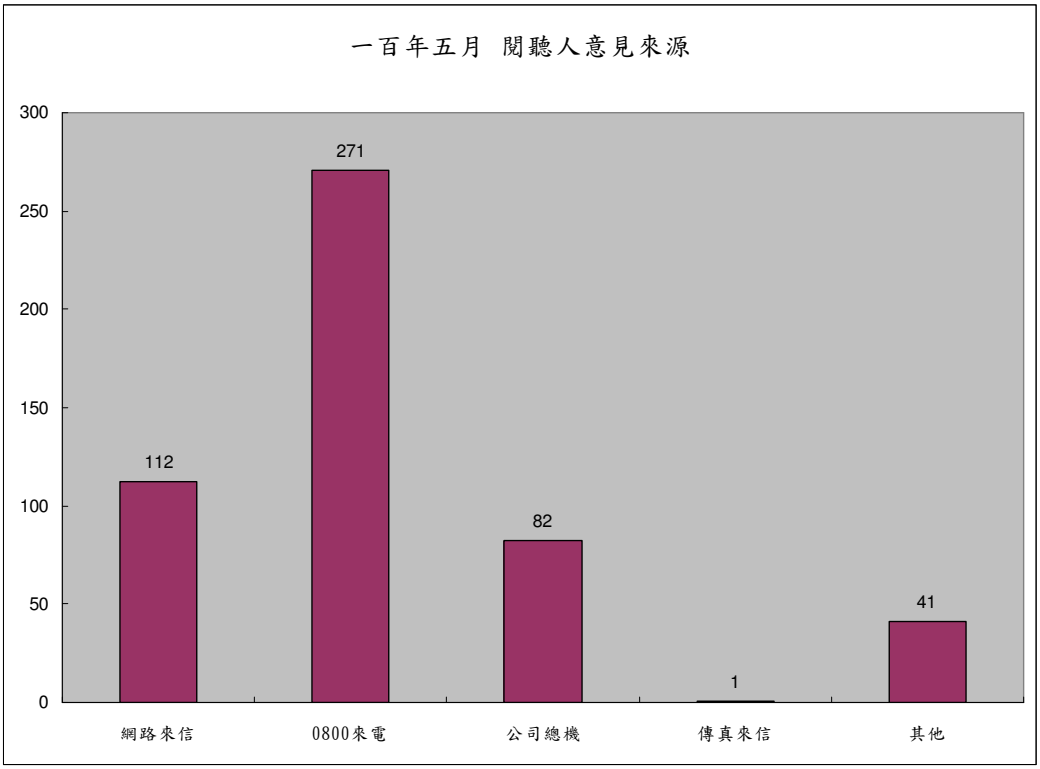
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年五月一日至五月三十一日

閱聽人意見總件數 507 件。

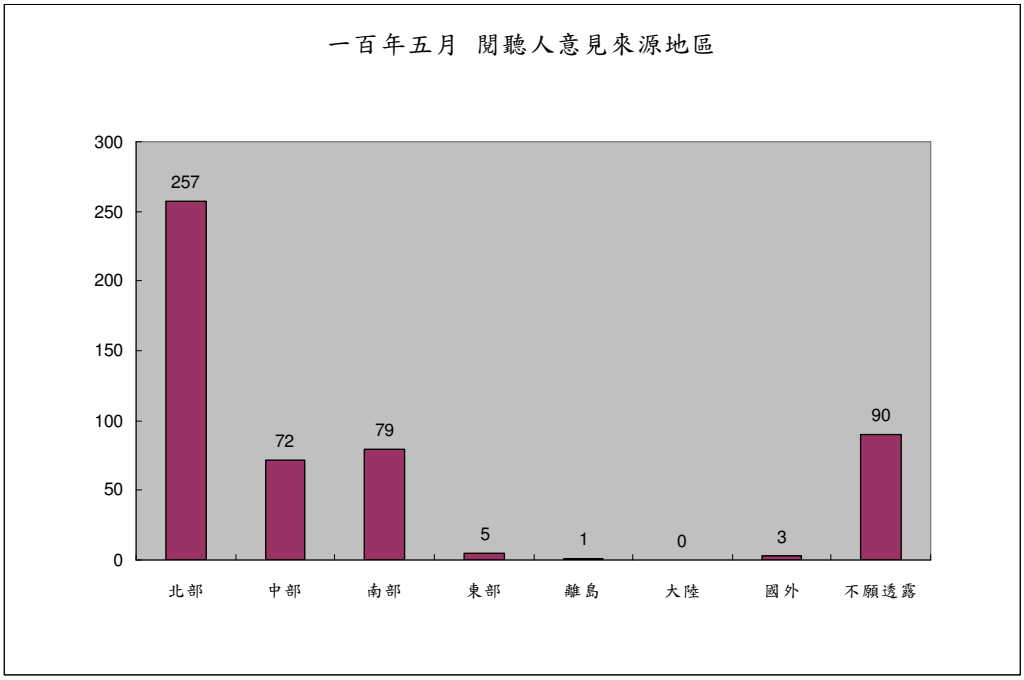
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	112	271	82	1	41



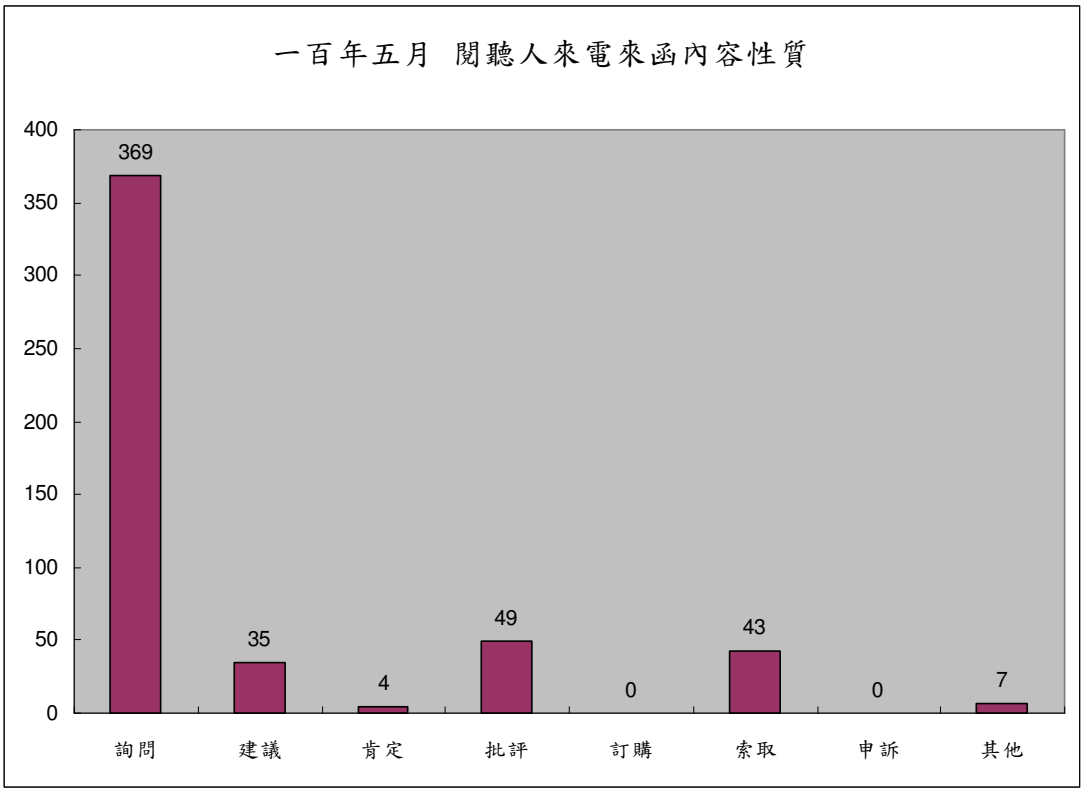
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	257	72	79	5	1	0	3	90



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	369	35	4	49	0	43	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	395	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	108	第六名	金曲百老匯	23
第二名	金曲獎	45	第七名	健康俱樂部	13
第三名	美食好簡單	42	第八名	晚間新聞	11
第四名	犀利人妻	34	第九名	春光燦爛豬九妹	10
第五名	熱線追蹤	31		惡魔奶爸	10





五、台視公司一百年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

106289-1 主題 節目表

內容 為何MOD的台視跟第四台的節目表不一樣不是一樣都是台視?少部分一樣但有些根本有差別今天想看MOD的醉後決定但沒有是功夫足球想問為什麼會不一樣 是MOD比較少人用所以都放爛片有必要這麼做嘛 ? 有辦法把兩邊一樣是"台視"的節目表都變成一樣的嗎? 答案清楚明白就好不要太官腔

回覆 您好！請您別誤會，台視ｍｏｄ的節目較差，由於台視頻道中的部份節目版權問題，無法節目ｍｏｄ播出，故部份節目有差別，如〔醉後決定我愛你〕的版權為三立，無法提供本台ｍｏｄ播出，敬請見諒，謝謝！

106317-1 主題 詢問《醉後決定愛上你》跳海畫面時播放的歌曲名稱。

內容 詢問《醉後決定愛上你》跳海畫面時播放的歌曲名稱。

回覆 您好，感謝您收看台視最新週日偶像劇「醉後決定愛上你」，您所詢問的歌曲名稱是由楊丞琳所演唱的歌「我們都傻」，謝謝您的來電！

106345-1 主題 詢問《女媧傳說之靈珠》主題曲。

內容 詢問《女媧傳說之靈珠》主題曲名稱演唱者及手機鈴聲下載方式。(已提供歌名：愛到萬年（劉庭羽，蒲巴甲）演唱。)

106384-1 主題 詢問《醉後決定愛上你》插曲、片尾曲名稱演唱人。

內容 詢問《醉後決定愛上你》插曲、片尾曲名稱演唱人。(已告知片尾曲：好的事情／嚴爵，插曲：太傻／楊丞琳。)

106431-1 主題 詢問每日上午 10：00 韓劇《全職媽媽》更改到何時播出。
內容 詢問每日上午 10：00 韓劇《全職媽媽》更改到何時播出。(已告知 5/5 全劇播畢。)

106683-1 主題 詢問《女媧傳說之靈珠》片頭曲、片尾曲資訊。
內容 詢問《女媧傳說之靈珠》片頭曲、片尾曲資訊。(已提供片頭曲-劉庭羽蒲巴甲「愛到萬年」，片尾曲-安旭「但願少愛妳一點」。)

106747-1 主題 "愛上女主播"偶像劇
內容 為什麼都沒人反應"台語發音"這件事?? 原想說卡司不錯想看一下 一聽到台語發音超扣分 這麼好的偶像劇 ..讓我停留不到幾分鐘就忍不住轉台了 不可以中文發音嗎 電視台.觀眾都不會覺得怪怪的???
回覆 你好，感謝你的建議，本劇採用主聲道國語，副聲道台語的雙語模式，以提供更多不同觀眾的需求，建議您可選取雙語模式。再次感謝您的意見，也請您繼續支持台視公司。

106799-1 主題 MOD 第 008 頻道竟然不能看「醉後決定愛上妳」!!!
內容 我家的 MOD 第 008 頻道竟然不是在播「醉後決定愛上妳」，而是在播「功夫足球」這是為什麼啊? 008 不是台視主頻道嗎?
回覆 您好，非常抱歉！本公司擁有「醉後決定愛上妳」無線頻道播出的權利，因此 MOD 的播出權利應由 MOD 自行取得，造成您的不便，敬請見諒，謝謝！

【綜藝】
106411-1 主題 您好如何聯絡到徐明 理事長
內容 看到貴台 5 月 8 日播出的鑽石夜總會節目.在徐明理事長.幫助大

頭重新找到新的人生方向.心中有非常深的感觸.因為我親弟弟也跟大頭有相同的處境.讓父母承受相當大的壓力及付擔.深怕下一個自殺案件就發生在自己兒子身上.每天提心吊膽.內心承受的痛苦與折磨何其大.而身為長子的我卻只能無助的和家人每天過著徨恐的日子.今晚恰巧有幸讓我收看到這段節目.希望能有機會聯絡上徐明理事長.替弟弟找到新的人生.如果須要問診費用.只要我們可以付擔.我們願意嘗試.給弟弟一線希望.因為我們不想放棄一個30初頭年輕生命的希望.獻上最深的感激.希望讓我們有最後的希望.謝謝您的成全!!!
回覆 您可致電於製作單位詢問 02-2528-6596、0951060888. 感謝您的支持與收看!

106454-1 主題 詢問5/10《金曲百老匯》醫生所說的食物。
內容 詢問5/10《金曲百老匯》中有一位醫生所說多吃的食物。
回覆 您好,在今天的節目中,孫醫師沒有提到多吃的食物,但是有提到「安迪湯」是由黃耆四錢、枸杞子三錢、紅棗三錢,用兩碗水熬成一碗水,一天可以熬兩次,但是感冒期間不能飲用,希望有解答您的疑問.感謝您的支持與收看!(已回覆電話給觀眾了)

【社教】
106395-1 主題 美食好簡單
內容 郁方, 蔡老師及溫老師: 我是住在美國洛杉磯的台僑. 家母和我每天看你們的”美食好簡單” 並勤作筆記. 好的節目一定要好好鼓勵. 在郁方這個漂亮好媳婦的主持下, 每個問題都問到重點, 切中要害. 蔡老師及溫老師所設計的每一樣菜, 真的是”美食好簡單”. 每一種食材皆垂手可得, 而非天馬行空. 一些友台的美食節目, 固然也不錯, 但那種只可遠觀而不可褻玩焉, 讓我看完節目, 而覺食材, 工法遙不可及,也就罷了. 每一次照著台視的”美食好簡單” 的食譜做菜, 皆讓家父母及哥哥們讚不絕口. 謝謝台視”美食好簡單” 的工作人員, 謝

謝郁方, 蔡老師及溫老師, 我真是太愛你們了. 傅家嬿 in Los Angeles, USA 05/06/2011
回覆 非常感謝您的支持與收看,以及這番鼓舞的話語，我們會不斷的努力做出好節目，也請您繼續支持我們，因為那是我們最大的鼓舞和動力,感謝您!! 有任何不好的地方也請不吝指教，我們會努力改進，感謝！！

106663-1 主題 詢問5/17《健康好簡單》中提到的四種中藥。
內容 詢問5/17《健康好簡單》中提到的四種中藥。(已依照網頁說明蒼耳子、辛夷各3錢，细辛、薄荷各1.5錢，甘草1錢。)

106694-1 主題 詢問5/18《健康好健康》中「安迪湯」使用的材料。
內容 詢問5/18《健康好健康》中「安迪湯」使用的材料。觀眾表示只看此節目不到5分鐘。(依官網內容告知黃耆四錢、枸杞子三錢、紅棗三錢。)

106860-1 主題 看完《健康好簡單》來電詢問兒子病症治療。
內容 看完《健康好簡單》後來電詢問家中兒子的病症如何治療。(已說明客服非醫療人員建議去醫院就診。)

106890-1 主題 來電訂閱《美食好簡單》食譜。
內容 來電訂閱《美食好簡單》食譜。觀眾表示在節目上看到寫打0800-058886可以訂閱。(已說明沒有發行食譜。)

106895-1 主題 很喜歡健康資訊的節目!
內容 無意中看到孫博士的健康好簡單,給你們一個讚! 但是..時段早上十點和推廣不夠,真不希望你們不會就收起來了 ,尤其孫博士57健康同學會很受歡迎,建議上臉書推廣一下吧, 如果能讓57的同學看到想必收視會大增~另外就是時段問題了~ 希望能收視長紅,長長久久!

【卡通】

106784-1 主題 惡魔奶爸

內容 我覺得小貝魯不要加尿布很好看加了會很奇怪有些人看不習慣抱歉可以把尿布用掉嗎?

回覆 親愛的觀眾，謝謝您來信詢問。本台所播出的版本，為代理商/日方所提供之海外版本哦! 因此，並無法就此將尿布拿掉。最後，再次謝謝您的意見。

106793-1 主題 惡魔奶爸

內容 惡魔奶爸裡的嬰兒為什麼要加尿布他的那裡也是重點阿而且之後他的超極大尿床也會跟尿布衝突到吧所以把他的尿布拿掉拉

回覆 親愛的觀眾，謝謝您來信詢問。本台所播出的版本，為代理商/日方所提供之版本哦! 因此，並無法就此將尿布拿掉。最後，再次謝謝您的意見。

106981-1 主題 尿布?

內容 惡魔奶爸原版的動漫沒有尿布,這樣他的劇情有出入,而且這樣就不是漫畫了!!請還給我們動漫迷的權益

回覆 親愛的觀眾您好! 這個版本是日本電視台以及片商所提供的海外版, 因此片中的卜寶是有穿尿布的, 謝謝您! 也希望您繼續支持台視!

新聞專題節目類

【新聞類】

106843-1 主題 馬國 40 年肉骨茶老店 引進台灣

內容 5/16 台市視新聞報導-在馬來西亞有四十年經驗的肉骨茶老店,特地來台中開設分店,請問該店地址與連絡電話? 不勝感激.

回覆 聯絡電話為0423276666

【專題類】

106293-1 主題 311災後的日本旅遊

內容 4/30收看台視新聞大追擊 請問節目中的旅遊業副總 林承曄先生是哪一家旅行社的 請問如何與他聯繫? 謝謝 !

回覆 請您向雄獅旅行社連絡,電話02287939660

106328-1 主題 詢問5/1《熱線追蹤》報導『景觀庭園美食、波士頓派』店家資訊。

內容 詢問5/1《熱線追蹤》報導『景觀庭園美食、波士頓派』店家資訊。(已告知觀眾電話03-409-0911、03-333-5339。)

106357-1 主題 詢問5/4《熱線追蹤》報導『水煮魚、上海菜、南瓜屋』店家資訊。

內容 詢問5/4《熱線追蹤》報導『水煮魚、上海菜、南瓜屋』店家資訊。(已告知觀眾電話930-898-239、03-535-2880、04-2372-8456。)

106363-1 主題 詢問4/20《熱線追蹤》報導『空軍餐廳、無菜單料理、沙鍋粥、新疆菜』店家資訊。

內容 詢問4/20《熱線追蹤》報導『空軍餐廳、無菜單料理、沙鍋粥、新疆菜』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2341-7799、03-955-2682、02-2252-5088、02-2621-3223。)

106479-1 主題 詢問財經台5/11《熱線追蹤》報導『上海菜、南瓜屋』店家資訊。

內容 詢問財經台5/11《熱線追蹤》報導『上海菜、南瓜屋』店家資訊。(已告知觀眾電話03-535-2880、04-2372-8456。)

106484-1 主題 詢問5/11《熱線追蹤》報導『花生糖、湯圓、原住民餐廳』店家資訊。
內容 詢問5/11《熱線追蹤》報導『花生糖、湯圓、原住民餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話03-388-9399、03-388-9724、02-2610-5300。)

106674-1 主題 詢問5/15《熱線追蹤》報導『原住民餐廳、蛋糕』店家資訊。
內容 詢問5/15《熱線追蹤》報導『原住民餐廳、蛋糕』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2610-5300、02-2222-2363。)

106933-1 主題 詢問4/20《熱線追蹤》報導『空軍高階將領、無菜單創意料理』店家資訊。
內容 詢問4/20《熱線追蹤》報導『空軍高階將領、無菜單創意料理』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2341-7799、03-955-2682。)

106892-1 主題 我的熱線追蹤咧==
內容 你好:想問一下之前於台視撥出的"熱線追蹤"怎麼變成台灣縱橫了？那原本的節目呢？是換掉了嗎？因為之前在高雄的(瑪列・小巴黎商人)店裡有遇到"熱線追蹤"的節目採訪，當時是說五月底會撥出，但是等到現在都沒有，而且節目也不見了？請幫忙回覆一下狀況，最好是可得知關於高雄的(瑪列・小巴黎商人)那集何時撥出好嗎？感謝您的回覆~
回覆 您好：6/1起「熱線追蹤」節目將恢復播出，希望您持續支持鼓勵!

綜合台
106658-1 主題 詢問綜合台《樂活養生功》八段錦DVD購買方式。

內容 詢問綜合台《樂活養生功》八段錦 DVD 購買方式。(已提供電話 02-2760-6366。)

106766-1 主題 詢問綜合台《台灣真善美》報導改裝殘障車楊志裕聯絡方式。
內容 詢問綜合台《台灣真善美》報導改裝殘障車楊志裕聯絡方式。(查非凡網頁提供電話 03-3394390。)

【資訊處】
106392-1 主題 桌布.ASP 檔案怎麼打開?
內容 我無法打開你們網站的桌布,我下載完後,無法打開.ASP 檔案有什麼辦法可以打開
回覆 台視網站的桌布下載是會員的專屬權利,請您需先登錄會員,方可使用。

工程收視類
106301-1 主題 有關副語的問題
內容 您好!今天在觀看台視(第 8 頻道)的航海王(17:00 到 18:00)時,發現副語(日語)沒有聲音,請檢查一下系統是否正常!謝謝您!
回覆 一、首先感謝您對台視節目的支持與愛護。經確認公司播出一切正常。二、從您的意見中無法得知您的收視源是:類比(VHF)電視、有線電視、數位電視(DTV)、MOD 還是大樓社區共同天線,因此不能進一步研判副語(日語)沒有聲音的問題。三、若收視源是有線電視系統收視戶,請優先向有線電視系統機房值班人員反應。四、若有任何收視疑問,可撥打台視總機(02)27758888 分機 237,24 小時都有專人為您服務。

106356-1 主題 反映《健康俱樂部》影音不同步。
內容 反映家中錄影的《健康俱樂部》影音不同步。觀眾表示每日固定會將 16：00 的《健康俱樂部》預約錄影再收看，但 5/3-5/4 連續兩天的內容都出現影音不同步的情形希望台視改善。(收視地區方式-中和保建路-新視波)
回覆 一、隨即回電觀眾，得知《健康俱樂部》影音不同步問題已恢復正常。二、由於觀眾收視源是新視波有線電視系統，建議若有收視問題請優先向有線電視系統機房值班人員反應。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 分機 237，24 小時都有專人為您服務。

106416-1 主題 反映基隆數位電視各台皆無法收視。
內容 反映基隆數位電視各台皆無法收視。(總值日員：1.請當地管理員到站發現台電修改線路而停電，預計下午 3 點供電。2.已回電告知觀眾。3.15：30 向觀眾確認已正常。)

106680-1 主題 我家的台視無法收看
內容 大概一週前貴台收訊忽然不見了是不是訊號有問題天線電視都正常期他電視台也都正常
回覆 一、5/18 回電，得知其無法收視台視頻道(ch8)原因應為社區大樓共用有線系統之台視頻道設備故障所致。二、已請其向社區大樓管理員報修。

【觀眾服務】
106349-1 主題 海報領取
內容 你好：請問可以同時領取「犀利人妻」人妻大作讚活動的得獎海報及公佈欄開放索取的海報《偷心大聖 PS 男》《鍾無艷》《第 2 回合我愛你》《國民英雄》各一張嗎? 另外請問《風之畫師》的海報還有嗎? 那可以寄郵票 80 元給你們，再請你們用海報筒寄送海報給我嗎? 謝謝!

回覆 您好: 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》人妻大作讚活動海報。首先說明《風之畫師》沒有海報可索取。 歡迎您一起索取公佈欄公佈的海報，由於郵局無法用 80 元郵票去購買一個新的海報筒，所以煩請您直接寄送空的【海報桶加一份郵票 80 元】給我們，收到後會為您寄回。 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

106526-1 主題 第 22 屆金曲獎索票提問
內容 請問寄回郵索取第 22 屆傳統暨藝術音樂金曲獎門票一封信可索取幾張???是只要有去看第 22 屆傳統暨藝術音樂金曲獎就可以兌換金曲獎門票冂(兌換有包括掛號索取的票冂)
回覆 回郵索取第 22 屆傳統暨藝術音樂金曲獎門票，每封信可索取 2 張。只有參加網路活動獲贈的傳統暨藝術音樂金曲獎的票，並全程觀禮完畢，每人憑票根可兌換「流行金曲獎」對號入場券乙張，不得代領。於其他活動或地方取得之「傳藝金曲獎」入場券無法兌換「流行金曲獎」入場券。

106596-1 主題 詢問 16：00《健康俱樂部》為何沒有播出。
內容 詢問 16：00《健康俱樂部》為何沒有播出。(已說明停播 5/16 起 10：00 播出《健康好簡單》)

106641-1 主題 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》索票張數。
內容 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》索票小巨蛋及五大唱片行 CD 可換取幾張門票。(洽詢資訊處後告知 2 張。)

106642-1 主題 詢問《第 22 屆傳統暨藝術音樂金曲獎頒獎典禮》入場券。
內容 詢問今日索取《第 22 屆傳統暨藝術音樂金曲獎頒獎典禮》入場

券可否兌換《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》入場券。(已說明不可以)

106707-1 主題 校外教學

內容 請問:在六年前我曾帶過學生參加貴公司一樓所舉辦的校外教學,有學生仿新聞坐主播臺、畫受傷裝及參觀電台的一些活動,現在是否仍有辦理此業務

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

106930-1 主題 參加活動中獎後會通知嗎?

內容 請問如果中獎會通知嗎?還是需要自己主動跟貴單位聯繫?

回覆 您好： 有關網站活動得獎名單都會公佈於台視網站「抽獎查詢」中，並會發送 E-mail 通知。 感謝您的來函台視觀眾服務 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 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。