

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年六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

　　台視一百年六月資料統計表及圖表　7

五、一百年六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。

台視一百年六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。

◎一百年六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六月，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。

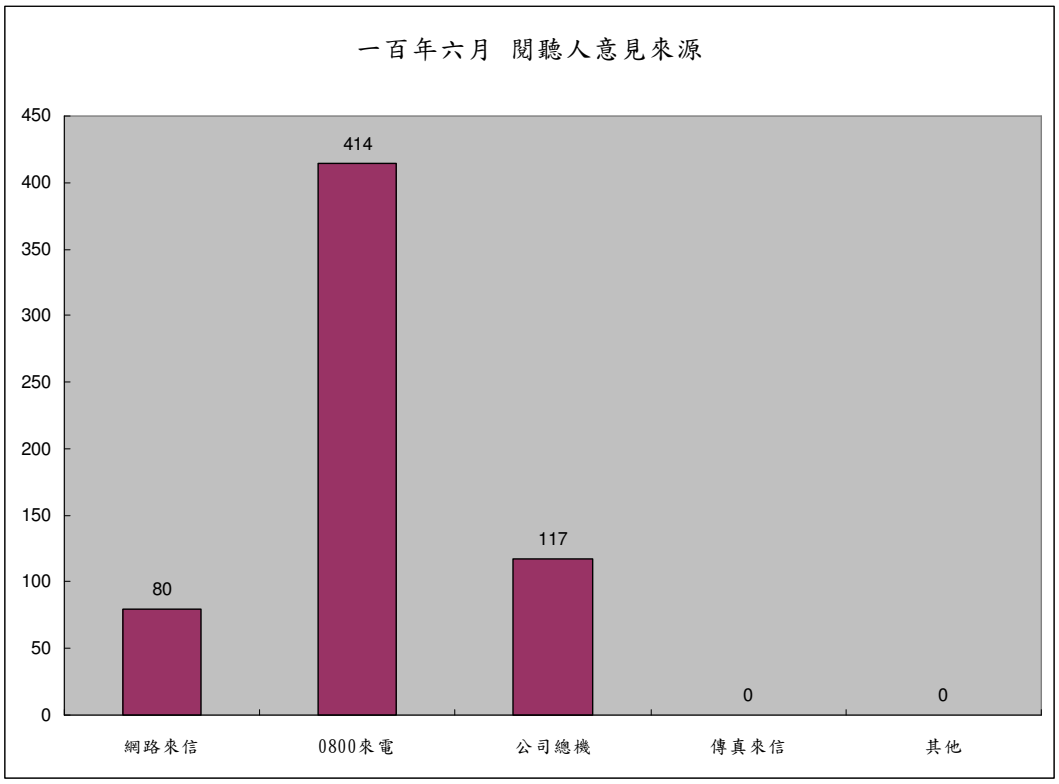
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年六月一日至六月三十日

閱聽人意見總件數 611 件。

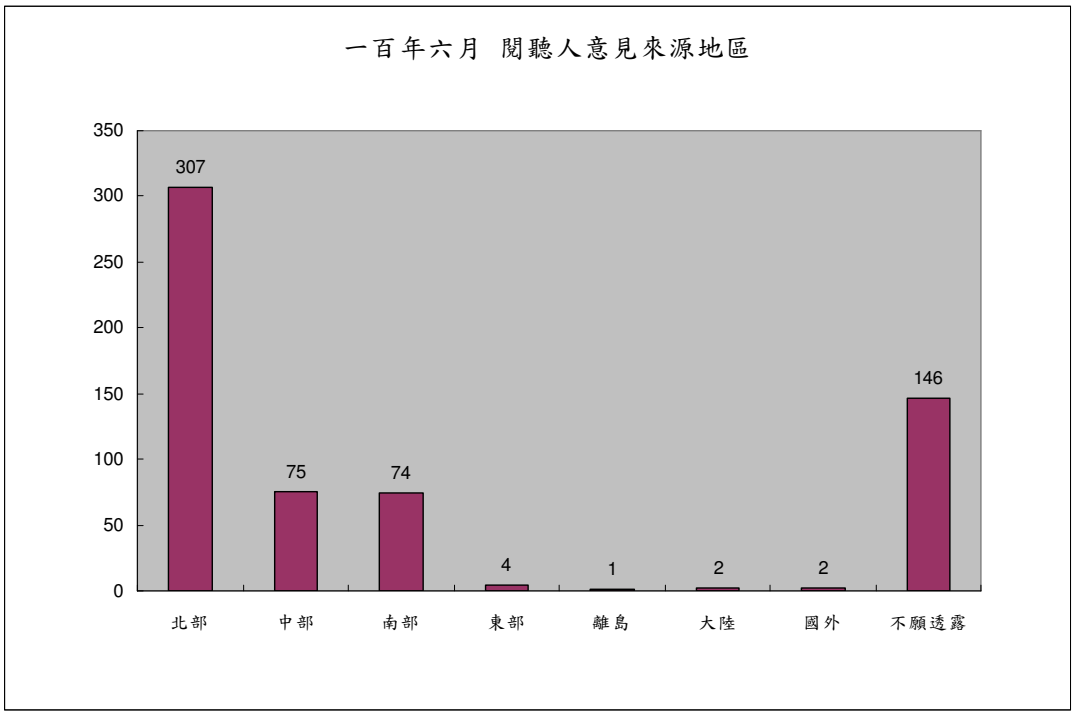
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	80	414	117	0	0



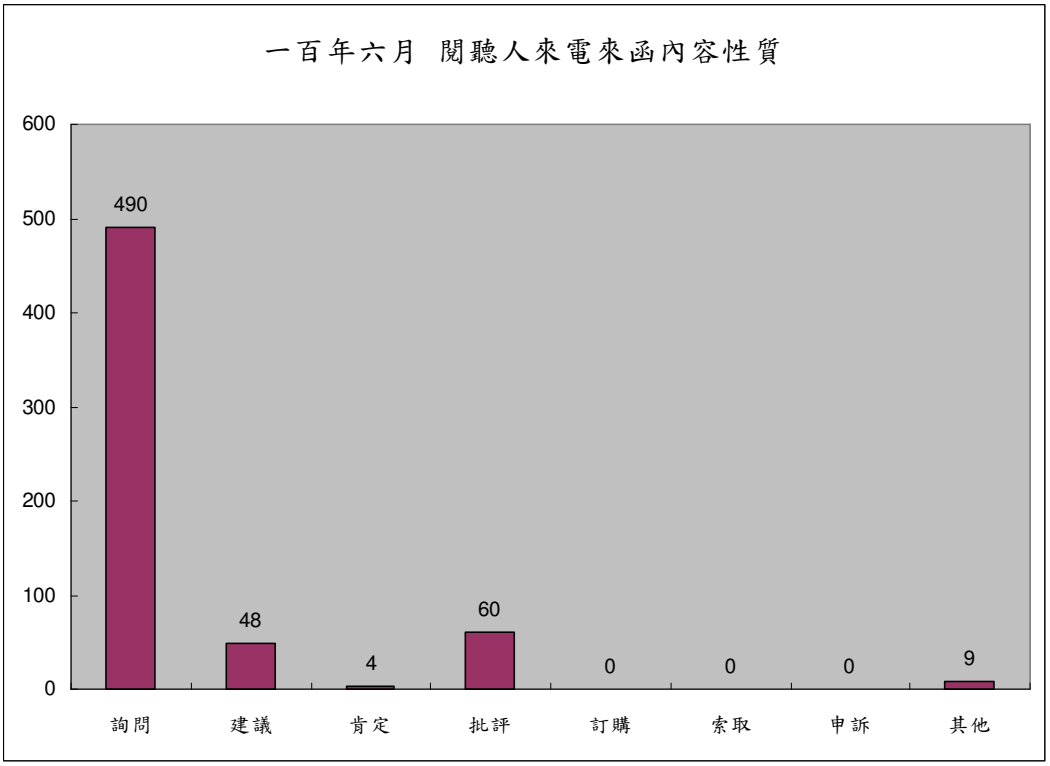
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	307	75	74	4	1	2	2	146



【來電來函內容性質】

六月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	490	48	4	60	0	0	0	9



【閱聽人對意見處理的反應】

六月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	531	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	191	第六名	我的完美男人	12
第二名	熱線追蹤	89		超級偶像 SUPER IDOL	10
第三名	金曲獎	76	第八名	金曲百老匯	9
第四名	美食好簡單	45	第九名	晚間新聞	8
第五名	姊妹	25	第十名	百萬大歌星	5







五、台視公司一百年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

107227-1 主題 詢問《姊妹》是否有網站介紹人物劇情等。

內容 詢問《姊妹》是否有網站介紹人物劇情等。(已告知可到台視官網瀏覽。)

107358-1 主題 詢問 6/10《我的完美男人》劇中華倫泰花園拍攝地點。

內容 詢問 6/10《我的完美男人》劇中華倫泰花園拍攝地點。(已告知苗栗花自在民宿餐廳。)

107649-1 主題 詢問今日下午怎麼沒有重播《姊妹》。

內容 詢問今日下午怎麼沒有重播《姊妹》。(已告知播出時間為週一至週四。)

107651-1 主題 詢問《姊妹》6/25 漢神百貨見面會時間。

內容 詢問《姊妹》6/25 漢神百貨見面會時間。(已告知下午 16：30。)

107738-1 主題 姊妹片尾曲

內容 貴公司您好：今天下午在家收看姊妹重播時，結目完畢播放片尾曲的歌曲似乎是片子壞掉，(原本以為是我家電視壞掉，可是這當中收看都沒有問題)，於晚上 8：00 準時收看姊妹時，一樣的完畢播放片尾曲時還是有點像喇叭壞掉的感覺，撥不出聲音，破破的，想請貴公司 在聽一下。謝謝！

回覆 您好，非常感謝您對台視八點「姊妹」的支持與鼓勵！您的建議本公司會詳查本劇片尾曲的音質問題，再次感謝您的來電！

【綜藝】

107068-1 主題 抱怨

內容 請問一下製作單位 金曲留聲機單元何時才會恢復正常阿 你們把這個單元停太久了吧 連這個單元也停了 幹嘛一直放再形象官網上阿 擺好看的嗎 因為這樣對觀眾來講觀感很不好 把金曲留聲機這個單元徹掉吧 害我這幾個月沒看到金曲留聲機這個單元 很失望 甚麼時候恢復這個單元 也不講清楚 請製作單位跟觀眾好好說明清楚 這樣才能挽回觀眾對製作單位的信任 我相信很多觀眾都很喜歡這個單元<金曲留聲機>阿 金曲留聲機這個單元停這麼久有甚麼意義阿 我很不喜歡製作單位用這種態度對待觀眾 並竟有的觀眾 很喜歡看 我希望你們製作單位尊重觀眾的意見 並維護到每一位觀眾點歌或反應的權益 包括抱怨也是一樣 製作單位要給個觀眾交待 也是要交待清楚並不是用帶過方式 就可以解決了事情 2 製作單位跟論壇區網友互動少 有時候等很久才會得到回覆 不知道製作單位到底再忙甚麼= =

回覆 謝謝您對[金曲百老匯]的支持,主持人在節目中已提及"金曲留聲機"單元將停播,目前暫時未恢復本單元。官網上的單元介紹,我們也會先撤掉,造成觀眾的誤解與困擾深感抱歉,並請您繼續支持[金曲百老匯],謝謝!

107248-1 主題 詢問《你猜》《百萬大歌星》錄影參加方式。

內容 詢問《你猜》《百萬大歌星》錄影參加方式。(告知《你猜》非台視節目，提供《百萬大歌星》報名電話 02-2528-6596。)

107372-1 主題 詢問《鑽石夜總會》參賽報名方式。

內容 詢問《鑽石夜總會》參賽報名方式。(已告知報名電話 0951060888。)

【社教】

107112-1 主題 詢問《健康好簡單》吳明珠聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》吳明珠聯絡方式。(已提供觀眾吳明珠診所電話。並登錄 OA 節目部。)

107167-1 主題 看了《健康好簡單》來電詢問香菜可不可以多吃
內容 只看了《健康好簡單》下半節內容來電詢問香菜可不可以多吃。觀眾表示看了《健康好簡單》主持人說有任何問題都可以來電詢問。(已提供 6/8 重播時間。並說明客服非醫療人員僅能受理節目建議。)
回覆 任何東西都不要多吃，請適量就好。

107210-1 主題 留言反映《健康好簡單》孫安迪蓮花手站姿
內容 留言反映《健康好簡單》孫安迪做蓮花手時自己的站姿都沒有保持平衡，肩膀一高一低，是不是他自己身體也有問題。
回覆 謝謝觀眾的意見！我們會請主持人注意。

107310-1 主題 請回電告知《健康好簡單》上週介紹七白膏內容。
內容 請回電告知《健康好簡單》上週介紹七白膏內容。(查官網未刊登)
回覆 已與對方連繫並告知吳明珠連絡電話

107366-1 主題 詢問《健康好簡單》自身有支氣管問題如何治療。
內容 詢問《健康好簡單》自身有支氣管問題如何治療。(說明客服非醫療人員僅能受理節目建議。)

107381-1 主題 詢問《健康好簡單》自身有被害妄想症如何治療。
內容 詢問《健康好簡單》自身有被害妄想症如何治療。(已說明客服非醫療人員建議去醫院就診。)

107426-1 主題 詢問

內容 請問健康好簡單節目孫醫師提到做養生氣功時配合放鬆的音樂哪裡可買到?
回覆 已告知該音樂為孫安迪個人所有

107677-1 主題 詢問《健康好簡單》常春月刊是否為孫安迪著作。
內容 詢問《健康好簡單》提到的常春月刊是否為孫安迪所撰寫著作。(說明常春月刊為台視文化發行非孫安迪個人著作。)

107589-1 主題 詢問每日 05：30《健康好簡單》重播時間。
內容 詢問每日 05：30《健康好簡單》重播時間。是否出版影音販售。(已說明首播 10：00 重播隔日 05：30，尚未有出版相關商品。)

【卡通】
107083-1 主題 請把卜寶的尿布用掉!!
內容 日本的卜寶都沒穿尿布,為什麼台灣的卜寶要穿尿布!? 這樣就失去這部動畫的意義了!! 而且,小嬰兒露出雞雞也沒什麼不好的丫正常阿!!難道說... 小嬰兒露出雞雞是妨害風化嗎!?
回覆 親愛的觀眾，非常謝謝您的意見。以及對本台卡通「惡魔奶爸」的支持。台灣播映版本，乃為片商及日本提供的海外版哦! 非常謝謝您的建議，我們將會予以各相關單位參考!

107341-1 主題 反映《惡魔奶爸》內容太過暴力請改進。
內容 反映《惡魔奶爸》內容太過暴力請改進。
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的意見。本公司會加強內容審核與評估帶給觀眾更優質的收視品質最後，再次謝謝您的意見，我們將會予以參考。謝謝。

107447-1 主題 可以幫我找航海王中的配音員宋克軍的郵電嗎

內容 我是他我國小國中同學,失連許久了,如有宋克軍的郵電, 可否轉知,或是煩請他與我連絡也可以.....謝謝 感恩~
回覆 您好! 您可以聯絡配音公司藝妍堂電話為 02- 2748 7658

【特別節目】
107395-1 主題 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》是否真的邀請 AKB48 來台。
內容 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》是否真的邀請 AKB48 來台。(已告知確定邀請其中部分團員來台。)

107491-1 主題 詢問 6/19《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》重播時間。
內容 詢問 6/19《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》重播時間。觀眾以為 6/19 是首播。(說明 6/18 首播 6/19 已是重播。目前主頻道尚無其他重播時間。)

新聞專題節目類
【新聞類】
107786-1 主題 晚間新聞主播鏡面有些變化 感覺很不錯哩!!
內容 今天晚間新聞第四則報導主播畫面用了點運鏡,個人覺得很加分!!~上上週(110616)也有使用過,主播站著播報新聞,穿插一兩則新聞這樣帶點運境,看起來真的豐富很多,自從去年 100819 的晚間新聞後,就很少採用這樣運鏡,蠻可惜的說!!即便是小變化,都會有觀眾看的很仔細喔!! 純粹表達個人感覺,非常感謝~
回覆 感謝您對台視新聞的支持與鼓勵，我們會繼續努力！

107244-1 主題 詢問《世界報導》氣象配樂名稱。

內容 詢問《世界報導》氣象配樂名稱。(已告知小野麗莎／左岸香頌專輯／最後的華爾茲。)

107311-1 主題 泳衣特賣會
內容 您好~ 想請問 6/11 播出的泳衣特賣會是在台北的哪呢?
http://www.ttv.com.tw/news/view/?i=10006114932904L 謝謝~
回覆 新光三越南西店

107352-1 主題 想要提供捐款
內容 你好我今天有看到一則新聞是有關一個台東的小弟國小生 一個人要照顧頸椎受傷的爸爸和截肢的媽媽和同父異母的哥哥所生的小姪兒 可不可以告訴我有什麼管道可以協助他的 謝謝
回覆 煩請致電台東馬偕醫院有為小弟弟設立專戶 (089)310150

107628-1 主題 2011-6-23 台視財經台 20:48 新聞 圖像不舒服
內容 2011-6-23 台視財經台 20:48 氣象新聞 圖像不舒服 播報氣象新聞時, 左上角 有像吸血鬼 的主播圖像 感覺很噁心. 千萬別再出現了
回覆 謝謝指教,我們將進行檢討

107781-1 主題 詢問 6/26《晚間新聞》報導『道地越南河粉每日賣出將近百碗 業者祭重本紐西蘭沙朗牛肉
內容 詢問 6/26《晚間新聞》報導『道地越南河粉每日賣出將近百碗 業者祭重本紐西蘭沙朗牛肉入菜』業者。(已告知觀眾電話 02-25182527。)

【專題類】
107069-1 主題 詢問 5/4《熱線追蹤》報導『上海菜』店家資訊。
內容 詢問 5/4《熱線追蹤》報導『上海菜』店家資訊。詢問 5/11《熱

線追蹤》報導『原住民餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-535-2880，02-2610-5300。)

107297-1 主題 請問現播之熱線追蹤新加坡餐廳是哪一家
內容 請問現播之熱線追蹤新加坡餐廳是哪一家
回覆 提供電話 02-2658-0677、03-955-2682

107355-1 主題 詢問 6/12《熱線追蹤》報導『夢幻城堡』店家資訊。
內容 詢問 6/12《熱線追蹤》報導『夢幻城堡』店家資訊。(已告知觀眾電話 049-299-3636。)

107398-1 主題 詢問 6/15 財經台《熱線追蹤》報導『新加坡美食、無菜單料理』店家資訊。
內容 詢問 6/15 財經台《熱線追蹤》報導『新加坡美食、無菜單料理』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-2658-0677、03-955-2682。)

107400-1 主題 詢問 6/15《熱線追蹤》報導『台北商旅』店家資訊。
內容 詢問 6/15《熱線追蹤》報導『台北商旅』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-5579-3888。)

107412-1 主題 詢問 6/15《熱線追蹤》報導『法式小館』店家資訊。
內容 詢問 6/15《熱線追蹤》報導『法式小館』店家資訊。(已告知觀眾電話 07-522-6987。)

107416-1 主題 詢問 6/12《熱線追蹤》報導『夢幻城堡』店家資訊。
內容 詢問 6/12《熱線追蹤》報導『夢幻城堡』店家資訊。(已告知觀眾電話 049-299-3636。)

107478-1 主題 詢問 6/19《熱線追蹤》報導『法式小館』店家資訊。

內容 詢問6/19《熱線追蹤》報導『法式小館』店家資訊。(已告知觀眾電話07-522-6987。)

107480-1 主題 詢問6/19《熱線追蹤》報導『海產餐廳、法式小館、台北商旅』店家資訊。
內容 詢問6/19《熱線追蹤》報導『海產餐廳、法式小館、台北商旅』店家資訊。(已告知觀眾電話03-486-4956、07-522-6987、02-5579-3888。)

107602-1 主題 詢問6/22《熱線追蹤》報導『安徽台灣味』店家資訊。
內容 詢問6/22《熱線追蹤》報導『安徽台灣味』店家資訊。(已告知觀眾電話03-498-9240。)

107605-1 主題 詢問6/22《熱線追蹤》報導『創意家常菜』店家資訊。
內容 詢問6/22《熱線追蹤》報導『創意家常菜』店家資訊。(已告知觀眾電話04-2329-2626。)

107616-1 主題 詢問6/15《熱線追蹤》報導『台北商旅』店家資訊。
內容 詢問6/15《熱線追蹤》報導『台北商旅』店家資訊。(已告知觀眾電話02-5579-3888。)

107830-1 主題 詢問6/29《熱線追蹤》報導『米其林女主廚、台灣藥膳』店家資訊。
內容 詢問6/29《熱線追蹤》報導『米其林女主廚、台灣藥膳』店家資訊。(已告知觀眾電話04-2372-6526、03-388-9262。)

財經台
107161-1 主題 詢問財經台5/16《健康好簡單》來賓聯絡方式。

內容 詢問財經台5/16《健康好簡單》來賓聯絡方式。(已依網頁內容提供：恩加中醫診所中西醫師—林燦城醫師，中華民國中醫師全國聯合會理事長—孫茂峰。)

綜合台

107307-1 主題 詢問綜合台《中國經典教育動畫》DVD。

內容 詢問綜合台《中國經典教育動畫》是否有出版DVD。(已提供明日工作室提供電話02-2760-6366。)

【資訊處】

107770-1 主題 不容易找到所要的新聞

內容 以前只要打上關鍵字就可以依照日期先後順序找到新聞但最近卻不可以或只找到舊新聞是什麼原因呢? 請儘快改善讓我們廣大的網路讀者可以快速便利找到想要的新聞學學壹傳媒吧從弱勢的地方強大誰深耕誰就會收到成果

回覆 非常感謝您的建議。台視新聞單元目前採用Google的搜尋方式搜尋新聞，建議您可以使用「&」將數個關鍵字結合起來，應能更快的找到欲搜尋的新聞內容。若已知新聞的播出日期，亦可使用新聞首頁提供的「新聞播出日期」方式條列出當天的新聞。

工程收視類

107107-1 主題 台視收不到

內容 我的大通數位電視棒接在電腦裡，在住家3樓頂(高雄.鳳山)架了一支新數位天線(蜈蚣型)，天線尾端朝向旗山中寮山方向，共顯示18台，但其中台視的四個台(含收音台)都收不到訊號(只依有一格)，無視訊音訊，調幾次天線方向也沒用，朝旗山方向方圓2公里以內皆

無大樓擋蔽(住中正預校旁)，請問怎麼辦?(天線也換了比較強的)方向回覆 一、隨即回電無人接聽，語音信箱。二、劉先生陳述在住家3樓頂(高雄.鳳山)架了一支新數位天線(蜈蚣型)，天線尾端朝向旗山中寮山方向，共顯示18台，但其中台視的四個台(含收音台)都收不到訊號(只依有一格)，依經驗應該可以收視良好，請詳細檢查電視棒之天線接頭是否有接觸不良。三、建議直接將電腦拿到3樓頂接收數位天線，紀錄數位信號接收強度如何，再與樓下住家強度做比較，判斷是否電纜衰落造成。請特別注意電視棒與5c2v之電纜頭轉接處。四、中寮數位轉播站台視與中視共用同一付發射天線，理當兩家接收信號強度相進才對。五、若仍有疑問 請撥打07-6661759台視轉播站 有專人為你服務。

107144-1 主題 航海王

內容 為什麼每到固定的時間就會沒有畫面，而出現智慧卡未授權呢?

回覆 一、感謝您對台視節目的支持。二、經確認公司播出正常無誤。三、從您的電郵中，初步判定府上為有線電視系統收視戶。建請將您收視問題向有線電視系統商反映。四、若有任何疑問，歡迎來電02-27758888轉237專人24為您服務。

107455-1 主題 問題

內容 要收看台視卻只有影像沒有聲音，其他台都正常，請問這是第四台的問題還是台視的問題？

回覆 一、妳好，首先感妳對台視節目的支持與愛護。台視節目播出一切正常。二、由於未留聯絡電話，第一時間無法即時回覆。三、由妳的意見中知悉貴府是有線電視系統的收視戶。收視問題第一時間應通知有線電視系統業者查修。另，妳未說明貴府是收視那一家有線電視系統，無法代為聯絡。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888按6轉工程部24H都有專人為您服務。

107808-1 主題 數位訊號品質很差
內容 我這裡是大台南 最近數位訊號品質差爆根本無法看!
回覆 一、隨即回電趙柏仁先生，得知其住家數位接收是利用原大樓類比 VHF 公用天線，由於颱風後才導致信號不良，已請其到頂樓察看天線是否毀壞，建議更換數位專屬天線及寬頻用電纜。二、若仍有疑問歡迎來電郵反映 yang@ttv.com.tw 謝謝。

【觀眾服務】
107074-1 主題 中獎領獎郵資詢問
內容 Dear Sir, 因為我和我妹妹都有中獎,若合併寄送郵資需多少呢 ? TKS !! 獎項為以下所列《PK 吧！完美男人》活動 PK 票選 5/23 得獎名單 水美媒超級保養品組合一份《PK 吧！完美男人》活動 PK 票選 5/16 得獎名單 水美媒超級保養品組合一份
回覆 您好： 恭喜獲得《PK 吧！完美男人》活動贈品。您可以合併領獎寄出一份【80 元郵票】。提醒您來函務必註明二位的【參賽帳號 Email、真實姓名、地址、電話】我們收到後就會為您寄出。 台視 公共事務室 敬覆 2011/6/2

107118-1 主題 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》對號入場券。
內容 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》對號入場券索取方式。(已依照官網訊息提供。)

107171-1 主題 來電詢問還有沒有《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》入場券。
內容 來電詢問還有沒有《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》入場券。來電者完全不知道免費索票方式。(已說明台視沒有入場券，並依照官網訊息提供索票方式。)

107205-1 主題 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》服裝。
內容 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》要求著正式服裝的服裝內容。(已說明以不裸露不穿拖鞋為主。)

107233-1 主題 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》進場時間。
內容 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》不對號入場券最晚進場時間。(已說明典禮開始即會限制入場。)

107314-1 主題 來電索取《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》入場券。
內容 來電索取《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》入場券，觀眾表示剛從國外回來想去參觀 6/18 金曲獎希望台視可以送他幾張票。(已說明台視未發送票券，已告知當日補位辦法。)

107361-1 主題 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》星光大道。
內容 詢問《第 22 屆流行音樂金曲獎頒獎典禮》星光大道開始時間及入場方式。(已告知 17：30 開始不需索票開放民眾圍觀。)

107494-1 主題 請回電告知《星光閃耀 經典 100 演唱會》台中門票索取。
內容 請回電告知《星光閃耀 經典 100 演唱會》台中市中山堂的門票索取方式。
回覆 已告知與台中市文化局連絡索票

107629-1 主題 台灣電視博覽館
內容 請問台灣電視博覽館是否還有在營運? 若有,請問其開放時間及票價為何?謝謝!!
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

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。