

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年七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

　　台視一百年七月資料統計表及圖表　7

五、一百年七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。

台視一百年七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。

◎一百年七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七月，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。

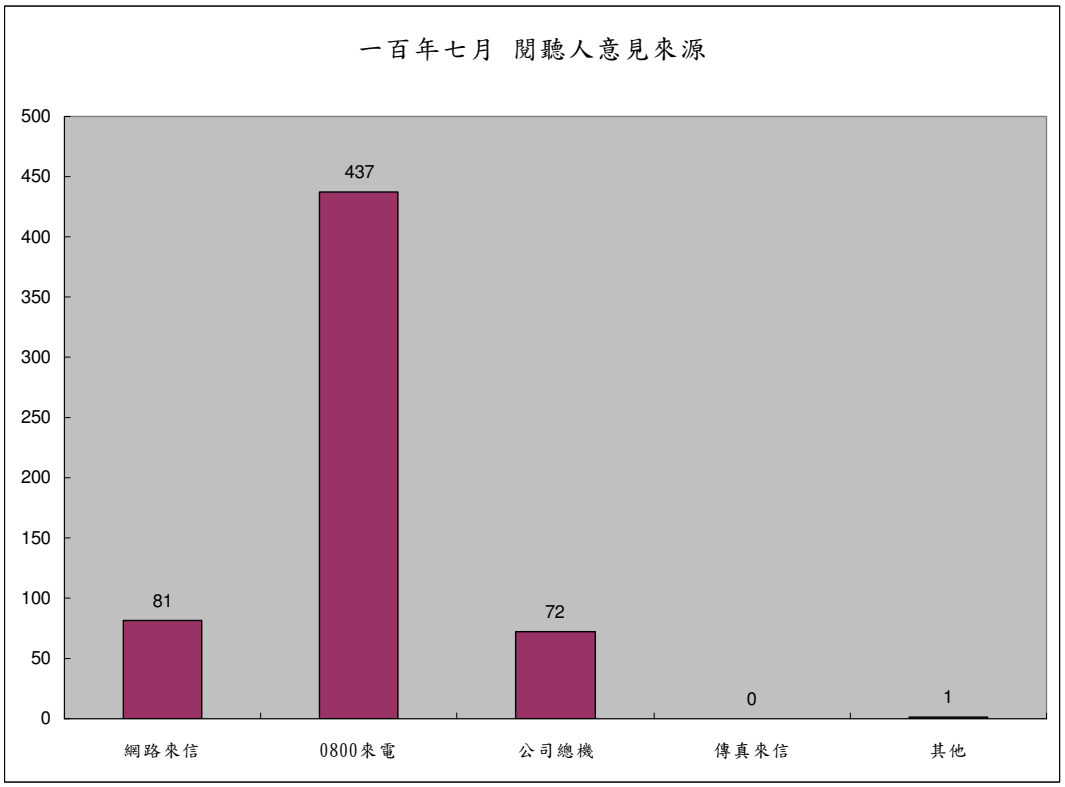
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年七月一日至七月三十一日

閱聽人意見總件數 591 件。

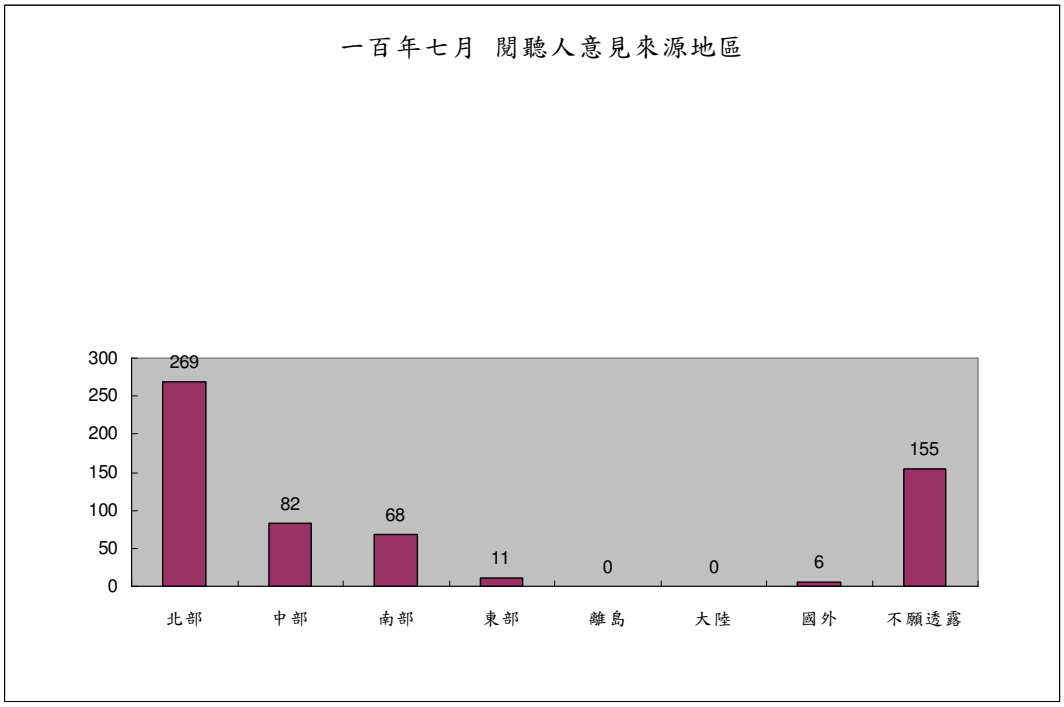
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	81	437	72	0	1



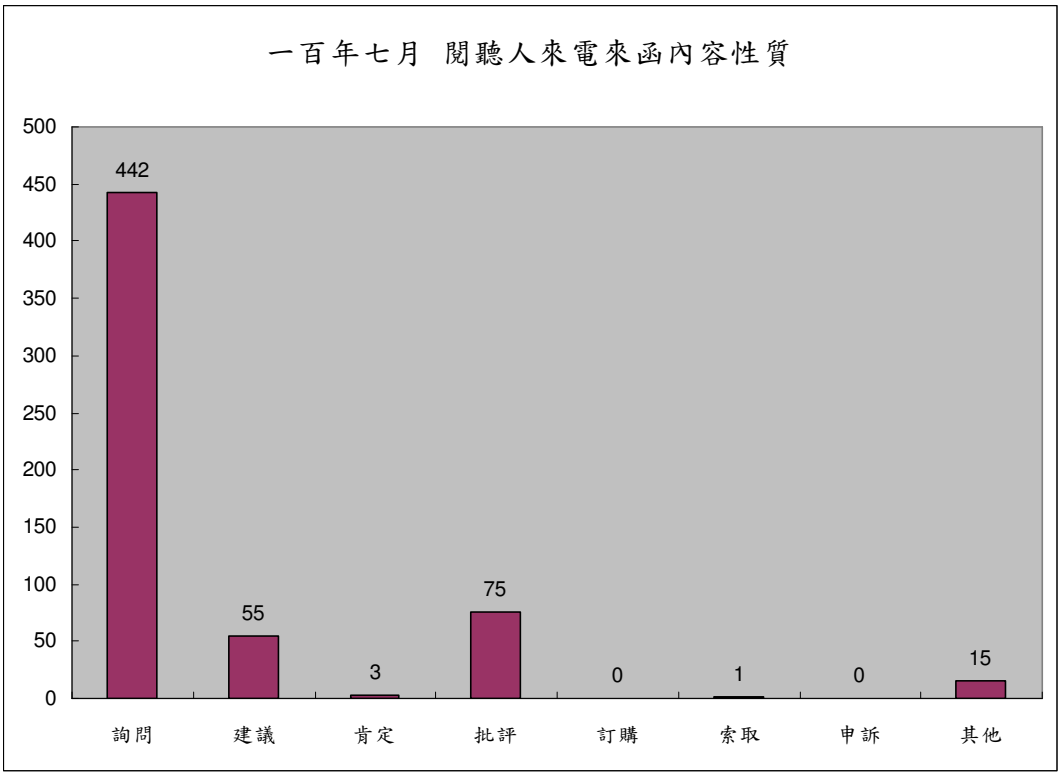
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	269	82	68	11	0	0	6	155



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	442	55	3	75	0	1	0	15



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	510	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	157	第六名	晚間新聞	16
第二名	熱線追蹤	83	第七名	鑽石夜總會	12
第三名	美食好簡單	42	第八名	超級偶像 SUPER IDOL	11
第四名	姊妹	38	第九名	百萬小學堂	9
第五名	金曲百老匯	17		我的完美男人	9





五、台視公司一百年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

107854-1 主題 詢問《姊妹》7/2 台中活動的時間地點。

內容 詢問《姊妹》7/2 台中活動的時間地點。(已告知 16：00 新光三越百貨 19：00 逢甲夜市。)

107926-1 主題 肯定《姊妹》劇情，讚美席曼寧演出。

內容 肯定《姊妹》劇情很符合社會現實，讚美席曼寧演的很自然很實在。

回覆 您好，感謝您對台視八點檔「姊妹」的支持與鼓勵！也請您繼續收看本節目，再次感謝您的來電！

107949-1 主題 關於"新白娘子傳奇"

內容 請問現在還買得到台視出版的 DVD 嗎? 近期會重播嗎? 好喜歡這部戲劇 百看不厭!! 讚!!!

回覆 親愛的觀眾您好! 目前新白娘子的 DVD 已經沒有發行了, 且近期沒有重播的計畫, 謝謝您!

107986-1 主題 詢問《神機妙算劉伯溫》DVD 購買方式。

內容 詢問《神機妙算劉伯溫》DVD 購買方式。(已告知沒有出版。)

108017-1 主題 詢問《女媧傳說之靈珠》主題曲演唱人資訊。

內容 詢問《女媧傳說之靈珠》主題曲演唱人資訊。(已告知劉庭羽蒲巴甲「愛到萬年」。)

108098-1 主題 請回電告知《姊妹》中胡婷婷灰色布包購買方式。

內容 請回電告知 7/11《姊妹》重播中胡婷婷背得疑似灰色的布包品牌

或購買方式。李先生表示女兒很喜歡但不知道台中哪裡可以買到。
回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔「姊妹」的收看！劇中胡婷婷所揹的包包品牌為「SANATA」，再次感謝您的來電！

108463-1 主題 請回電告知《姊妹》清美所穿的衣服品牌。
內容 請回電告知《姊妹》清美在戲中所穿的衣服品牌。觀眾表示清美所穿的衣服全都很好看，所以沒有針對哪一件詢問。是否有主要穿著的牌子可以告知。
回覆 您好，非常感謝您收看台視八點檔「姊妹」！劇中清美所穿的服裝品牌：moma、mango、 IMPERAI、I’MUSA(網路品牌)、ZARA、H&M、Jordano Ladies、PRADA。再次感謝您的來電！

【綜藝】
108464-1 主題 詢問 7/25《金曲百老匯》中劉明穎，高義泰演唱歌名。
內容 詢問 7/25《金曲百老匯》中劉明穎，高義泰演唱歌名。(已告知秋歌，溫暖的秋天。)

【社教】
107860-1 主題 健康好簡單
內容 外子最近檢查出有腎上腺腫瘤和膀胱腫瘤，請問兩者是否有關連，中西醫對這兩種腫瘤除了開刀化療是否有其他輔助療法?
回覆 您好：關於您來信詢問健康相關問題，請您尋求適合專業醫師解決，因主持人沒有您個人病例，不能直接看診，以免誤判。謝謝您對本節目的支持。

108059-1 主題 詢問《健康好簡單》穿對鞋，足部健康關鍵中陳子敬服務地點。

內容 詢問《健康好簡單》穿對鞋，足部健康關鍵中陳子敬醫師服務地點。(已依照官網內容告知振興醫院物理治療師。)

108076-1 主題 請回電告知 7/11《健康好簡單》林承箕醫師聯絡方式。
內容 請回電告知 7/11《健康好簡單》林承箕醫師聯絡方式。
回覆 林承箕醫師完全優診所地址:台北市南京東路三段 303 巷 6 弄 11 號 1F / 電話：026600-9143

108097-1 主題 請回電告知 7/11《健康好簡單》中鄭振鴻中醫師聯絡方式。
內容 請回電告知 7/11《健康好簡單》中鄭振鴻中醫師聯絡方式。
回覆 鄭振鴻 醫師台北市立聯合醫院林森院區 中醫內科
02-2591-6681

108264-1 主題 詢問 7/17《發現新台灣》報導『房屋仲介』資訊。
內容 詢問 7/17《發現新台灣》報導『房屋仲介』資訊。(7/18 上午 10：55 已回電告知電話 037-651-188。)

108268-1 主題 詢問 7/17《發現新台灣》報導『粉圓加盟』店家資訊。
內容 詢問 7/17《發現新台灣》報導『粉圓加盟』店家資訊。(7/18 上午 11：06 已回電告知電話 0911-357-889。)

108509-1 主題 詢問 05：30《健康好簡單》中來賓蔡姓醫生服務地點。
內容 詢問 05：30《健康好簡單》中來賓蔡姓醫生服務地點。(已告知蔡仁雨皮膚科電話 02-2516-5661。)

108555-1 主題 詢問 7/28《健康好簡單》皮膚科趙醫師服務地點。
內容 詢問 7/28《健康好簡單》皮膚科趙醫師服務地點。(已告知電話 02-29655559。)

【卡通】

108629-1 主題 反映週一到週五航海王內容不連續。

內容 反映週一到週五航海王前半小時與後半小時常內容不連續，尤其是 7/29 中 18：30-19：00 完全搭不上。(總值日員：張坤琳-轉節目部參考回覆)

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信。為帶給觀眾完整的航海王故事內容，本公司每週一至週五的排播集數依循日本原始播出集數，並無有所變動而日本播出時，故事會安插其「特別篇」內容因此隨著日本原始集數，會有其變化但為持續呈現完整之航海王，造成您的收視不便，敬請見諒。

【影集】

108043-1 主題 您好~有關於影集問題

內容 以前有部影集叫〈天才保姆 The Nanny〉在過去的台視每星期六晚間九點半撥出，真的是一部令人懷念而且很多人尋找的好作品!由於平日找尋不到這部影集，上網找尋之後發現也有好多人在尋找這部影集，很希望台視還能再度將它撥出，只有台視有它的每一季、英文發音、中文字幕，過去的許多影集都有被有線電視台拿來重播，但唯獨這部大家找遍了的影集從此再也沒出現過。所以很希望在審慎評估過後~還能將它撥出，感激~謝謝您!!

回覆 親愛的觀眾，您好。非常謝謝您來信詢問，以及對「天才保姆」的支持。但由於本公司已無該節目的播權，因此無法安排播出。敬請見諒。最後，再次謝謝您的來信。

新聞專題節目類

【新聞類】

107855-1 主題 詢問6/27《晚間新聞》報導『美味鐵板鬆餅業者巧思口感佳』業者。

內容 詢問6/27《晚間新聞》報導『美味鐵板鬆餅業者巧思口感佳』業者。(已告知觀眾電話02-37652388。)

107925-1 主題 詢問7/3《晚間新聞》報導『正統法式薄餅手工製作口味清爽』業者。

內容 詢問7/3《晚間新聞》報導『正統法式薄餅手工製作口味清爽』業者。(已告知觀眾電話02-25597476。)

108305-1 主題 晚間新聞主播畫面~

內容 長期都是台視晚間新聞的固定收視群,上上禮拜看到有幾則新聞主播畫面會把鏡頭拉出來,(像是交通事故.中毒事件..新聞),覺得很不錯哪~要不然老是把鏡頭定在原地,感覺會比較死板說~,這個鏡面怎麼不持續使用呢~明明很讚阿~ 歹勢啦~我不是專業,只是我蠻喜歡看到新聞畫面有點小變化啦~,和幾個友人閒聊,好像大家感覺也都是這樣咧~

回覆 謝謝您對台視新聞的支持，我們會持續精進努力，讓鏡面多些創意變化，希望您持續給予支持鼓勵!

108403-1 主題 詢問7/22《早安您好》報導『中藥秘方牛肉麵大熱天也受歡迎』業者。

內容 詢問7/22《早安您好》報導『中藥秘方牛肉麵大熱天也受歡迎』業者。(已告知電話037-721791。)

108469-1 主題 詢問7/25《早安您好》報導『歐式田園餐廳 海鮮燉飯令人垂涎』業者。

內容 詢問7/25《早安您好》報導『歐式田園餐廳 海鮮燉飯令人垂涎』

業者。(已告知電話 03-4703558。)

108493-1 主題 詢問 7/22《晚間新聞》報導『超人氣涼麵 一碗酸麻辣三種滋味』業者。
內容 詢問 7/22《晚間新聞》報導『超人氣涼麵 一碗酸麻辣三種滋味』業者。(已告知電話 02- 27993344。)

108547-1 主題 詢問 7/22《晚間新聞》報導『超人氣涼麵 一碗酸麻辣三種滋味』業者。
內容 詢問 7/22《晚間新聞》報導『超人氣涼麵 一碗酸麻辣三種滋味』業者。(已告知電話 02-27993344。)

108588-1 主題 詢問 7/22《晚間新聞》報導『超人氣涼麵 一碗酸麻辣三種滋味』業者。
內容 詢問 7/22《晚間新聞》報導『超人氣涼麵 一碗酸麻辣三種滋味』業者。(已告知電話 02-2799-344。)

108592-1 主題 肯定台視氣象主播王軍凱。
內容 肯定台視氣象主播王軍凱，觀眾表示王軍凱很會報她都有再看，來電給予支持。
回覆 謝謝您對王軍凱主播的肯定，請您持續鎖定台視氣象!

【專題類】
107857-1 主題 詢問 6 月在長榮班機受訪何時播出。
內容 詢問 6 月在長榮航空班機上面接受台視訪問的節目內容何時播出。(經查詢為 6/28-6/29 播出《熱線追蹤》已提供 7/2-7/3 重播時間。)

107909-1 主題 詢問 7/3《熱線追蹤》報導『台灣藥膳』店家資訊。

內容 詢問7/3《熱線追蹤》報導『台灣藥膳』店家資訊。(7/4（11：24）回電告知觀眾電話03-388-9262。)

107919-1 主題 詢問7/3《熱線追蹤》報導『米其林女主廚、台灣藥膳』店家資訊。
內容 詢問7/3《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。)

107982-1 主題 詢問6/22《熱線追蹤》報導『安徽台灣味、創意家常菜』店家資訊。
內容 詢問6/22《熱線追蹤》報導『安徽台灣味、創意家常菜』店家資訊。(已告知觀眾電話03-498-9240、04-2329-2626。)

108123-1 主題 詢問7/10《熱線追蹤》報導『鶯歌飲食店』店家資訊。
內容 詢問7/10《熱線追蹤》報導『鶯歌飲食店』店家資訊。(已告知觀眾電話02-2677-7617。)

108182-1 主題 詢問7/13《熱線追蹤》報導『森林老樹餐廳』店家資訊。
內容 詢問7/13《熱線追蹤》報導『森林老樹餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話037-875-868。)

108369-1 主題 詢問7/20《熱線追蹤》報導『城堡餐廳、苗栗民宿、巧克力莊園』店家資訊。
內容 詢問7/20《熱線追蹤》報導『城堡餐廳、苗栗民宿、巧克力莊園』店家資訊。(已告知電話037-879-085、037-879-198、037-996-916。)

財經台

108213-1 主題 錢線百分百
內容 我是貴公司財經台的忠實觀眾，在錢線百分百節目畫面左下方，有時可看到美國股市及個股即時盤價狀況，為何不能每天看到此畫面，是否有受到管制?
回覆 楊先生您好：台視財經台播出的「錢線百分百」節目，畫面左下角從未提供美國股市及個股即時盤價狀況，無受到任何管制！

綜合台
108210-1 主題 詢問綜合台《樂活養生功》DVD 購買方式。
內容 詢問綜合台《樂活養生功》DVD 購買方式。(已告知八段錦影音 DVD 電話 02-2760-6366。)

108281-1 主題 請回電告知就是愛旅行中烏來泡湯溫泉之店家資料。
內容 請回電告知綜合台就是愛旅行節目中烏來泡湯溫泉之店家資料。(總值日員：康寧-轉節目部回覆。)
回覆 已回電觀眾:經查詢後為烏來那魯灣溫泉渡假飯店。

【資訊處】
108002-1 主題 請問有這則新聞的線上影音嗎?
內容 飯店新點子 不帶手機筆電可打折　訴求顧客遠離科技 最多打八折
http://www.ttv.com.tw/100/07/1000707/10007074613201I.htm 中午看到這則午間新聞，發現很有趣，想說來分享一下，可是沒有看到影音新聞，不知有什麼方法可以看到?
回覆 很抱歉，本公司沒有此則新聞的網路播映權，故未納入新聞影音單元。

108359-1 主題 How to watch

內容 I get a membership no. already and entry TTV. Why I just only to watch demontration of TV. I tried to download previous TVs and watch full of TV. But I can''t. Please give me a guideline, thanks!

回覆 很抱歉，限於版權，台視網站並沒有提供完整影音的服務。

工程收視類

107862-1 主題 收訊不佳

內容 你好。敝姓黃，居住於台中市石岡區。家裡收看頻道為無線三台，已有一段時間訊號不清，近期更是畫面不動或時有訊時無訊，致無法收看的地步。盼能盡快為我們做處理，感謝你!

回覆 一、隨即回電。貴府電視接收類比信號，近日下雨導致信號不良，已請其到頂樓察看天線是否毀壞。二、另告知 101 年 6 月 30 日將關閉類比信號，建議黃小姐購買數位電視機上盒，即可收視 15 個數位節目，含目前五家無線傳統電視節目。三、若還有任何疑問歡迎您來電（02）2775-8888 轉 237，24H 都有專人為您服務。

107889-1 主題 無法收看

內容 我是住在新北市板橋區中正路與大智街這附近,自從七月二日中午至今都無法收看貴公司節目,也搜尋不到貴公司的信號,不知何故謝謝ｏ PS:數位台

回覆 一、隨即回電。二、依陳述情形請觀眾先確認頂樓 UHF 室外天線位置是否因雷陣雨造成偏移與線纜接頭是否滲水。三、再請其將機上盒內「所有節目頻道刪除」再恢復「原工廠初始值」後「重新掃描頻道」，應可收看五家數位電視台共十五個節目頻道。四、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 轉 237，24 小時都有專人為您服務。

108024-1 主題 電視無訊號

內容 這幾天家中電視台視頻道(第 47 台) 都無法收看，畫面上顯示無訊號家中電視是收類比訊號無接第 4 台

回覆 一、隨即回電，得知家住卓蘭地區，類比電視信號主要來自東勢吊神山轉播站。二、配合類比轉數位計畫，縣政府 6 月中旬已將東勢吊神山轉播站之類比發射機停播，但保持數位電視之正常發射。三、建議新購數位電視機上盒收看至少 16 台之節目。

108028-1 主題 反映數位台無法收看。(台北市信義路五段)

內容 反映數位台無法收看。只有台視三台看不到。(收視地區-台北市信義路五段)

回覆 一、隨即回電，得知數位機上盒台視頻道出現無信號，告知目前南港山及竹子山發射站皆正常運作，請其先檢查自家電視纜線、接頭及室外接收天線是否數位專屬天線與損壞。二、若仍有收視疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 專人服務。

108050-1 主題 收訊不佳

內容 我住在台南市中西區接近安平，是 3 樓的房間，旁邊都是 4 層樓的房子，可是數位電視都搜尋不到你們的頻道，華視跟民視都沒有問題阿。是不是南部訊號比較弱?

回覆 一、您好，感謝您的電郵向我們反應收視問題。經確認台視南部台中寮發射站信號發射近日一切正常。二、貴府是屬於數位電視收視戶，建議您一定要架設室外型數位電視專用天線，甚至加裝強波器，才能確保信號穩定，天線請朝向高雄中寮方向。三、再者，台視與中視於中寮山是共站發射信號，若貴府收視中視正常，理應台視也是正常。四、若有任何疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237，24 小時都有專人為你服務，謝謝！

108014-1 主題 反映類比頻道無法收看台視、中視。(台東池上)
內容 反映類比頻道無法收看台視、中視。未安裝第四台、未安裝機上盒。(收視地區-台東池上)
回覆 一、隨即回電，得知目前各家類比信號皆無法收看。二、觀眾是接收花蓮富里轉播站，已告知將轉此信息給主責台中視處理。

108138-1 主題 收視訊號不佳
內容 你好，我住家附近接收貴台訊號不佳，其他友台訊號強，我住家坐落在台南市善化區陽明路142巷，可否安排人員進行該地區訊號驗證，可保持收看貴台各優良節目。(家裡接收無線電視)
回覆 一、隨即回電,得知貴府是屬於數位電視收視戶。二、建議您一定要架設室外型數位電視專用天線，甚至加裝強波器，才能確保信號穩定，天線請朝向高雄中寮方向。三、再者，台視與中視於中寮山是共站發射信號，若貴府收視中視正常，理應台視也是正常。四、若有任何疑問，歡迎來電02-27758888轉237，24小時都有專人為你服務，謝謝！

108167-1 主題 反映數位台收視情況差。(台南市北區北園街)
內容 反映數位台收視情況差。(收視地區-台南市北區北園街)觀眾表示使用社區大樓數位天線收看電視，只要下大雨或是天氣不好，台視就會完全無訊號，中視非常正常，華視偶爾會馬賽克，希望台視協助改善。
回覆 一、隨即回電王小姐，得知其大樓利用接收五家數位電視主頻道信號再調變之自設共同有線系統，由於接收信號強度偶有衰弱現象致使畫面停格，已請其向大樓管理員反應，檢測天線架設方位及纜線是否為數位寬頻專屬，必要時加裝強波器。二、若仍有疑問，歡迎撥打07-6661759 台視南部發射組 有專人服務。

108435-1 主題 聲音大小不一

內容 貴台之數位財經台,廣告與節目之聲音大小不一,廣告聲明較大,節目聲音較小,造成看節目時聲音需轉大聲,廣告時要轉小,很麻煩,可否調成一樣呢?

回覆 一、隨即與吳俊賢先生聯繫，得知其反應本公司數位財經台與非凡電視聯播時，節目與廣告之聲音差異過大。二、經主控調帶重閱後並無超出音訊(最大值)標準，感謝吳先生對台視節目支持，我們也會針對此建議作研擬。

108562-1 主題 台視數位頻道訊號微弱不穩

內容 本人住在台南市北區長北街,是公寓的5樓.向來只收看無線數位頻道.使用SONY LED電視機可收看到15台數位頻道和2個高畫質頻道.所有頻道以台視的3個數位頻道最糟糕,常常在早上6~9點和晚上6~9點訊號不良或斷訊,其它時段也偶爾發生.然而其他電視台頻道都正常,就只有台視的3個數位頻道訊號微弱.能否加加油,改善一下?

回覆 一、隨即回電，得知收看數位電視時台視與中視畫面會偶有停格，其他台可正常收視。二、直接利用大通平面型天線至於窗邊接收，致使接收信號不穩，已建議其將原大樓VHF共同天線系統追加並聯一組數位電視專屬UHF天線，方向朝高雄中寮與類比同方向即可提升收視品質。

【類比轉換數位宣導】

108552-1 主題 詢問數位機上盒要不要裝天線。

內容 詢問數位機上盒要不要裝天線。(已說明需視收視狀況決定。)

108571-1 主題 詢問關閉類比電視訊號後如何收看電視。

內容 詢問家中是舊款電視機只看的到無線四台，明年關閉類比無線電視訊號後如何收看電視。(已說明加裝數位機上盒。)

108573-1 主題 詢問在苗栗可不可以買數位機上盒以及價位。
內容 詢問在苗栗可不可以買數位機上盒以及價位。(已說明全台轉換可以洽詢附近電視商家協助購買。)

108591-1 主題 詢問數位電視可以收到台視幾個頻道。
內容 詢問關閉類比無線電視訊號後，數位電視可以收到台視幾個頻道，詢問是否有股票節目。(已告知數位三台並說明財經台提供股市現場節目。)

【觀眾服務】
108211-1 主題 「姊妹心事你最懂」活動得獎-DivaLife 巧克力兌換券疑問
內容 您好，我參加「姊妹心事你最懂」活動獲得 DivaLife 巧克力兌換券，由於家住高雄比較遠，所想先詢問一下該兌換券的內容，請問兌換券內容是指兌換什麼樣的巧克力，其兌換巧克力的期限是什麼時候呢？以上問題還請解惑，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「姊妹心事你最懂」DivaLife 巧克力兌換券。此券可到指定櫃專櫃兌換市價 600 元的經典松露禮盒，兌換期限到 2011/8/15。 專櫃地點請參考
http://www.divalife-chocolatier.com/Forms/Root/chinese/Shop/20070824155249.aspx 感謝您的來函台視公共事務室　敬覆

108380-1 主題 詢問 11：30 台灣好厝邊中楊素卿聯絡方式。
內容 詢問 11：30 台灣好厝邊中楊素卿聯絡方式。(經詢問收看為民視頻道。)

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 433 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	433
發表日	2009/4/23
主　題	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄
內　容	「雖然按著作權法第9條第1項第4款規定，單純傳達事實新聞報導之語文著作，不得爲著作權之標的，但本公司之新聞報導內容很多都係評論與事實敘述混合並列，不完全係單純傳達事實新聞報導之語文著作，仍受著作權法之保護。依著作權法第61條規定：『揭載於新聞紙、雜誌或網路上有關政治、經濟或社會上時事問題之論述，得由其他新聞紙、雜誌轉載或由廣播或電視公開播送，或於網路上公開傳輸。但經註明不許轉載、公開播送或公開傳輸者，不在此限。』，因此，未經本公司授權禁止轉貼節錄。」 反之，若是准許對方作上開所述之合理使用，其應註明新聞發布之出處及年月日。

「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。