

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年九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

　　台視一百年九月資料統計表及圖表　7

五、一百年九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　25

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。

台視一百年九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。

◎一百年九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九月，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。

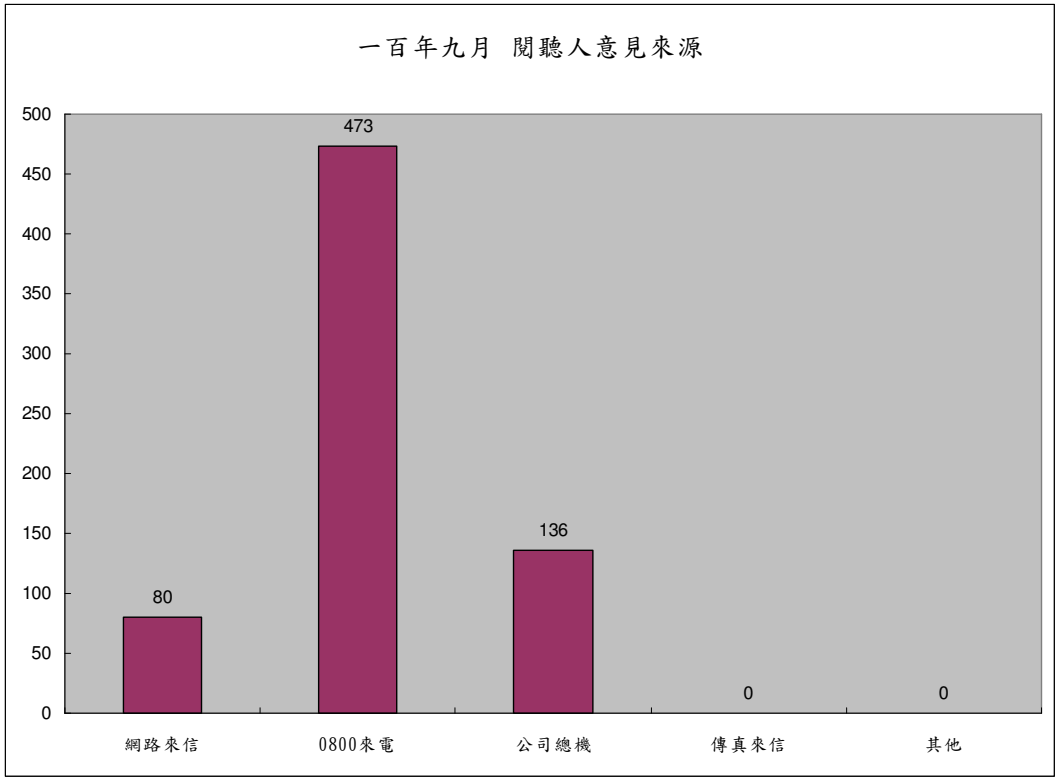
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年九月一日至九月三十日

閱聽人意見總件數 689 件。

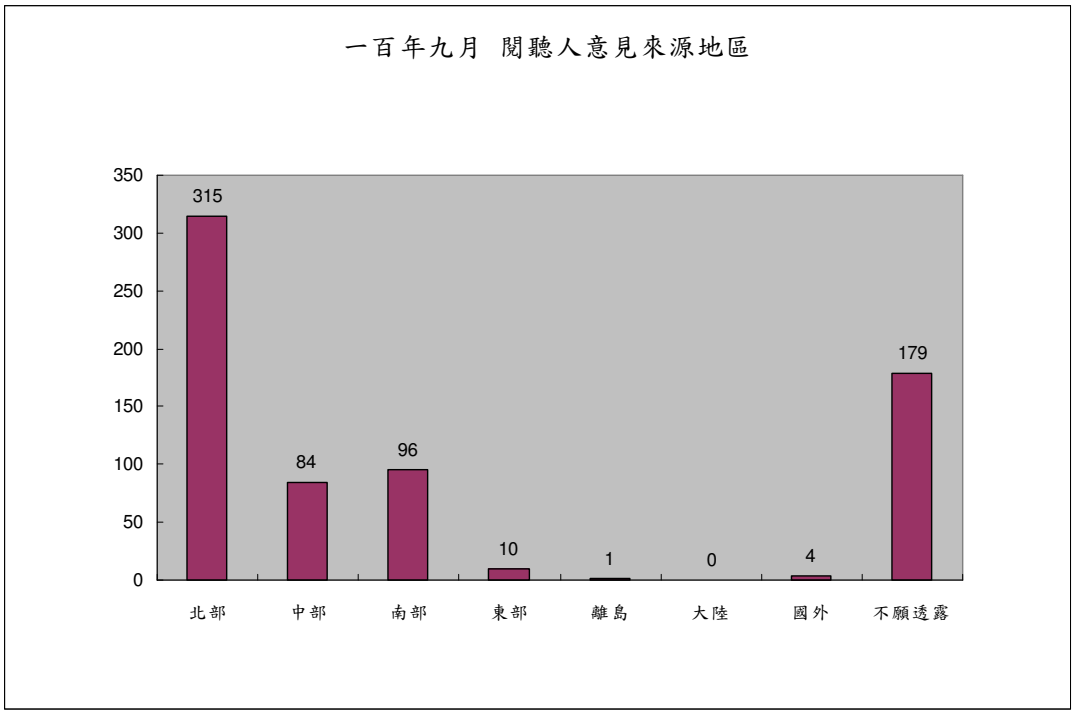
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	80	473	136	0	0



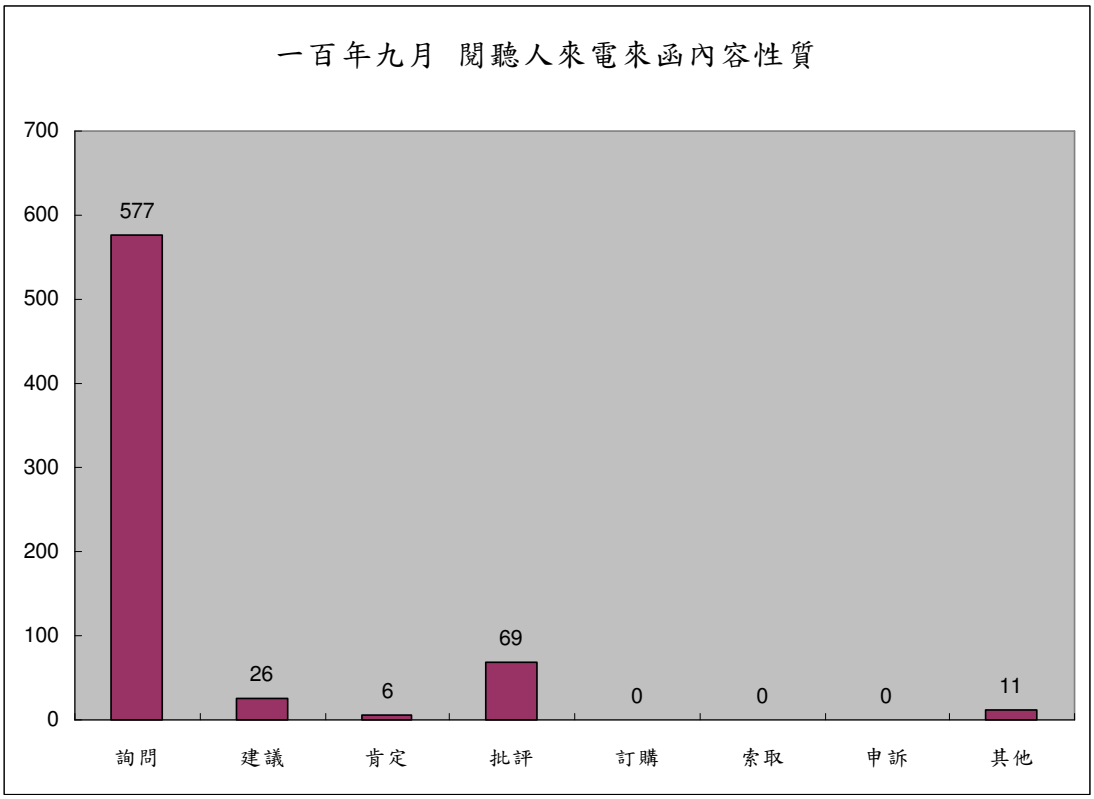
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	315	84	96	10	1	0	4	179



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	577	26	6	69	0	0	0	11



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	609	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	美食好簡單	114	第六名	晚間新聞	29
第二名	健康好簡單	71	第七名	金曲百老匯	17
第三名	下一站，幸福	54	第八名	鑽石夜總會	13
第四名	熱線追蹤	36	第九名	早安您好	11
第五名	姊妹	31	第十名	超級偶像 SUPER IDOL	10





五、台視公司一百年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

109409-1 主題 感謝《姊妹》劇情。

內容 感謝《姊妹》中李媽媽為了要有男孫花了160萬的劇情深入人心，讓她這位長媳獲得婆婆給的220萬，婆婆因為看了《姊妹》突然有此舉動故來電肯定劇情。

109956-1 主題 肯定《姊妹》編劇優質內容精采。

內容 肯定《姊妹》編劇優質內容精采，對於演員胡婷婷、席曼寧的演技更是讚賞，難得看到的好戲。批評民視八點檔實在是台灣最爛戲劇。

回覆 您好，感謝您收看台視八點檔「姊妹」！您的肯定我們已經收到，我們將在未來製作更多優質戲劇，也請您鎖定台視頻道，再次感謝您的來電！

【綜藝】

109477-1 主題 請回電告知《亮點人物》秦之敏在台灣販售包包的地點。

內容 請回電告知《亮點人物》受訪者秦之敏在台灣販售包包的地點。

回覆 已回電告知觀眾在微風廣場。

110160-1 主題 肯定《金曲百老匯》內容。

內容 肯定《金曲百老匯》內容，長期收看非常喜歡，特地來電告知。

【社教】

109722-1 主題 來電《美食好簡單》答題。

內容 來電答題。觀眾表示《美食好簡單》有猜題送食譜活動。(告知將節目中「有獎徵答」的答案，傳真到台視文化02-25770185可參加

抽獎。)

【卡通】

109834-1 主題 如何可看到以錯的電視節目??

內容 因事纏身，錯過了 9/16(五)18:00~19:00 的航海王第九季卡通，但小孩非常想看，請問何處可看到這兩集內容?? 煩請告知，謝謝。

回覆 親愛的觀眾，您好。非常謝謝您對本台卡通「航海王」的支持。現本公司於每週一至週五下午 6 點至 7 點，安排播出完整系列之「航海王」。每週日下午 6 點 30 分，播出最新一季之「航海王」。很抱歉，因版權關係，現無法於播出後，立即安排重播。最後，再次感謝您對本公司節目的支持。也請您未來持續給予肯定。謝謝。

新聞專題節目類

【新聞類】

109489-1 主題 詢問晚間新聞報導台東姊弟溺水身亡要捐款之資料。

內容 詢問晚間新聞報導台東姊弟溺水身亡要捐款之資料。

已告知村長蔡文豪聯絡電話 0982771482

109546-1 主題 詢問 9/4《晚間新聞》報導『嬤帶四孫小姊弟溺斃家屬慟 家貧沒錢買棺』捐助方式。

內容 詢問 9/4《晚間新聞》報導『憐！嬤帶四孫小姊弟溺斃家屬慟 家貧沒錢買棺盼外界伸出援手』捐助方式。(告知村長電話 0982-771-482。)

109833-1 主題 請問 9 月 11 日，中午午間新聞。

內容 請問 9 月 11 日，中午午間新聞。播報 新竹 五星級 牛排。請問:店家名稱&地址是??? 謝謝!!!

回覆 新竹國賓飯店 中華路二段 188 號 03--5151111

110017-1 主題 留言詢問 9/23《午安您好》報導『紡織廠特賣會婆媽搶翻』業者。
內容 留言詢問 9/23《午安您好》報導『紡織廠特賣會婆媽搶翻 風衣四百有找萬元羊毛下殺三折』業者。(告知遠紡新埔廠／竹縣新埔鎮文山路亞東段 100 號。)

110077-1 主題 詢問 9/26《早安您好》報導『文昌街家具』的文昌街電話。
內容 詢問 9/26《早安您好》報導『文昌街家具』的文昌街電話。(說明文昌街是一整條街都在賣家具非某一店家。)

【專題類】
109425-1 主題 詢問 8/31《熱線追蹤》報導『樂活水草森林』店家資訊。
內容 詢問 8/31《熱線追蹤》報導『樂活水草森林』店家資訊。(告知電話 03-922-2487。)

109431-1 主題 詢問 8/31《熱線追蹤》報導『太麻里農場、鹿野農場、樂活水草森林、荷花主題民宿』店家
內容 詢問 8/31《熱線追蹤》報導『太麻里農場、鹿野農場、樂活水草森林、荷花主題民宿』店家資訊。(告知電話 089-781-677、089-561-615、03-922-2487、06-685-5202。)

109536-1 主題 詢問 9/4《熱線追蹤》報導『樂活水草森林、荷花主題民宿』店家資訊。
內容 詢問 9/4《熱線追蹤》報導『樂活水草森林、荷花主題民宿』店家資訊。(告知電話 03-922-2487、06-685-5202。)

109599-1 主題 詢問 9/7《熱線追蹤》報導『老冰廠轉型餐廳』店家資訊。
內容 詢問 9/7《熱線追蹤》報導『老冰廠轉型餐廳』店家資訊。(告知電話 034-250-589。)

109618-1 主題 詢問 9/7《熱線追蹤》報導『花蓮樹屋、老冰廠轉型餐廳』店家資訊。
內容 詢問 9/7《熱線追蹤》報導『花蓮樹屋、老冰廠轉型餐廳』店家資訊。(告知電話 038-641-888、034-250-589。)

109735-1 主題 請回電告知 9/5《熱線追蹤》報導『台北狐仙廟、萬丹水流姑娘』資訊。
內容 請回電告知 9/5《熱線追蹤》報導『台北狐仙廟、萬丹水流姑娘』資訊。
回覆 已回電告知陽明仙府狐仙堂 (02)2542-7711 台北市長春路 59 號 2 樓屏東水流仙姑寺萬丹慈濟路 35 號(08)707-1135

109788-1 主題 詢問 9/14《熱線追蹤》報導『民宿、原住民餐廳』店家資訊。
內容 詢問 9/14《熱線追蹤》報導『民宿、原住民餐廳』店家資訊。(告知電話 0932-581-151、038-704-601。)

109984-1 主題 詢問 9/21《熱線追蹤》報導『八寶冰、爌肉飯』店家資訊。
內容 詢問 9/21《熱線追蹤》報導『八寶冰、爌肉飯』店家資訊。(告知電話 04-723-0411、04-728-1979。)

110177-1 主題 詢問 9/28《熱線追蹤》報導『風車餐廳』店家資訊。
內容 詢問 9/28《熱線追蹤》報導『風車餐廳』店家資訊。(告知電話

03-212-3233。）

110204-1 主題 詢問9/28《熱線追蹤》報導『小鐘泰式料理』店家資訊。
內容 詢問9/28《熱線追蹤》報導『小鐘泰式料理』店家資訊。(告知電話02-2731-7976。）

數位綜合台
109478-1 主題 請回電告知9/5綜合台《龍兄虎弟》台語男歌手姓名。
內容 請回電告知9/5綜合台《龍兄虎弟》中有一位唱台語歌很好聽的男歌手姓名。
回覆 回電告知:經查詢後為，陳雷-心愛的甭哭。

109849-1 主題 台視綜合台-百元店面在那裡呀?
內容 9/17台視綜合台 百元絕配 21:00播出的看了你們的節目起好吃超想去吃的~ 請問那些好吃的百元店面在那裡呀? 可以跟我說它的店名跟地址嗎?
回覆 很感謝您對台視綜合台支持，如想知道當集資訊可到以下網頁:http://www.ustv.com.tw/UstvMedia/ustvshop/index/seltype-1-sid-1094.html

110196-1 主題 詢問綜合台《一代神相賴布衣》為何突然沒有播出。
內容 詢問綜合台《一代神相賴布衣》為何突然沒有播出。(告知9/28全劇播畢。）

110191-1 主題 詢問綜合台《一代神相賴布衣》為何突然沒有播出。
內容 詢問綜合台《一代神相賴布衣》為何突然沒有播出。表示不覺得有結局。希望白天不要播出國語戲劇，觀眾表示白天都是老人家在看

電視，國語的看不懂。(告知 9/28 全劇播畢。登錄節目部參考。)

網站資訊類

109462-1 主題 你好~!!想請問一下

內容 是不是加入 TTV 會員就可以在 TTV 官網內收看直播電視呢?? 謝謝

回覆 很抱歉，台視網站並沒有提供網路直播服務。

109724-1 主題 請問可以用 IPHONE 觀看台視嗎?

內容 想請問一下:我想在手邊沒電視機的情況下觀看貴台能用 IPHONE 觀看嗎? 麻煩請告訴我~ 感謝!

回覆 很抱歉，台視並沒有提供網路直播的服務。

工程收視類

109405-1 主題 反映數位台收訊不佳。(收視地區-淡水南勢埔)

內容 反映數位台收訊不佳。(收視地區-淡水南勢埔 32 巷)

回覆 一、隨即回電趙小姐，得知其住宅為透天厝，天線架設在屋頂，NCC 曾經派人到府上量測信號，表示信號強度夠但信號品質較差，所以數位接收畫面常出現停格。二、已請趙小姐將接收天線及方位拍照，並電郵至 yang@ttv.com.tw 供本公司酌參及研究改善之道。三、同時告知八里轉播站有遷移到八里觀音山之規劃，屆時應可改善收視品質。

109497-1 主題 3 台無線台收視不良

內容 最近 1-2 週貴台的 3 台無線都台收視不佳，收視一直斷斷續續，請問是我們這區(淡水區)還是很多收視戶都一樣?

回覆 一、回電後得知所留之電話為淡水竹圍馬偕醫院總機，無法進一步了解及當面說明。二、竹圍地區現由八里數位轉播站負責發射涵蓋，

9/3 到站檢視五家數位運作皆正常。三、煩請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供目前接收之天線種類及數位電視機上盒型號等相片給我們，以便提供改善之辦法。

109534-1 主題 反映數位台收訊不佳。(台中潭子區仁愛路)
內容 反映數位台收訊不佳。(收視地區-台中潭子區仁愛路)上午只看到中視三台，下午只看到台視三台。
回覆 一、得知其住家為透天式三樓住宅，目前接收天線為室內簡易形天線，致使信號品質不穩，已建議其換購數位專屬室外型天線即可提升接收品質。二、若仍有疑問，請撥打台視中部台 048-590064 有專人接聽回覆。

109777-1 主題 反映數位台收訊不佳。看到民視、華視。(苗栗縣銅鑼鄉)
內容 反映數位台收訊不佳。目前只看到民視、華視。(收視地區-苗栗縣銅鑼鄉)
回覆 一、隨即回電梁小姐，得其住家為三樓，目前使用數位機上盒已五年，約半年前開始僅能收看公視及華視之數位節目，其他家畫面常停格或無信號。二、已請其先調整樓上接收天線是否朝三義裕隆汽車工廠方位及檢查纜線接頭是否有老化及鬆脫，若仍有疑問歡迎來電 02-27758888 轉 237 有專人接聽回覆。

109909-1 主題 留言反映財經數位台 9/19 晚間播出音量。
內容 留言反映財經數位台 9/19 晚間的播出聲音越來越小好像消音一樣。
回覆 一、隨即回電，得知其天線為類比傳統天線，致使接收品質不穩，已建議期更換數位專屬室外天線。二、若仍有疑問，歡迎來電 048-590064 中部發射站有專人接聽回覆。

109943-1 主題 反映家中財經台畫面是黑白的。(台中西屯福順路)
內容 反映家中財經台畫面是黑白的，其它台都有彩色。(收視地區-台中西屯福順路)
回覆 一、隨即回電，得知財經台電視畫面是黑白的原因應該為其住宅大樓之自有有線系統信號異常所致。二、已請其向大樓管理員反映查修。三、若仍有疑問，歡迎來電 048-590064 中部發射站，有專人接聽回覆。

【類比轉換數位宣導】
109402-1 主題 詢問機上盒如何購買安裝。
內容 詢問機上盒如何購買安裝。以為跑馬燈意思是明年會關閉第四台。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，告知市面即可購買。)

109519-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。家中有第四台，以為明年 6 月會收看不到電視。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台不受影響。)

109453-1 主題 詢問機上盒購買方式。
內容 詢問機上盒購買方式。以為跑馬燈內容是打電話到電視台，電視台就會去安裝。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

109510-1 主題 來電安裝數位機上盒。
內容 來電安裝數位機上盒。以為跑馬燈內容是說台視會去免費安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行安裝購買。)

109525-1 主題 詢問機上盒購買方式。

內容 詢問機上盒購買方式。以為跑馬燈內容是說台視在賣。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買。)

109529-1 主題 詢問家中已有機上盒明年6月還要不要買。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。家中已有機上盒明年6月還要不要買。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，現有機上盒即可收視。)

109535-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。以為打電話台視就會有人去安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

109572-1 主題 詢問跑馬燈改裝共同天線是什麼意思。
內容 詢問跑馬燈改裝共同天線是什麼意思。家中已收看數位電視，以為明年6月關閉類比後家中收視就會受影響。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，現行數位收視戶沒有影響。)

109643-1 主題 詢問明年7月是否會看不到第四台。
內容 詢問明年7月是否會看不到第四台。看不懂跑馬燈內容。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台沒有影響。)

109726-1 主題 詢問機上盒購買方式。
內容 詢問機上盒購買方式，是否可以看到TVBS、東森等電視台。(說明市面賣場可購得，TVBS、東森等為付費有線電視。)

109732-1 主題 詢問不裝機上盒是不是就看不到電視。
內容 詢問不裝機上盒是不是就看不到電視。家中收看類比頻道。(說明2012年7月正式關閉建議盡速加裝。)

109751-1 主題 詢問機上盒如何安裝。
內容 詢問機上盒如何安裝。看跑馬燈以為是打電話到台視就會去安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

109761-1 主題 詢問家中第四台明年7月是否看不到電視。
內容 詢問家中第四台明年7月是否看不到電視。看不懂跑馬燈內容。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收視沒有影響。)

109809-1 主題 詢問數位電視機收看方式。
內容 詢問家中電視機有內建數位，是否一定要有天線才可以收看到數位電視。以為跑馬燈內容是說打電話到台視會去安裝。(說明有數位專用天線，如有電視機操作問題可以先洽品牌廠商。)

109812-1 主題 詢問機上盒收視方式。
內容 詢問大樓共用天線如果不換數位天線，家中自行安裝機上盒是否可以收視。以為跑馬燈內容是說台視可以去施工改裝大樓天線。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

109818-1 主題 詢問安裝共同天線費用。
內容 詢問跑馬燈說要裝共同天線是什麼意思，台視去裝的費用多少。家中有第四台，以為跑馬燈內容是說台視會去安裝共同天線。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收視不受影響。)

109870-1 主題 不知道家裡的數位機上盒為什麼突然沒訊號。
內容 不知道家裡的數位機上盒為什麼突然沒訊號。看到跑馬燈打到台視認為可以去安裝維修機上盒。(經詢問完全不知道機上盒從何而來有沒也天線，說明機上盒可重新掃描重開機等方式，並建議加裝數位室外型專屬天線改善，或洽機上盒品牌廠商。)

109916-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。家中有數位機上盒。以為跑馬燈內容說的又是別的機器。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

109922-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。是不是打電話到台視，台視就會去安裝。家中收看類比頻道。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

109927-1 主題 反映家中大通機上盒故障。
內容 反映家中大通機上盒故障。觀眾表示機器才故障就看到台視跑馬燈一直跑要換機上盒，認為是台視做了什麼設備改變所以害她機器故障。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，提供大通客服電話。)

109953-1 主題 詢問明年7月不裝機上盒是不是就看不到電視。
內容 詢問明年7月不裝機上盒是不是就看不到電視，看到台視一直在跑馬以為打到台視會去安裝機上盒。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

110042-1 主題 詢問跑馬燈一直說要裝數位機上盒是什麼意思。
內容 詢問跑馬燈一直說要裝數位機上盒是什麼意思。年紀較大觀眾完全不知道家中電視如何收視，看不懂跑馬燈內容。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

110079-1 主題 詢問明年6月沒裝機上盒是否就看不到電視。
內容 家中有第四台，詢問明年6月沒裝機上盒是否就看不到電視。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收視不受影響。)

110090-1 主題 詢問是不是要換新的機上盒。
內容 家中有數位機上盒，詢問是不是要換機上盒，看到跑馬燈一直說要換機上盒以為是跟台視買一台新的去換。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)
張貼者 沒有告知 張貼日期 2011/9/26 上午 11:52:00

110098-1 主題 反映數位台收訊不佳。(高雄前金文武一街)
內容 反映數位台收訊不佳。(收視地區-高雄前金文武一街)
回覆 一、回電得知其住宅為八樓集合大樓公寓家住五樓，目前使用大通室內型天線當室外天線接收，機上盒僅能收到民視及公視數位節目，其他台、中、華三家數位無法收看。二、已告知請其另購專屬室外數位天線併架設於八樓頂樓，方向朝中寮，即可同時收看五家數位電視節目。三、若仍有問題，歡迎撥打 07-6661759 台視南部發射台，有專人接聽回復。

110109-1 主題 反映家中 MOD 電視畫面出現幾條線。
內容 家中安裝 MOD 這兩天開電視時畫面會突然出現幾條線後才可以正常收看。看到台視一直跑馬燈說電視忽然無法正常收訊可以打來處理。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，MOD 收視問題需自洽 MOD 反映。)

110044-1 主題 詢問電視跑馬燈機上盒。
內容 家中第四台從 100 多台突然變成 50 幾台是不是因為沒有裝機上盒的關係，看到台視跑馬燈一直說要裝數位機上盒，以為來電可以解決他看不到 100 多台的問題。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台問題需直洽第四台業者。)

110109-1 主題 反映家中 MOD 電視畫面出現幾條線。
內容 家中安裝 MOD 這兩天開電視時畫面會突然出現幾條線後才可以正

常收看。看到台視一直跑馬燈說電視忽然無法正常收訊可以打來處理。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，MOD 收視問題需自洽 MOD 反映。)

110122-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。以為跑馬燈的 0800 電話是第四台業者。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

110161-1 主題 詢問家中近日電視收訊不好。
內容 家中近日電視收訊不好，看到跑馬燈一直寫說如您府上的電視忽然無法正常收訊可以來電詢問，以為是台視在做什麼數位轉換所以造成她家收訊異常。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，經詢問使用社區共同天線未數位化也無機上盒，建議先像社區反映並盡速改裝共同天線。)

110179-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒是什麼意思。是否跟中華電信的一樣。家中有第四台。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收市視不受影響。)

110213-1 主題 批評台視會突然關閉類比頻道。
內容 批評台視會突然關閉類比頻道。觀眾表示明明就已經宣告明年 6 月底關閉，但台視又一直跑馬燈說「如您府上的電視忽然無法正常收訊」那民眾在家裡隨時不知道什麼時候會看不到台視。觀眾早已準備明年 5-6 月才要購買機上盒故抱怨台視會突然關閉類比頻道的行為。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，全台將陸續關閉，觀眾堅持「明年 7 月全面數位化」就是明年 7 月才可以關閉。感謝觀眾來電登錄工程部參考。)

觀眾服務

110203-1 主題 詢問《元氣加油站》節目主持人楊林聯絡方式。

內容 詢問《元氣加油站》節目主持人楊林聯絡方式。(告知為民視電視台播出。)

110234-1 主題 詢問為何裝上 MOD 後看不到週五的《勇士們》等戲劇。

內容 詢問為何裝上 MOD 後看不到週五的《勇士們》等戲劇。(說明 MOD 無版權無法播出。)

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。