

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年十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

　　台視一百年十月資料統計表及圖表　7

五、一百年十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。

台視一百年十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。

◎一百年十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十月，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。

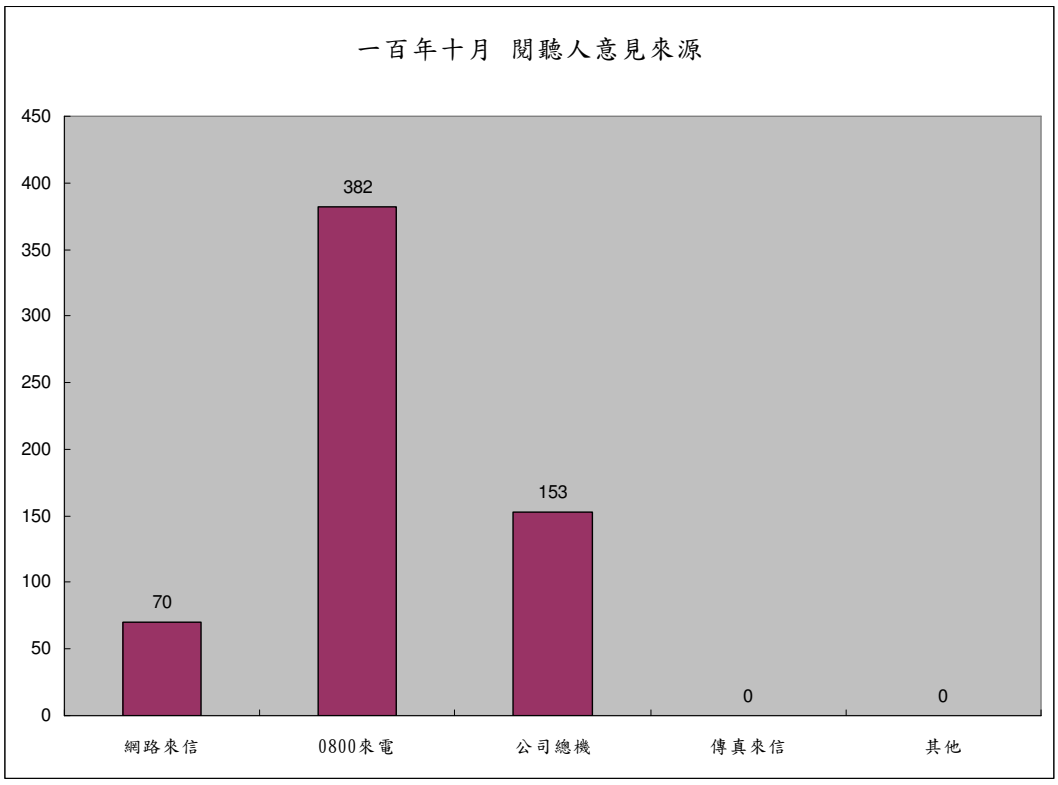
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年十月一日至十月三十一日

閱聽人意見總件數 605 件。

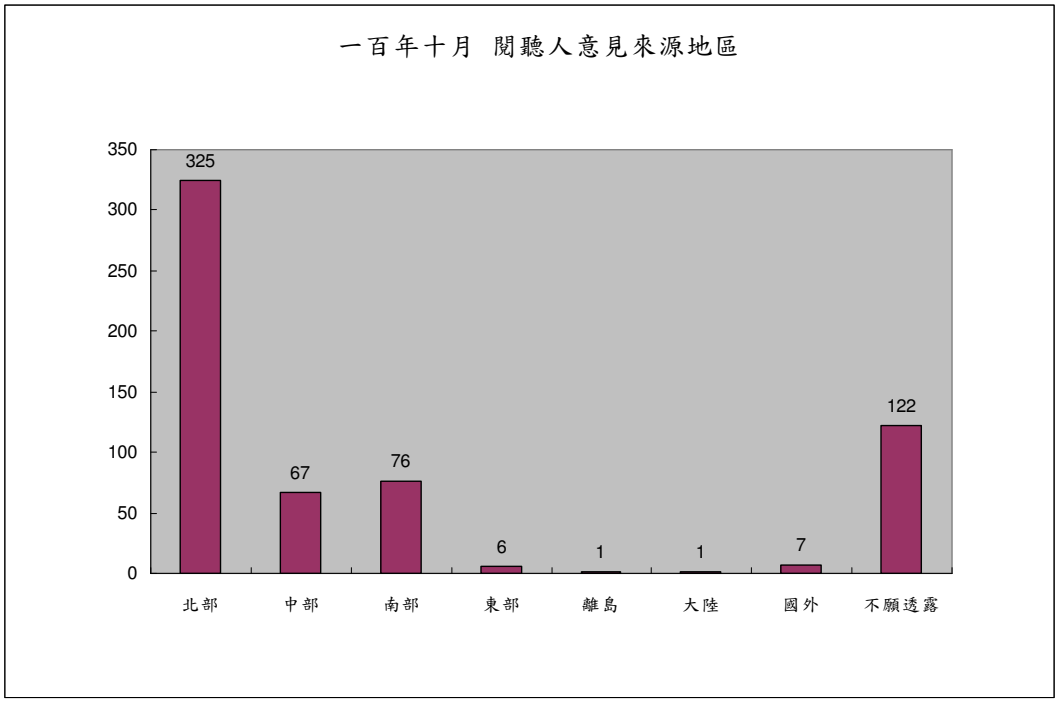
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	70	382	153	0	0



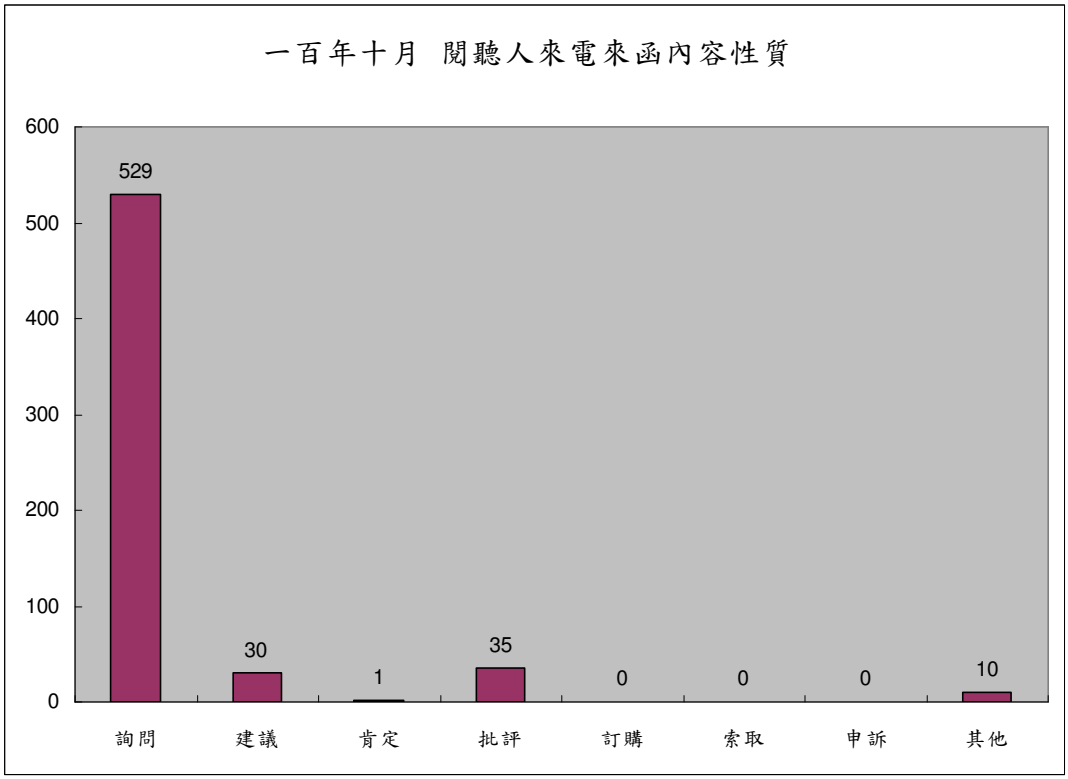
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	325	67	76	6	1	1	7	122



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	529	30	1	35	0	0	0	10



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	535	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	62	第六名	下一站，幸福	22
第二名	健康好簡單	58	第七名	百萬小學堂	16
第三名	美食好簡單	55	第八名	超級偶像 SUPER IDOL	13
第四名	晚間新聞	25	第九名	鑽石夜總會	12
第五名	田庄英雄	23	第十名	陽光天使	10



五、台視公司一百年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

110488-1 主題 看不到小資女孩向前衝

內容 我家中是用MOD收視的,在平常收看台視頻道都沒什麼太大差異,就在星期天 鑽石夜總會結束後,居然看不到小資女孩向前衝? 居然在播 甜檸檬之戀 ,超奇怪的? 為什麼會這樣呢?.....

回覆 您好，感謝您支持台視偶像劇「小資女孩向前衝」，本劇於台視僅有無線頻道之播送權利，並無網路及MOD的播送權利，造成您的不便，敬請見諒，也請您繼續鎖定每週日晚間10點台視「小資女孩向前衝」，再次感謝您的來電。

【綜藝】

110969-1 主題 ''''櫻桃小丸子'''' 爸爸的職業??

內容 10/28 播出的百萬小學堂中，大元有一題問題說:櫻桃小丸子中爸爸的職業是什麼?? 網站上找大多都是賣蔬菜的，但不是很確切的答案，而且日本網站也都不知道是什麼職業?? 可是你們說是上班族，這是為什麼?? Why??

回覆 謝謝您的來信，本題已經與櫻桃小丸子的出版社「尖端出版社」求證，小丸子爸爸的職業確實是上班族沒有錯。

111012-1 主題 反映《百萬小學堂》題目答案有問題。

內容 反映《百萬小學堂》題目答案有問題。問到「西遊記裡誰讓哪吒起死回生。」答案是「釋迦佛祖」。觀眾表示首先「西遊記」中沒有這個故事應該是「封神榜」，答案應該是「太乙真人」。

回覆 本題已與百萬小學堂製作單位確認過，題目內容在西遊記第83回有提到，內容是：原來天王生此子時，他左手掌上有個﹁哪﹂字，右手掌上有個﹁吒﹂ 字，故名哪吒。這太子三朝兒就下海淨身闖禍，

踏倒水晶宮，捉住蛟龍要抽筋為條子。天王知道，恐生後患，欲殺之。哪吒奮怒，將刀在手，割肉還母，剔骨還父，還了父精母血，一點靈魂，逕到西方極樂世界告佛。佛正與眾菩薩講經，只聞得幢幡寶蓋有人叫道：┌救命！┘佛慧眼一看，知是哪吒之魂，即將碧藕為骨，荷葉為衣，念動起死回生真言，哪吒遂得了性命。運用神力，法降九十六洞妖魔，神通廣大，後來要殺天王，報那剔骨之仇。天王無奈，告求我佛如來。如來以和為尚，賜他一座玲瓏剔透舍利子如意黃金寶塔，那塔上層層有佛，艷艷光明。喚哪吒以佛為父，解釋了冤仇。所以稱為托塔李天王者，此也。 所以答案是釋迦佛祖並沒有錯。

【社教】

110864-1 主題 詢問南瓜豆漿是吃什麼作用的。

內容 詢問健康什麼的一個女的主持的節目中有示範南瓜豆漿是吃什麼作用的。完全不知道節目名稱。(查為《健康好簡單》健腦飲品。)

110866-1 主題 詢問10/25《美食好簡單》蚵仔煎調味料比例。

內容 詢問10/25《美食好簡單》蚵仔煎中調味料的比例。(說明依照食材製作就是一份沒有比例問題。)

111016-1 主題 反映網站上找不到郁芳的健康好料理節目。

內容 反映台視網站上面找不到郁芳主持的健康好料理節目。(告知節目名稱為《美食好簡單》。)

新聞專題節目類

【新聞類】

10267-1 主題 ttv news channel for malaysia

內容 we require to add the TTV news channel for our CATV cable TV network in Malaysia

回覆 Dear Chandru, Thank you for the inquiry. However, we don't have the TTV news channel that is available for broadcasting overseas. Thanks for asking again. And hopefully, we have other chances to cooperate in future. Thank you.

110374-1 主題 詢問10/4《午安您好》報導『超夯海鮮火鍋饕客蹺班來排隊』業者。
內容 詢問10/4《午安您好》報導『超夯海鮮火鍋饕客蹺班來排隊 三十種美味海鮮天天產地直送』業者。(告知電話03-611-6066。)

110384-1 主題 請回電告知10/4《早安您好》報導『憤怒鳥饅頭超可愛民眾捨不得吃』業者。
內容 請回電告知10/4《早安您好》報導『憤怒鳥饅頭超可愛民眾捨不得吃 卡通造型饅頭台東夫妻新創意』業者。
回覆 全記手工饅頭坊 憤怒鳥饅頭1包5隻~售價198元 營業時間:14:00-18:00 訂購電話:089-281-867

110557-1 主題 請回電告知10/11《午安您好》報導『就是要吃！排隊12小時嚐美食』業者。
內容 請回電告知10/11《午安您好》報導『就是要吃！排隊12小時嚐美食 排隊美食名氣響亮 枯等也甘願』中蚵仔麵線、土司業者。
回覆【 Dazzling Cafe Pink】電話：02- 87739229 地址：台北市忠孝東路四段205巷7弄11號【陳記專業蚵仔麵線】電話:02- 23041979 地址：台北市萬華區和平西路三段166號

110607-1 主題 詢問10/11《午安您好》報導『就是要吃！排隊12小時嚐美食』業者。
內容 詢問10/11《午安您好》報導『就是要吃！排隊12小時嚐美食 排隊美食名氣響亮 枯等也甘願』業者。(告知電話蜜糖土司02-87739229

蚵仔麵線 02-23041979。）

110843-1 主題 詢問 10/23《晚間新聞》報導『日式老店蛋包飯 熱賣超過一甲子』業者。
內容 詢問 10/23《晚間新聞》報導『日式老店蛋包飯 熱賣超過一甲子』業者。(告知地址台北市昆明街 127 號。）

110878-1 主題 詢問 10/23《晚間新聞》報導『道地鹿兒島拉麵 台灣也能吃得到』業者。
內容 詢問 10/23《晚間新聞》報導『道地鹿兒島拉麵 台灣也能吃得到』業者。(告知電話 02-7737-5188。）

110968-1 主題 可否提供晚間氣象配樂專輯名稱及出版商
內容 貴公司晚間氣象主持人報的不錯,配樂也很好聽,所以每天晚上七點我一定準時將電視頻道轉到台視,現在我有個困擾就是我一直找不到該氣象播報時的那首配樂,希望貴公司能提供該首音樂的專輯名稱及出版商以利我購買,謝謝!
回覆 台視晚間新聞氣象【各地溫度音樂】曲目-DWCD 0065 ALWAYS AND FOREVER- Track 10 曲目：Loving Touch 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

【專題類】
110275-1 主題 詢問 10/1《熱線追蹤》報導『德國豬腳』店家資訊。
內容 詢問 10/1《熱線追蹤》報導『德國豬腳』店家資訊。(10/3 上午 10：21 回電告知電話 02-2636-6758。）

110331-1 主題 詢問 10/2《熱線追蹤》報導『小鐘泰式料理、BJK 簡餐』店家資訊。
內容 詢問 10/2《熱線追蹤》報導『小鐘泰式料理、BJK 簡餐』店家資

訊。(告知電話 02-2731-7976、02-2721-6952。)

110433-1 主題 詢問 10/5《熱線追蹤》報導『天空步道』正確地址。
內容 詢問 10/5《熱線追蹤》報導『天空步道』正確地址。(告知位於桃園復興鄉。)

110464-1 主題 詢問 10/5《熱線追蹤》報導『小烏來民宿、咖啡城堡、韓式料理、臭豆腐』店家資訊。
內容 詢問 10/5《熱線追蹤》報導『小烏來民宿、咖啡城堡、韓式料理、臭豆腐』店家資訊。(告知電話 03-382-2970、0924-020-088、03-989-5598、03-951-5546。)

110619-1 主題 詢問 10/12《熱線追蹤》報導『蚵仔麵線、豬排、陳德烈義大利麵、馬國賢海膽烤肉店』店
內容 詢問 10/12《熱線追蹤》報導『蚵仔麵線、豬排、陳德烈義大利麵、馬國賢海膽烤肉店』店家資訊。(告知電話 02-2304-1979、02-2701-0298、02-2711-1726、02-2771-6973。)

110710-1 主題 詢問 10/16《熱線追蹤》報導『小烏來民宿、咖啡城堡』店家資訊。
內容 詢問 10/16《熱線追蹤》報導『小烏來民宿、咖啡城堡』店家資訊。(告知電話 03-382-2970、0924-020-088。)

110767-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『小烏來民宿』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『小烏來民宿』店家資訊。(告知電話 03-382-2970。)

110804-1 主題 詢問 10/19《熱線追蹤》報導『柿子、染布、尤咕麵、王治平餐廳、詹姆士餐廳、稻米博物

內容 詢問10/19《熱線追蹤》報導『柿子、染布、尤咕麵、王治平餐廳、詹姆士餐廳、稻米博物館』店家資訊。(告知電話03-589-2352、03-588-0783、03-587-5541、02-2747-5886、02-2567-9118、04-892-6088。)

110932-1 主題 詢問10/26《熱線追蹤》報導『大閘蟹、美人腿筊白筍、羅時豐客家庄、事長樂團燒酒店』
內容 詢問10/26《熱線追蹤》報導『大閘蟹、美人腿筊白筍、羅時豐客家庄、事長樂團燒酒店』店家資訊。(告知電話0911-843115、02-2636-3742、04-2329-2929、02-8771-4862。)

網站資訊類
110629-1 主題 關於《田庄英雄》「誰是Guts男？！」網路票選活動
內容 為什麼馬尚宏的票數一下變這麼快 是怕正派主角輸的很難看嗎??? 我投別人一票他也就多了一票 @@+我只想確認你們的公平性!!! 謝謝
回覆 為顧及活動公正性,「誰是Guts男？！」網路票選活動限台視會員參加，故均有相關資料可查。歡迎上網參加活動。

110630-1 主題 如何使用wimax觀看直播新聞?
內容 已加入台視會員連結至wimax直播頁面但選取新聞部分無任何畫面出現, 選其它節目也只有看到mediaplayer頁面,沒法看到節目使用無線網路連結速度(54MB)瀏覽器IE 請問需要設定什麼才能觀看線上直播節目? 可以有方便觀眾觀看的方式? {小抱怨一下:別家新聞可以直接點選"線上直播"就可以觀看}
回覆 很抱歉，礙於版權問題，我們並沒有提供線上直播的功能，但您可在台視網站的影音區看到非即時、部分的新聞影音。
www.ttv.com.tw/videocity/

工程收視類

110372-1 主題 反映每天 10：00-14：00 台視收視不好（嘉義東區保建街）

內容 反映每天 10：00-14：00 時台視就會收視不好，尤其 12：00 左右。觀眾表示其它台都很正常就只有台視。(收視地區-嘉義東區保建街)

回覆 一、回電得知其接收天線為室內簡易型鞭型天線，致使接收信號強度不穩。二、已請其新購數位專屬室外天線並架設於頂樓公用天線系統，方向朝台南關子嶺方向。三、若仍有問題歡迎撥打 02-27758888 轉 237 有專人接聽回覆。

110373-1 主題 反映 08：00-20：00 主頻及財經台收視不好。(高雄左營榮德街)

內容 反映每天 08：00-20：00 台視主頻及台視財經台都收視不好，晚上 20：00 以後就非常清楚。(收視地區-高雄左營榮德街)

回覆 一、回電得知其接收天線為大樓類比公用天線，致使接收信號強度不穩。二、已請其新購數位專屬室外天線並架設於頂樓公用天線系統，方向朝高雄中寮方向。三、若仍有問題歡迎撥打 02-27758888 轉 237 有專人接聽回覆。

110394-1 主題 反映數位台收視會有馬賽克。(高雄六龜三民路)

內容 反映數位電視台視收視會有馬賽克，僅民視、公視較清楚。(收視地區-高雄六龜三民路)

回覆 一、回電許先生得知其為平房住宅，架設數位天線約六米高，但台視與中視信號常停格。二、許先生住家受地形阻擋，數位信號衰落較大，已請其再向 NCC 爭取增設補隙站改善。

110517-1 主題 留言反映收訊很差，常常突然沒訊號。(台中大甲)
內容 留言反映收訊很差，常常突然沒訊號。(收視地區-台中大甲)
回覆 一、回電得知其接收天線為鞭型無方向，增益不足致使信號不穩。二、已請其加裝數位室外型專屬天線及室外型強波器，即可改善收視品質。

110756-1 主題 留言反映收看台視都霧霧的不清楚。(屏東恆春)
內容 留言反映收看台視都霧霧的不清楚。(收視地區-屏東恆春)
回覆 一、回電張小姐，得知其類比電視畫面會跳動。二、告知政府將於101年6月30日前關閉類比，請其另購數位電視機上盒收看15個節目取代類比接收。

110891-1 主題 反映大通數位機上盒收不到台視三台。(高雄大樹)
內容 反映家中大通數位機上盒收不到台視三台。(收視地區-高雄大樹)
回覆 一、依陳述情形得知貴用戶目前使用室內型天線，建議改裝設數位電視專用UHF室外天線，並請將其將機上盒內「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之節目頻道。將二、若有任何收視疑問，可撥打臺視南部發射站（07）6661759，將有專人為您服務。

【類比轉換數位宣導】
110319-1 主題 詢問安裝數位機上盒後舊的天線是否需要更換。
內容 詢問安裝數位機上盒後舊的天線是否需要更換。(說明舊的類比天線無法適用於數位機上盒。建議安裝數位機上盒後視收視狀況加裝數位專用天線。)

110337-1 主題 詢問數位機上盒購買安裝。

內容 詢問數位機上盒價錢及購買方式，會不會去府上安裝。(說明需自洽賣場。)

110334-1 主題 詢問數位機上盒跟中華電信 MOD 有什麼不一樣。
內容 詢問數位機上盒跟中華電信 MOD 有什麼不一樣。搞不清楚家裡現在到底哪種天線,只是一直覺的收視很差,怕安裝了機上盒也沒用。(收視地區-新店）（說明差異並建議找大賣場協助判斷家中收視方式。）

110348-1 主題 詢問數位化第四台是否有影響。
內容 詢問明年數位電視化。家中收看第四台是否有影響。(說明第四台收視不受影響。)

110386-1 主題 詢問機上盒安裝費用。
內容 詢問機上盒安裝費用。看到跑馬燈一直有寫有問題可以打到0800，以為來電就會去安裝。(說明需自洽店家購買安裝。)

110410-1 主題 來電申請更換社區共同天線。
內容 來電申請更換社區共同天線。原收視天線為第四台。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收視不受影響。)

110562-1 主題 抱怨政府鼓勵安裝第四台。
內容 抱怨政府鼓勵安裝第四台。家中收看類比頻道平常也很少看電視，來電抱怨不買機上盒不買數位電視機就沒有其它收視方式，而且燦坤還告知機上盒買回去不一定收視的到也不能退貨，故抱怨為什麼要她接受科技的轉變，根本是強迫她安裝不想安裝的東西。 （感謝觀眾來電。）

110563-1 主題 詢問機上盒販售方式。
內容 詢問機上盒販售方式。看到跑馬燈以為打來可以申裝機上盒。(說

明機上盒自行市面購買安裝即可。）

110567-1 主題 反映第四台拆掉之後收視不好如何改善。以為 0800 是南桃園有線電視。
內容 反映第四台拆掉之後收視不好如何改善。以為跑馬燈的 0800 號碼是南桃園有線電視。(建議加裝數位機上盒直接收看 15 台的數位電視。）

110572-1 主題 詢問為何要安裝數位機上盒。
內容 詢問為何要安裝數位機上盒。家中收看類比頻道，詢問裝中華電信是否也可以。(說明無線數位與中華電信 MOD 不同。建議盡速加裝機上盒免費收看 15 台數位頻道。）

110583-1 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。家中收看類比電視，是否要換液晶電視機才可以收看。(說明類比轉換數位非更換電視機。）

110593-1 主題 詢問電視跑馬燈大樓社區改裝共同天線是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈大樓社區改裝共同天線是什麼意思，是不是把家中第四台天線換掉就可以收看。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收視不受影響。）

110597-1 主題 反映已調整天線數位台收視依舊不好。(高雄左營榮德街）
內容 反映已調整天線數位台收視依舊不好。觀眾表示之前反映時工程部建議她調整天線位置，她請廠商調整好只能維持 3-4 天正常收視，已經調整多次，廠商告知是台視電波問題，一直這樣讓廠商爬上爬下也無法解決。(收視地區-高雄左營榮德街）

回覆 一、回電得知其天線沿用類比，致使收視不穩。二、已請其提供安裝電器行技師之電話，由本公司向其指導如何正確架設天線。

110617-1 主題 詢問數位機上盒如何申請。
內容 詢問數位機上盒如何申請。家中收看類比頻道，詢問與壹電視機上盒，中華電信 MOD 有何不同。(說明機上盒自行購買安裝即可。)

110705-1 主題 來電申請機上盒安裝。
內容 來電申請機上盒安裝。看不懂跑馬燈內容以為來電就會有人去安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。機上盒需自行購買安裝。)

110715-1 主題 詢問家中第四台要如何申請安裝數位機上盒。
內容 詢問電視跑馬燈說電視明年 7 月全面數位化，家中第四台要如何申請安裝數位機上盒。反映跑馬燈內容根本看不出來第四台收視戶不受影響，害她白操心一場。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，第四台收視不受影響。)

110734-1 主題 詢問家中第四台訊號突然不好。
內容 詢問家中第四台訊號突然不好。看到跑馬燈一直寫以為是台視轉換數位造成她家收訊異常。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。第四台收視問題需親洽業者。)

110741-1 主題 詢問機上盒安裝費用及月租費。
內容 詢問機上盒安裝費用及月租費。家中收看第四台。看跑馬燈一直在顯示以為 0800 電話是在販售安裝數位機上盒。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。第四台收視不受影響。如想收看數位頻道自行購買安裝機上盒即可。)

110795-1 主題 詢問數位電視跟有線電視有何不同。

內容 詢問數位電視跟有線電視有何不同。不加裝數位機上盒會不會看不到有線電視。(說明類比轉換數位宣導，數位電視跟有線電視不同。)

110827-1 主題 詢問如何收看到台視數位台。
內容 詢問如何收看到台視數位台。跟 MOD 有何不同。(說明安裝機上盒即可免費收視 16 台數位台，MOD 需付月租費。)

110856-1 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。台視費用如何計算。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，收視免費。)

110870-1 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。以為來電會有人去改裝數位電視。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。機上盒需自行購買安裝。)

110900-1 主題 來電反映電視機故障。
內容 來電反映電視機故障。看到跑馬燈寫如電視忽然無法正常收訊可以來電，以為這裡是電視機維修商。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

110910-1 主題 反映家中數位電視機收訊不好。(板橋中正路)
內容 反映家中數位電視機收訊不好。(收視地區-板橋中正路)
回覆 一、回電得知住家為五樓公寓，數位天線架設在五樓頂，家中有兩台數位電視機，但僅有一台正常，另一台近日畫面常出現停格。二、請其先檢查無法收視之電視機信號接頭及纜線是否鬆脫或鏽蝕不良，若皆正常在考慮買強波器即可改善信號品質。

110954-1 主題 詢問家中電視為何突然只的到東森等新聞台。

內容 詢問家中電視為何突然只的到東森等新聞台。看到跑馬燈一直在跑以為 0800 電話是第四台業者。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導內容。)

111003-1 主題 詢問使用社區天線是否要買機上盒。
內容 詢問大樓社區改裝數位天線後住戶自己要不要再買機上盒。(告知社區天線及機上盒擇一即可。)

觀眾服務
110799-1 主題 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。
內容 詢問金馬獎頒獎典禮播出時間。(告知 11/26 晚間 18：00 起星光大道。)

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。