

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年六月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一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

　　台視一百零一年六月資料統計表及圖表　7

五、一百零一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，同時於各節目結束時以字幕告知。

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個工作天內回覆。

台視一百零一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。

◎一百零一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，最晚三個工作天內回覆閱聽人。

（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，於三各工作天內完成回覆。

（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一百零一年六月，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。

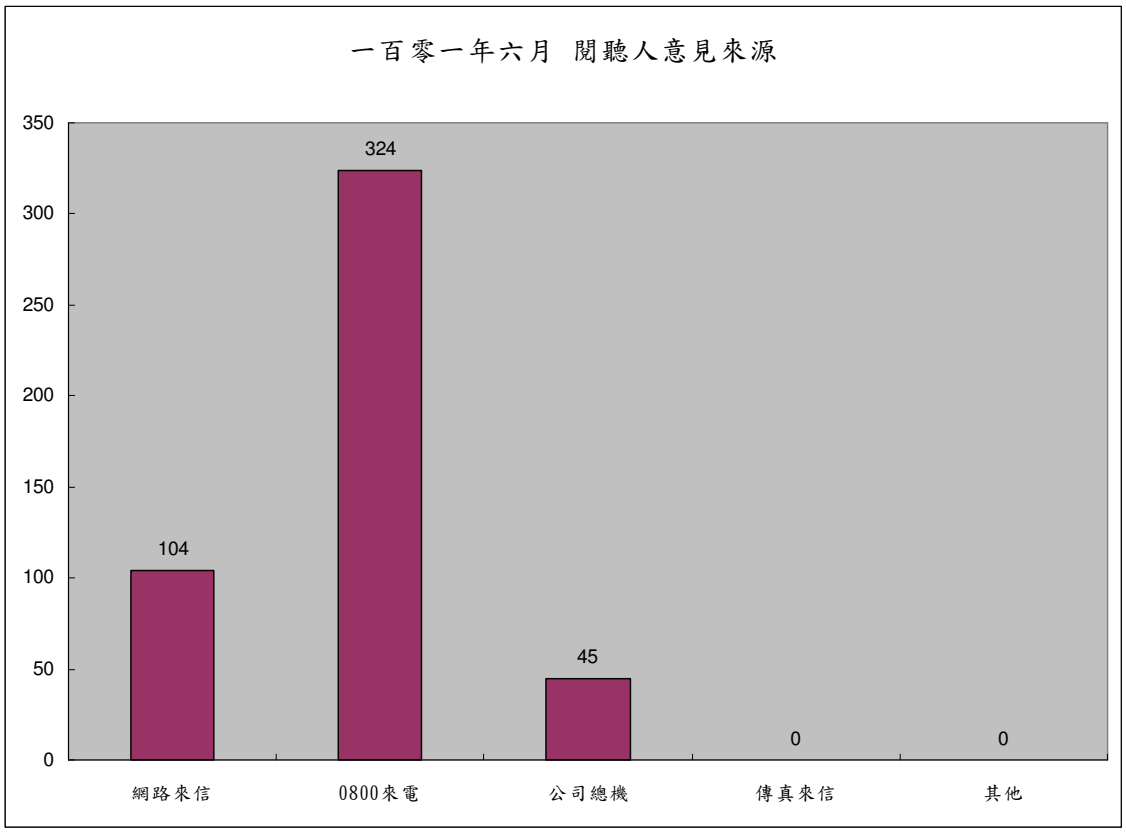
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年六月一日至六月三十日

閱聽人意見總件數 473 件。

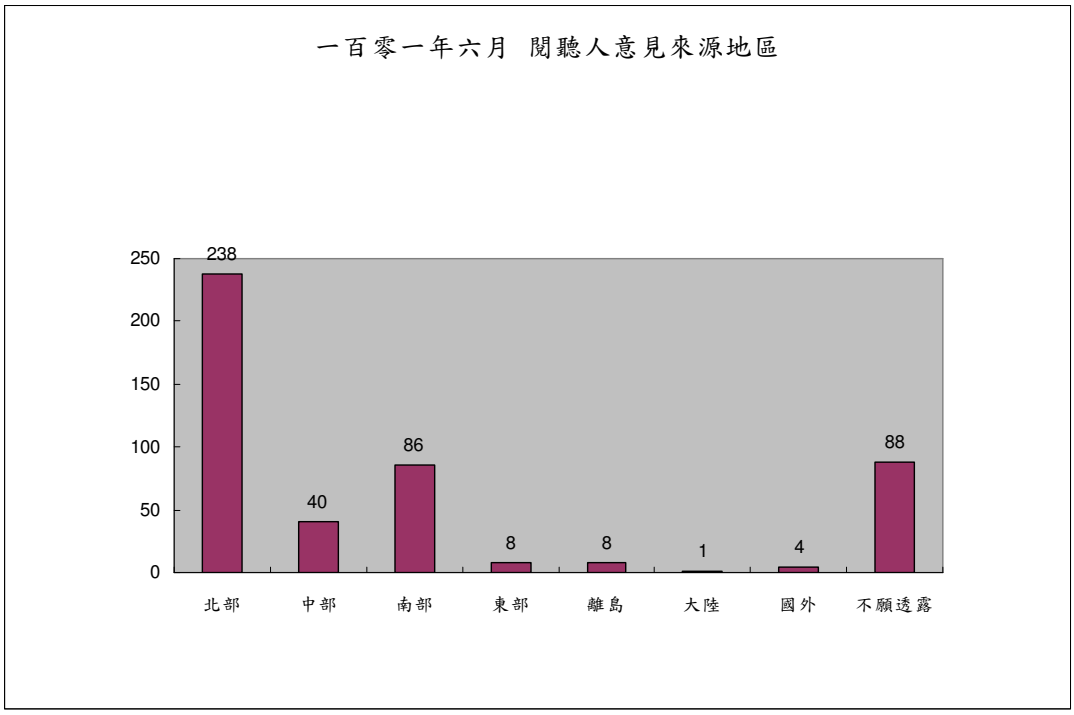
【閱聽人意見來源】

六月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	104	324	45	0	0



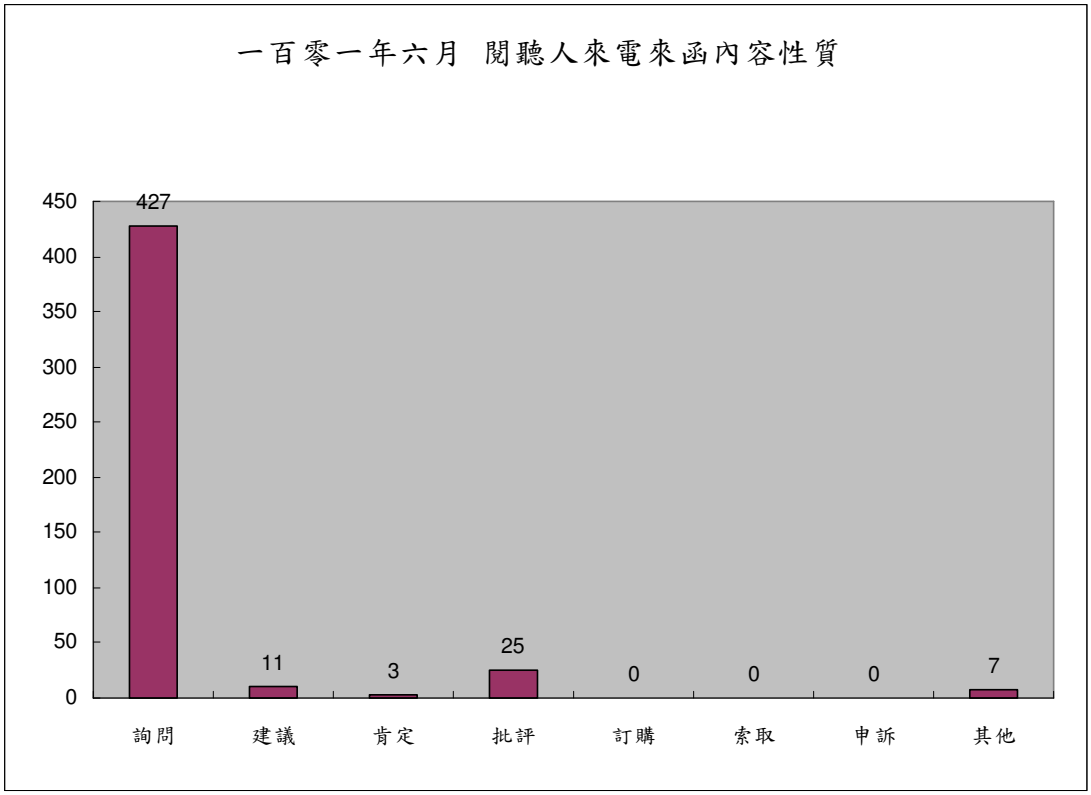
【閱聽人意見來源地區】

六月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	238	40	86	8	8	1	4	88



【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
	427	11	3	25	0	0	0	7



【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
	369	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	晚間新聞	83	第六名	楊麗花歌仔戲	14
第二名	金曲獎	77	第七名	美食好簡單	10
第三名	健康好簡單	44	第八名	熱線追蹤	8
第四名	非凡大探索	18	第九名	早安您好	7
第五名	航海王	14	第十名	紅白紅白我勝利	6



五、台視公司一百零一年六月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

115286-1 主題 李小龍傳奇

內容 您好,請問這個節目有製作成DVD販售嗎?因為很想收藏!麻煩請告知我,謝謝!

回覆 您好，感謝您對台視節目的支持！非常抱歉,「李小龍傳奇」因為不是本公司之版權節目，所以不會出版DVD，再次感謝您的來電！

115702-1 主題 還我偶像劇來

內容 為什麼用mod看台視，周日晚間10點變成幸福一定強而不是原本的向前走向愛走呢???? 我該到哪看哪????

回覆 您好：因版權問題，週日偶像劇「向前走向愛走」無法於MOD上播出，若要收看該劇，建議以數位機上盒or有線系統方式接收台視，造成您的收視不便，敬請見諒，再次感謝您的來電。

【卡通】

115543-1 主題 有線電視的雙語發音問題

內容 之前屏東地區收看"我們這一家"等等...，有雙語(中日發音)的卡通，現在都變成只有中文發音，沒有日語發音

回覆 一、隨即去電屏南有線電視機房，確認雙語設定有誤，重新設定後已恢復正常。二、爾後有類似情形請優先向屏南有線系統客服中心申訴，即可在第一時間獲得改善，其次再向台視反映。

115856-1 主題 關於MOD有些節目無法收看

內容 為何中華電信的MOD有些節目所撥放的節目無法收看(如航海王及向前走向愛走),這些時段都是撥放別的節目,謝謝回覆。

回覆 親愛的觀眾您好，非常謝謝您的來信，由於目前尚未取得「航海王」、「向前走向愛走」於MOD平台的播權，若造成收視不便，煩請見諒，期待您繼續支持台視頻道！

【社教】

115371-1 主題 詢問6/4《美食好簡單》示範料理食譜沒有。

內容 詢問6/4《美食好簡單》示範的料理為什麼她手上的食譜沒有。(說明食譜內容為以前節目播出過的。)

【金曲獎】

115296-1 主題 詢問6/2《第23屆傳藝金曲獎》是否有星光大道。

內容 詢問6/2《第23屆傳藝金曲獎》是否有星光大道。(告知沒有。)

115332-1 主題 詢問《金曲獎》索票。

內容 詢問是否還可到一樓服務台索取6/23《第23屆傳藝金曲獎》門票。觀眾表示看到網站刊登可以到一樓服務台索票。(說明6/23為《流行金曲獎》網頁的服務台索取訊息為6/2到《傳藝金曲獎》有所不同。)

115385-1 主題 詢問《第23屆流行音樂金曲獎》索票方式。

內容 詢問《第23屆流行音樂金曲獎》索票方式。(告知網路贈票活已開跑，暫無索取訊息，留意台視官網公布。)

115557-1 主題 詢問《第23屆流行音樂金曲獎》小巨蛋索票事宜。

內容 詢問《第23屆流行音樂金曲獎》小巨蛋索票事宜。(告知6/14小巨蛋以及5大唱片行索票辦法。或參考台視官網訊息。)

115578-1 主題 詢問《第23屆流行音樂金曲獎》小巨蛋索票。

內容 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》小巨蛋索票為何 10：40 到已經索完，是否可以購票。(說明公益活動贈票送完為止並無販售。提供 5 大唱片行索票辦法。)

115588-1 主題 詢問台視現場《第 23 屆流行音樂金曲獎》索票方式。
內容 詢問台視現場《第 23 屆流行音樂金曲獎》索票方式。觀眾表示小巨蛋要她來電問台視什麼開始送票。(告知台視現場沒有贈票。)

115697-1 主題 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》不對號入場券進場方式。
內容 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》不對號入場券進場方式。(依照官網訊息告知當日 15:00 排隊領取劃位號碼牌入場，入座額滿為止。)

115736-1 主題 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》不對號票入場方式。
內容 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》不對號票入場方式。領到劃位號碼牌後是否要馬上入場。(告知 5：30 以後開始入場。)

115745-1 主題 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》不對號票入場辦法。
內容 詢問《第 23 屆流行音樂金曲獎》不對號票入場辦法。一人可否劃位 6 張。(依照官網訊息告知一人一票可領取一張「劃位號碼牌」，不得代領，入座額滿為止。)

新聞專題節目類

【新聞類】

115280-1 主題 詢問 5/31《晚間新聞》報導『10 元滷肉飯飄香』店家。
內容 詢問 5/31《晚間新聞》報導『10 元滷肉飯飄香』店家。(告知台北市延壽街 404 號。)

115333-1 主題 詢問 6/3《晚間新聞》報導『豬膝美味料理 豐富膠質口感 Q 彈』店家。
內容 詢問 6/3《晚間新聞》報導『豬膝美味料理 豐富膠質口感 Q 彈』店家。(告知電話 02-86263939。)

115443-1 主題 詢問 6/6《晚間新聞》報導『螺肉鍋先炸後煮北投酒家菜重現』店家。
內容 詢問 6/6《晚間新聞》報導『螺肉鍋先炸後煮北投酒家菜重現』店家。(告知電話 02-28983838。)

115497-1 主題 詢問 6/11《午安您好》報導『花蓮平價日式料理 豬排套餐一百元有找』店家。
內容 詢問 6/11《午安您好》報導『花蓮平價日式料理 豬排套餐一百元有找』店家。(告知電話 03-8577830。)

115523-1 主題 詢問 6/11《晚間新聞》報導『港點吃到飽西門町 30 年茶餐廳平價』店家。
內容 詢問 6/11《晚間新聞》報導『港點吃到飽西門町 30 年茶餐廳平價』店家。(告知電話 02-23832222。)

115538-1 主題 詢問 6/11《晚間新聞》報導『豬油飯 10 元』店家。
內容 詢問 6/11《晚間新聞》報導『豬油飯 10 元』店家。(告知電話 02-23880579。)

115551-1 主題 詢問 6/12《晚間新聞》報導『平價鐵板燒』店家。
內容 詢問 6/12《晚間新聞》報導『平價鐵板燒』店家。(告知電話 02-85023171。)

115576-1 主題 詢問 6/13《晚間新聞》報導『70 元大碗公什錦炒麵』

店家。
內容 詢問6/13《晚間新聞》報導『70元大碗公什錦炒麵』店家。(告知電話02-25553496。)

115616-1 主題 詢問6/13《晚間新聞》報導『義法式高檔料理300元以內就搞定』店家。
內容 詢問6/13《晚間新聞》報導『義法式高檔料理300元以內就搞定』店家。(電話02-27737111。)

115620-1 主題 詢問6/15《早安您好》報導『15元野薑花粽齒頰留香』店家。
內容 詢問6/15《早安您好》報導『15元野薑花粽齒頰留香』店家。(告知電話02-29494968。)

115666-1 主題 詢問6/17《晚間新聞》報導『綠豆糕口味飯糰一顆10元超便宜』店家。
內容 詢問6/17《晚間新聞》報導『綠豆糕口味飯糰一顆10元超便宜』店家。(告知電話0935014271。)

115698-1 主題 詢問6/15《晚間新聞》報導『芋頭鴨脆皮雞 廣東功夫菜超美味』店家。
內容 詢問6/15《晚間新聞》報導『芋頭鴨脆皮雞 廣東功夫菜超美味』店家。(告知電話02-27045152。)

115724-1 主題 詢問6/20《晚間新聞》報導『高檔懷石料理 十道菜不到一千元』店家。
內容 詢問6/20《晚間新聞》報導『高檔懷石料理 十道菜不到一千元』店家。(告知電話02-27500012。)

115747-1 主題 詢問 6/21《晚間新聞》報導『俗！超大牛肉麵 50 元堅持不漲價 大份量炒飯 45 元』店家。
內容 詢問 6/21《晚間新聞》報導『俗！超大牛肉麵 50 元堅持不漲價 大份量炒飯 45 元』店家。(告知電話 02-23328025，02-23712219。)

115817-1 主題 詢問 6/26《晚間新聞》報導『青醬搭山東手工麵 融合中西美味』店家。
內容 詢問 6/26《晚間新聞》報導『青醬搭山東手工麵 融合中西美味』店家。(告知電話 0983-507220。)

115840-1 主題 詢問 6/28《早安您好》報導『法式料理變大了羊排肉厚鎖湯汁』業者。
內容 詢問 6/28《早安您好》報導『法式料理變大了羊排肉厚鎖湯汁 法精緻料理吃得飽』業者。(告知電話 02-27787955。)

115851-1 主題 詢問 6/28《晚間新聞》報導『領隊最愛徐州美食「羊蠍子」上桌』業者。
內容 詢問 6/28《晚間新聞》報導『領隊最愛徐州美食「羊蠍子」上桌』業者。(告知電話 02-27514325。)

工程收視類

115379-1 主題 反映看不到電視。(宜蘭)
內容 反映看不到電視。(告知類比訊號關閉，需安裝數位機上盒、天線方可收視。)

115382-1 主題 反映數位電視只有台視三台看不到。(台中)
內容 反映數位電視只有台視三台看不到。(已直接轉工程部處理。)
回覆 隨即回電，得知住家數位機上盒天線是大樓公共天線，請其先確

認天線是否為三合一天線，該款天線對台視信號衰落較大，若是通知管理委員會更換為數位專屬室外天線，即可改善台視收視品質。

115398-1 主題 留言反映裝了機上盒看不到台視。(內壢)
內容 留言反映裝了機上盒看不到台視。(收視地區-內壢)
回覆 回電得知其沿用既有類比 VHF 電纜致使信號衰落過大，請其換寬頻 UHF 電纜後即可改善收視。

115431-1 主題 數位電視訊號不穩
內容 從 6/5 日至今(6/7)數位電視訊號已不穩 3 日,尤其今日一直斷訊,根本無法收看,請問何時可以改善?本戶位於內湖路一段,安裝數位電視已一年多,近日別台訊號都很正常.
回覆 一、回電得知家住二樓使用室內天線，建議另購數位室外專屬天線，即可提升信號穩定度。二、若有任何問題歡迎來電 02-27758888 轉 237，24 小時都有專人接聽服務。謝謝！

115437-1 主題 反映數位電視只能收看公視。(高雄)
內容 反映數位電視只能收看公視。(已直接轉工程部處理。)
回覆 一、首先感謝您對台視節目的愛護與支持。二、6/8 pm 13:18~14:20 台視高雄中寮發射站因遭雷擊造成訊號中斷,現已恢復正常。

115455-1 主題 台視收不到-數位電視
內容 為什麼我家的數位電視 + 室外天線 + 室內天線(菱形天線) 都用過 我家怎麼還看不到台視所有頻道雖然收得到 , 但是開啟台視 全部不能看 全部黑畫面 ? 我家住金門 什麼方法都試過 NCC 也打去問過 !
回覆 隨即回電告知維護廠商將儘速到站查修。

115469-1 主題 詢問數位電視訊號問題。
內容 詢問數位電視訊號問題。觀眾表示收看 HD 播出的《紅白紅白我勝利》只要人物跳動時畫面就會模糊，是因為數位訊號發送有問題嗎。(已直接轉工程部處理。)
回覆 台視數位發射正常，此情形有可能是部分數位電視機機種將 SD 4:3 轉換到 16:9 HD 畫面時造成的。

115478-1 主題 反映數位電視台視三台看不到。(高雄)
內容 反映數位電視台視三台看不到。(收視地區-高雄)已直接轉工程部處理。
回覆 請其先更換數位專用室外天線後再調整接收方位向中寮即可改善。

115487-1 主題 反映數位電視台視三台看不到。(花蓮)
內容 反映數位電視台視三台看不到。(收視地區-花蓮)已直接轉工程部處理。
回覆 確認富里數位站正常發射，請其重新調整接收天線方位應可改善。

115629-1 主題 反映數位電視只有台視三台看不到。(新店)
內容 反映數位電視只有台視三台看不到。(已直接轉工程部處理。)
回覆 告知為大樓更換之數位接收天線不對或大樓有線系統信號分配不足，請其向管委會反映改善。

115631-1 主題 能加強數位電視的訊號嗎？
內容 下雨天時訊號會變弱，但是中視和華視都還能收到訊號，唯獨台視完全沒。地區新莊區。
回覆 一、回電朱先生，得知使用電腦外接 USB 電視接收盒搭配 10 公分的電視棒觀賞數位電視節目。二、建議換裝數位電視專用戶外天線，

即可改善收視問題。

115669-1 主題 反映數位電視近一個月台視收視很差。(萬華)
內容 反映數位電視近一個月台視收視很差。(已直接轉工程部處理。)
回覆 一、已請觀眾換裝室外型數位天線。二、天線調整時可利用數位電視機之內建數位信號強度適度調整天線方位，即可改善收視問題。

115707-1 主題 留言反映數位電視只有台視三台訊號微弱。(蘆洲)
內容 留言反映數位電視只有台視三台訊號微弱甚至無訊號，發生時間已近一周。
回覆 請其先檢查大樓共同天線是否為三合一天線，必要時更換為室外型數位天線即可改善收視。

115707-1 主題 留言反映數位電視只有台視三台訊號微弱。(蘆洲)
內容 留言反映數位電視只有台視三台訊號微弱甚至無訊號，發生時間已近一周。
回覆 請其先檢查大樓共同天線是否為三合一天線，必要時更換為室外型數位天線即可改善收視。

115862-1 主題 數位電視收訊不佳
內容 台視你好:類比訊號已全面停播,但住家附近(台南善化區成功路),使用數位電視棒加外接天線及強波器,唯獨台視節目收訊不佳(馬賽克停格),但收訊強度又是滿格比民視還強,請問如何改善?
回覆 一、請將接收天線拍照電郵 yang@ttv.com.tw。二、貴府有可能是三合一室外天線，該款對台式數位信號摔落較大，必須換數位專屬式外天線方可。

【類比轉換數位宣導】

115302-1 主題 詢問類比訊號關閉如何收看數位電視。(台北)
內容 詢問類比訊號關閉如何收看數位電視。(告知需安裝數位機上盒、天線方可收視。)

115359-1 主題 詢問家中第四台需不需要購買機上盒。
內容 詢問類比電視關閉家中有第四台需不需要購買機上盒。(說明第四台收視不受影響。如想收看數位電視可自行安裝。)

115389-1 主題 詢問安裝數位機上盒。(台北)
內容 詢問如何安裝數位機上盒，找哪個單位安裝。(說明洽市面電器行、大賣場等有賣電視機的地方自行購買安裝。)

115467-1 主題 反映電器行不願意改裝共同天線。
內容 反映住家附近電器行不願意幫大樓共同天線改裝，還笑他是笨蛋要他買機上盒天線就好，連管委會也要他自己買機上盒天線就可以了。看到台視一直跑馬說有任何問題可以來電，故來電要台視去改裝大樓共同天線。(說明台視可提供電器行改裝上的問題，歡迎請電器行直接來電台視。)

115542-1 主題 詢問類比訊號關閉如何收看電視。(高雄)
內容 詢問類比訊號關閉如何收看電視。(說明需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。)

115604-1 主題 詢問類比關閉台視如何去安裝新電視。
內容 詢問類比關閉台視如何去安裝新電視。(說明需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。)

115710-1 主題 詢問機上盒天線安裝。
內容 詢問電視台一直跑馬燈要裝機上盒天線，台視是否會去安裝。(說

明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒、天線需自行購買安裝。）

115712-1 主題 來電詢問台視如何去安裝數位機上盒。
內容 來電詢問台視如何去安裝數位機上盒。看到電視一直宣傳免費安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導,機上盒、天線需自行購買安裝。)

115714-1 主題 詢問數位機上盒安裝。(台南)
內容 詢問裝上數位機上盒以及舊的天線為何還是會看到類比訊號關閉的畫面。(告知必須更新數位天線。)

115715-1 主題 詢問類比電視關閉是什麼意思。
內容 詢問類比電視關閉是什麼意思。(說明類比轉換數位宣導。需自行購買安裝數位機上盒、天線方可收視。)

115712-1 主題 來電詢問台視如何去安裝數位機上盒。
內容 來電詢問台視如何去安裝數位機上盒。看到電視一直宣傳免費安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導,機上盒、天線需自行購買安裝。)

115714-1 主題 詢問數位機上盒安裝。(台南)
內容 詢問裝上數位機上盒以及舊的天線為何還是會看到類比訊號關閉的畫面。(告知必須更新數位天線。)

115789-1 主題 詢問申請安裝機上盒費用。
內容 詢問申請安裝機上盒費用。抱怨電視一直宣傳 0800 電話不就是要去安裝的嗎。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

網站資訊類

115646-1 主題 網路直播

內容 為何找不到貴台的網路直播?

回覆 很抱歉,限於版權問題,台視網站並無提供整個頻道的網路直播。

觀眾服務

115708-1 主題 詢問以前播出的外國影集 DVD 購買方式。

內容 詢問以前播出的外國影集 DVD 購買方式。(告知外國影集只有播出權，本台沒有販售。)

115759-1 主題 兒時影集還有在賣嗎?

內容 台視早年的西洋電視影集如天龍特攻隊百戰天龍...等家喻戶曉的影片相信到現在也還是打動不少人的心!不知早年的西洋國語配音電視影集是否有打算以什麼方式讓喜歡的人可以收藏

回覆 親愛的觀眾謝謝您對台視節目的支持由於天龍特攻隊為台視外購節目僅能在播映期限中於台視頻道播出版權非屬台視很抱歉，無法提供您有關收藏的相關訊息還是請繼續支持與喜愛台視的各項節目謝謝

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。