

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年十二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

　　台視一百零三年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年十二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　21

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，台視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。

台視一百零三年十二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。

◎一百零三年十二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。

各項意見來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八時，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】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、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，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示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未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）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相關訊息，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，並將會簽後的每則閱聽人意見，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。

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一百零三年十二月，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。

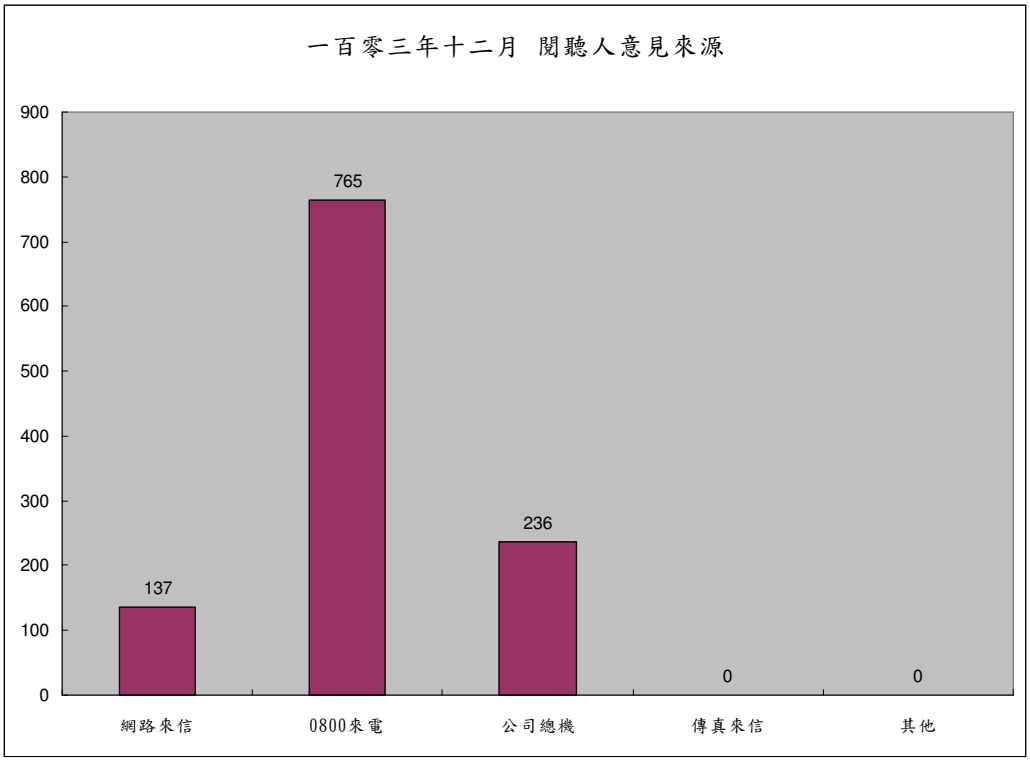
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年十二月一日至十二月三十一日

閱聽人意見總件數 1138 件。

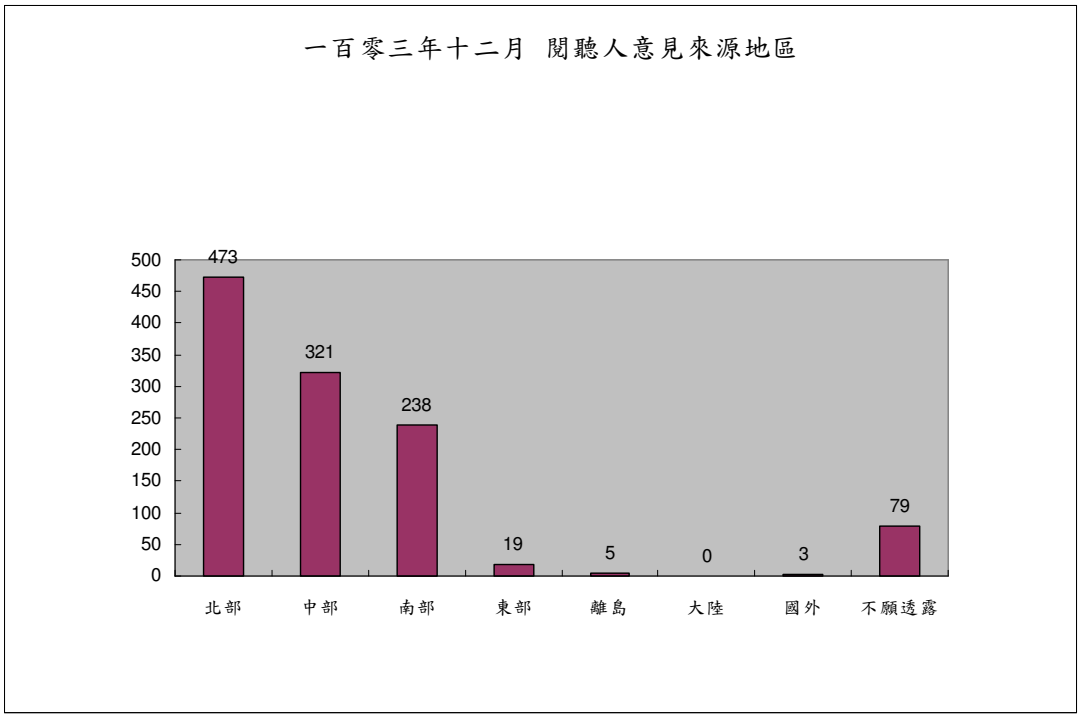
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	137	765	236	0	0



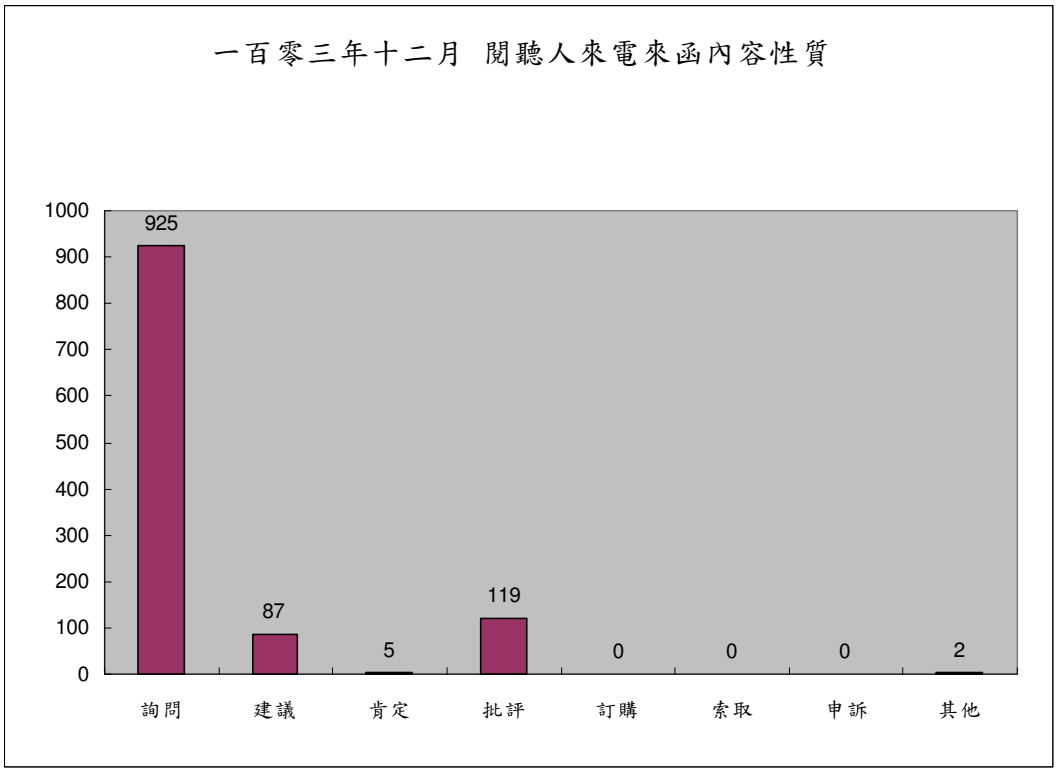
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	473	321	238	19	5	0	3	79



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	925	87	5	119	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	1001	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	超級巨星 紅白藝能大賞	20	第六名	夫妻那些事	15
第二名	非凡大探索	19	第七名	台灣真善美	11
	美食好簡單	19	第八名	雨後驕陽	9
	維也納新年音樂會	19	第九名	午安您好	8
第五名	晚間新聞	18		徵婚啟事	8





五、台視公司一百零三年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【綜藝】

130622-1 主題 詢問12/24《愛玩咖》介紹『雲南美食』店家。

內容 詢問12/24《愛玩咖》介紹『雲南美食』店家。(告知電話02-2326890。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/26 下午 04:10:00 地區 台北市

【社教】

130335-1 主題 詢問《美食好簡單》是否出版食譜書。

內容 詢問《美食好簡單》是否出版食譜書。(告知已出版可到各大書局洽購。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/10 下午 04:10:00 地區 台北市

130359-1 主題 詢問12/10《非凡大探索》報導『生炒花枝』店家。

內容 詢問12/10《非凡大探索》報導『生炒花枝』店家。(告知電話02-29580480。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/12 下午 03:57:00 地區 台北市

130418-1 主題 詢問12/16《非凡大探索》報導『餃子』店家資訊。

內容 詢問12/16《非凡大探索》報導『餃子』店家資訊。(告知電話06-2231638。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/16 上午 10:19:00 地區 台南市

130435-1 主題 詢問《360行向前衝》報導『二手衣著專賣站』店家資訊。

內容 詢問《360 行向前衝》報導『二手衣著專賣站』店家資訊。(告知電話 02-27115322。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/17 上午 10:27:00 地區 台北市

130468-1 主題 詢問 12/19《非凡大探索》報導『忠孝東路生魚片』店家。
內容 詢問 12/19《非凡大探索》報導『忠孝東路生魚片』店家。(告知電話 02-27761108。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/19 上午 10:48:00 地區 台北市

130561-1 主題 詢問《健康好簡單》中『BB 霜』單元影音官網頁數。
內容 詢問《健康好簡單》談論『BB 霜』的單元影音是在官網上的第幾頁。(經查詢後告知『2012-12-17 美妝黑心貨恐致癌』單元在第 65 頁。)
張貼者 吳小姐 張貼日期 2014/12/24 上午 11:37:00 地區 不願透露

131238-1 主題 詢問《台灣真善美》報導『龍眼乾』店家資訊。
內容 詢問《台灣真善美》報導『龍眼乾』店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 06-6232482。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/31 上午 09:11:00 地區 苗栗縣

【特別節目】
130520-1 主題 詢問是否播出《2015 維也納新年音樂會》。
內容 詢問是否播出《2015 維也納新年音樂會》。看不到財經台。(告知主頻 1/1 晚間 22:00 重播。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/23 上午 11:50:00 地區 高雄市

新聞專題節目類

【新聞類】

130215-1 主題 萃取芭樂葉+桑葉 屏科大研發降血糖膠囊　阻斷 80%醣類 人體

內容 你好 我有看到你們播報的 萃取芭樂葉+桑葉 屏科大研發降血糖膠囊　阻斷 80%醣類 人體實驗 2 小時內血糖下降 新聞，想請問這個產品要如何購買？謝謝

回覆 請電(08)7703202 屏科大員工福利社

張貼者 陳靜雯 張貼日期 2014/12/2 上午 12:18:00 地區 台北市

130217-1 主題 請回電告知 12/2《午安您好》報導『關西路段贈送黑色石頭』詳細地點。

內容 請回電告知 12/2《午安您好》報導『關西路段贈送黑色石頭』詳細地點。(ENPS 採訪內容無資訊。登錄 OA 請新聞部自行回電。)

回覆 蘇花公路改善工成展示館" 宜蘭縣蘇澳鎮蘇新路 101 號 總機電話：(03)9592000

張貼者 張先生 張貼日期 2014/12/2 下午 12:48:00 地區 台北市

130219-1 主題 詢問 12/2《早安您好》報導『6hr 精燉紅燒羊肉爐 老饕進補最愛這一味』店家資訊。

內容 詢問 12/2《早安您好》報導『6hr 精燉紅燒羊肉爐 老饕進補最愛這一味』店家資訊。(告知電話 02-25367922。)

張貼者 陳太太 張貼日期 2014/12/2 下午 12:01:00 地區 台北市

130240-1 主題 詢問 12/2 主頻《360 行向前衝》介紹『黑木耳露』店家資訊。

內容 詢問 12/2 主頻《360 行向前衝》介紹『黑木耳露』店家資訊。(告知電話 04-23399003。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/3 下午 12:05:00 地區 台中市

130251-1 主題 請回電告知 12/4《早安您好》報導『融合在地食材 南投推創意披薩聞名全台』店家資訊。
內容 請回電告知 12/4《早安您好》報導『融合在地食材 南投推創意披薩聞名全台』店家資訊。(ENPS 採訪內容無資訊。登錄 OA 請新聞部自行回電。)
回覆 你好 電話 049 2755 289 南投鹿谷中正路三段 57 號
張貼者 余先生 張貼日期 2014/12/4 下午 03:28:00 地區 不願透露

130426-1 主題 詢問 12/12 新聞報導『愈冷愈熱賣 古法燻補羊肉爐業績翻 1 倍』店家資訊。
內容 詢問 12/12 新聞報導『愈冷愈熱賣 古法燻補羊肉爐業績翻 1 倍』店家資訊。(告知電話 06-5941393。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/16 下午 04:43:00 地區 台南市

130632-1 主題 詢問 12/25《午安您好》『法國女婿為愛來台 道地異國料理飄香』店家。
內容 詢問 12/25《午安您好》『法國女婿為愛來台 道地異國料理飄香』店家。(告知電話 0978-656173。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/27 上午 09:53:00 地區 台南市

130831-1 主題 請回電告知 12/28《晚間新聞》報導『搶攻寒冬財推暖沙拉 熱熱吃鮮口感』店家資訊。
內容 請回電告知 12/28《晚間新聞》報導『搶攻寒冬財推暖沙拉 熱熱吃鮮口感』店家資訊。
回覆 告知店家：卡菲特餐廳(台北市內湖區洲子街 106 號
TTEL02-2798-7576)。
張貼者 江濟公 張貼日期 2014/12/29 下午 06:49:00 地區 台北市

【專題】

130386-1 主題 請回電告知 12/14《國際熱線》談到李蘭妮著作「曠野無人」購買。

內容 詢問 12/14 上午 10 點播出《國際熱線》主題「憂鬱的真相」談到李蘭妮著作「曠野無人」書籍如何購買。

回覆 已致電說明目前台灣的網路書店缺貨,建議請親友在大陸購買。

張貼者 程小姐 張貼日期 2014/12/14 上午 10:30:00 地區 宜蘭縣

數位財經台

130208-1 主題 詢問 11/29 財經台《台灣真善美》介紹冬瓜茶店家。

內容 詢問 11/29 財經台《台灣真善美》介紹冬瓜茶店家資訊。收視方式-數位天線。(告知電話 06-2216818。)

張貼者 許小姐 張貼日期 2014/12/1 下午 03:01:00 地區 台北市

130225-1 主題 反映財經台畫面左下角顯示 2015/1/1。

內容 反映財經台畫面左下角會顯示 2015/1/1 但現在才 2014 年。(說明為 2015 年新聞台開台宣傳文字。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/2 下午 02:18:00 地區 台中市

130238-1 主題 詢問 12/2 財經台《台灣真善美》介紹『雲林手工醬油』店家。

內容 詢問 12/2 財經台《台灣真善美》介紹『雲林手工醬油』店家。(告知電話 05-5868272。)

張貼者 吳太太 張貼日期 2014/12/3 上午 10:45:00 地區 台南市

130334-1 主題 詢問財經台 12/9《台灣真善美》介紹『手工養生饅頭』店家。

內容 詢問財經台 12/9《台灣真善美》介紹『手工養生饅頭』店家。收

視方式-數位天線。(告知電話 02-29661820。)
張貼者 林小姐 張貼日期 2014/12/10 下午 03:15:00 地區 台北市

130347-1 主題 詢問財經台 12/10《台灣真善美》介紹『植產有機』業者資訊。
內容 詢問財經台 12/10《台灣真善美》介紹『植產有機』業者資訊。(告知電話 03-4721345。)
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/11 下午 04:36:00 地區 台北市

數位綜合台
130395-1 主題 詢問 12/14 綜合台《愛玩咖》報導『意麵』店家資訊。
內容 詢問 12/14 綜合台《愛玩咖》報導『意麵』店家資訊。(告知電話 04-22204335。)
張貼者 先生 張貼日期 2014/12/15 上午 10:42:00 地區 台中市

工程收視類
130274-1 主題 收訊極差
內容 雜音問題是怎麼回事? 上兩個禮拜開始發生後就不斷發生 完全沒有改善品質 這樣要人怎麼看? 整個節目從頭到尾不到的雜音亂入 要人越看越火大嗎
回覆 一、隨即回電孫崧凱先生，得知其為高雄慶聯有線電視系統收視戶，已請其第一時間先向有線系統客服中心反映，其次再向本公司反映 02-27758888 轉 237。 二、本公司將向高雄慶聯有線機房確認台視信號是否正常。
張貼者 孫崧凱 張貼日期 2014/12/7 上午 12:17:00 地區 高雄市

130294-1 主題 數位電視收視問題

內容 最近一個禮拜台視無法正常收看，上個月還可以正常收看，已經調整幾個小時的天線，還是無法正常收看，麻煩工程單位檢查基地台是否發射訊號異常。
回覆 一、確認南部發射站運作正常。 二、台南地區之收視戶有兩個接收方位選項，一是高雄中寮發射站，二是台南枕頭山(關子嶺)發射站。 三、請架設數位專屬室外八木天線(必要時加強波器)，可上網大通電子網站參酌款式。 四、若仍有疑問，請直撥 06-6822334 台南枕頭山(關子嶺)發射站有專人接聽及協助。
張貼者 陳 張貼日期 2014/12/8 下午 01:20:00 地區 台南市

130472-1 主題 為何只有影像?有聲音
內容 我家在台東，大約 10 天前貴台所屬三台節目突然只有影像?有聲音，只有數位台正常，其他友台也都正常，請問是否貴台音頻更新或其他原因，煩請惠示！謝謝！
回覆 一、回電得知其為無線數位電視收視戶，其他友台都正常，台視 HD 影音正常，但 SD 影像正常沒有聲音。 二、告知將機上盒重新開關機後，恢復正常。
張貼者 楊東住 張貼日期 2014/12/19 下午 01:15:00 地區 台東縣

130496-1 主題 104 年如何收看台視(3HD+1SD)之無線電視系統
內容 我是忠實收視無線電視台的觀眾 為什麼 MOD 在 104 年能收視台視(3HD+1SD) 而無線收視族群,在 104 年只能收看台視(1HD+3SD) 貴公司是領頭羊,值得讓無線收視觀眾支持與鼓勵! 台視加油!
回覆 MOD 無頻寬限制所以可收視台視(3HD+1SD),但受限於無線電視傳輸 6MHZ 頻寬因素，台視目前已向主管單位 NCC 申請無線電視平台播出 2HD+2SD 之規劃，NCC 續審中。
張貼者 陳曉東 張貼日期 2014/12/22 下午 02:08:00 地區 金門

130552-1 主題 航海王－魚人島篇

內容 這陣子航海王都是日語.無法雙語(中文)..
回覆 一、回電得知其為南國有線電視收視戶，已告知若台視有異常應該在第一時間向有線系統客服反映，即可獲得及時改善。 二、12/24 15:30 本公司主動與南國機房確認雙語設備是否正常，機房回覆正常。
張貼者 許信皇 張貼日期 2014/12/23 下午 06:42:00 地區 高雄市

130579-1 主題 關於台視新聞台 HD/台視財經台 HD
內容 台視新聞台將於 12/31 晚間 11 點 58 分正式開播，請問....我們家的電視已經是內建的數位高畫質電視，為什麼只有裝 MOD 的朋友才看的到高畫質，而沒裝 MOD 的朋友則是 SD 畫質，什麼時候無線數位台才可以看到高畫質
回覆 說明一、「台視新聞台」於 103 年 12 月 29 日開頻測試，104 年 1 月 1 日開台，相關採訪、編輯、後製、副控錄影、主控播出已全面高畫質製作（TRUE HD)，再依各平台需求提供 HD 或 SD 服務。 二、無線電視平台受限於傳輸頻寬僅 6mhz，依目前壓縮技術尚無法四個節目同時以高畫質播出。 三、但相信隨著技術的進步與 NCC 法規的調整後，日後有機會可再增加高畫質播出。
張貼者 Li Ji Hua 張貼日期 2014/12/24 下午 08:54:00 地區 彰化縣

130650-1 主題 畫質變 HD 收訊變差
內容 你們本來不是有分一般畫質電視台跟 HD 電視台現在只有 HD 畫質變很差
回覆 一、隨即回電陳先生，使用禾聯電視為無線數位電視收視戶，反映其看各家數位電視之 HD 畫質都很差。 二、已告知為禾聯電視 HD 相容性問題，必須向禾聯反映作韌體更新。 三、若仍有問題歡迎電郵反映 yang@ttv.com.tw，或來電 02-27758888 轉 237。
張貼者 陳建智 張貼日期 2014/12/29 上午 07:00:00 地區 新北市

130805-1 主題 台視沒有訊號

內容 12 月 29 號~打開電視 卻發現台視不能看,可是台視新聞台和其他台都可以看,想請問一下有甚麼辦法解決@@

回覆 回電告知: 一、台視主頻「臺灣電視台」自 103 年 12 月 29 日起，已升規為 HD 畫質，請重新掃描府上的機上盒或電視機，如果您原先電視機(或機上盒)只能收到無線電視 SD 畫質 15 台，請購買 HD 機上盒或電視機，即可收看唯一主頻採 HD 高畫質播出的「臺灣電視台」，及其他無線 4 個 HD 與 15 個 SD 頻道。 二、民國 97 年 5 月 15 日起公視 HIHD 頻道推出試播，101 年 7 月 24 日正式開播，接著於 101 年 7 月底其他四家無線商業電視台推出 HD 頻道。101 年 1 月 1 日起經濟部不再核發 SD 商品檢驗證書，101 年起出廠電視限高畫質。 三、隨著科技進步，與 NCC 法規的調整後，日後有機會可再增加高畫質播出。 四、我們還是誠懇希望貴府能換購一台數位 HD 機上盒(2000 元以內)，畢竟台視是一家優質的電視台，同時友台日後也有機會做相同變更。

張貼者 黃智遠 張貼日期 2014/12/29 下午 05:55:00 地區 台中市

觀眾服務

130509-1 主題 詢問家中只裝有線電視 12/29 起是否看不到台視主頻道。

內容 詢問家中只裝有線電視 12/29 起是否看不到台視主頻道。(說明主頻道會升規 HD 播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/23 上午 10:00:00 地區 台北市

130510-1 主題 詢問 12/29 起是否看不到 HD 的《雨後驕陽》。

內容 詢問 12/29 起是否看不到 HD 的《雨後驕陽》。陳小姐一直都用聯維有線機上盒看頻道 125 HD 的《雨後驕陽》，目前的廣告讓她覺得 2014/12/29 起頻道 125 會不見，而她看頻道 8 就會看不到 HD 的《雨後驕陽》。(說明聯維有線主頻道會升規 HD 播出，要看到 HD《雨後驕陽》

就要看頻道 8。）
張貼者 陳小姐 張貼日期 2014/12/23 上午 10:33:00 地區 台北市

130611-1 主題 詢問《2015 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《2015 超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(說明尚未公佈可以留意台視官網。）
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/26 上午 10:09:00 地區 台北市

130636-1 主題 詢問《2015 超級巨星紅白藝能大賞》有無售票。
內容 詢問《2015 超級巨星紅白藝能大賞》有無售票。(告知並無售票。並說明索票方式需留意台視官網訊息。）
張貼者 小姐 張貼日期 2014/12/27 上午 11:58:00 地區 台北市

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。