

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年八月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年八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

　　台視一百年八月資料統計表及圖表　7

五、一百年八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,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。

台視一百年八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。

◎一百年八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八月，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。

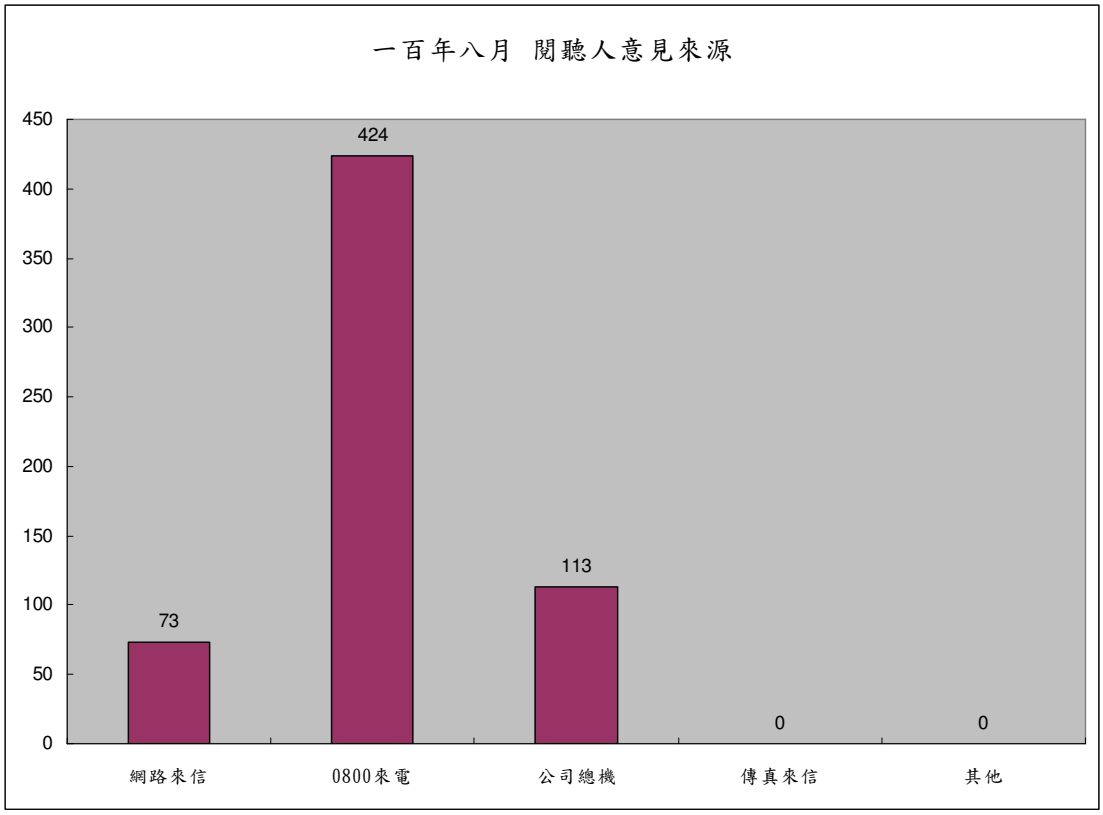
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年八月一日至八月三十一日

閱聽人意見總件數 610 件。

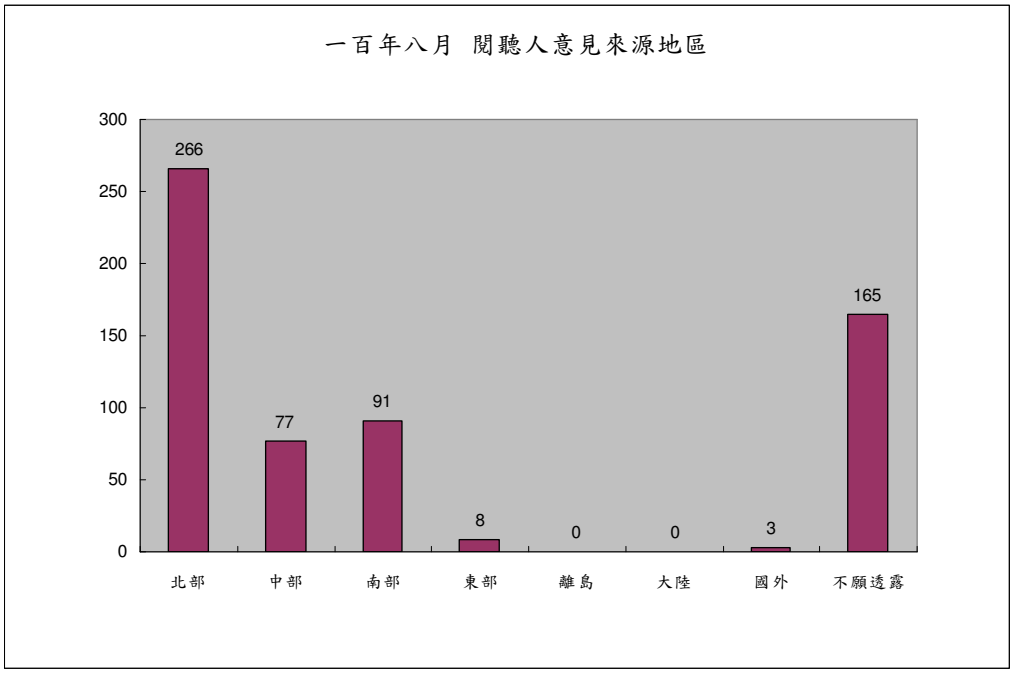
【閱聽人意見來源】

八月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	73	424	113	0	0



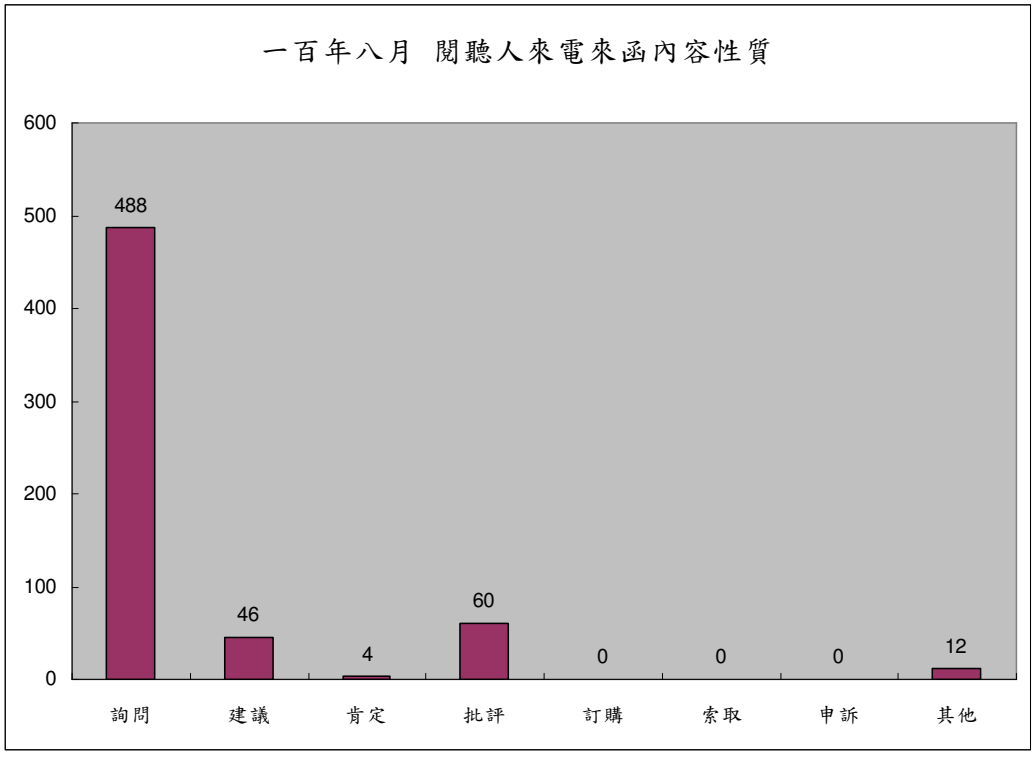
【閱聽人意見來源地區】

八月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	266	77	91	8	0	0	3	165



【來電來函內容性質】

八月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	488	46	4	60	0	0	0	12



【閱聽人對意見處理的反應】

八月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	537	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	64	第六名	晚間新聞	29
第二名	美食好簡單	63	第七名	鑽石夜總會	19
第三名	姊妹	41	第八名	金曲百老匯	16
第四名	熱線追蹤	36	第九名	天天又開心	15
第五名	陽光天使	30	第十名	午安您好	12





五、台視公司一百年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

108795-1 主題 陽光天使第 01 集

內容 您好，請問第 1 集的陽光天使是否會在其他時段再次重播? 因為先前播出的時間不盡理想。且在今天凌晨播完之後才得知已重播，請問之後是否有固定時段播出完整版本(暨幕後特輯)？另外，今天午夜播出的精華版本與原播出版本的差異？

回覆 您好，精華版有略作修剪（約五分鐘），另外第一集未來之重播時段為八月二十一日（週日）1400 與 2330 兩個間，謝謝您的支持。

109263-1 主題 請問依下

內容 請問依下 是否能購買 神機妙算劉伯溫 的 全部 DVD 如果能夠有哪些方式能下訂單 謝謝

回覆 親愛的觀眾您好: 本公司並無發行該劇的 DVD，因此目前無法購買，謝謝!

109337-1 主題 希望能在有像姐妹這樣的一部優質戲劇

內容 很好看很有感覺一直介紹給朋友看一開說好看嗎?結果每天一直看還在一起討論劇情欲罷不能也拉近了大家的感情,謝謝您們哦~

回覆 您好，感謝您對台視八點檔「姊妹」的支持與鼓勵！我們會更努力製作更多優質戲劇，請您繼續鎖定台視頻道，再次感謝您的來電！

【社教】

108649-1 主題 詢問 7/31《健康好簡單》重播『自律神經失調』醫師服務地點。

內容 詢問 7/31《健康好簡單》重播『自律神經失調』單元吳建東，邱偉哲醫師服務地點。(依官網資料告知台北市立聯合醫院林森中醫院區

總醫師。）

108658-1 主題 何謂白酒?紅酒?在節目中提一下好嗎?
內容 本人每天很愛看貴台的美食好簡單節目，可是對於一些食材、或材料弄不清楚，比如最近常用到的紅酒、白酒－又不是米酒又沒講清楚究是什麼白酒?可以順便提一下嗎?
回覆 謝謝您對本節目的支持，我們會在節目中請主廚爲您解答，敬請鎖訂觀賞！

108966-1 主題 詢問 8/15《健康好簡單》中醫師、瑜珈老師的聯絡方式。
內容 詢問 8/15《健康好簡單》中醫師、瑜珈老師的聯絡方式。（已提供雙和醫院、陳助理 0930-480-890。）

109120-1 主題 詢問綜合台 08：00《健康好簡單》何歡皮重量。
內容 詢問綜合台 08：00《健康好簡單》中的寧心安神茶材料何歡皮重量。（已告知何歡皮 2 錢。）

109142-1 主題 希望《美食好簡單》出版書籍或 DVD。
內容 希望《美食好簡單》出版書籍或 DVD。觀眾表示溫國智的教學簡單易懂，希望出版讓觀眾收藏。
回覆 由台視文化出版社所出版，書名：「美食好簡單」食譜已於八月中發行〈附 DVD〉，請洽各大書局及量飯店均有售。

109171-1 主題 詢問 8/22《健康好簡單》講失眠的的來賓看診地點。
內容 詢問 8/22《健康好簡單》講失眠的的來賓看診地點。（告知林嘉謨新光醫院睡眠健診中心。）

109208-1 主題 請回電告知《美食好簡單》溫國智聯絡方式。

內容 請回電告知《美食好簡單》溫國智上班的餐廳或是教學的地方。觀眾表示想要去吃溫國智料理的食物或是可以請教他做菜的方法。
回覆 溫師傅廚藝教室 上課地點: 瑞康屋士林旗艦店 台北市士林區承德路四段 97 號 報名專線: 02-28850038

109212-1 主題 詢問 8/23《健康好簡單》護眼茶飲水煮是大火還是小火。
內容 詢問 8/23《健康好簡單》護眼茶飲中 1000CC 水煮滾是大火還是小火。(告知內容為 1000CC 水煮滾後，加入決明子、枸杞子加蓋，轉小火再煮 20 分鐘。)

109327-1 主題 詢問 8/29《美食好簡單》中『白醬培根義大利麵』麵條是否燙熟。
內容 詢問 8/29《美食好簡單》中『白醬培根義大利麵』的麵條是否需要燙熟。觀眾表示看到電視時義大利麵已經裝在盤子上所以不知道麵條有沒有先煮熟。(告知義大利麵條一定要煮熟才能料理。)

109357-1 主題 詢問 8/30《健康好簡單》中贈送料理書籍是否販售。
內容 詢問 8/30《健康好簡單》節目中贈送給現場觀眾的 90 道料理書籍 DVD 是否販售。(告知贈送書籍為《美食好簡單》食譜可洽詢台視文化。)

109380-1 主題 詢問 16：00《健康好簡單》中的補氣通竅飲煮法。
內容 詢問 16：00《健康好簡單》中的補氣通竅飲煮法。(告知內容為將上藥材加沸水 500 cc沖泡，燜約 3~5 分鐘，香氣出即可飲用。)

【卡通】
109221-1 主題 重播經典卡通
內容 之前在貴台有看過勝利女排這部卡通~一直想要回味再看一次~

希望貴台能夠重播這部卡通~應該也蠻多人想看的!!畢竟在市面上目前買不到這部 dvd~
回覆 親愛的觀眾，謝謝您來信詢問。謝謝您給予本台節目熱烈支持。但我們已無此部卡通的播權，因此無法再安排重播。再次感謝您，也請未來給予更多支持與肯定。

【影集】
108858-1 主題 詢問是否有金剛戰士備份舊檔
內容 你好同年有撥出過一部美國影集叫做金剛戰士請問貴公司是否有全集母帶或者是備份檔的小弟一直在尋找想要收藏請問是否還有價錢方面是如何?
回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您來信詢問「金剛戰士」。很抱歉，本公司當初僅有無線電視台播映權。無法銷售予您個人收藏使用。謝謝您來信詢問。

109008-1 主題 請問貴台有考慮過推出當年中文配音百戰天龍 DVD 或 VCD 嗎?
內容 請問貴台有考慮過推出當年中文配音百戰天龍 DVD 或 VCD 嗎? 因為想要收藏還有三不五時拿出來回味一下~ 但是市面上都是英文發音找不到以前的那種感覺... 如果可以的話煩請貴台花一點時間發行中配版本嗎? 在下相信很多 6,7 年級生都會非常期待看到這個版本的推出~ 銷售量也不會讓人失望的~
回覆 親愛的觀眾，您好。本公司當初僅有該節目之無線電視播映權並無擁有 DVD 發行銷售之權利非常謝謝您對本公司節目之支持也請您未來持續給予肯定與建議謝謝

109117-1 主題 詢問是否有金剛戰士備份舊檔
內容 詢問是否有金剛戰士備份舊檔中文配音可賣我收藏
回覆 親愛的觀眾：本公司已無該部節目的播權，並且也無權利販售相

關畫面與您。謝謝您來信詢問。

新聞專題節目類

【新聞類】

108709-1 主題 詢問新聞報導『買比租更便宜 百款婚紗任挑選』業者。
內容 詢問新聞報導『買比租更便宜 百款婚紗任挑選』業者。(已告知電話 02-2592-6467。)

108749-1 主題 詢問 8/4《晚間新聞》報導『只是腳麻？當心「不寧腿」上身』可以去哪裡就醫。
內容 詢問 8/4《晚間新聞》報導『只是腳麻？當心「不寧腿」上身』可以去哪裡就醫。(已告知新聞發表者為萬芳神經內科主治醫師鄧浩文。)

108821-1 主題 留言詢問 8/5 《晚間新聞》報導『失散 25 年姊妹 靠尋人高手重逢 高手！』警員聯絡方式。
內容 留言詢問 8/5《晚間新聞》報導『失散 25 年姊妹 靠尋人高手重逢 高手！』警員聯絡方式。(已告知新聞內容提到板橋分局員警王閔南。)

109125-1 主題 詢問 8/21《晚間新聞》報導『黑糖冰入口會跳舞？灑了跳跳糖 爽口!手工湯圓包芋泥綠豆沙
內容 詢問 8/21《晚間新聞》報導『黑糖冰入口會跳舞？灑了跳跳糖 爽口!手工湯圓包芋泥綠豆沙』業者。(告知北投區石牌路二段 75 巷 8 號。)

109189-1 主題 詢問 8/22《世界報導》報導『就愛這水餃林青霞離台前包千顆 黑豬肉高麗菜肉餡爆漿好滋
內容 詢問 8/22《世界報導》報導『就愛這水餃林青霞離台前包千顆 黑

豬肉高麗菜肉餡爆漿好滋味』業者。(告知東門市場「興記」。)

【專題類】

108872-1 主題 請回電告知《台灣縱橫》報導新加坡華語學校聯絡方式。

內容 請回電告知《台灣縱橫》報導新加坡華語學校聯絡方式。

回覆 愛的伯樂 9 Sin Ming Road, #02-01， Thomson V One, Singapore 575630. 8399-5208 王卉+65 83025681，64591059

108891-1 主題 詢問 8/10《熱線追蹤》報導『民宿觀光、休閒農場』店家資訊。

內容 詢問 8/10《熱線追蹤》報導『民宿觀光、休閒農場』店家資訊。(已告知電話 03-978-1777、03-877-1410。)

108900-1 主題 關於台灣縱橫

內容 不好意思 我覺得台灣縱橫的節目主題都很有意義包含關於年輕人的未來和對自己的思考之前只看到一些片段之後希望看重撥，但似乎都是熱線追蹤上網找了很久也都沒有完整的撥放，都只有預告希望這樣的節目能在暑假再次重播 謝謝!

回覆 台灣縱橫水資源篇和救難英雄篇,9/12 早上十一點和下午四點在台視財經台重播,謝謝您的支持,也請您持續鎖定台視新聞

109065-1 主題 詢問 8/17《熱線追蹤》報導『日本料理』店家資訊。

內容 詢問 8/17《熱線追蹤》報導『日本料理』店家資訊。(已告知電話 06-2911-688。)

109092-1 主題 詢問 8/17《熱線追蹤》報導『蜜餞、日本料理』店家資訊。

內容 詢問 8/17《熱線追蹤》報導『蜜餞、日本料理』店家資訊。(已

告知電話 06-228-9271、06-2911-688。）

109235-1 主題 詢問 8/24《熱線追蹤》報導『懷石料理』店家資訊。
內容 詢問 8/24《熱線追蹤》報導『懷石料理』店家資訊。（已告知電話 02-2672-024。）

【資訊處】
108921-1 主題 留言詢問 8/12《午安您好》報導『直銷誆排毒 翁吃保健品全身過敏』內容。
內容 留言詢問 8/12 電視上看到《午安您好》報導『直銷誆排毒 翁吃保健品全身過敏』為什麼網站查不到。（已回覆網站無提供即時當下的新聞內容，建議約 2 小時後再上網瀏覽。）

工程收視類
108919-1 主題 來電感謝台視工程部協助解決收視問題。
內容 來電感謝台視工程部協助解決收視問題。 8/11 曾反映類比頻道只有台視收訊不穩。（收視地區-南投縣埔里鎮樹人三街）現在已正常了。

108665-1 主題 反映台視數位綜合台、財經台收訊不佳。（新店民權路）
內容 反映台視數位綜合台、財經台收訊不佳。（收視地區-新店民權路-大坪林捷運站口）觀眾表示其它台都很清晰。
回覆 一、隨即回電王先生，依陳述情形得知貴用戶居住地為高樓大廈旁的公寓住宅。二、建議調整室外網狀天線方向朝竹子山，且建議最好改裝設數位電視專用 UHF 室外天線。三、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。

108668-1 主題 抱怨常常會影音不同步。
內容 觀眾表示只有台視主播嘴型跟聲音對不上非常明顯看的很痛苦。觀眾平常沒有看台視，所以只針對新聞主播及財經台來抱怨。且從 3 年前住台北市到最近搬到新店一直都這樣，今天實在忍不住了來電抱怨。(目前收視地區-新店區安祥路)
回覆 一.目前竹子山發射站及南港山數位發射信號皆正常.且監聽數位電視機上盒之節目影音皆同步. 二.林先生數位機上盒出現影音不同步現象有可能為該款數位電視機上盒軟體未即時更新所致,建議向購買廠商反應.即可改善.

108768-1 主題 反映數位台台視白天不能收看。(南港區南生路)
內容 NCC 來電表示有觀眾反映家中數位台台視白天不能收看,晚上 7-8 點才看的到台視。(收視地區-南港區南生路)
回覆 一、隨即回電，得知其住家為四樓公寓最近白天收看台視信號長停格，但晚上則正常。二、已請其先檢查纜線接頭及天線方位是否偏移，並利用機上盒本身之信號強度指示做調整，即可改善台視接收品質。二、若仍有疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 有專人接聽服務。

108825-1 主題 數位機上盒看不到台視三台
內容 不好意思，想請教一下，我們家(苗栗縣竹南鎮)裝的是數位機上盒，以前者看得到台視、財經、綜合等台視三台，結果有一天這三台就忽然都看不到了，也重新搜尋過好過次，但都沒有用。而他台的節目都看得見，請問一下這是什麼原因呢?拜託您幫忙回答一下，謝謝您，感激不盡!
回覆 一、隨即回電黃小姐得知其數位機上盒已經有些時日無法收視台視頻道。二、已請其與數位機上盒廠商聯繫，進行韌體升級即可解決收視問題。三、若仍有疑問請提供機上盒及接收天線之相片供本公司參考協助解決收視問題，電郵 yang@ttv.com.tw 楊鴻榮 謝謝。

108851-1 主題 反映數位台收訊不佳。(台北市文山區福星路)
內容 反映數位台收訊不佳。只要有車子經過就會斷訊。(收視地區-台北市文山區福星路)
回覆 一、隨即回電王小姐，得知現在利用大通內含強波器之天線接收，但信號強度不穩。二、已建議王小姐先將接收天線架設到 4 樓公寓頂，方位朝陽明山文化大學，即可改善數位收視品質。三、若仍有疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 有專人接聽服務。

108894-1 主題 反映類比頻道只有台視收訊不穩。(南投縣埔里鎮樹人三街)
內容 反映類比頻道只有台視收訊不穩。(收視地區-南投縣埔里鎮樹人三街)
回覆 一、隨即回電告知台視類比頻道畫面偶會馬賽克出現。二、信息轉南投集集大山轉播站主責台民視給予協助。三、已聯絡轉播站冷氣保養商於 8/12 到站時透過電話聯繫作必要之故障排除。

108939-1 主題 數位訊號問題
內容 您好: 我位居高雄市鼓山區家住 10 樓,電視是內建數位電視接收的(有外接室外魚骨天線),每次只要風稍大一些,貴公司的訊號就很不穩定,會出現馬賽克或無訊號的狀況 數位訊號不是比較不受氣候影響嗎?
回覆 一、隨即回電貴住戶。二、請貴住戶將天線朝高雄旗山中寮山方向應可解決收視問題，而非朝高雄壽山方向。三、若仍有疑問請來電（02）27758888 轉 237，24 小時將有專人為您服務。

【類比轉換數位宣導】
108632-1 主題 詢問跑馬燈的「迎接數位無線電視時代」是什麼意思。
內容 詢問跑馬燈的「迎接數位無線電視時代」是什麼意思。(已說明類比轉換可更換高畫質電視機或機上盒。)

108673-1 主題 詢問家中有數位電視機是否還要再裝機上盒。
內容 詢問家中有數位電視機是否還要再裝機上盒。(已建議加裝高畫質數位機上盒。)

108699-1 主題 詢問電視跑馬燈說要關閉第四台是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要關閉第四台是什麼意思。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導不是要關閉第四台。)

108739-1 主題 詢問電視跑馬燈說要換關閉電視是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要換關閉電視是什麼意思。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

108756-1 主題 詢問電視說社區免費安裝機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視說社區免費安裝機上盒是什麼意思。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導並非提供社區免費安裝等服務。)

108779-1 主題 詢問台視明年6月要改高畫質電視是什麼意思。
內容 詢問台視明年6月要改高畫質電視是什麼意思。(已說明政府規劃於明年6月30日全面關閉類比無線電視訊號，迎接數位無線電視時代，請民眾使用高畫質電視機或機上盒。)

108860-1 主題 詢問電視跑馬燈說要買高畫質機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要買高畫質機上盒是什麼意思。家中已有一般數位機上盒。(已說明未來會是高畫質節目製作建議更換高畫質機上盒。)

108896-1 主題 詢問機上盒購買地點以及是否需要月租費。
內容 詢問機上盒購買地點以及是否需要月租費。(已說明洽市面有賣

電視的地方即可並告知無月租費可看 15 個頻道。）

108958-1 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。家中有第四台可以看到嗎？(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。）

109067-1 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。家裡已經有裝機上盒，是不是現在的以前的不一樣。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。）

109083-1 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。家中有裝中華電信。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。）

109185-1 主題 詢問電視跑馬燈的機上盒如何計價。
內容 詢問電視跑馬燈的機上盒如何計價。家中有安裝第四台，觀眾以為是要打電話到台視申請安裝機上盒故來電詢問計費方式。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。）

109217-1 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。家中收看類比頻道。詢問加裝機上盒後是否可以看到有線電視。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導並告知有線電視為第四台需要收月費。）

109224-1 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。家中有安裝第四台。觀眾以為是要把家中電視改裝成數位的。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。）

109236-1 主題 詢問機上盒免費補助方式。
內容 詢問機上盒免費補助方式。觀眾表示電視跑馬燈刊登這個電話以為就是可以來電申請免費安裝。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，並告知有關低收入戶補助可洽當地機關單位。)

109289-1 主題 詢問公視 HIHD 有何差別。
內容 詢問電視跑馬燈說要換機上盒與家中電視看到的公視 HIHD 有何差別。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，並告知目前僅公視提供高畫質頻道。)

109351-1 主題 詢問電視跑馬燈說要關閉第四台換機上盒是什麼意思。
內容 詢問電視跑馬燈說要關閉第四台換機上盒是什麼意思。家中有第四台，以為跑馬燈內容是說第四台要關閉了。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

109368-1 主題 詢問機上盒如何申請安裝。
內容 詢問機上盒如何申請安裝。不是說政府有補助安裝。(說明補助是有對象及計畫性的，可以自洽地方政府機關詢問。)

109373-1 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。家中已有機上盒，擔心家中老舊電視機明年六月是不是就無法收看數位發出的節目內容。(已說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，目前有安裝機上盒都可正常收視。)

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。