

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一年四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

　　台視一百零一年四月資料統計表及圖表　7

五、一百零一年四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，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。

台視一百零一年四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。

◎一百零一年四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四月，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。

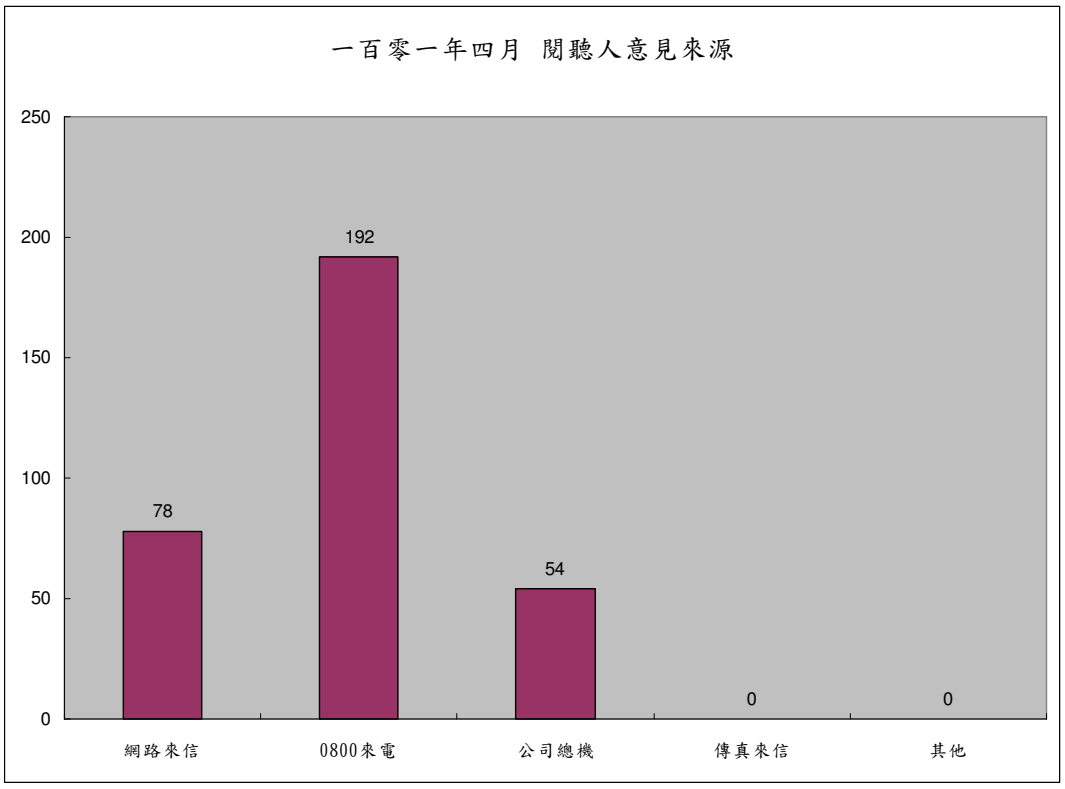
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年四月一日至四月三十日

閱聽人意見總件數 324 件。

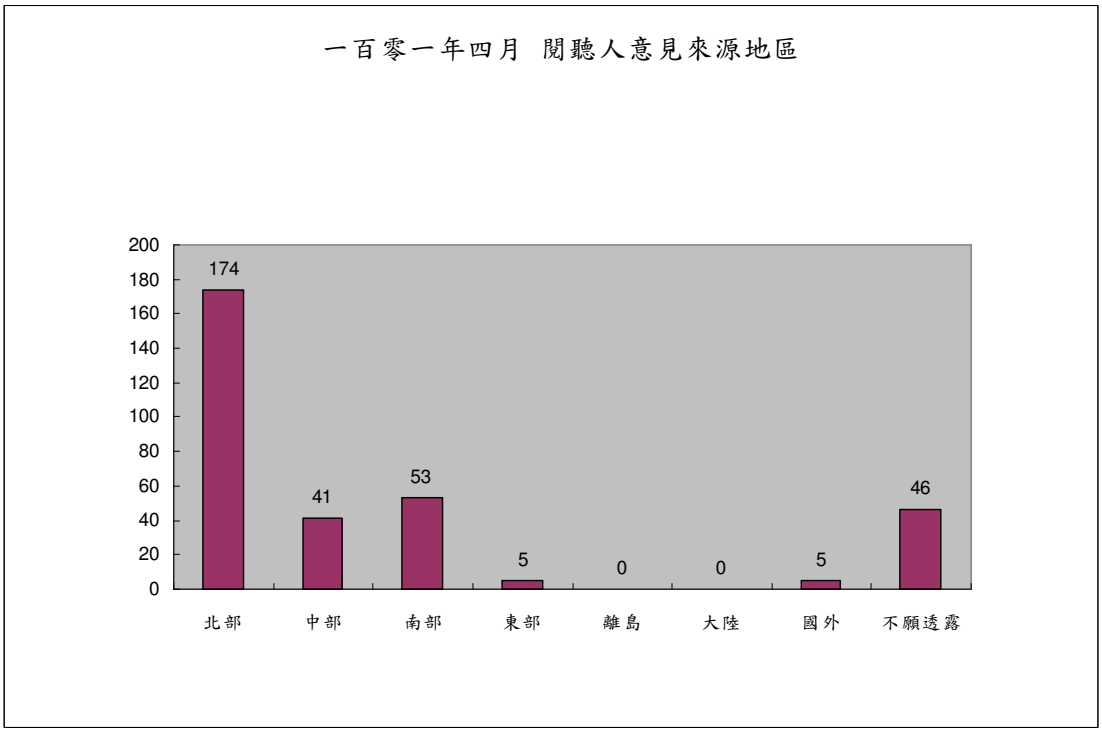
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	78	192	54	0	0



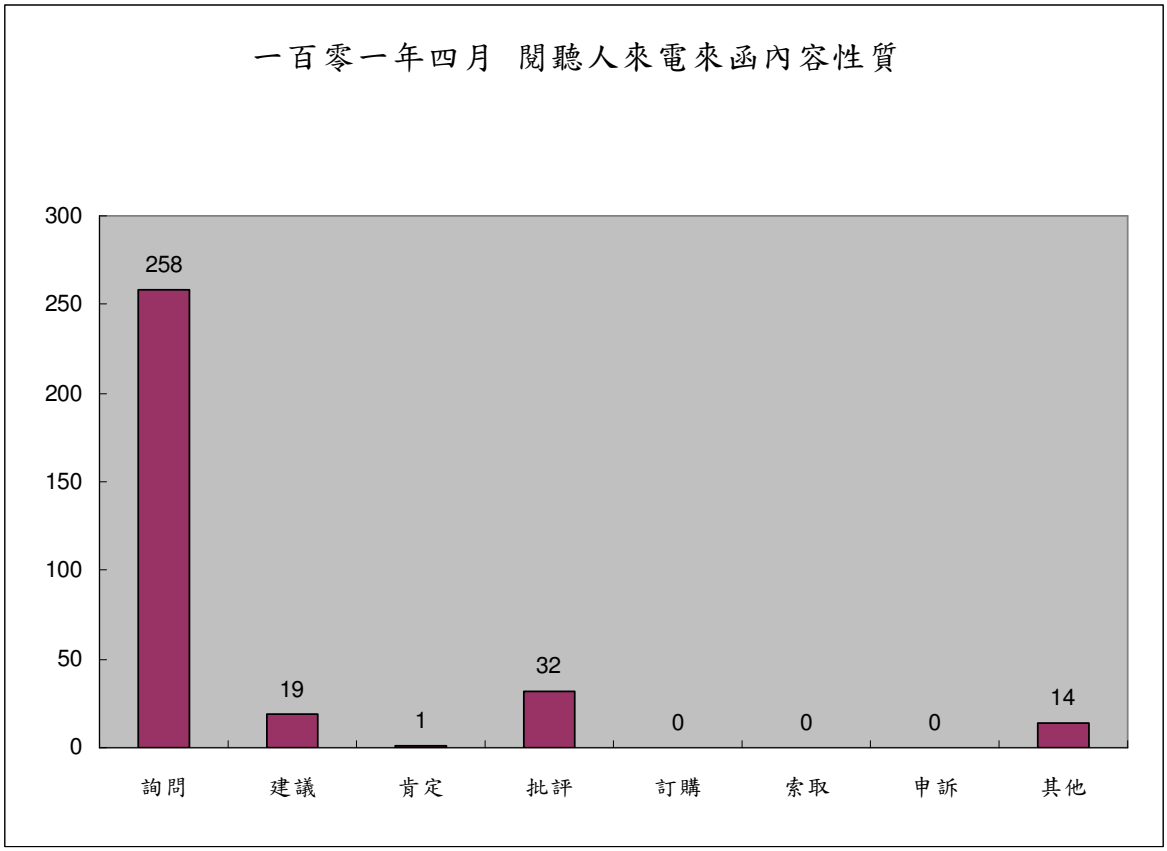
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	174	41	53	5	0	0	5	46



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	258	19	1	32	0	0	0	14



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	246	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	50	第六名	女人花	9
第二名	健康好簡單	40	第七名	早安您好	8
第三名	美食好簡單	21	第八名	超級偶像 SUPER IDOL	7
第四名	魔導少年	16	第九名	百萬小學堂	6
第五名	非凡大探索	15		李小龍傳奇	6





五、台視公司一百零一年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

114161-1 主題 請問田庄英雄 的劇本 和 DVD

內容 請問 一下 有沒有 出這兩樣東西 的安排阿? 寄信 往 曾禎 姐姐那邊姐姐 說 有關的 都要來您這邊問 不好意思 麻煩您了 謝謝

回覆 您好，非常感謝您對台視節目的喜愛，本公司目前並無出版「田庄英雄」的劇本和 DVD，未來如有發行本節目之電視小說或 DVD，將另行通知，再次感謝您的來電！

114368-1 主題 香帥傳奇

內容 想請問一下 1995 年的香帥傳奇的完整版到底有幾集? 我的意識是完全無刪減版本. 有沒有出過 DVD?? 謝謝您的回覆

回覆 親愛的觀眾就您所提及的節目相關問題回覆如下「香帥傳奇」全劇共計 44 集除於台視頻道播出外並未於全球各地發行過 DVD 謝謝

【卡通】

114398-1 主題 抱怨《我們這一家》每天都在播同樣的內容。

內容 抱怨《我們這一家》每天都在播同樣的內容。(說明 17：00 為重播前一集 17：30 內容，因觀眾每天 17：00-18：00 都收看所以會一直看到重複的。)

【社教】

1114239-1 主題 詢問 4/6《健康好簡單》介紹清肝養血茶藥材及做法。

內容 詢問 4/6《健康好簡單》介紹清肝養血茶藥材及做法。(依節目部資訊告知材料：柴胡 3 錢、生地黃 3 錢、牡丹 2 錢、防風 2 錢、薄荷

葉 1 錢。做法：加水 1000cc 大火煮開後，再小火煮五分鐘即可當茶飲用。）

新聞專題節目類

【新聞類】

114050-1 主題 詢問 4/1《晚間新聞》報導『甜點吃到飽加送主菜』店家。

內容 詢問 4/1《晚間新聞》報導『甜點吃到飽加送主菜 法式雞腿大份量 三百有找物超所值』店家。（告知電話 02-87730003。）

114112-1 主題 詢問 4/2《晚間新聞》報導『學區旁牛肉麵冠軍學子幸福滋味』店家。

內容 詢問 4/2《晚間新聞》報導『學區旁牛肉麵冠軍學子幸福滋味 拉麵Q彈湯頭濃郁老饕聞香下馬』店家。（告知電話 02-29217555。）

114126-1 主題 詢問 4/5《晚間新聞》報導『石頭火鍋好滋味高檔食材很平價』店家。

內容 詢問 4/5《晚間新聞》報導『石頭火鍋好滋味高檔食材很平價 牛小排現點現切』店家。（告知電話 02-29495555。）

114154-1 主題 詢問 4/8《晚間新聞》報導『史上最強拉麵大蒜湯頭熬煮 4 小時』店家。

內容 詢問 4/8《晚間新聞》報導『史上最強拉麵大蒜湯頭熬煮 4 小時 鐵板炒飯料多實在』店家。（告知電話 02-23891998。）

114183-1 主題 詢問 3/28《晚間新聞》報導『有機豆漿海鮮燉飯每一口撲鼻香』店家。

內容 詢問 3/28《晚間新聞》報導『有機豆漿海鮮燉飯每一口撲鼻香 中

西合併好滋味法式鴨胸份量足』店家。(告知資訊台北市濟南路二段3號-8。)

114190-1 主題 詢問4/8《晚間新聞》報導『史上最強拉麵大蒜湯頭熬煮4小時』店家。
內容 詢問4/8《晚間新聞》報導『史上最強拉麵大蒜湯頭熬煮4小時 鐵板炒飯料多實在』店家。(告知電話02-23891998。)

114192-1 主題 詢問4/10《晚間新聞》報導『泰國華僑回台掌廚酸辣料理飄香』業者。
內容 詢問4/10《晚間新聞》報導『泰國華僑回台掌廚酸辣料理飄香 平價涼拌拼盤泰式家常小吃』業者。(告知電話02-27317909。)

114205-1 主題 詢問4/12《早安您好》報導『香港師傅掌廚港式飲茶養生道地』店家。
內容 詢問4/12《早安您好》報導『香港師傅掌廚港式飲茶養生道地』店家。(告知電話02-25064855。)

114215-1 主題 詢問4/9《午安您好》報導『北海道排隊美食 鹽味拉麵超人氣』店家。
內容 詢問4/9《午安您好》報導『北海道排隊美食 鹽味拉麵超人氣』店家。(告知電話02-27765555。)

114321-1 主題 詢問4/18《早安您老》報導『澎湖小卷墨醬飯中西合併好滋味』店家。
內容 詢問4/18《早安您老》報導『澎湖小卷墨醬飯中西合併好滋味』店家。(告知電話02-87862820。)

114360-1 主題 詢問4/20《早安您好》報導『中式料理江浙菜 劉真最

愛東坡肉』店家。
內容 詢問4/20《早安您好》報導『中式料理江浙菜 劉真最愛東坡肉』店家。(告知電話02-22192566。)

114392-1 主題 詢問4/22《晚間新聞》報導『抗漲有拜有保庇土地公廟搶便宜』地點。
內容 詢問4/22《晚間新聞》報導『抗漲有拜有保庇土地公廟搶便宜』地點。(告知地址／台中市國豐街37號。)

114401-1 主題 詢問4/21《晚間新聞》報導『俗又大碗！拉麵料多味濃50元有找』店家。
內容 詢問4/21《晚間新聞》報導『俗又大碗！拉麵料多味濃50元有找』店家。(告知電話02-89927507)

114402-1 主題 詢問4/23《晚間新聞》報導『「哭泣的老虎」泰式怪怪美食上桌』店家。
內容 詢問4/23《晚間新聞》報導『「哭泣的老虎」泰式怪怪美食上桌』店家。(告知電話02-87292742)

114409-1 主題 詢問4/24《午安您好》報導『傳承祖母手藝 七年級生賣古早冰』店家。
內容 詢問4/24《午安您好》報導『傳承祖母手藝 七年級生賣古早冰』店家。(告知電話049-2300221。)

114428-1 主題 詢問4/25《早安您好》報導『創新料理口味獨特熱炒店超夯』店家。
內容 詢問4/25《早安您好》報導『創新料理口味獨特熱炒店超夯』店家。(告知電話02-26609148。)

114418-1 主題 詢問 4/25《早安您好》報導『省錢大作戰 紡織廠五折清倉特賣』店家。
內容 詢問 4/25《早安您好》報導『省錢大作戰 紡織廠五折清倉特賣』店家。(告知電話 0936-222058)

114436-1 主題 詢問 4/25《晚間新聞》報導『西班牙櫻桃谷鴨胸』店家。
內容 詢問 4/25《晚間新聞》報導『西班牙櫻桃谷鴨胸』店家。(告知電話 02-27000780。)

114464-1 主題 詢問 4/29《晚間新聞》報導『紫蘇梅豬排捲 爆漿起司豬排 日式鹽烤鯖魚』店家。
內容 詢問 4/29《晚間新聞》報導『紫蘇梅豬排捲 爆漿起司豬排 日式鹽烤鯖魚』店家。(告知電話 02-27730219。)

工程收視類
【數位收視】
114106-1 主題 反映家中數位機上盒開機台視只有一台。(高雄美濃)
內容 反映家中數位機上盒開機台視只有一台，其它台都正常。(收視地區-高雄美濃)
回覆 一、回電張先生，得知為電視數位機上盒節目頻道不足，請其將機上盒恢復原廠設定再重新執行自動頻道掃描，即可恢復正常收視。二、若仍有疑問再向南部發射站邱台長請教 07-6661759。

114127-1 主題 數位電視搜尋不到台視的頻道
內容 您好 目前我家換數位電視，但沒裝第四台線路卻搜尋不到台視的頻道，數位電視可掃描 16 頻道，只出現 13 頻道，少 3 頻道就是台視所屬頻道，請問我可以怎樣收到貴台的頻道呢？

回覆 一、邱小姐您好：由於您是在網路信箱留言，所以透過電子信箱告知。二、經查本公司台南枕頭山及高雄中寮發射站的數位信號皆正常發射，依您電郵敘述的狀況，應是接收訊號太弱所致，極有可能是天線方向的問題，請先確認府上是裝設全頻道 UHF 室外天線後，再調整天線方向（朝向高雄中寮方向）。三、若仍無法解決您的收視問題，請您撥電(07)666-1759 洽南部發射組，我們很樂意為您提供服務，敬請您繼續支持與愛護台視，謝謝您!

114140-1 主題 反映數位財經台畫面不清晰出現亂碼等。(新竹縣)
內容 反映收看數位電視一個多月，只要到了上午 9 點多財經台股市節目畫面就會不清晰出現亂碼等。觀眾表示只有台視、華視會有此狀況。（收視地區-新竹縣）
回覆 一、回電彭先生，得知其家住湖口交流道附近，建議將其天線朝向店子湖方向，接收數位信號應會有所改善。二、另告知新竹縣五指山轉播站建置完成後，可改善收視問題。

114197-1 主題 安裝數位機上盒台視三台收不到。(台北市信義區)
內容 今天安裝數位機上台開機台視三台收不到。使用 10 幾年舊的天線。(收視地區-台北市信義區）（說明需改用數位專用天線，但觀眾反映它台就可以接收，故請觀眾調整天線位置並重新開機掃描頻道。）

114257-1 主題 收視訊號問題
內容 您好,我住高雄三民區 7 樓收視,一直以來台視的節目訊號非常不穩定甚至還完全沒影像,但最近的訊號感覺有加強了,訊號也變穩定了,但偶爾還是會有慢格現象,在其它數位台公視與民視都有相當穩定的數位訊號,想請問我門這邊台視訊號如何能加強.謝謝.加油了
回覆 一、回電得知其家住七樓屋頂架設大通平板簡易型接收天線，台視信號偶有停格現象。二、先請其將接收天線轉 90 度符合水平極性以接收增加信號強度。三、將透過電郵提供數位專屬室外型接收天線相

片供其換裝天線。

114369-1 主題 反映高雄仁武區台視收訊一直都不好。
內容 反映高雄仁武區台視收訊一直都不好。
回覆 一、依陳述情形得知目前使用傳統三合一天線接收數位電視信號，建議改裝設數位電視專用 UHF 室外天線並朝向中寮山方向，並將機上盒重新掃描頻率後，應可改善數位電視收視問題。二、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。

114377-1 主題 反映六龜數位台收不到。
內容 反映六龜數位台收不到。
回覆 一、回電建議將天線朝向中寮山方向而非美濃山，並將機上盒重新掃描頻率後，應可改善數位電視收視問題。二、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。

【類比轉換數位宣導】
114060-1 主題 詢問安裝數位機上盒是否要更換天線。
內容 詢問安裝數位機上盒是否要更換天線。(告知需更換數位天線方可收視數位頻道。)

114075-1 主題 反映家中數位機上盒安裝後無訊號。
內容 反映家中數位機上盒安裝後無訊號。機器為他人轉贈無配天線。(說明需安裝數位天線方可接收。)

114122-1 主題 來電購買安裝數位機上盒。
內容 來電購買安裝數位機上盒。以為是打電話到電視台就會去安裝。(說明需自行購買安裝。)

114141-1 主題 詢問申裝數位機上盒需要幾個工作天。
內容 詢問申裝數位機上盒需要幾個工作天。(說明機上盒自行購買安裝即可。)

114155-1 主題 詢問台視安裝數位機上盒費用。
內容 抱怨全國電子數位機上盒一台 2500 加上天線 1500 要花上 4000 元很貴，詢問台視去安裝是否比較便宜。(說明機上盒為民眾自行購買安裝，建議可市面多比較。)

114224-1 主題 來電購買數位機上盒及天線。
內容 來電購買數位機上盒及天線。看跑馬燈一直跑以為是電視台在販售並提供安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

114226-1 主題 詢問要購買什麼機器 7 月以後收看台視。
內容 詢問要跟台視購買什麼機器才能在 7 月以後收看台視。家中已有機上盒可收看 15 台，看到跑馬燈以為是要購買台視機器。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

114230-1 主題 來電申請安裝數位機上盒。
內容 來電申請安裝數位機上盒。看到跑馬燈以為打電話到台視就可以申請安裝。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

114279-1 主題 詢問數位機上盒購買方式。
內容 詢問數位機上盒購買方式。看到台視電視上一直在跑馬，以為是廣告打電話到台視買數位機上盒。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。機上盒自行購買安裝即可。)

114307-1 主題 詢問第四台 7 月 1 日以後是否可收視。
內容 詢問家中第四台 7 月 1 日以後是否還可以收視。(告知第四台與數位電視不同。)

114324-1 主題 詢問如何收看電視一直在廣告的 16 台。
內容 詢問如何收看電視一直在廣告的 16 台。表示自己是低收入戶是否要到中華電信申請安裝機上盒。(說明數位電視收看方式。低收入戶補助相關疑問可先洽詢當地里長。)

114327-1 主題 來電購買無線數位轉換器。
內容 來電購買無線數位轉換器。看到跑馬燈一直廣告無線數位電視，以為是打電話到台視買數位轉換器。家中現收看類比電視。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，需自行購買安裝數位機上盒方可收視。)

114408-1 主題 詢問如何收看數位電視。
內容 詢問如何收看數位電視。裝了機上盒後如何可以看到超視、東森等。家中現在收看第四台。(說明數位頻道與第四台不同)

114430-1 主題 詢問什麼是類比電視關閉。
內容 詢問什麼是類比電視關閉。家中現收看第四台。(說明類比轉換數位宣導，第四台收視不受影響。)

114465-1 主題 來電申請安裝數位機上盒。
內容 來電申請安裝數位機上盒。看到跑馬燈內容以為來電台視會去安裝。 (說明跑馬燈為類比轉換數位宣導，機上盒需自行購買安裝。)

觀眾服務

114358-1 主題 詢問台視廣場演唱會廣告售票或是索票方式。
內容 詢問台視廣場張貼的演唱會廣告是不是有售票或是索票方式。
(告知為預告本年度金曲獎在台視,相關索票等訊息可留意台視官網。)

114452-1 主題 老是故障
內容 您好 我是台視的忠實迷 我家是用mod數位電視 請問一下 為什麼最近台視頻頻故障 影響我收看喜愛的節目 請改善一下好嗎?
回覆 一、回電蔡小姐，確認為MOD收視戶，得知收看台視節目「我們這一家」卡通時容易出現爆音，已請蔡小姐將此問題反映給MOD客服，並將此意見反映給中華電信MOD周股長請其協助處理。

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。