


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年八月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一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

　　台視一百零一年八月資料統計表及圖表　7

五、一百零一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　20

## 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。

◎一百零一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。

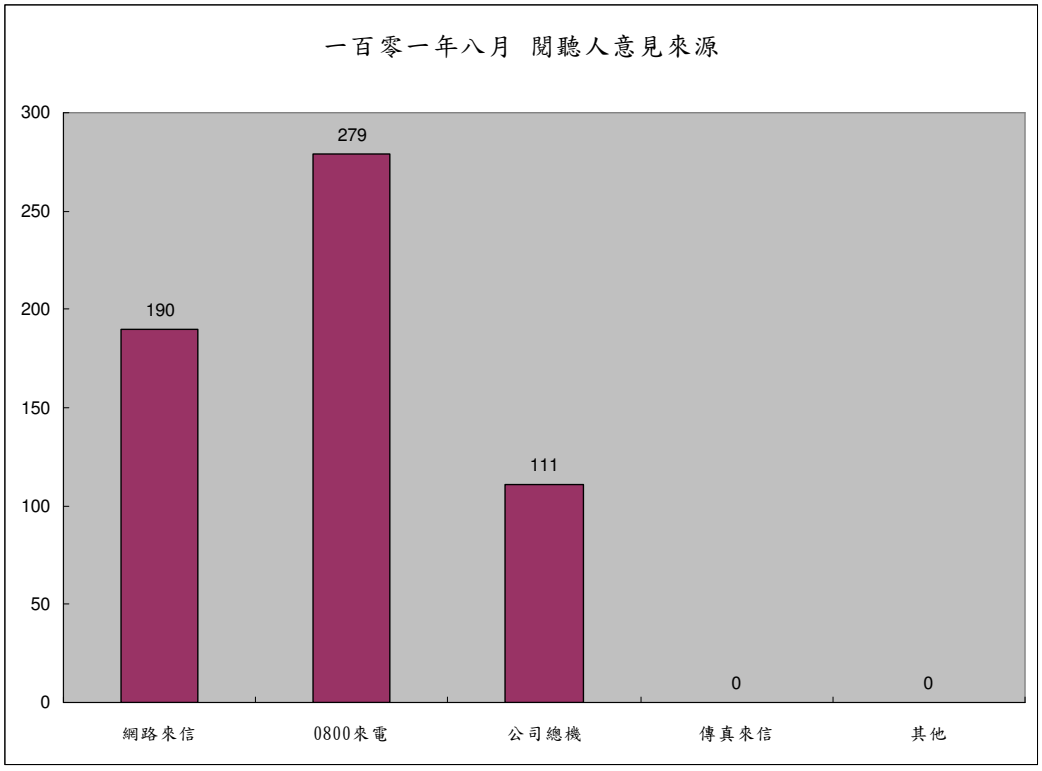
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年八月一日至八月三十一日

閱聽人意見總件數 580 件。

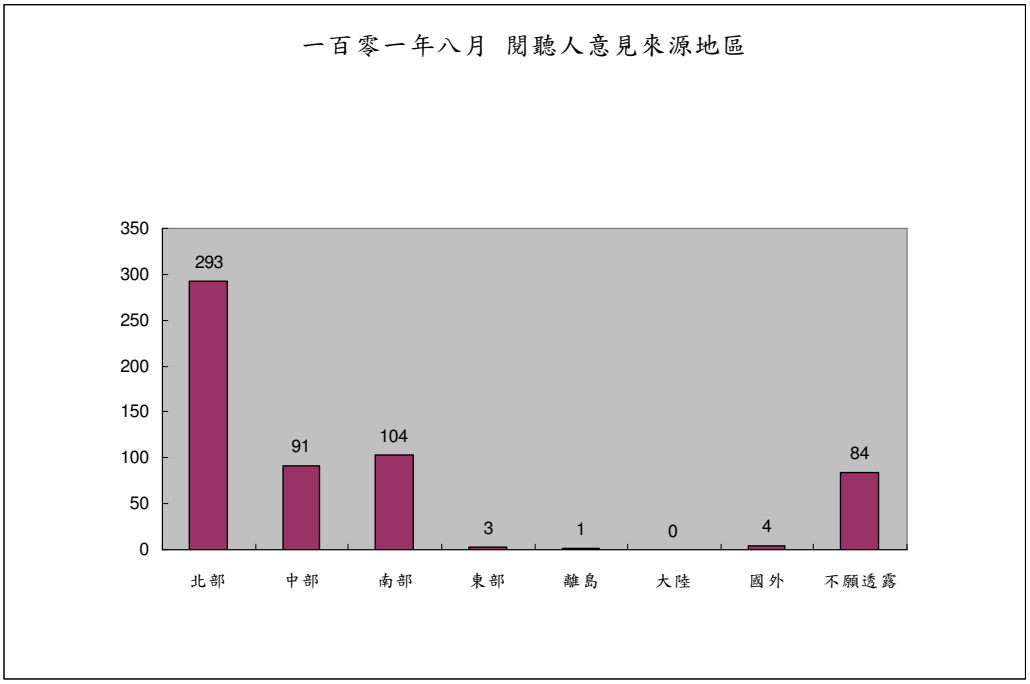
【閱聽人意見來源】

| 八月 | 網路來信 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 190 | 279 | 111 | 0 | 0 |



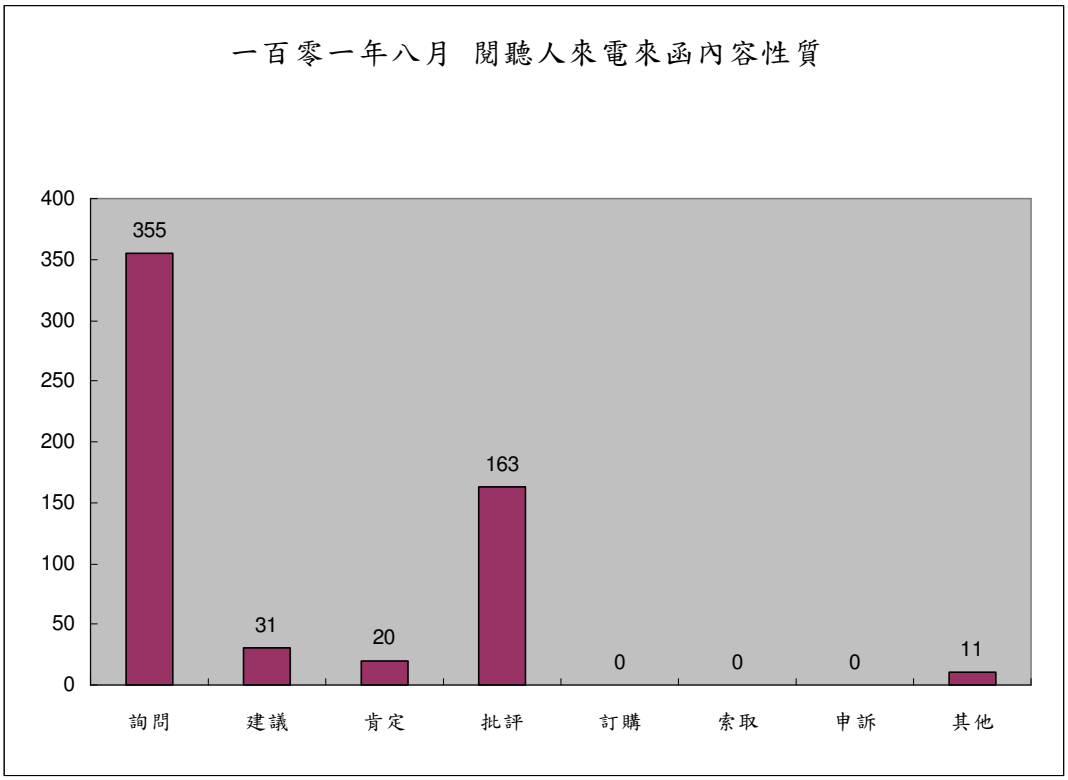
【閱聽人意見來源地區】

| 八月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 293 | 91 | 104 | 3 | 1 | 0 | 4 | 84 |



【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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 355 | 31 | 20 | 163 | 0 | 0 | 0 | 11 |



【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 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 390 | 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 | 楊麗花歌仔戲 | 100 | 第六名 | 美食好簡單 | 24 |
| 第二名 | London2012<br>奧運巔峰 | 78 | 第七名 | 超級偶像<br>SUPER IDOL | 17 |
| 第三名 | 晚間新聞 | 43 | 第八名 | 非凡大探索 | 16 |
| 第四名 | 航海王 | 34 | 第九名 | 早安您好 | 8 |
| 第五名 | 健康好簡單 | 27 | 第十名 | 王子的約會 | 7 |



## 五、台視公司一百零一年八月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

116991-1 主題 詢問15：00《楊麗花歌仔戲－紅塵奇英》為何沒有播出。

內容 詢問15：00《楊麗花歌仔戲－紅塵奇英》為何沒有播出。(說明因16：00播出奧運節目有所調整，本週暫停播出8/13恢復。)

117188-1 主題 詢問《螺絲小姐要出嫁》飾演的關勝君的演員。

內容 詢問《螺絲小姐要出嫁》飾演的關勝君的演員。(告知本名許騰方。)

【卡通】

117186-1 主題 請問~

內容 您好，節目「我們這一家」原本是播一小時，現在卻改成只有半小時，請問是因為奧運的關係才改為半小時嗎？謝謝

回覆 親愛的觀眾由於倫敦奧運節目的轉播導致節目時段的調整自8月13日起節目「我們這一家」已恢復正常播出敬請於週一至週五下午17:00-18:00鎖定台視頻道收看「我們這一家」謝謝您!

117356-1 主題 平日晚上6:00~7:00

內容 為什麼平日晚上6:00~7:00 無線和有線電視 晚上6:00~7:00播的是"航海王" MOD卻不是播"航海王"

回覆 親愛的觀眾,非常感謝您的來信,由於目前航海王尚未取得於MOD平台的播權，若造成收視不便，煩請見諒！

117408-1 主題 關於雙語

內容 最近又出現雙語不見的問題…從上星期日開始到現在，看卡通時有顯示雙語卻只能聽國語發音，卻聽不到原音播出…是什麼原因? 我家是有裝有線電視"豐盟有線電視"…麻煩你們了謝謝!!

回覆 隨即回電劉小姐，並請其下次若有收視問題，請第一時間先通知豐盟有線系統業者。另已協助觀眾通知凱擘系統之豐盟有線請其處理。

117423-1 主題 關於日本動畫播放的一些問題

內容 最近切到台視看動畫時總發現沒辦法切雙語請問是電視台的問題嗎? 因為我在看動畫其實都是聽日語的... 原本想說週一到週五的可能是重播所以沒有雙語可是為什麼今天播的航海王也沒有雙語... 所以請問可以恢復以前可以聽雙語的模式嗎? 謝謝

回覆 回電得知家住鹿港 ，研判是彰化新頻道有線系統收視戶，告知此現象應該是系統台設備異常造成，請第一時間先向有線系統台反映後再向台視告知。本公司隨即向新頻道有線系統機房反映 04-7116767，並請其確認後回電本公司。

【社教】

117352-1 主題 詢問8/17《健康好簡單》介紹「燥濕止癢坐浴方」配方。

內容 詢問8/17《健康好簡單》介紹「燥濕止癢坐浴方」配方。(依官網內容告知蛇床子3錢、土茯苓3錢、白蘚皮2錢、苦參根1.5錢、水2000。)

【影集】

117113-1 主題 請問懷念.天龍特攻隊中文配音影集..可否購買

內容 很懷念以前的影集.不知是否能買得到..以前台視配音與中文字

幕的影集
回覆 親愛的觀眾您好，非常謝謝您的來信，關於「天龍特攻隊」影音產品事宜，由於當初本公司僅取得播權，並無發行影音產品權利，煩請見諒，也希望您繼續支持台視頻道。

【2012 倫敦奧運】
116787-1 主題 詢問如何收看無線五台播出的《2012 倫敦奧運》節目。
內容 詢問如何收看無線五台播出的《2012 倫敦奧運》節目。家中收看第四台一直看到廣告奧運看無線五台，但卻沒有相關節目。(說明數位財經台／HD 台全日播出，主頻道播出 8 小時。需安裝數位機上盒方可收視數位頻道。)

116831-1 主題 肯定《2012 倫敦奧運》主播陳冠玲。
內容 肯定《2012 倫敦奧運》陳冠玲口條清晰、專業，值得鼓勵！
回覆 謝謝您的支持與鼓勵!

116840-1 主題 奧運轉播
內容 今日柔道轉播主播劉宜函口條得宜且清晰，報導過程沒有過度的個人情緒顯得十分專業，個人給予肯定。也希望台視在轉播奧運時能多指派向這樣的主播進行播報。
回覆 謝謝您的支持肯定!

116843-1 主題 肯定台視轉播
內容 肯定台視轉播奧運 雖然台灣的射箭和射擊國手都沒有順利晉級但是主播都很認真的介紹台灣小將的背景資料 尤其我們是嘉義射擊協會的成員 希望台灣射擊環境能夠加強 家榛 艾玟 怡君 加油
回覆 謝謝您的支持與肯定!

116860-1 主題 奧運桌球轉播
內容 今天的奧運桌球轉播的王李中葵跟王李中彥兄弟檔都是桌球好手,請多多給他們機會鼓勵他們
回覆 謝謝您的支持與肯定!

116863-1 主題 奧運桌球
內容 這次的球評素質很好！很專業！這樣對於看球賽的觀眾更能清楚的了解整場賽況！！！希望以後都能找這麼專業的選手來當球評噢^_^
回覆 謝謝您的支持肯定!

116893-1 主題 建議8/3《2012倫敦奧運》田徑明天可以重播。
內容 建議8/3《2012倫敦奧運》的田徑明天可以重播，不要一直重播莊智淵的比賽。(告知8/4上午10：00主頻道會重播此賽事。)

117181-1 主題 詢問《2012倫敦奧運》閉幕典禮重播時間。
內容 詢問《2012倫敦奧運》閉幕典禮重播時間。(告知財經台23：55重播。)

新聞專題節目類
【新聞類】
116997-1 主題 詢問8/4《晚間新聞》報導『披薩鬆餅創新滋味 起司牛肉鹹甜』店家。
內容 詢問8/4《晚間新聞》報導『披薩鬆餅創新滋味 起司牛肉鹹甜』店家。(告知電話02-27653723。)

117029-1 主題 詢問8/3《晚間新聞》報導『低價策略生魚片蓋飯』店家。

內容 詢問8/3《晚間新聞》報導『低價策略生魚片蓋飯百元吃到飽 雞腿排定食』店家。(告知電話02-27997972。)

117105-1 主題 詢問7/10《晚間新聞》報導『潮州菜「滷水鵝肉」』店家。
內容 詢問7/10《晚間新聞》報導『潮州菜「滷水鵝肉」白先勇說讚 潮州凍花蟹』店家。(告知電話02-87123535)

117116-1 主題 詢問8/10《早安您好》報導『台北市中山北路巷內壽司店』店家。
內容 詢問8/10《早安您好》報導『台北市中山北路巷內壽司店 美雜誌推薦必吃』店家。(告知電話02-25611246。)

117140-1 主題 詢問8/9《晚間新聞》報導『炸彈沙朗牛排皮脆肉嫩鎖住肉汁』店家。
內容 詢問8/9《晚間新聞》報導『炸彈沙朗牛排皮脆肉嫩鎖住肉汁』店家。(告知電話02-87123188。)

117182-1 主題 詢問8/9《晚間新聞》報導『炸彈沙朗牛排皮脆肉嫩鎖住肉汁』。
內容 詢問8/9《晚間新聞》報導『炸彈沙朗牛排皮脆肉嫩鎖住肉汁』店家。(告知電話02-87123188)

117210-1 主題 詢問8/13《晚間新聞》報導『百元平價川菜』店家。
內容 詢問8/13《晚間新聞》報導『百元平價川菜』店家。(告知電話02-27329226。)

117277-1 主題 詢問8/14《晚間新聞》報導『古早味餐廳創新料理』店家。

內容 詢問 8/14《晚間新聞》報導『古早味餐廳創新料理』店家。(告知電話 02-27889040。)

117364-1 主題 詢問 8/21《午安您好》報導『藥膳養生餐無菜單料理大受歡迎』店家。
內容 詢問 8/21《午安您好》報導『藥膳養生餐無菜單料理大受歡迎』店家。(告知電話 0912-976-974。)

117365-1 主題 詢問 8/21《晚間新聞》報導『曾愷玹推薦紅外線烤牛小排超讚』店家。
內容 詢問 8/21《晚間新聞》報導『曾愷玹推薦紅外線烤牛小排超讚』店家。(告知電話 02-29120022。)

117457-1 主題 詢問 8/29《早安您好》報導『巨無霸墨魚麵』店家。
內容 詢問 8/29《早安您好》報導『巨無霸墨魚麵』店家。(告知電話 02-25509092。)

117485-1 主題 詢問 8/27《晚間新聞》報導『燻鮭魚披薩炸豬排』店家。
內容 詢問 8/27《晚間新聞》報導『燻鮭魚披薩炸豬排』店家。(告知電話 02-23738697)

117486-1 主題 詢問 8/24《晚間新聞》報導『杜德偉最愛改良川味菜吹混搭風』店家。
內容 詢問 8/24《晚間新聞》報導『杜德偉最愛改良川味菜吹混搭風』店家。(告知電話 02-27200222。)

【專題類】

116922-1 主題 有關播放貴公司節目給學生看之同意書事宜
內容 您好，我是台南市南瀛科學教育館<屬台南市教育局府外機關>員工，敝姓吳，最近在台視熱線追蹤發現貴公司介紹火星，其內容具教育意義，又能引發對火星之興趣，想請教如果要播放給到館參觀之民眾作為教育性質之影片欣賞用(不收費的),是否需取得貴公司的同意書呢？如需申請同意書，其申請流程為何呢？感謝您。
回覆 親愛的觀眾您好：「熱線追蹤」所製做的的介紹火星單元有關畫面一事說明如下：該單元應該是由製作單位購買相關畫面製作而成台視僅有「臺灣地區無線電視」的播映權是無法作轉授權予其他每體或機關團體作公開播放或公開放映的因此，提醒您切勿使用此段畫面作為教學以免產生侵權行為感謝您對台視節目的支持與喜愛謝謝

數位財經台
116788-1 主題 台視財經台晚間 10:00 的節目何時恢復
內容 台視財經台晚間 10:00 的錢線衝衝衝節目何時恢復?為何都成了奧運? 我們一幫朋友每天都等這檔節目. 真不想在財金台看到奧運. 請快點恢復吧!拜託
回覆 8/13 日下午四點起財經台原有節目恢復播出!

工程收視類
116829-1 主題 數位訊號好差
內容 我在台中大里，使用 freeview 機上盒，看台視三台都會出現訊號不良，聲音畫面都卡卡的，奧運看到精采鏡頭就卡住，甚至跳過去，請問是否可確認貴司的訊號是否異常，我這其他台都不會有這樣的現象，還是跟我的機上盒訊號不相容?
回覆 電郵告知: 四家無線電視台從奧運開始增設一個高畫質節目，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型

專屬高增益天線及強波器，即可改善數位收視品質。或請透過電郵 yang@ttv.com.tw 提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

116838-1 主題 反映奇美電視機台視 HD 台畫面馬賽克。
內容 反映家中奇美數位電視機只有台視 HD 台畫面馬賽克。(提供奇美電話進行韌體更新。)

117050-1 主題 無法收視
內容 敬啟者您好:我是南投中寮山區收視戶，晚上七點必定收看新聞，近一兩周貴公司信號不是斷斷續續就是無法收視，請貴公司盡快改善信號品質謝謝。
回覆 電郵告知南投集集大山停電，所有數位停止發射，目前台電正在搶修中。

117167-1 主題 TTV_HD 高畫質頻道畫面比例問題
內容 建議貴台 TTV_HD 高畫質頻道播出節目盡可能以 16:9 不失真的畫面比例播出...奧運閉幕後所播放之節目似乎多仍為原 SD 錄製之 4:3 畫面節目...致使人物比例嚴重失真...此已斲喪高畫質美意!
回覆 已以 mail 回覆潘先生：目前國內高畫質數位收視尚未普及化，為服務廣大的觀眾朋友，目前台視高畫質頻道與主頻並頻播出，遇有非高畫質節目時即會出現視覺落差，待國內高畫質數位收視逐漸普及及化，高畫質節目相對增加後，問題即可解決，非常感謝您的寶貴意見，也請您繼續支持並鎖定台視頻道。

117341-1 主題 反映 BENQ 電視機台視 HD 台馬賽克。
內容 反映 BENQ 數位電視機只有台視 HD 台會有馬賽克情形。(說明須向 BENQ 電視機廠商進行韌體更新。)

117343-1 主題 數位電視收訊不良

內容 本人位於桃園縣觀音鄉草漯村，自從奧運後即無法收看台視所有頻道，經查本社區未裝設有線電視者皆如此。敬請貴公司儘早查明，以免影響貴公司商譽。祝祈安

回覆 回電廖先生，得知使用菱形天線接收數位信號，建議換裝數位電視戶外專用天線與加裝桿上器後，應可解決信號接收不穩的問題。

117379-1 主題 台視HD台無法觀看

內容 我家使用HD數位電視棒 收看台視HD台 觀看不到3分鐘就會出現系統錯誤訊息 請問是我電腦系統配備不好 還是你們的訊號有問題 因為我看其他台的HD頻道 幾乎都不會出現這方面問題

回覆 電郵回覆：一、首先感謝對台視新聞與節目的愛護與支持。二、台視播出訊號一切正常。利用電腦收看數位電視，收訊品質常取決於天候影響、天線位置、電腦特性與編碼程式效能等影響。建議先將接收天線更換為數位電視戶外專用天線，應可改善收視。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）2775-8888轉237，24小時都有專人為你服務，謝謝！。

117493-1 主題 訊號不佳

內容 我住花蓮吉安鄉一棟14層樓的大廈，收看數衛電視，可是貴台的訊號不佳，無法收看，可否改善，不然都看不到貴台的優質節目！

回覆 透過電郵回覆: 四家無線電視台從奧運開始增設一個高畫質節目，若台視數位收訊不好，主因為天線不佳所致，建議考慮換裝數位室外型專屬高增益天線及強波器，接收天線請朝花蓮鯉魚山方位即可改善數位收視品質。或請透過電郵yang@ttv.com.tw提供既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。

【類比轉換數位宣導】

116791-1 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。(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即可。)

觀眾服務

117489-1 主題 肯定台視客服服務很好很有耐心。

內容 反映《美食好簡單》郁芳在節目中聊太多其它話題。肯定台視客服服務很好很有耐心，即使她一直重覆問同樣問題都不會不耐煩，而且對節目播出時間仔細說明。

## 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。」<br>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，<br><br>每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率，<br>靠的是觀眾的強力愛護。<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br><br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |