

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十八年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、臺視閱聽人服務說明　2

二、臺視九十八年九月分析報告內容簡介　3

三、臺視閱聽人意見處理程序說明　4

四、臺視服務專線、網路意見統計分析

　　臺視閱聽人意見統計資料說明　6

　　臺視九十八年九月資料統計表及圖表　7

五、九十八年九月閱聽人意見處理情形　11

六、臺視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　20

一、臺視閱聽人服務說明

臺視提供 0800-058-886 服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人的熱誠永遠是臺視成長的最大動力，閱聽人的意見是臺視品質的最佳保證，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熱線，而為了強化閱聽人對 0800 免付費服務電話的認知及服務功能，陸續推動下列作法：

（一）服務人員隸屬於行政處，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於臺視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臺視 0800 免付費服務專線號碼，除了在公司網站與報紙電視節目表版面刊登之外，九十一年四月起再增加 0800 服務電話預告的播放頻率,晚上六時以後播出的各項節目結束時以字幕告知 0800 服務專線。

（四）本公司每日各節新聞結束時，皆以字幕告知 0800 服務專線，以期加深閱聽人印象，提高閱聽人與本公司溝通交流的意願。

（五）自九十一年臺視四十週年慶起，本公司對外企業形象廣告上均標示 0800 服務電話號碼，各節目對外進行宣傳活動時，在節目看板或印刷品上再註明 0800 服務電話號碼，具體落實服務閱聽人理念，這項作法持續至今。

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，交由客服人員上臺視 OA 網站完成登錄。

網站意見來源：

（一）台視全球資訊網站 意見箱

每則閱聽人意見上網分類統計，由資訊處網路組負責軟體設計，由客服人員每日上公司 OA 網站『網路意見』，對每則網站意見內容進行分派分類作業，由各部門相關業務主責同仁需在三天期限內一一回覆。

閱聽人電話及網站意見之內容，由客服人員統整和分析統計數據並製作圖表。

臺視九十八年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＋網路意見統計圖表。

◎九十八年九月閱聽人意見處理情形。

◎網站意見箱、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】

臺視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見源彙整於安全衛生組，依據日期、時間進入臺視 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之 TTV 觀眾【服務】選項下之『意見箱』張貼意見。意見訊息彙整於安全衛生組，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，客服人員在臺視 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】

週一至週五上班時間由專人接聽服務電話，服務時間為上午八時卅分至中午十二時卅分，下午一時卅分至晚間五時卅分。其它休息時間則採電話錄音，且不定時回撥監聽答錄機錄音內容，以隨時通報主管；晚間六時至十二時及星期六、日則由安全衛生組服務台輪值人員服務，能更即時反映閱聽人意見。

【閱聽人意見處理流程】

安全衛生組客服人員接到全國各地的閱聽人意見，初步記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，並呈交重大意見閱聽人來電記錄表送呈副總經理、總經理、董事長核

閱。亦於本公司全球資訊網站公告「閱聽人意見處理程序」http://www.ttv.com.tw/Serviceweb/ttvsuggestions/SuggestionFAQ.asp

（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、副總經理核閱重大意見記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』轉請涉及部門主管當天說明處理情形；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）安全衛生組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，送回安全衛生組，由客服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，並將會簽回來的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。

（六）安全衛生組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、臺視閱聽人服務專線＋網路意見統計分析

臺視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項臺視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國九十八年九月，來源為(一)臺視 0800 免付費服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電，(二) 臺視網站觀眾意見箱，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「網友來函」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。

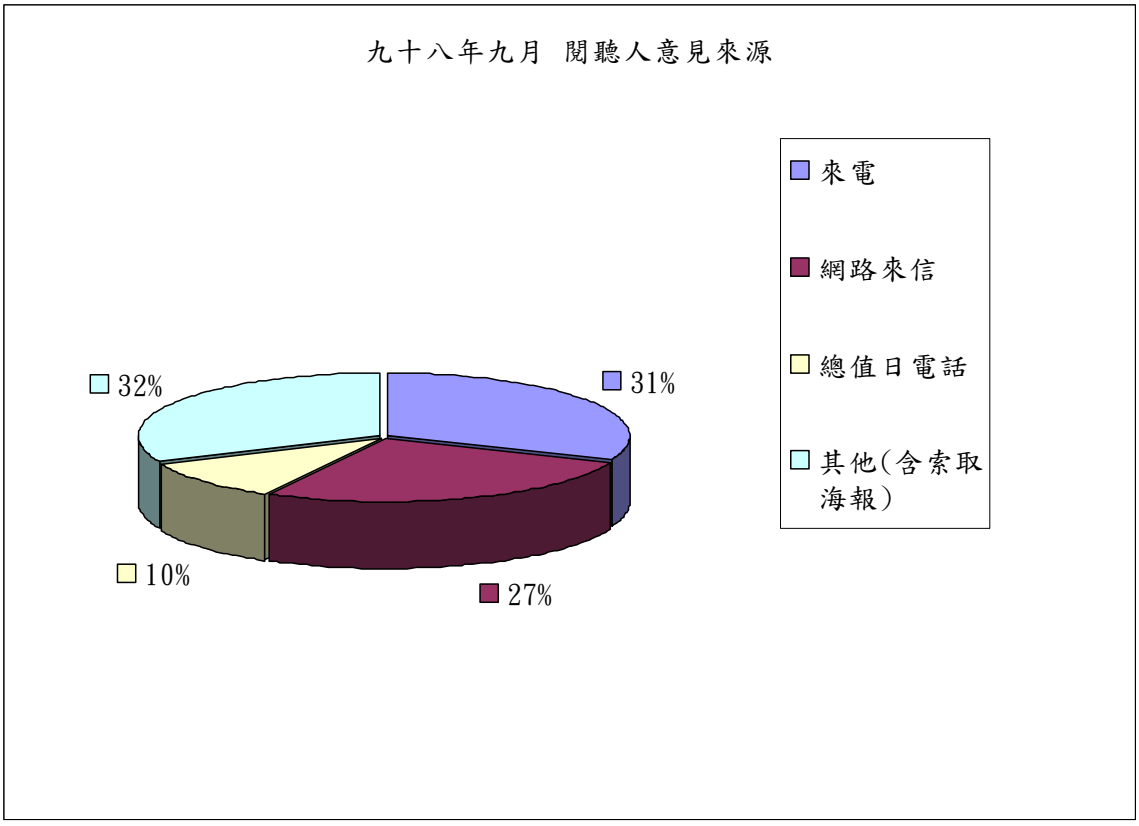
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以臺視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁臺視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十八年九月一日至九月三十日

閱聽人來電、總值日及網路來函總件數 452 件。

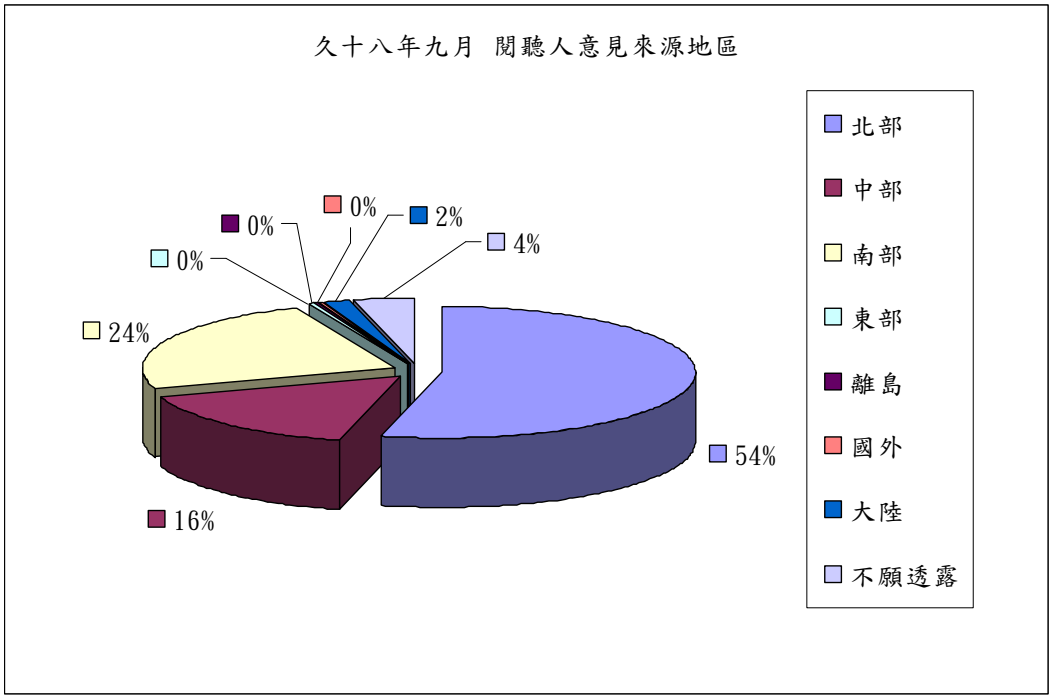
【閱聽人意見來源】

九月	來電	網路來信	總值日電話	其他（含索取海報）	合計
	141	122	46	143	452



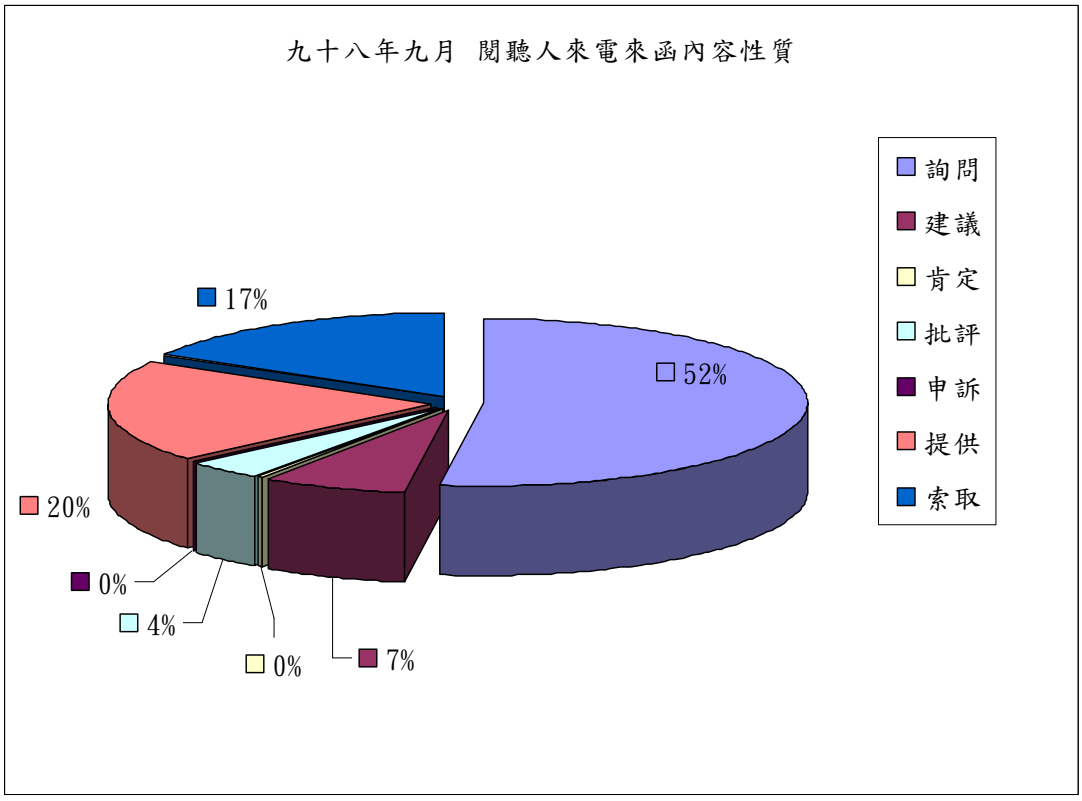
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	243	73	107	2	1	1	8	17



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	申訴	提供	索取
	236	33	1	18	0	89	75



臺視閱聽人來電來函意見資料統計

統計日期：九十八年九月一日至九月三十日

意見涉及臺視總件數 452 件

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

九十八年九月總排行榜					
名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	熱線追蹤	110	第六名	傻瓜	22
第二名	一代神相賴布衣	47	第七名	福氣又安康	17
第三名	封神榜之武王伐紂	47	第八名	第 44 屆金鐘獎	13
第四名	那一年的幸福時光	37	第九名	午安您好	7
第五名	晚間新聞	25	第十名	楊麗花歌仔戲	6







五、臺視公司九十八年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

95467-1 主題 有關一代神相賴布衣的配音問題

內容 我們都很喜歡演員黃少祺。也喜歡聽他的聲音。本來我們很高興他自己發音，可是昨天後半段（他流放之後）突然變音了。配音很不真實，感覺距離好遠，效果打了很多折扣，會影響我們看戲的心情。我們就是要聽他的聲音，為什麼要配音，我們覺得配音是用在卡通或動畫吧！ 像大陸劇的"天下第一棧,金茂祥"，裡面黃少祺演的角色，就被配音，感覺很不真實，而且大陸口音，話都含在口裡，很混濁，反而很多話聽不清楚，聽不懂。 希望貴公司以後在拍攝時，盡量不要配音。原音才好。謝謝！

回覆 您好，感謝您對台視八點檔大戲「一代神相賴布衣」的支持！因為配音的問題造成大家的不習慣，實在感到很抱歉，關於黃少祺第二單元配音的問題在此向您解釋，由於少祺前陣子忙於拍戲，再加上喉嚨有些問題，時間一直無法協調好，所以才會第二單元配音，希望大家能見諒，繼續支持「一代神相賴布衣」，關於配音的問題，本公司一定會加以改善，並在未來拍攝戲劇時列入重點考慮因素，在此深深的向您說聲抱歉。 備註：少祺現在人在煙台也代轉達歉意

95628-1 主題 給台視的意見

內容 台視的工作人員您好 一代神相賴布衣 不要那麼快結速 因為做的比其他電視八點檔好看多了 請台視的供人員 不要讓優質八點檔一代神相賴布衣請不要很快結速 至少要作一陣子 一下的建議拜託謝謝 觀眾李依珍敬上

回覆 您好,非常感謝您對台視八點檔大戲「一代神相賴布衣」的支持！本劇確定於 9 月 10 日(四)播畢，對於您的建議，本公司在未來將會納入考量重點，敬請您繼續支持與鼓勵台視戲劇，謝謝。

96136-1 主題 節目表

內容 你們台視的節目表系統有錯耶!都沒人發現嗎 時間日期都亂掉了!另外就是現在星期六那一年的幸福時光應該是要重播昨日晚上星期五的吧...怎麼又重播上禮拜的呢? 都沒有人發現這些問題嗎?!

回覆 謝謝您的來信，星期六下午一點『那一年的幸福時光』重播，皆是轉播上一週之集數，而非前一日（週五）那一集，這個時段之戲劇一直以來皆是如此安排，請您明察，並請繼續支持臺視節目，感謝您。

96142-1 主題 八點檔連續劇

內容 請問貴台八點檔連續劇何時會服務國語觀眾?上一檔連續劇服務台語觀眾，而目前上檔的八點檔"武王伐紂"我看到預告片是以台語發音，我想一定又是只服務台語觀眾，所以才未收看。看樣子台視八點檔連續劇真的不再服務國語觀眾了!

回覆 您好，目前臺視八點檔『封神榜之武王伐紂』採取國台語雙語播出，主聲道是國語，您可能切換到副聲道了，請您再試試調整電視之雙語設定，謝謝。

【綜藝】

96147-1 主題 給百萬大歌星節目

內容 您好！閣下最想要對「百萬大歌星」節目的建議，像是應該邀請常常上電視節目的模仿藝人，例如：陳漢典、納豆、阿ＫＥＮ、安心亞等等，仿傚之前有那種小學堂挑戰團的感覺，在節目獻醜一下，要不然本節目請到的那些不搭不七的藝人獻醜，只會亂唱，或者歌曲的詞有一些沒唱到就失敗，電視機前的觀眾看到醬子實在有點丟人現眼，還有挑出來的歌曲有點不太對，應該把要日韓流行歌曲考慮納入，例如：ＳＵＰＥＲ　ＪＵＮＩＯＲ的「ＳＯＲＲＹ　ＳＯＲＲＹ」，或者傑尼斯旗下團體Ｖ６、KAT-TUN、ＮＥＷＳ的歌曲也納入範圍，除此

之外，也應該邀請曾經是Ｌ・Ａ・ＢＯＹＺ的大哥，如今是麻吉大哥黃立成和表弟林智文來上大歌星獻醜一下，重溫當年台灣嘻哈團體始祖當年的風采，閣下還很希望邀請很久沒來台的香港歌手李克勤，早在十五年前進軍國語歌壇，出過不少三四張國語專輯，在香港樂壇已經出道二十年以上，經常參加一些體育活動，還擔任各類形象大使，現在很希望克勤再出國語大碟來台做宣傳上本節目獻醜之外，也希望在台灣爭取開個唱的機會，好嗎？如果有什麼意見，請來Ｅ－ＭＡＩＬ給我，ＴＨＡＮＫ　ＹＯＵ！！

回覆 謝謝您對百萬大歌星提供了保貴的意見，由於有些藝人的時間無法配合節目錄影，或是不敢來節目中挑戰，並非我們不邀請，同時對於您的建議，我們也會參酌考量，謝謝！

95633-1 主題 鑽石夜總會-卡哇咿擂台賽:檸檬汁不可盛裝於塑膠容器內

內容 鑽石夜總會-卡哇咿擂台賽中,?集都會讓小朋友喝裝在塑膠杯內的檸檬汁,其實此舉是非常不妥的,因為檸檬汁會溶出塑膠中的有害物質(即使是稀釋過的),這已經毋庸置疑了,貴單位為何樂此不疲?希望貴單位不要再殘害民族幼苗,如果要改用其他替代品,也務必審慎,因為塑膠製品本來就是不穩定的.

回覆 謝謝您的意見，這部份我們會轉告製作單位改進，謝謝。

【卡通】

95598-1 主題 詢問台視

內容 詢問台視航海王劇場版已經播放多年多是一直重播。問題播放到一定的程度就重播，每次播到 2 百多集就重播，能不能把航海王播完，奇待很九

回覆 親愛的觀眾，您好，謝謝您的詢問。我們將會列為節目排播考量。但由於目前時段的安排，每週一至週五，下午六點，將為您帶來「灌

籃高手」，敬請繼續支持與鼓勵，謝謝。

95756-1 主題 建議重播舊版「家庭教師」
內容 詢問「家庭教師」播出時間。建議重播舊版「家庭教師」。
回覆 謝謝您的意見，這部份我們會予以評估，謝謝。

【其它】
96074-1 主題 關於金鍾獎主持人～
內容 台灣人都知道～明道是收視毒藥～人人喊打的過街老鼠整天自以為是神自大愛冷場～冷死人卻愛搶話～不自知！根本撐不起綜藝主持人！只有冷死人的收視毒藥！ 台視請陳喬恩主持金鍾獎～盼望可以吸引年輕觀眾卻又塞了喬傑立的明道～喬傑立去年想把明道塞進陳喬恩的紅地毯就因為遭到很多大眾和鄉民的反對～最後主辦單位和三立不得不強勢出面！喬傑立無奈找理由栽贓陳喬恩～灰頭土臉讓明道退出現在讓陳喬恩主持～又塞收視毒藥～愛搶話的冷場王金鍾擺明是既吸引不了收視率～又會冷場～又想害死陳喬恩！如果台視不能逼明道退出～那就請放過陳喬恩吧！不要讓陳喬恩白付出～還無辜要被拖累挨罵攻擊！ 居然能塞進明道～台視難道真的瞎到不知道明道低到０．０幾的收視口碑人氣？？？人人喊打的演技人格主持口碑！只能說～台視已經完全放棄金鍾的收視和口碑了！如果台視堅持要明道～那也請放棄陳喬恩主持吧！萬分感謝台視大恩大德！
回覆 謝謝您對金鐘獎的支持,目前擬定的主持人選非您提到的藝人,謝謝您的意見!

95648-1 主題 終於等到花開…
內容 原以為台視已不再出版楊麗花的 dvd 了，如今得知 1983 年的白衣童子、七俠五義已上市，非常欣喜。雖荷包又得縮水了，但仍感謝台視。也希望接下來能繼續發行 1982 年的西江月、楊家將、恩怨情天；1981 年的情海斷腸花、鐵扇留香、薛平貴、薛丁山、傳奇故事、鐵漢

金鷹…，還有俠影秋霜…等戲碼的ＤＶＤ。再次感謝貴台，讓我們得以重溫童年時的賞花時光。盼上述的戲碼也能快點發行

回覆 謝謝您的意見，這部份我們會予以評估，也希望您繼續支持台視播出的節目，謝謝。

95767-1 主題 請重播「星期劇院」

內容 敬啟者：您好！ 冒昧打擾您！我是將近 50 歲的人，星期劇院伴我成長一段時間，尤其是主題曲「機遇」..像天空繁星忽現忽隱，像水面浮萍飄流不停.....每當我失意之時..不自覺都會哼唱這首歌鼓勵自己，雖然我不是基督教徒，但這首歌的正面意義遠超過宗教；懇請...貴公司能重播該劇或者製作主題曲 CF 撥放給視聽大眾，在這苦難的時刻，我想這是別具意義的。另如果可以是否可以 mail 當時原唱的合唱團歌曲給我。謝謝您！

回覆 很抱歉，您所提及的節目『星期劇院』，因為時日久遠，並未留存足夠的節目資料，難以進行檢索查詢。敬請見諒。

95772-1 主題 希望整點時刻發出「嘟嘟嘟」聲報時

內容 希望台視於每整點時刻可以發出「嘟嘟嘟」聲報時。

回覆 已閱讀此意見，會參酌此意見。

95699-1 主題 希望多播韓劇

內容 詢問「風之畫師」播出集數。希望可以多多播出韓劇。觀眾表示韓劇的劇情內容真的比台灣劇好太多了，不能怪觀眾愛看韓劇。

95985-1 主題 台灣生態筆記重播方式建議

內容 請問貴公司播出的台灣生態筆記節目，為何周二凌晨才播出的內容，隔兩天(周四凌晨)就又重播，而且相同的內容我們已看了不下五次，想請教的是，貴公司不考慮將所有該節目播完後再重頭播出嗎？如此一來，觀眾的感受是否會好一點？頻率這麼高的方式一再重播，

不知貴公司的考量為何？謝謝！

回覆 您好，感謝您對於臺灣生態筆記節目的支持。您的意見，我們會立即轉請播出帶製播人員改進。造成您的收視不便之處，敬請見諒。也非常感謝您對於本台節目排播之建議。謝謝。

新聞類

95996-1 主題 新聞的國際觀

內容 「有學生認為政府、媒體、大人們本身就缺乏國際觀，實在無權苛求學生」 今天看網路新聞時，受訪大學生的感想事實上也是我很久以來的想法為什麼國內電視台(除了大愛臺以外)對於國際性新聞的報導時數那麼簡短？不都說現在是地球村時代嗎？可是台灣對於世界上發生什麼事(不應該只是大事才報)外國的優勢、生活態度、守法的觀念，這些值得國人學習的方向，我覺得國內的媒體尤其是電視臺沒有善盡教育國人的職責，希望貴臺能多報導國際間的新聞，請不要只報政治性的國際新聞好嗎？這個世界上除了政治沒有其他事了嗎！

回覆 觀眾朋友您好,謝謝您的建議,台視不僅各節新聞都有國際新聞之報導，每周三晚間十點之熱線追蹤，更有一個小時之國際專題深度報導，謝謝您支持台視新聞，您的意見我們會做為改進的參考.

96039-1 主題 勇父為女擋虎頭蜂 愛女仍不治

內容 Attention: Manager of the News program

RE:http://n.yam.com/view/mkvideopage.php/20090921740303

Please kindly go to the link and listen to your reporter's report. He is pretty professional in everything BUT THE TONE OF VOICE. He sounds like a singer rather than a reporter... please pay attention to the last 2 words of each and everyone of his sentence. If he could use a normal and usual tone to finish every sentence, he could be one of the top reporters. I meant no harm but just liked to see some improvement from you station.

回覆 觀眾朋友您好,非常感謝您的提醒與建議,我們會提醒記者同仁特別注意。

95788-1 主題 夜線新聞

內容 請問下週一的夜線新聞開始復播了嗎? 此外該名稱怎不是夜線新聞 而是世界新聞報導

回覆 陳先生您好,台視新聞世界報導已於9月9日恢復播出,台視夜間新聞的名稱一直都是-台視新聞世界報導,從未改變,謝謝.

【新聞專題類】

95896-1 主題 早上新聞可否不要播有關鬼類的新聞

內容 "竹林引陰魂道 趕鬼大隊被嚇昏 民間傳說鬼上身 法師作法破解"----此類新聞可否不要在早安新聞出現.會嚇到小孩. 內容看起來很不舒服.

回覆 謝謝您的寶貴意見，已轉交製作單位參考。

數位健康娛樂台

95785-1 主題 抱怨不斷看到孟庭葦的歌曲「飄」廣告

內容 抱怨收看健康娛樂台不斷看到孟庭葦的歌曲「飄」廣告。觀眾表示播出次數很高，聽到很不舒服，而且還要看孟庭葦很醜的牙齒，令觀眾很痛苦。

回覆 很抱歉，造成您的不愉快。您的意見，我們會轉請公司進行排播考量。謝謝。

網站資訊類

95802-1 主題 紅利贈品

內容 您好: 請問可否把[一代神相 賴布衣]的海報列入贈品,謝謝!

回覆 您好: 一代神相賴布衣沒有出版海報, 扇子則是用為之前的猜密碼活動

95863-1 主題 為什麼不能注號的 ？

內容 為什麼不能注號的 ？我是澳門的身分証號不可以的 ... =,= 我想加入會員!

回覆 身分証號不是必填項目,您可以略過此欄完成會員註冊.

工程收視類

96013-1 主題 反映「百萬大歌星」畫面與聲音不同步

內容 反映「百萬大歌星」畫面與聲音不同步(即不對嘴)。(總值日員：陳孝文-感謝來電反映，擬請製作單位查證改進。)

回覆 一、16:00 致電台北林小姐，詢問後得知該用戶為台北縣「台灣數位寬頻有線電視公司系統」有線收視戶。二、目前收視一切正常。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 按 6 轉工程部，將有專人為你服務，謝謝！

95625-1 主題 台視節目收不到訊號!!

內容 您好.我住台中縣大甲鎮大甲國中附近.最近數位電視只有台視三個頻道不能看.公司在鐵砧山旁.訊號也很弱.畫面斷斷續續的.已經將近一個月了,聯絡社團法人台灣數位電視協會似乎沒甚效果,不知要找誰來改善?故向貴台反應,希能代為轉達!謝謝!!

回覆 一、9/3 12:10 回電，無人接聽。二、依據郭先生陳述，住家天線目前朝鐵砧山類比轉播站，致使數位接收信號不穩，煩請調整天線朝向三義火炎山裕隆汽車廠方位才對。三、坊間有一種三合一之大型天線，其接收特性對台視數位信號最差，若你是用此型天線請務必更換成數位專屬之室外天線。四、若仍有收視疑問，歡迎電郵 yang@ttv.com.tw 告知，本人將竭誠為您服務。

95649-1 主題 留言反映苗栗以北收視有影無聲

內容 反映苗栗以北收視有影無聲。已經有一星期以上。

回覆 一、11:15 回電貴收視戶，得知係接收吉元有線系統台所提供的有線電視訊號。已請貴收視戶將其意見反應給吉元有線系統台。二、並將觀眾意見反應給吉元有線系統台，請其協助處理。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機(02)27758888 按 6 轉工程部，將有專人為你服務，謝謝！

六、臺視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留函在臺視意見箱中，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，再透過臺視意見箱公佈欄公告網友，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



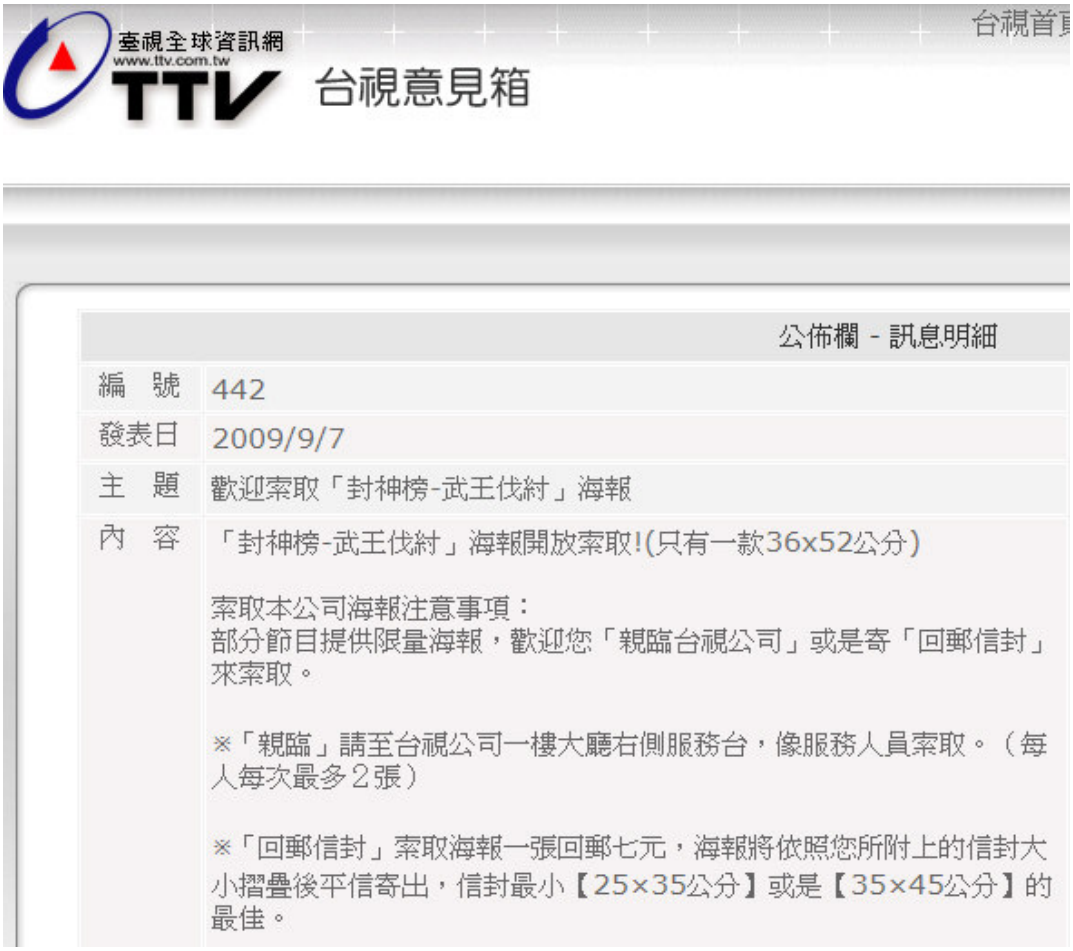
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



臺視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 442 的公佈內容，網友點選進入臺視公佈欄即可看到下列公告訊息。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱

公佈欄 - 訊息明細

編　號	389
發表日	2008/1/15
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、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，隔日呈交副總經理、總經理、董事長核閱。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或第二天回覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理，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記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。