

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十八年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十八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

　　台視九十八年十二月資料統計表及圖表　7

五、九十八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　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,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。

台視九十八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。

◎九十八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九十八年十二月，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。

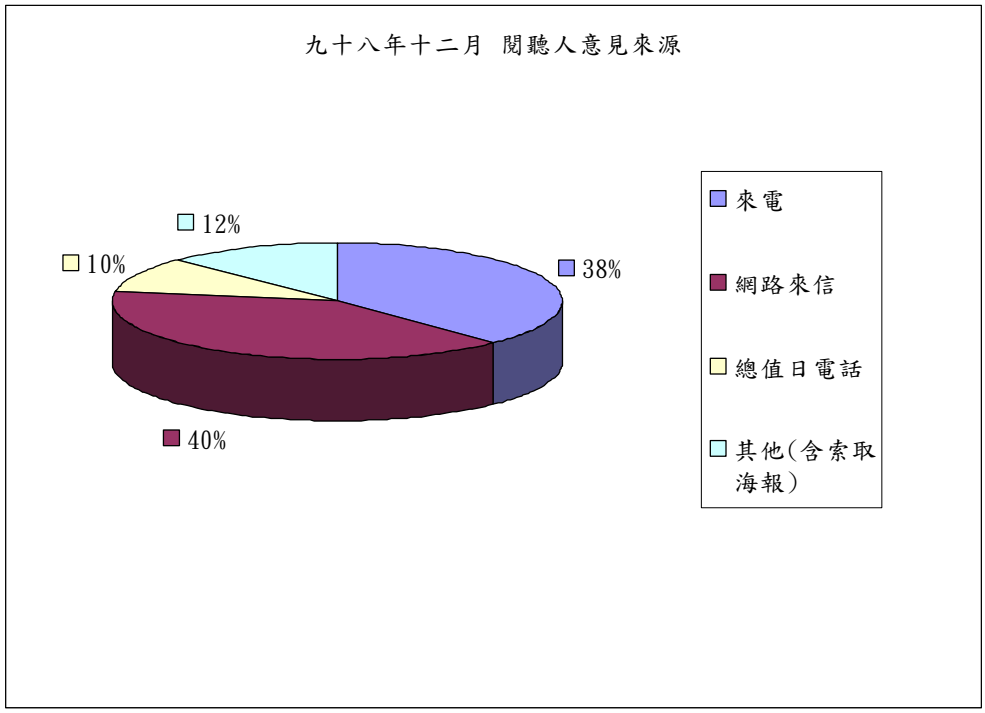
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十八年十二月一日至十二月三十一日

閱聽人意見總件數 420 件。

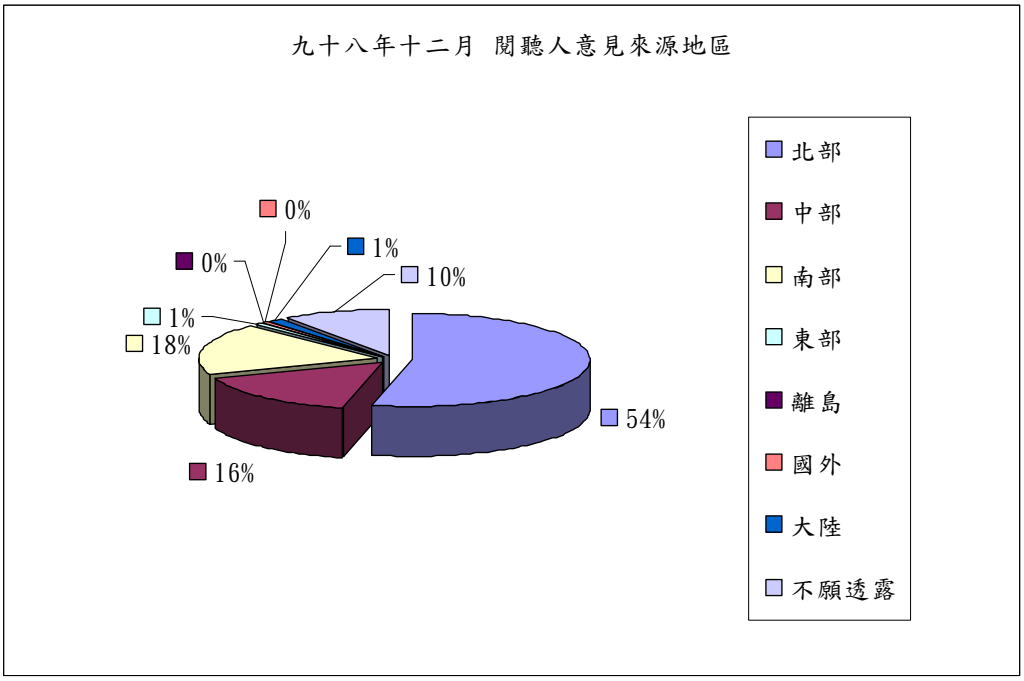
【閱聽人意見來源】

十二月	來電	網路來信	總值日電話	其他（含索取海報）	合計
	159	167	42	52	420



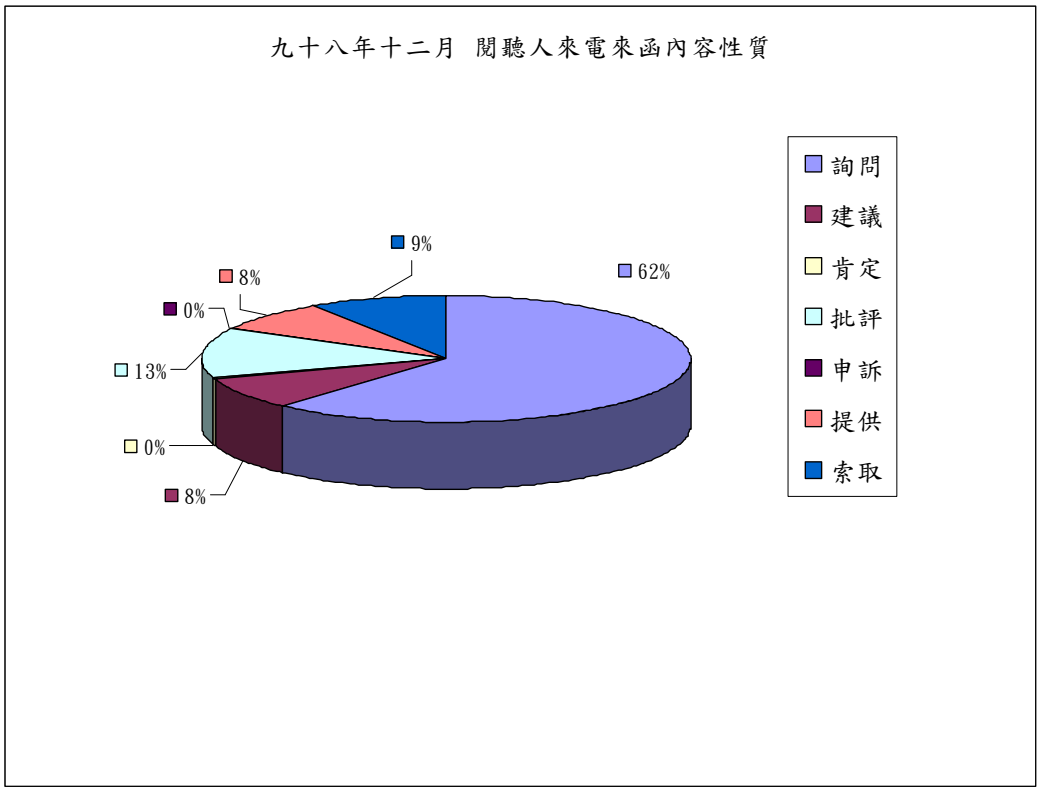
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	225	67	76	3	0	2	6	41



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	申訴	提供	索取
	259	34	2	53	1	32	39



【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	熱線追蹤	116	第六名	下一站，幸福	13
第二名	射鵰英雄傳	50	第七名	午安您好	8
第三名	航海王	42	第八名	超級巨星紅白藝能大賞	6
第四名	晚間新聞	22	第九名	2010 維也納新年音樂會	5
	嘉慶君遊台灣	22		發現新台灣	5







五、台視公司九十八年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

97278-1 主題 八點檔的台語配音

內容 這次「一代神相賴布衣」的台語配音可說是亂七八糟。從淑妃死後賴布衣自請流放福建路開始，男主角黃少祺的台語聲音就變了，而且一聽就知道不是他本人的聲音。其他人的台語用配音也就算了，怎麼可以連男主角也用配音，真是奇怪。另外有些人的聲音在演到一半時突然插入一句別人的配音，真不知道是哪個環節出了問題。希望新戲「嘉慶君遊臺灣」別再犯同樣的錯誤。

回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔戲劇的支持！我們將會納入您的建議，在往後製作節目時會更加謹慎處理，以提供觀眾最優質的戲劇為目標，並請您繼續支持台視頻道，謝謝。

97926-1 主題 想要索取嘉慶君遊台灣在劇中的插曲-琵琶譜

內容 你好!我想要索取嘉慶君遊台灣在劇中的插曲-琵琶譜,因為太好聽了,如果有劉伯溫劇中的插曲-琵琶譜,也可以給我嗎?謝謝!可以把譜寄到我家嗎?地址:雲林縣北港鎮光復三路 20 號.謝謝!

回覆 很抱歉，您要的樂譜因為版權的問題，所以我們無法提供，不好意思。

【綜藝】

97876-1 主題 請問怎麼參加超級巨星紅白藝能大賞現場錄影?

內容 請問於除夕夜的特別節目超級巨星紅白藝能大賞...現場六千名觀眾席,能否索票或買票??

回覆 您好！本台除夕特別節目〔超級巨星－紅白藝能大賞〕是採取不售票演出，但票券的取得方式，本台會配合活動進行來發送，目前尚

未公佈，敬請您密切注意台視網站及台視跑馬燈資訊，謝謝！

97859-1 主題 百萬小學堂
內容 1.貴節目出了一道"一滴小水滴裡.住著許多小生命" 結果彭佳慧回答擬人格.是對的.結果竟然說她是錯了. 貴節目簡直是做錯誤示範.而且還有老師出來回答. 2.該題目本就有擬人格與誇飾法兩種.根本沒有映襯法. 3.提供修正.謝謝
回覆 您好！感謝您對〔百萬小學堂〕的支持，這題題目為國小學生根據課本的題目出題的，課本內容為教育部審定核可，我們無權修改，謝謝您的意見！

97680-1 主題 million dollar class program
內容 I saw the million dollar class program every week. This is a fantastic program. I appreciate the producer''s wits and the hostess Ms. Chang''s skill in hosting this program. I also admire the English teacher''s knowledge in interpreting English. She is a glamorous lady and very learned teacher. However, only yesterday 12/15/09(here in Los Angeles area we have this program on Tuesday evening)this teacher misinterpreting the phrase word "feed on." She said "feed on" could only be used for animal. If human, the verb is "live on." Actually, "feed on" is virtually "live on. "Feed on" means depend on some major food. Such as Chinese people,we feed(live)on rice. It is very common mistake that the oriental would make when seeing the word "feed." Orientals quite often consider it as for animal. Hope this email can tell the correct meaning of a frequently misunderstood word to the fellows on my homeland. Would you transfer this email to that teacher for her reference? And please get back to me what the teacher responses. Thanks

回覆 您好！非常感謝您對〔百萬小學堂〕的支持，我們將您的來信轉寄給徐薇老師，老師與其補習班的外籍老師聯繫，而根據外籍英文老師的說法，feed on 這個片語的確只用來指動物以某種食物為主食，指人的主食時，他們是用 live on，不會用 feed on 這個片語且 feed 以人當主詞並不會用到 feed on 這個片語。希望能回答到您的問題。謝謝！

【卡通】

97502-1 主題 支持海賊王

內容 每個星期天下午 6:30 的海賊王是我們全家超愛的卡通,可是唱完了主題曲,又要一段冗長的前情提要再加上廣告,實際看到的劇情根本不到幾分鐘,真得讓人覺得很受挫,很支持台視,也感謝給我們精彩的節目,但每回準時收看結果都看不到什麼劇情,心情真是沮喪,是否能考慮一下忠實觀眾的心情,縮短不必要的前情提要,以維護台視播放品質的高水準呢！謝謝您

回覆 親愛的觀眾，您好。感謝您對台視頻道及「航海王」的支持。前情提要的部分，一部分也是為了加強劇情的連貫性及張力，讓第一次接觸航海王的人，也能很快地進入航海王的故事裡，因此，希望您能諒解，此種節目的分段方式。未來也敬請給予同樣的支持與鼓勵。謝謝您。

97825-1 主題 請去掉航海王吸菸畫面的馬賽克

內容 如題，加上馬賽克真的不好看如果沒加馬賽克，有時候還不會特別注意有吸菸的畫面但是在人物的嘴邊加上馬賽克，反而更讓人注意到它再抽菸況且加上馬賽克真的很難看!! 希望可以去除謝謝。

回覆 親愛的觀眾，非常感謝您對《航海王》的熱烈支持！抽菸有礙健康，台視頻道基於不鼓勵抽菸之行為，且配合菸害防制法之規定，對於畫面中的抽菸行為盡量予以適當處理。我們非常重視航海王觀眾的

收視權利，但是對於抽菸行為仍需予以勸導，造成觀眾收視不便，敬請見諒。也希望您能夠繼續支持本節目，謝謝您的來信。

97743-1 主題 海賊王馬賽克太離譜了

內容 海賊王馬賽克太離譜了太誇張!! 這樣會比直接抽菸來的好看嗎? 直接馬賽克是怎樣?還馬賽克的這麼猥褻小孩會抽菸他在學校自己會去抽,而不是看電視抽得好嗎? 我從小看別人抽菸我現在還不是沒抽就算他們看電視沒學抽菸,在學校看別人抽他們自然也會抽那關海賊王屁事? 還碼的跟謎之物體一樣如果抽菸是輔導級那你們碼成這樣不變成限制級也難我想你們也不願意,但沒有更好的方法嗎....

回覆 親愛的觀眾，感謝您對《航海王》的熱烈支持! 抽菸有礙健康，台視頻道基於不鼓勵抽菸之行為，且配合菸害防制法之規定，對於畫面中的抽菸行為盡量予以適當處理。我們非常重視航海王觀眾的收視權利，但是對於抽菸行為仍需予以勸導，造成觀眾收視不便，敬請見諒。也希望您能夠繼續支持本節目，謝謝您的來信。

97622-1 主題 拜託！請不要對卡通剪片或做任何的處理！

內容 昨天看到衛生署公佈卡通抽煙鏡頭太多，.....！甚至有觀眾要求剪航海王女兒國的片段！請不要為了迎合政府或少數唯恐天下不亂的觀眾，就剪片或對鏡頭做任何處理，損害喜愛卡漫的朋友的權益。有多少人會相信有橡膠(惡魔)果實存在？真的認為自己身體可以伸長？不能因為有幾百萬分之一的特例，就對卡通貼上不好的標籤，如果怕有不好的影響，就改成輔導級或保護級，由父母或監護人陪同觀看，更可以改變播出的時間。航海王的故事內容本來就是天馬行空，沒人會當真，說女兒國的內容有不當之影響？"神機妙算劉伯溫"也有女兒國的單元，故事也是和我們所認知的社會不同，也沒有觀眾得到不好的影響。因為現在看戲的人不是傻子，卡漫迷更不是懵懂無知的小朋友，每次卡漫展的參觀民眾平均年齡可是超過二十歲。喜愛聽原音的卡通迷，能夠看的只有無線台，特別是台視的卡通一向都是觀眾

的最愛，希望貴台節目部能尊重原著和粉絲們，不要對卡通做處理！拜託！

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的意見。本公司針對不適當的抽煙片段，會同時標上警語，提醒收看的小朋友們，請勿模仿。也非常謝謝您對台視頻道的支持。謝謝。

97500-1 主題 家庭教師周日重播

內容 我這週日(12/6)看家教的重播時發現原本該撥家庭教師的時段變成了數碼寶貝拯救隊是重播的時間改了嗎?

回覆 親愛的觀眾，您好。感謝您對台視頻道及家庭教師的支持。因為週六(12/5)轉播「2009 縣市長選戰特報」，故星期六(12/5)之「家庭教師」及星期日(12/6)五點半之「家庭教師」(重)暫停一次，改播「數碼寶貝拯救隊」。造成不便，敬請見諒。同時，本台已於該兩個時段內，加強跑馬告知，若還是造成您收視不便之處，望請諒解。謝謝。

【新聞專題類】

97918-1 主題 用心 專業的團隊

內容 看到你們很多節目都那麼優質並有傳達的意義感到非常幸福 和高興^ ^ 而[那一年的幸福時光]我都有在收看最近才看到該劇的製作理念句句都非常感動畢竟家才是每個人永遠的避風港還有其他的節目都很用心例如熱線追蹤 之前的發現新台幣而新聞部主播們都很專業優質你們的用心大家都會看見希望你們繼續製作令人共鳴 感動 省思的好節目社會需要正面力量和新聞~ 畢竟媒體的影響力是非常大的!加油台視~

回覆 觀眾朋友您好,非常感謝您對台視新聞的愛護與鼓勵,觀眾的肯定是對我們最大的肯定,也請您繼續支持台視,謝謝您.

97802-1 主題 針對 12/21,熱線追縱節目的建議

內容 1.對於知識性的節目,于以鼓勵 2.對於全台各地蔣中正總統行?所在地之地道,主持人定位為避難逃生之用,實在很無知,居然延伸為西安事件的影響.行?所在地之地道是為臨時指揮所之用,在二?時希特勒的指揮所那一個不是在地道中,過去在台灣西海岸及現在的金門,馬祖所有的指揮所都在地下,難道都是指揮官避難用? 3.主持人居然將蔣先生所說:退此一步,即無死所,視為喪志表示,實在不學無術
回覆 謝謝您對熱線追蹤節目的指教。本集報導主要講密道，其中在報導內文中提及密道的多功能，是軍事碉堡，也是軍事指揮所；另外，主持人提及「退一步即無死所」這句話，是先總統蔣介石，在在日記裡頭寫下的要跟台灣共存亡。再次謝謝您對節目的不吝指教。

97506-1 主題 批評6：30-8：30「早安您好」廣告過多
內容 批評6：30-8：30「早安您好」廣告過多，觀眾表示「早安您好」播2則新聞就進廣告,廣告非常頻繁,收看中視或華視都不會這樣。（客服已先說明本台廣告播出時間會有政府機關規範，但觀眾堅持我們已經超出規範，並揚言一星期後未見改善將提出控告。）
回覆 林先生您好,依照節目播出相關規定,廣告段數都有一定的數量,不能任意變動,謝謝您對台視的熱愛與支持.

97435-1 主題 台視新聞-加一個好事報報單元吧
內容 最近只要一打開新聞,不是死人,就是房子失火,台灣真的都沒有好事了嗎?? 經濟不景氣,大家都夠悶的了,來點振奮人心的吧,市場做點區隔吧,殺人放火的事,留給其他台去做吧請給我們觀眾一個機會,再打開台視新聞時,頭三個看到的是台灣的,中國的,世界性的希望,好事,我想企業經營應有其更重要的社會責任才對
回覆 觀眾朋友您好,謝謝您的寶貴建議.

數位健康娛樂台

97710-1 主題 健康娛樂台可否播出民國 75 年 黃香蓮主演的「新絕代雙驕」

內容 健康娛樂台可否於俏妞行大運播畢後,播出民國 75 年 黃香蓮主演的「新絕代雙驕」?

回覆 您好，感謝您對於健康娛樂台的支持。您的建議，我們將轉請公司參考排播。謝謝。

97723-1 主題 希望可以健康娛樂台重播林以真的戲劇

內容 希望可以健康娛樂台重播林以真的戲劇 1986 金色山莊 1987 今夜相思雨 1989 佳人有約 1993 警花緣

回覆 親愛的觀眾您好: 非常感謝您的意見，健康娛樂台目前正播映林以真主演的『俏妞行大運』,於每週一至週五晚間八點，敬請鎖定收看。謝謝。

97664-1 主題 關於數位健康娛樂台節目的問題

內容 1.請問 12/17 晚間 8 點的俏妞行大運播出有無字幕啊? 2.請完整播出楊麗花歌仔戲-乞丐與千金,不要把片頭刪的亂七八糟以前看都不會這樣,為什麼從本週一開始片頭竟然跳過楊麗花歌仔戲的唱曲,不曉得為什麼要刻意越過這段,可否回覆正常播出,以前看很多次都不會這樣,為什麼要學霹靂台灣台播出的版本一樣跳過楊麗花歌仔戲的唱曲。

回覆 1.俏妞行大運將播出『無字幕版』,謝謝。 2.您好，非常感謝您對於楊麗花歌仔戲的支持。因楊麗花歌仔戲乃屬重播，早期之播出帶前面五秒，因畫質不佳，無法予以完整播出，需略予修剪，造成您的收視不便，敬請見諒。除此之外的大片頭歌曲及畫面，本公司均予以全程播出，未曾予以刪減，敬請諒察。也請繼續給予楊麗花歌仔戲支持與愛護。謝謝。

數位財經台

97690-1 主題 指數怎沒人在修改

內容 貴台的財經台那斯達克指數怎會是一千七百多????????,都已二千二百多了,且我觀察好一陣子了怎都沒人發現要去修改,這樣的財經指數也太差了吧

回覆 洪先生您好,經相關人員查詢確認,12/17 財經台道瓊指數,未發現有誤,謝謝.

網站資訊類

97388-1 主題 可否借圖製作成網頁的背景

內容 因為最近很喜歡看 下一站,幸福 想在自己無名網誌上放上照片當背景需要官網同意

回覆 很抱歉，礙於著作權的限制，我們無法同意你的要求。

97396-1 主題 節目標題後面打上主題

內容 剛剛無意中收到看台視健康台的企業名人堂播放趨勢大師與台中市長胡志強&高希均先生的論壇講座！對企業名人這個節目很感興趣，但因為報紙上不層出現節目單，因而轉向網路搜尋，但貴公司也僅是在節目單上打上節目名稱而已，相對一般電視、報紙上，也些節目內容都會事先預告，但我看不到你們的預告，也僅只能被動得知你們有這樣的節目，但內容完全不知情...。你們這節目很優質，把節目單在放一點細節讓想知道在與談什麼內容的小老百姓知道因而安排時間收看，對你們而言，應該是一件容易的事，不是嗎??

回覆 為方便網友閱讀，已於節目標題中增加官網網址連結，歡迎瀏覽檢視。

工程收視類

97381-1 主題 社區公共天線收不到台視三個數位頻道

內容 敬啟者, 我的問題如下(同其他網友問題). 可代為解答? 原本都是用機上盒附的天線收數位電視, 自從區社區公共天線加裝數位接收器後就改用社的.... 最近卻發現台視三個頻道都收不到.....其它台 ok.. 我就只好把原來的天線拿來用, 全部都能收.....含台視..... 用社區公共天線收不到台視,那是什麼原因呢?

回覆 一、AM 12:00 電話聯繫蔣先生。二、已建議蔣先生裝設全頻道 UHF 室外天線並將機上盒重新掃描頻率後，將可改善數位電視收視問題。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！。

97630-1 主題 收看不到台視

內容 最近在離島金門的對面廈門無法用天?收看到台視，為什?？！台視很優秀，沒有台視活不下去，救救我。謝謝！！！

回覆 一、感謝陳慶綱先生來電反映。經與金門台站管理員連絡，確認目前台視數位發射機及類比發射機皆正常發射，請你自行檢查纜線、接收天線方位是否偏移及破損。二、目前金門已全面數位電視發射，可收視 10 個節目且畫質清晰，因此建議您購買一台 dvb-t 數位電視機上盒即可收看數位電視。三、若您仍有疑問，請歡迎來電 yang@ttv.com.tw 楊鴻榮。

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



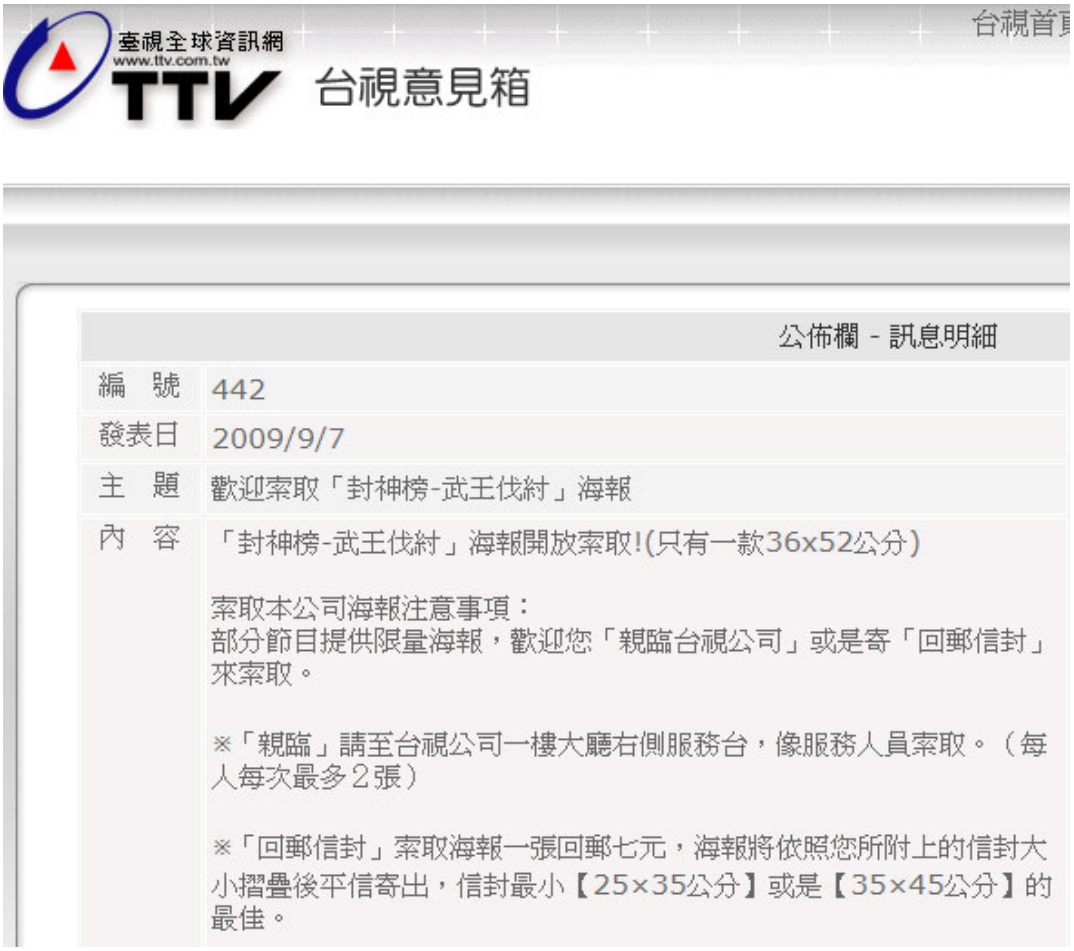
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



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



舉例來說，編號 442 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。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

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。