

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年一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

　　台視九十九年一月資料統計表及圖表　7

五、九十九年一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。

台視九十九年一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。

◎九十九年一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九十九年一月，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。

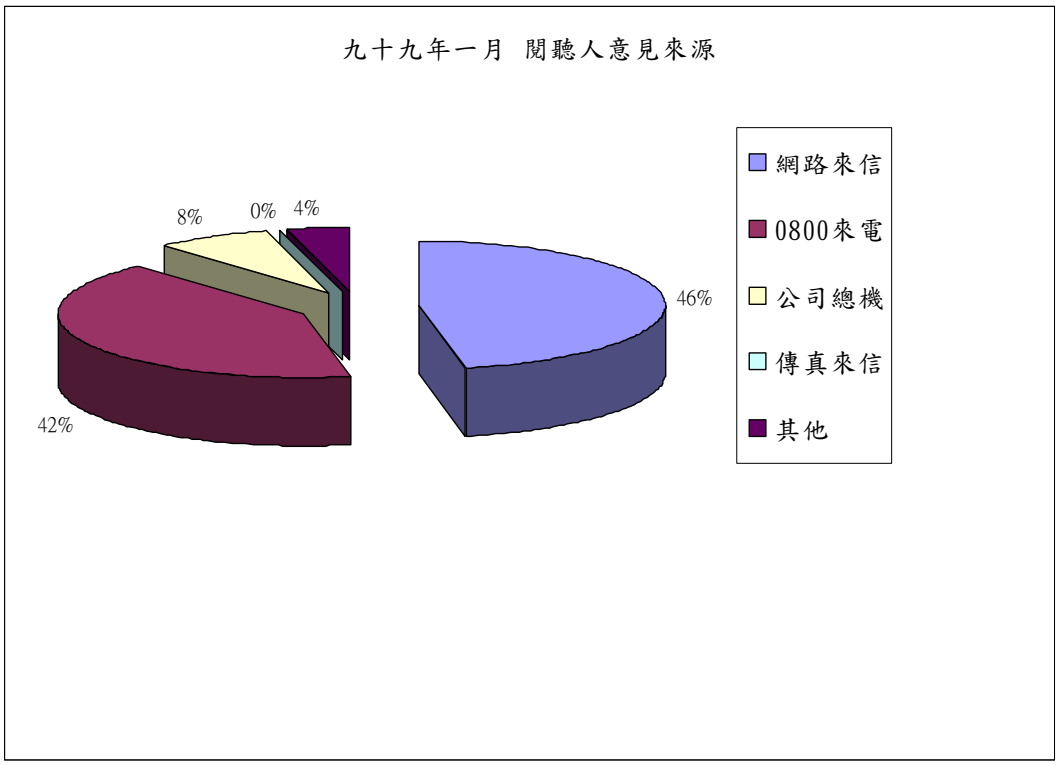
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年一月一日至一月三十一日

閱聽人意見總件數 412 件。

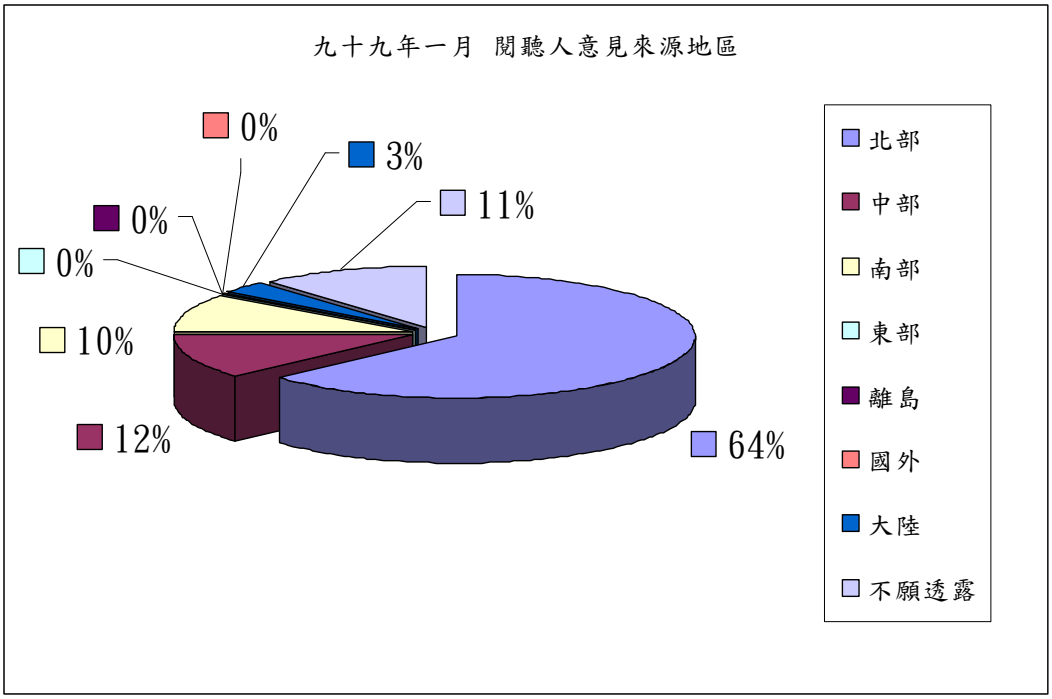
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	193	171	31	0	17



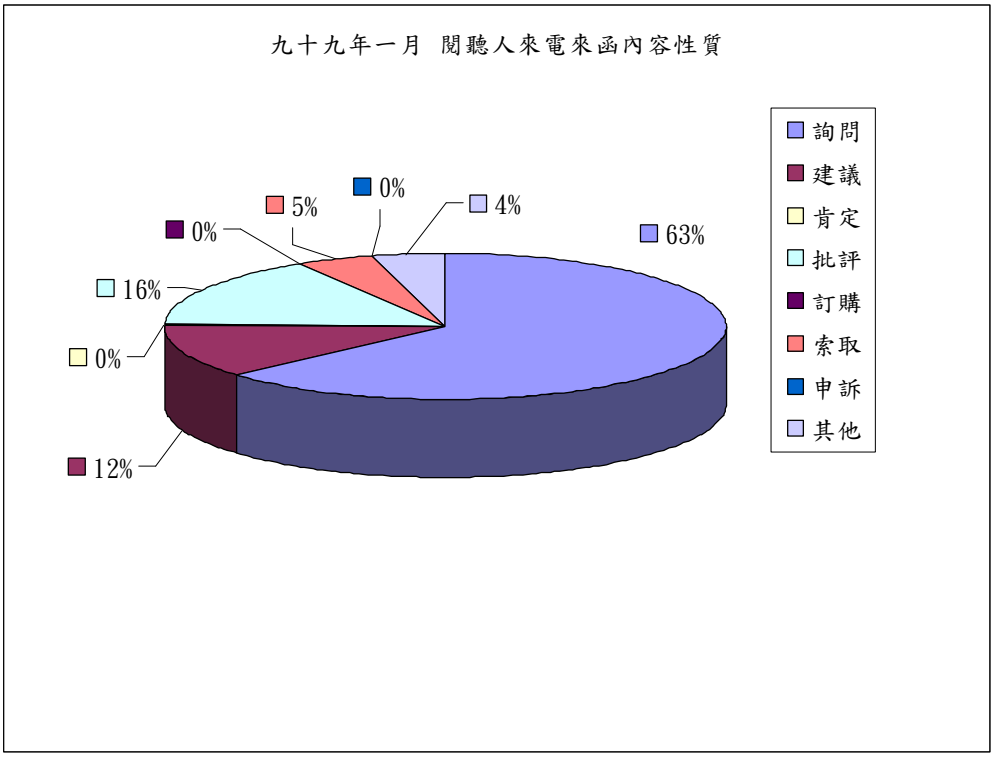
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	261	48	41	0	0	1	14	47



【來電來函內容性質】

一月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	261	49	1	65	0	19	0	17



【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	88	第六名	2010 維也納新年音樂會	11
第二名	航海王	35		下一站，幸福	11
	晚間新聞	35	第八名	鑽石夜總會	10
	嘉慶君遊台灣	35	第九名	午安您好	9
第五名	超級巨星紅白藝能大賞	28		股市即時通	9







五、台視公司九十九年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

98306-1 主題 嘉慶君過年特別節目

內容 你好請問過年有嘉慶君過年特別節目嗎??如果沒有可以有嗎??很多人都很想看!!

回覆 很抱歉，台視農曆春節特別節目規劃並未安排「嘉慶君遊臺灣」過年特別節目。

97961-1 主題 有關出版節目DVD

內容 貴公司是全台最早成立ㄉ電視台，製播無數膾炙人口ㄉ好戲，陪伴我們這些四五年級生度過人生最美好ㄉ一段時光。幾十年過去ㄌ，有些資深藝人已告別人生舞台，有ㄉ已經息影，但是這些戲碼卻永遠令人難忘。像滿庭芳、金玉緣、秋水長天、天長地久、楊麗花歌仔戲.....。可否考慮出版一系列DVD供戲迷珍藏,謝謝。

回覆 感謝您對於台視節目的支持。您的建議，我們會轉請發行單位參考。謝謝。

98415-1 主題 嘉慶君

內容 早期台灣人根本聽不懂國語，而會說國語的人根本聽不懂台語，而該劇為何有如此奇怪的現象。嘉慶君從大陸來台，居然能聽懂台語，此種情形是否荒唐?

回覆 親愛的觀眾朋友您好！謝謝您的寶貴意見！台視「嘉慶君遊臺灣」節目，將自1月27日起改為雙語播出；主聲道為「自然語（國語+台語)」，副聲道為「台語」，敬請準時收看！謝謝！

【綜藝】

98167-1 主題 希望「超級偶像SUPER IDOL」提前播出
內容 希望「超級偶像SUPER IDOL」提前播出或是下午重播。觀眾表示目前播出時間都是她的睡覺時間根本無法收看。
回覆 謝謝您的意見，由於下午重播時段有限，這部份我們會予以評估，謝謝。

98219-1 主題 今天百萬大歌星一字提示答案錯了!
內容 伍思凱唱到：春嬌你哪無要和我「播」這出電影一字提示的答案「播」改成「演」才是對的，不管原唱還是現場講出的音都是「演」而不是「播」，有亂教大家台語的錯誤。
http://iug.csie.dahan.edu.tw/q/q.asp 這個網站可以查台語字的正確念法。
回覆 你好,感謝你對[百萬大歌星]的支持,由於本題是參照唱片公司所提供的MV出題,MV上打的字是"播",應該為台語音譯的用法,謝謝你的意見和關心,希望你繼續支持本節目!

98018-1 主題 為什麼台視沒有我愛黑澀棒棒堂的官網
內容 不管是節目表上的連結 還是這個網頁上方標題2010年1月3日【我愛黑澀棒棒堂】兩分鐘影音片段旁邊的節目官網連結
http://www.ttv.com.tw/videocity/m2_1.asp?Pgm=我愛黑澀棒棒堂&F=1 全都是連結到模范棒棒堂 而不是我愛黑澀棒棒堂的官網 妳們不知道我愛黑澀棒棒堂和模范棒棒堂是兩個不同的節目嗎?? 台視不能做我愛黑澀棒棒堂的官網嗎??
回覆 謝謝您的意見，由於”我愛黑澀棒棒堂”節目相關版權為衛視，本公司為經衛視同意，不得私自架設該節目網站，待取得衛視提供網站的相關資料後，我們會盡快架設，謝謝。

【卡通】
98328-1 主題 有關航海王

內容 最近，星期日下午6:30分撥出的航海王動畫，香吉士的菸都被打上了馬賽克，我已經在網路上看過NCC回應，他們沒有強制一定要在吸煙的部分打上馬賽克，我希望台灣電視公司能尊重原著，去掉吸煙鏡頭的馬賽克(但我不反對在螢幕旁加註警語)，謝謝
回覆 親愛的觀眾，謝謝您的建議。本台會將您的建議，於節目評估會上時予以討論。也希望未來您能給予同樣的支持與鼓勵。謝謝。

98233-1 主題 拜託...
內容 你好關於最近的航海王可不可以，不要再打馬賽克了如果要打馬賽克是不是連打架、戰鬥等等其他被任為不好的事情都要打上馬賽克或是定格處理這樣的話，你們就可以不用再播卡通了因為，這樣就什麼都西沒有得看了
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信詢問。有關「航海王」內馬賽克一事，對此造成您的收視不便，在此深感抱歉。但本台基於不鼓勵抽菸之行為，盡量在不破壞動畫創作美觀之下，予以效果處理，對此造成您的收視不便，敬請見諒。也懇請您在未來，能夠給予本台同樣的支持與鼓勵。謝謝。

98498-1 主題 航海王強者天下電影票抽獎
內容 我有抽到電影票 請問電影票是用寄的嗎? 還是要去領呢?
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信詢問。電影票已於1/27日掛號寄出，應於近日內送達。若您還有任何問題，煩請再讓我們知道。謝謝。

98505-1 主題 航海王電影票大贈送的得獎名單
內容 我參加了航海王電影票大贈送的活動, 但原本聲稱要在27日公佈的得獎名單我卻找不到, 活動的網頁也顯示"資料過期/不存在", 那我們究竟從何得知是否抽中了電影票?
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信詢問。航海王電影票之中獎名

單，已於1/27日，於「台視網站 -> 抽獎查詢」專區上公佈。如果您還有任何問題，歡迎再與我們聯絡。謝謝。

【特別節目】

97992-1 主題 希望重播「2010維也納新年音樂會」

內容 希望重播「2010維也納新年音樂會」。(總值日員：陳永富-轉請節目部參考)

回覆 您好，感謝您對於維也納新年音樂會的支持。春節期間，會盡量安排重播本節目。詳細播出時間，請查詢台視網站節目表。謝謝。

【其它】

98463-1 主題 尋歌

內容 您好:貴台多年前的八千里路雲和月，主題曲有騰格爾唱的版本，但是我覺得還是凌峰唱的版本比較清柔、舒坦，可惜市面上找不到，祈請貴台幫我圓夢，我願意付費購買。

回覆 很抱歉，歌曲版權因非屬本台所有，故無法進行販售，敬請見諒。

【新聞專題類】

98249-1 主題 希望新聞能有「台語」播報

內容 希望新聞報導中能有某一時段以「台語」播報，服務中南部民眾。

回覆 賴先生：目前新聞部並無台語新聞播報規劃，請見諒！未來有機會將作為參考意見！

97955-1 主題 主播

內容 看報導說，晚間新聞改由林益如播報，那麼週末晚間新聞換誰播報，那林益如的平日晚間新聞，從什麼時候開始播報

回覆 從元月一日起週一至週五晚間新聞由林益如播報，週六日則由劉孟竹播報，感謝您的支持，也請您繼續鎖定台視新聞!

98075-1 主題 賣場新聞

內容 天氣冷的時候,貴公司一直報導羽絨衣減價,羊肉爐特賣替某些公司或賣場宣傳,這與新聞真正的本質內容差異甚大請貴公司審選新聞應予多加注意,盡量客觀報導

回覆 謝先生您好: 最近天冷，有關晚間新聞播出禦寒衣物折扣以及羊肉爐特賣，主要是提供民眾消費資訊，並無爲特定廠商宣傳，文稿與畫面也無露出特定品牌。

97990-1 主題 反映重覆報導蕭亞軒母親過世新聞

內容 反映藝人孝心無可厚非，重覆一直報導蕭亞軒母親過世的新聞並非觀眾所必須關心的資訊。

回覆 謝謝王小姐指教!蕭亞軒母親於元旦過世，因蕭亞軒前一晚舉辦演唱會，還和歌迷一起為母親祈禱，但第二天蕭母仍不幸往生，因具新聞性于晚間新聞中播出，但並無一再重播。

98244-1 主題 新聞節目

內容 我們是住在美國維吉尼亞洲的灣人 之前每天都看台視新聞 不知道為什麼自從新年過後 就看不到你們的新聞雖然別台還有 但是我們不喜歡看 我們比較喜歡看台視新聞 希望你們能聽到我們的聲因給我們一個圓滿的答覆 謝謝

回覆 您好，感謝您對台視新聞與節目的支持！有關您所提及無法收看到「台視新聞」一事，以下意見提供給您參考：如果您原先是透過「宏觀頻道」收看台視新聞，提醒您：自 2009 年 1/1 日起，台視新聞已沒有在該頻道上播送了。目前，台視新聞在北美地區是透過「國際衛視」代理後在「DISH NETWORK」頻道上播送，因此，如果您是透過此頻道收看，可與美國「國際衛視」聯繫（聯繫電話 626.337.8889），將能為您解答為何無法收視，或者是收視盒故障的問題，感謝您的來信！

數位健康娛樂台

98029-1 主題 關於數位台節目內容建議

內容 1.可否不要重播過重播很多次的節目，例如：台視群星會，浪漫的樂章等等，台視早期有那麼多優質的歌唱節目，為什麼怎麼播都這幾個節目，真的很令人疑惑與不解？ 2.很高興台視除夕打算舉辦紅白藝能大賞，但是明星大部份都是一些年輕歌手的票選，所吸引的都是一些學生族群還有年輕人來欣賞，那麼中老年人要看些什麼呢？過年不是全家團聚的時刻？除了有年輕人，當然也有年長的人，年輕時奮鬥了一輩子，年紀大了難道不能給予他們一些福利嗎？我覺得在數位台可以重播二十年以前的春節特別節目，甚至每年三節都可以重播早期的特別節目，這樣才有過節的氣氛，不是嗎？而且也可以那些年長者勾起以前美好的回憶，很多年長者現在都有病痛，可以播放一些很早期的歌唱綜藝節目影片，讓他們開心一下，不也是功德一件嗎？ 3.台視早期有製播一些歌星個人的電視專輯，很多歌手都早已淡出螢光幕了，現在想回味他們的畫面都沒有，真的很令人想念，不知台視可否至少每星期重播一集，讓人每天都能期待下一星期的到來，這樣大家日子也不會過的那麼平淡無趣！每星期都有驚喜，令人值得期待！不知台視可否滿足我們這些喜愛看早期歌唱節目的小小心願，謝謝！

回覆 親愛的觀眾您好，感謝您對於台視頻道的支持。您的建議，我們會轉請公司作為節目排播參考。但數位頻道限於畫質之要求，許多台視早期節目，因畫質未盡理想，故無法排播，敬請見諒。目前，本公司的熱線追蹤節目，已運用許多早期歌唱節目畫面，作為專題製作素材，也請您多多支持本節目。謝謝。

98038-1 主題 健康娛樂台

內容 請問數位台春節過年期間會不會安排過年特別節目的播出呢?如果有的話，希望到時在部落格上也可以放上相關介紹，謝謝捏!!

回覆 感謝您對於健康娛樂台的支持。您的建議，我們會轉請公司作為

參考。謝謝。

98332-1 主題 跑馬燈？
內容 我是健康娛樂台的觀眾請問 H1N1 的跑馬燈到底要跑到何時呢？真的很煩耶我已經很有耐心的等它消失等了很久了可怎麼半年甚至更久了吧還在跑！！
回覆 您好，因為主管機關國家傳播委員會(NCC)函令各台，需配合宣導 H1N1 跑馬燈之訊息,故自 12/31 起,主頻及數位台,均再度啟動 H1N1 跑馬燈作業。造成您的收視不便，敬請見諒。

數位財經台
98047-1 主題 希望財經台「股市即時通」恢復 08：30 播出
內容 希望財經台「股市即時通」恢復 08：30 播出。
回覆 已回電觀眾,並告知 1/18 起「股市即時通」將提早到 6:30 播出。

98011-1 主題 抱怨財經台 06：30-09：00 播出內容
內容 抱怨財經台「股市即時通」曾從 08：00 改為 08：30 現在又改為 09：00，而 06：30-09：00 播的是跟主頻道一樣的內容，觀眾抱怨為什麼 06：30-09：00 財經台不播出非凡的股票內容讓觀眾有別的選擇。
回覆 謝謝您的支持，財經台近日正進行部份節目的改版，最近就會再推出財經早報，請您繼續收看。

98128-1 主題 台視財經台每一個主播報新聞都講的非常快.觀眾聽的很吃力.
內容 台視財經台每一個主播報新聞都講的非常快.觀眾聽的很吃力.主播是在報爽的是不是.講那麼快.觀眾怎麼聽得懂. 主播只是在表現自己很專業.可是觀眾卻聽的很吃力. 講那麼快就代表專業嗎?
回覆 謝謝觀眾寶貴意見，我們將會請主播參考改進!

網站資訊類

98042-1 主題 有關影音新聞的問題

內容 我覺得之前有影音新聞很好有些人工作到很晚來不及看晚間新聞回家可以上網看但現在都看不到了希望能改善

回覆 台視網站自 2010 年起，停止新聞整節完整影音收看服務，影音城則維持提供非即時性的單則重點新聞影音，造成不便，敬請見諒。

98454-1 主題 希望恢復提供完整的影音新聞

內容 您好! 我是忠實的台視新聞觀眾, 因為工作關係常常不能看即時的晚間七點新聞, 之前有整節的影音夜線新聞讓我隨時可以補看, 非常方便, 現再只有一小段一段的, 怎麼可能有時間去一個一個點呢, 希望貴公司能恢復提供這項服務, 感謝不盡!!!

回覆 很抱歉，限於部分新聞版權問題，台視網站無法提供整節新聞影音給網友瀏覽。

97973-1 主題 放圖

內容 台視你好:我是你們的會員，我想要在討論區的文章裡放圖。請問要如何操作??可以盡快回我嗎??謝謝

回覆 登入會員後，在發表新文章或主題回覆的文字輸入框上方，有一個 Image 的圖示，點擊後填入您想放圖的圖片網址即可。

98373-1 主題 超過 90 天的新雯頁面是否永遠移除?

內容 您好，我是贈物網創辦人，由於需要貴電視台的在 2009.6.24 的網頁報導<好康「贈物網」所有東西都免錢　推出四個月 交易一萬兩千件　捐物累積好人點數 可換獎品>，之前存網頁檔的電腦已報銷，不知如何能再找回該頁面?之前所留之連結網址為 http://www.ttv.com.tw/098/06/0980623/09806234775903L.htm 與

http://www.ttv.com.tw/news/view/?i=09806234775903L
回覆 很抱歉，超過90天的台視新聞新聞頁面不再提供瀏覽。

工程收視類

98418-1 主題 你們最近的audio level 都快爆了
內容 你們最近的audio level 都快爆了 不管你們是主控播出還是上鍊播出你們的audio都真的快爆了啦比其它上下台都還要來的很大你們可以看一下自己的level表嗎
回覆 一、10:00電話聯絡呂先生，得知收視源是南國有線系統業者。二、聯絡南國有線張先生確認台視節目音量與其他台節目音量相同，已請南國有線回電觀眾解釋說明。三、並轉告呂先生另購數位電視機上盒，可收看十五個數位節目頻道。四、若有任何疑問，歡迎來電02-27758888轉237專人24為您服務。

98083-1 主題 數位訊號很差
內容 我家在台南市湖美二街區域 觀看貴公司數位台 經常斷訊 看了實在很難過 可以改善嗎
回覆 一、1/11 10:00回電王先生，依陳述情形得知貴用戶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按6轉工程部為您服務。

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



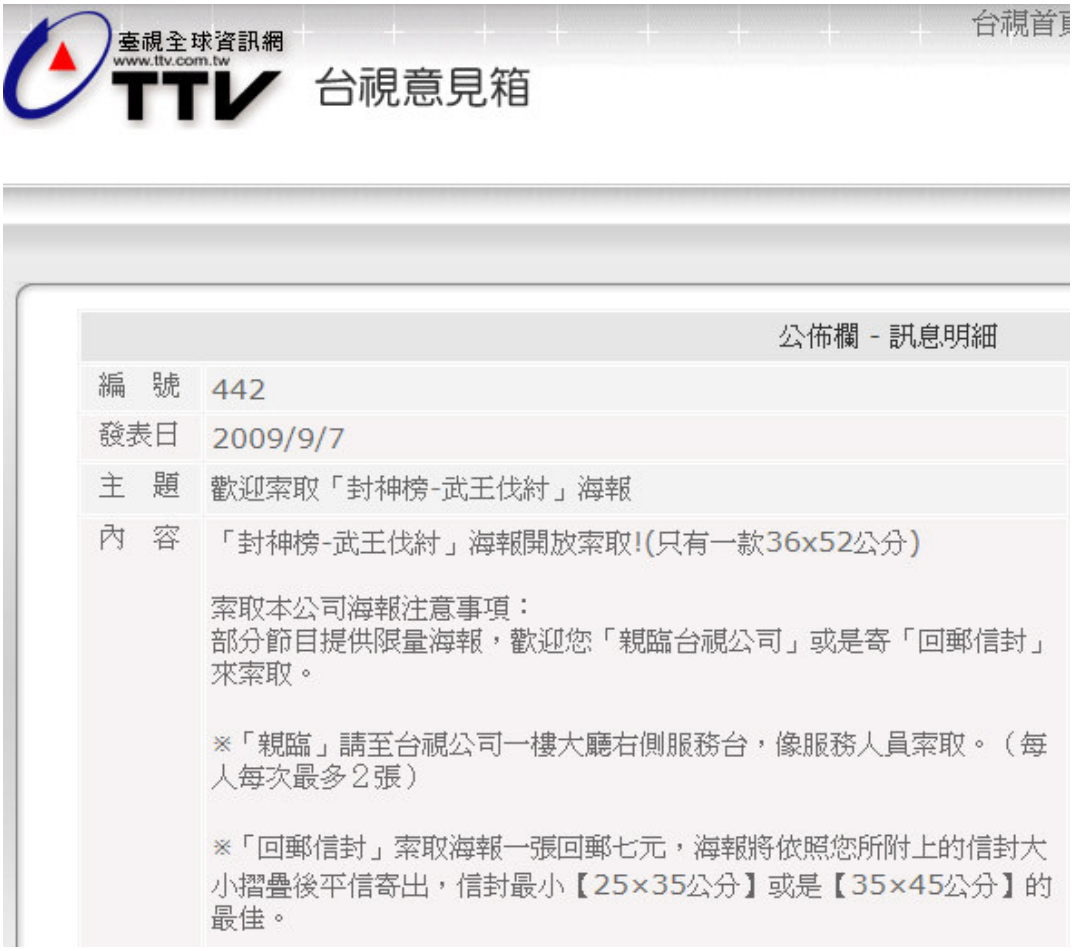
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



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。