

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年七月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年七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

台視九十九年七月資料統計表及圖表　7

五、九十九年七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。

台視九十九年七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。

◎九十九年七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七月，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。

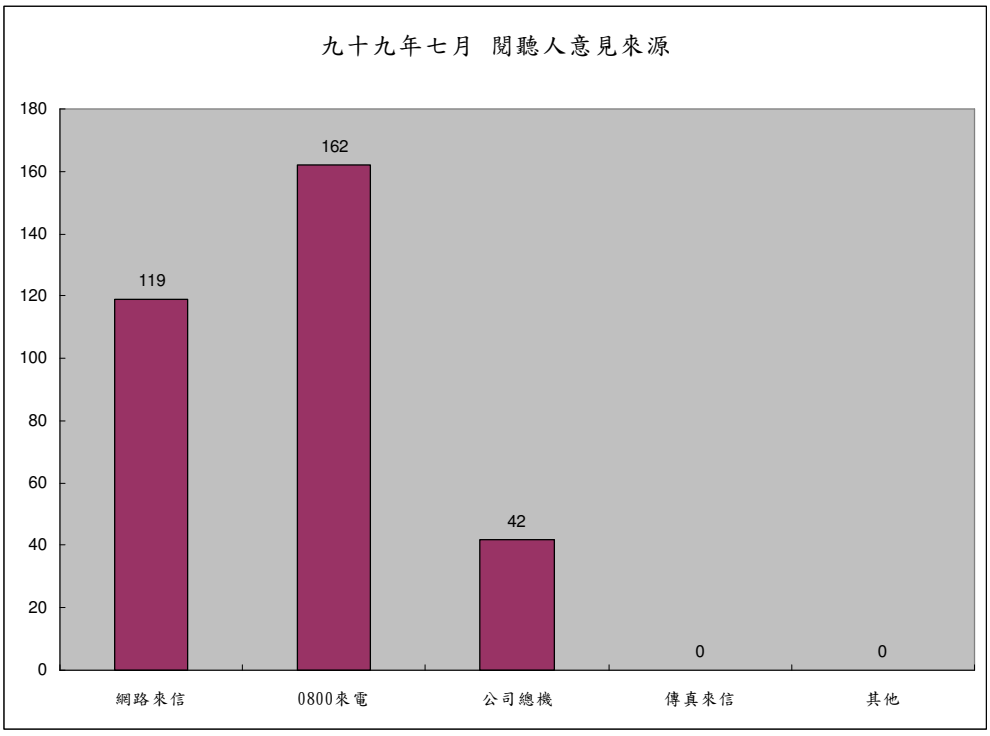
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年七月一日至七月三十一日

閱聽人意見總件數 323 件。

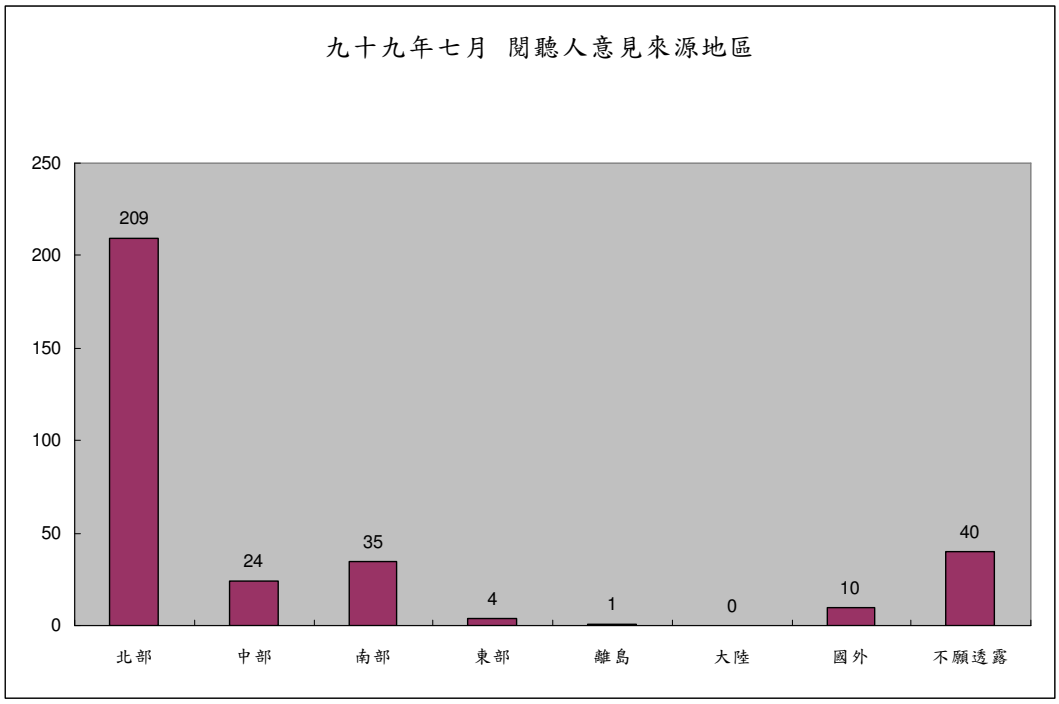
【閱聽人意見來源】

七月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	119	162	42	0	0



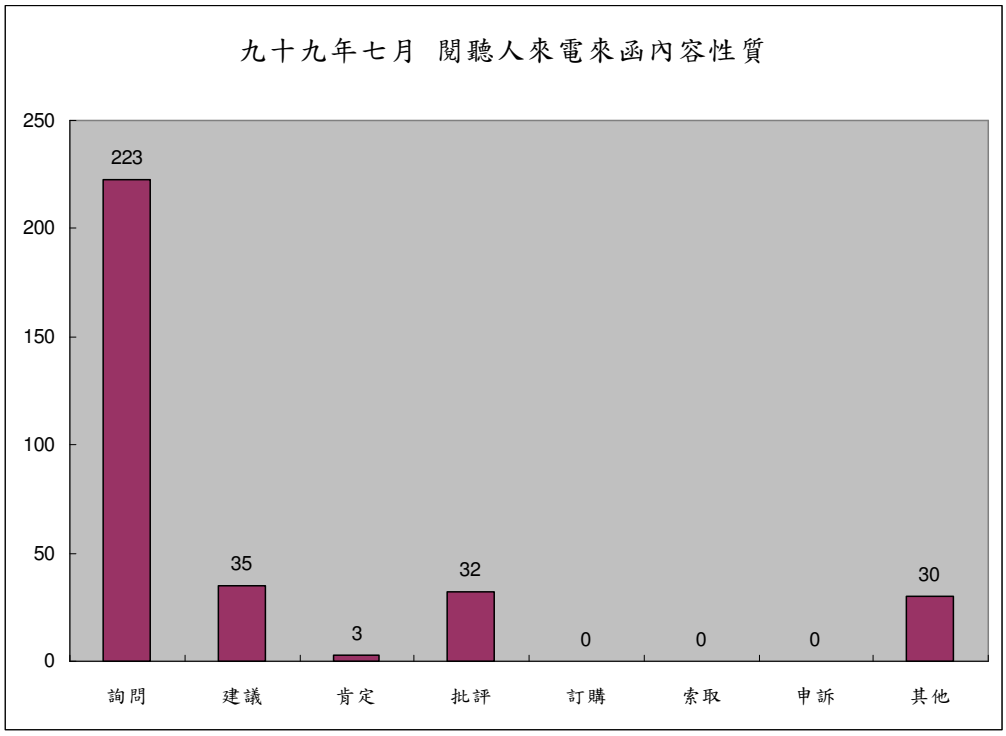
【閱聽人意見來源地區】

七月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	209	24	35	4	1	0	10	40



【來電來函內容性質】

七月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	223	35	3	32	0	0	0	30



【閱聽人對意見處理的反應】

七月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	204	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	熱線追蹤	86	第六名	飯糰之家	16
第二名	健康早點名	26	第七名	百萬大歌星	11
第三名	超級偶像 SUPER IDOL	23	第八名	百萬小學堂	6
第四名	午安您好	17	第九名	第 21 屆金曲獎	4
	晚間新聞	17		鑽石夜總會	4





五、台視公司九十九年七月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

101307-1 主題 飯糰之家齊允和雪莉！

內容 可以多撥一些齊允和雪莉的戲嗎？可以給他們加些吻戲(嘴對嘴)嗎？之前一武和心亞就很多，我們只要幾場就好，還有，之前特別企劃幾乎都是一武和心亞，希望能做一些幕後花絮，尤其是齊允和雪莉的,還有其他演員的！這樣！才讓我們更想看飯糰！p.s 飯糰之家真的很好看，讓我家人都會心一笑！

回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔【飯糰之家】的收看！我們將會審慎的評估您所提供的建議，也希望您繼續收看每週一至週四晚間 8 點台視【飯糰之家】，謝謝！

101332-1 主題 建議《飯糰之家》長壽播出

內容 肯定《飯糰之家》感動人心。建議編劇可以學習港劇《真情》的模式，讓《飯糰之家》長壽播出。

回覆 您好，非常感謝您對台視八點檔【飯糰之家】的收看！我們將會審慎的評估您所提供的建議，也希望您繼續收看每週一至週四晚間 8 點台視【飯糰之家】，謝謝！

101550-1 主題 希望《娛樂搶先報》播出《海派甜心》連續劇。

內容 希望《娛樂搶先報》播出《海派甜心》連續劇。(感謝觀眾支持。轉請節目部參考。)

回覆 感謝您的建議，很抱歉，因為該劇版權不屬於台視，所以無法播出，謝謝您的詢問。

【綜藝】

101380-1 主題 有關台視超級偶像 4 的疑問

內容 看到上述節目,很欣喜有一個夠水準的歌唱擂台可以讓來自各地的好手同台競技,但發現居然有評審因為個人好惡及語言能力,排斥廣東歌及韓國歌,我與內人深深覺得台灣絕對有潛力在華人世界甚至是亞洲及國際文化,佔有一席重要地位,但如果我們的評審是如此短視與膚淺的話,又欠缺國際視野的話,在我看來是發展上一大隱憂,煩請將此建議與觀點轉達給我們的評審.

回覆 謝謝您對超級偶像的支持，由於歌詞咬字也是評審評選參賽者的條件之一，而某些評審對於不熟悉的語言也會有無法評斷的時侯，希望您別太苛責。本公司也會同時轉達您的意見給評審，希望您繼續支持超級偶像，謝謝！

101202-1 主題 7/11(日）鑽石夜總會　節目內容不妥

內容 對於昨日表演溜冰跳竿的部份，覺得非常不得體。首先。雖節目有標示”危險動作,請勿模仿"，但攝影棚內場地狹小，環境並不安全，周邊的人叫囂的結果，最後參賽者甚至加碼到２６０Ｍ的高度,讓人覺得一點也不好笑，也不是恐怖而是生氣！！萬一參賽者有任何一閃失，試問主辦單位要負責人到底嗎？節目中，也訪問爺爺奶奶問說：恐不恐怖？爺爺也說：他還年輕，安全重要！加上主持人及旁邊的人起鬨，個人真的覺得很要不得！－跳到２６０Ｍ的時候，那名參賽者跳過都整個趴在地上了～看了真的很不舒服！！連職業運動選手周邊都布滿安全維護,何況是地點不對的攝影棚，相較之下資源貧乏又做如此危險之動作,節目僅一牆擋,且從上面跳下來的重力+速度力道之大,如不幸造成人員身體上之不可彌補之缺憾，相信不是大家所想見的！到時也並非賠錢即可緣滿，甚至還不知道是不是有如果表演中發生意外，節目單位會負責嗎？？最後節目製造出的效果，對於較無判斷力的未成年人是一個相當不良的示範！！

回覆 您好，非常感謝您的建言。對於鑽石夜總會此集節目之表演規劃不盡妥善之處，我們會與製作人員深入檢討、改進，務求安全，以免造成人員不慎受傷。非常感謝您的來信，也督促本公司更加注意此一

問題。未來本公司規劃表演節目時，當更注意安全維護。謝謝。

101191-1 主題 想報名出席百萬小學堂及百萬歌星現場錄影...
內容 我是個單親媽媽，女兒十歲。很希望可以帶小朋友們（還有朋友的孩子）參觀錄影。請告訴我們如何報名。謝謝！
回覆 您好，如要報名參觀節目錄影，請您撥打報名專線 2528-6596 詢問，謝謝

【卡通】
101169-1 主題 請問？
內容 請問你們可不可以重播家庭教師呢？希望，你們可以在原時段播映航海王的時間抽半個小時來播家庭教師！！(最好是六點半）拜託一下！
回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信與建議。您的建議我們將會考量，但目前每週一至週五仍持續為您帶來航海王，希望您也能敬請準時收看!謝謝~

101294-1 主題 台視舊的卡通
內容 請問一下台視還保存有舊的卡通名叫太空突擊隊嗎 這部卡通充滿教育性 不曉得 貴單位會把他出 DVD 出售?
回覆 親愛的觀眾，您好，謝謝您的來信。經查本公司已無「太空突擊隊」之相關資料，且本公司向來僅購買卡通節目於無線電視台的播映權，無 DVD 發行權利。再次謝謝您的來信，也請未來給予本台同樣的支持與鼓勵。

【其他】
101383-1 主題 金剛戰士

內容 請問可以在台視或台視健康娛樂台重播金剛戰士這部影集嗎? 希望可以回味這部影集
回覆 很抱歉，我們沒有播映權了，所以無法播出，謝謝您的意見。

101215-1 主題 大衛卡拉定
內容 曾在台視播出的大衛卡拉定功夫影集.是否有保存?可否購買?謝謝·
回覆 很抱歉,上述影集已無版權,故無法安排重播或銷售。敬請見諒。

101508-1 主題 建議《健康早點名》討論精神官能症中的強迫症話題
內容 建議《健康早點名》討論精神官能症中的強迫症話題。觀眾表示自己是強迫症患者，希望節目可以多探討這類的話題。(感謝觀眾建議。轉請節目部參考。)
回覆 謝謝您的意見，這部份我們會予以評估，謝謝。

101156-1 主題 謝謝台視公司用心舉辦這次的金曲獎，你們辛苦了~
內容 這次金曲獎是由台視公司主辦，台視我覺得真的很用心~規劃了許多取票方式，要辦一個大型典禮真的很不容易，總是會有美中不足的地方，雖然如此，但我可以看見台視的努力以赴，舞台的設計很漂亮，現場音響也很棒。
回覆 感謝您的支持與鼓勵。此次典禮，確實有許多辦得不夠好之處，期待未來的典禮執行，能一次比一次進步，提供給廣大的觀眾朋友，最佳的視聽覺享受。也請務必給予本公司指教與建議。謝謝。

新聞專題節目類
【新聞類】
101561-1 主題 台視新聞部收
內容 我是台中的觀眾朋友阿，在這還是希望能夠做台語的新聞出來，

讓觀眾我有台語新聞可以收看，節目方面也是一樣，台語節目能夠多一點，不要因為現代社會文化的改變，就都沒有台語了
回覆 賴先生您好:謝謝您寶貴的意見，有關製播台語新聞，新聞部考量人力運作，現階段暫不考慮，未來將再做評估!

101264-1 主題 分享報導素食餐廳免費請人吃素食餐感想
內容 看到有關素食餐廳免費請人吃素食餐，感觸很深希望透過一些管道，幫助貧病弱勢的人，而不是一般（有經濟能力）的民眾也希望呼籲有愛心的民眾關懷社會週遭需幫助的人。

101221-1 主題 我是汀州路7月2號火災勹主人..你們新聞亂寫1通..
內容 我是汽車維修場勹女兒.你冂報紙亂寫1通 胡說8道.火苗是在我冂家後面勹平房竄出的.我在現場就看到你冂電視台勹記者.來沒5分鐘.隨便拍拍.也沒問當事人.回去亂編1通..哪來的2隻鸚鵡.虎濫到極點.就回去領製作費.當天你們台勹記者連後面都沒走進去.在我家外面晃晃.就說我們家是起火點.如果鑑識報告出來不是ㄋ.連我們家是幾號你們都搞不清楚...你冂台勹記者來都沒問.製播勹主管也隨便唬弄過去..這就是台視的新聞嗎..還2隻鸚鵡..哪來2隻鸚鵡阿.你冂台記者養的喔..亂播1通.造成我的困擾.鑑識報告出來後.你們不道歉.我會考慮告你們記者的.這樣亂來.我也可以當記者了.素質真差勁.
回覆 感謝您的來函，當天凌晨火警發生後，由本台大夜班同仁前往採訪，根據轉述，第一時間消防局無線電通報之訊息，修車廠竄出火苗有擴大延燒之虞，抵達現場後詢問真正起火地點，消防局則表示還要調查。倘若事後火災調查結果真如您所言，來自於貴修車廠後方平房，造成不必要困擾特別在此致歉；另您所提及關在鳥籠裡的兩隻鸚鵡，敝台記者並未說明是誰家飼養之寵物。

101559-1 主題 關於今日的晚間新聞

內容 看到今天的晚間新聞，只能說是傻眼。 主播在人潮中，畫面雜亂失焦， 左邊影像是一場無情火有人罹難，右邊主播在澎湖狂歡，以嘻鬧的口吻訴說這場悲劇，有沒有考慮過社會的觀感？哀矜勿喜，這和客觀持平是兩回事。頻頻搶著入鏡的遊客更是讓人咋舌。 台灣媒體競爭日漸激烈，近日又將有新頻道加入，但差異化吸睛不是這樣吧！？請不忘台視身為國內大台責任是什麼？要求的是什麼？什麼是該讓國民知曉的？堅持什麼？ 我看不到「敬業」的態度，我看不到台視的「品質」。 我希望只存在今天的新聞

回覆 梁小姐您好:根據您所描述的內容，應是友台(華視)7/30 晚間移師澎湖播報新聞現場，非本台新聞，請您再確認清楚。

101228-1 主題 請問

內容 請問可以提供氣象背景的歌名嗎?TKS~

回覆 徐小姐您好：台視晚間新聞氣象音樂是「聲動錄音公司」提供之電視台專業配樂用，市面上並無販售。

101335-1 主題 能否告知台視夜間新聞播報氣象時的那首音樂的曲名為何?感激不盡

內容 能否告知台視夜間新聞11:25播報氣象時的那首音樂的曲名為何?感激不盡

回覆 歌手:小野麗莎歌名:左岸香頌專輯中最後的華爾茲

【新聞專題類】

101311-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『石板燒肉』店家資訊

內容 詢問《熱線追蹤》報導『石板燒肉』店家資訊。(已告知觀眾(02)2712-0095。)

101313-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『南洋美食』店家資訊

內容 詢問《熱線追蹤》報導『南洋美食』店家資訊。(已告知觀眾(03)357-7717)

101357-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『金庸復古客棧』店家資訊
內容 詢問《熱線追蹤》報導『金庸復古客棧』店家資訊。(已告知觀眾(03)3311-922。)

101437-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『總統級台菜』店家資訊
內容 詢問《熱線追蹤》報導『總統級台菜』店家資訊。(已告知觀眾電話(02)2877-1168。)

101339-1 主題 請問熱線追蹤片尾曲與常春月刊廣告配樂
內容 熱線追蹤片尾曲與常春月刊廣告配樂 是收錄在金革唱片出的哪張專輯裡?
回覆 熱線音樂版權屬於De Wolfe公司聲動公司,目前只提供給電視廣播媒體,所以市面上無販售,以下為曲目名稱,請參考 DWCD273 #31 The Human Race - 30 Second Solid & Determined With Catchy Melody Track 31 on CD DWCD 0273 composed by Colin Kiddy published by De Wolfe

財經台
101362-1 主題 反映週日財經台播出今日股市交易成交買賣資訊
內容 反映週日財經台播出今日股市交易成交買賣的資訊造成很大困擾。
回覆 感謝您的指教,周日「新聞通」節目中之股市交易行情,乃是周五當天收盤訊息,很抱歉造成您的困擾,我們將儘快做修正。

工程收視類

101176-1 主題 數位收訊問題

內容 你好，我用筆記型電腦數位電視棒收訊觀看電視節目，但是貴台的節目最近常發生收訊不良的問題，但是其他台卻沒此問題，因此我想並非我的電腦或是電視棒的問題，不知貴台可否加強改善收訊

回覆 一、感謝您的電郵向我們反應收視問題。二、由於貴收視戶是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。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）2775-8888 按 6 轉工程部，將有專人為你服務，謝謝！。

101186-1 主題 雙語

內容 貴台的雙語系統是不是有問題?為何別台都可用原音,貴台已超過兩個星期無法看原音的卡通?麻煩你們,我家小朋友比較喜歡看原音的,說可以習慣第二語言?

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信。經確認，本台卡通之雙語訊號持續正常送出中，若您有收看雙語的困難，是否與您的第四台業者相關呢?若您有裝第四台的話，建議向業者確認雙語訊號是否有正常送出。謝謝。感謝您的來信，也希望未來能給予同樣的支持與肯定。

101244-1 主題 沒有日語

內容 你好, 最近看海賊王或家庭教師都是中文的,轉雙語也都是中文的已經兩三個禮拜了我問第四台,他說沒問題請問是我們的問題還是台視的問題? 請給我答覆,謝謝!!

回覆 一、台視南部台發射機信號正常。二、與葉小姐確認，收視戶為觀昇有線，再電詢觀昇有線機房張先生，其告知該雙語設備當機，經重新電源插拔後恢復正常。三、7/12 1800 隨即與葉小姐確認雙語已接收正常。

101336-1 主題 主、副語

內容 是這樣的，我們家最近裝了第四台。當打開台視要看海賊王時，用雙語切至副語時，居然是中文和日文一起出現!!聽的我們全家霧颯颯的.....。因為切至中視烏龍派出所時，副語很正常，就是日文。所以我想是不是台視在播節目時，發生了什麼事。我真的很想看海賊王聽日文(全家都是原文派的)，所以可以請台視想個辦法嗎?謝謝。

回覆 一、感謝您的電郵反應台視航海王雙語問題。二、經查貴府為宜蘭聯禾有線電視用戶，去電該機房李先生 0987-023-858 詢問雙語，告知其系統正常。三、通知宜蘭台呂吉祥同仁，確認台站機器設備設定正常，呂吉祥將主動與聯禾有線李先生聯繫，會同到有線機房確認。

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 452 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	452
發表日	2010/8/6
主　題	歡迎高雄 台北現場索取《倪亞達》限量海報
內　容	《倪亞達》限量海報開放索取!(只有一款60 X 42公分) 索取本公司海報注意事項： 部分節目提供限量海報，歡迎您「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 （每人每次限索取1張） ※「親臨」 一、台視公司一樓大廳右側服務台，向服務人員索取。地址：台北市八德路三段十號。 二、高雄南部中心領取。地址：高雄市民權一路34號22樓之4。 ※「回郵信封」索取海報一張回郵七元，海報將依照您所附上的信封大小摺疊後平信寄出，信封最小【25×35公分】或是【35×45公分】的最佳。

「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

台視首頁

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。