

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百年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

　　台視一百年二月資料統計表及圖表　7

五、一百年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。

台視一百年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。

◎一百年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一百年二月，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。

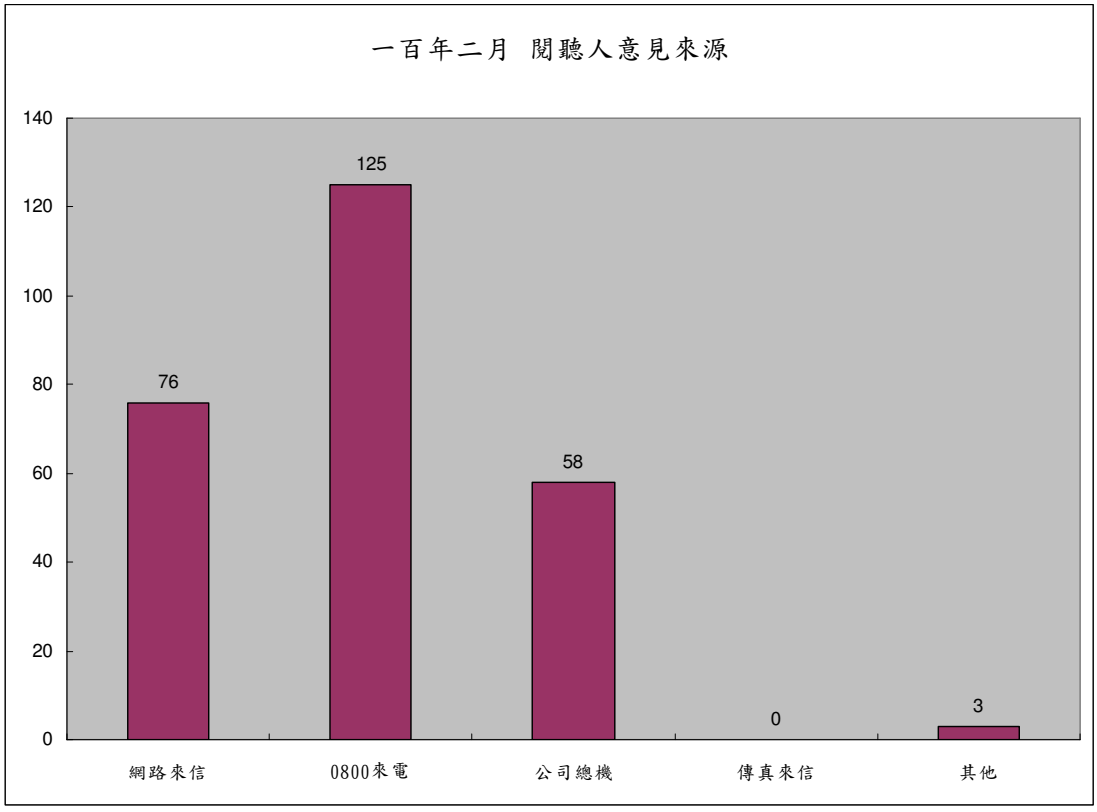
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年二月一日至二月二十八日

閱聽人意見總件數 262 件。

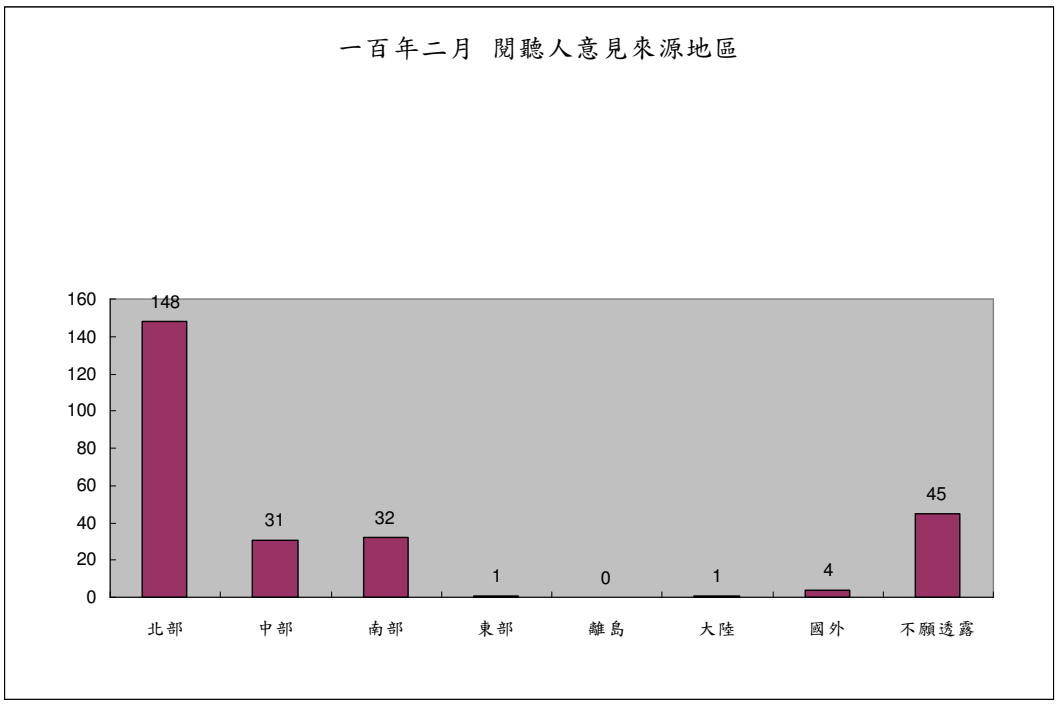
【閱聽人意見來源】

二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	76	125	58	0	3



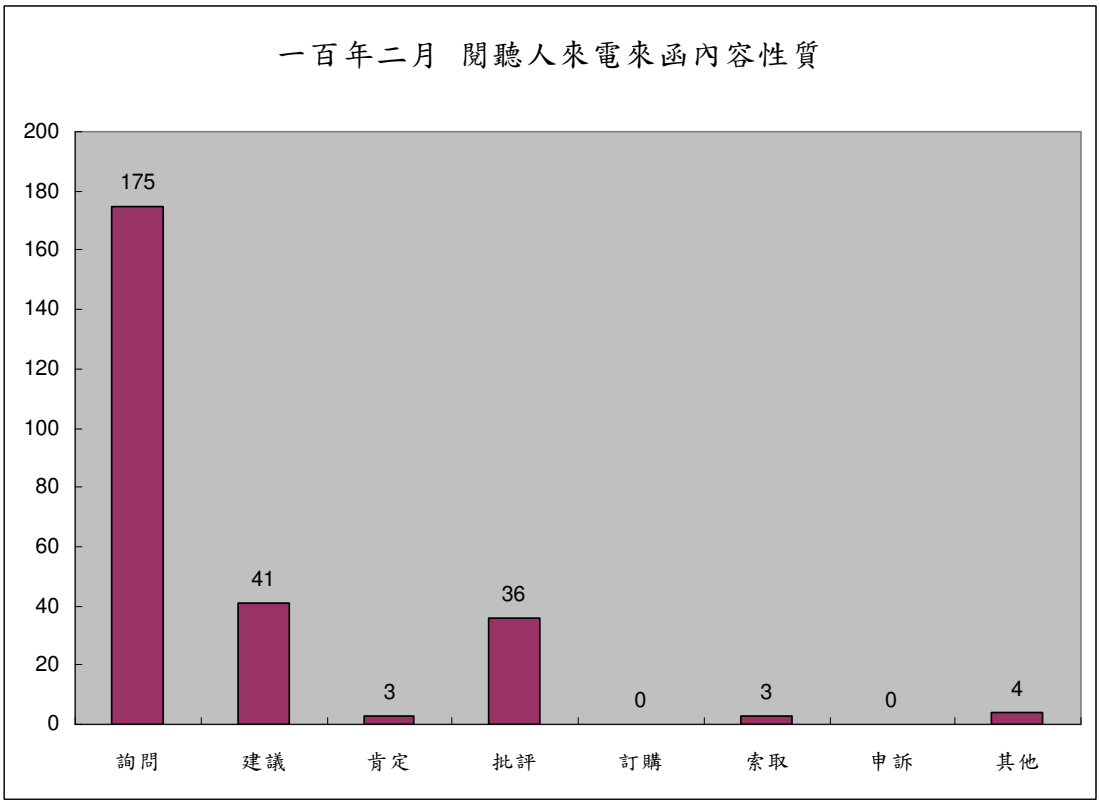
【閱聽人意見來源地區】

二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	148	31	32	1	0	1	4	45



【來電來函內容性質】

二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	175	41	3	36	0	3	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	180	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	37	第六名	犀利人妻	10
第二名	美食好簡單	30	第七名	偷心大聖 PS 男	9
第三名	超級巨星 紅白藝能大賞	28	第八名	健康俱樂部	8
第四名	晚間新聞	11	第九名	劉家昌演唱會	6
	獅子的女兒	11	第十名	超級偶像 SUPER IDOL	5







五、台視公司一百年二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

104929-1 主題 劉伯溫 DVD

內容 請問您們何時會出神機妙算劉伯溫皇城龍虎鬥的 DVD？因為最近我很喜歡看。

回覆 親愛的觀眾您好!我們目前並無發行劉伯溫的 DVD 計畫, 希望您持續鎖定收看, 謝謝!

105138-1 主題 詢問 2/25 播出《偷心大聖 PS 男》集數。

內容 詢問 2/25 晚間 23：30 播出的《偷心大聖 PS 男》是不是第一集。(已告知第一集開始

105146-1 主題 詢問晚間 23：30《偷心大聖 PS 男》每週播出幾天。

內容 詢問客服人員下班時間，觀眾表示欲詢問晚間 23:30 播出的《偷心大聖 PS 男》每週播出天數，希望下班時間接聽電話的人會告知不同的答案。觀眾表示認為台視以前週一到週五夜間都是重播偶像劇，故不相信現在回覆她每週只有一天的答案。（已告知每週五播出一天。因為週一到週四目前還在播出《射鵰英雄傳》）

【綜藝】

104791-1 主題 你們報導 SHINee 和其他藝人的問題!!!

內容 你們每次報導 SHINee 的新聞.SHINee 字都打錯是 SHINee 不是 SHINEE 也不是 shinee 還有發音也都發錯不是(ㄒㄩㄞˇㄋㄧˋ).SHI 是((ㄒㄩㄞ 輕聲))不是三聲.Nee 是((ㄋㄧˇ 三聲))而不是四聲.以後不要在念錯或打錯了!!拜託一下謝謝!! 還有藝人有些事情就說不能問你們還是一直問不只是 SHINee 其他藝人們也是這樣((藝人們也會覺得很尷尬!!)) 請你們注意一點!!!!也請你們感受一下我們粉絲的心情

與藝人們的心情!!謝謝~
回覆 謝謝您的建議

104788-1 主題 SHINee
內容 看到標題應該知道韓國團體SHINee了吧, 昨天看了你們的熱線追蹤,很開心是關於我們SHINee的報導, 但是每次他們團的名字都打錯,真的會讓我們歌迷很不愉快, 所以希望你們改進!!!!
回覆 謝謝您的建議

104815-1 主題 紅白藝能大賞很精采!
內容 今年的超級巨星紅白藝能大賞很精采，舞台、文字標題的呈現都很年輕化，也感覺出你們很用心!希望往後還能繼續辦下去~
回覆 您好，感謝您的支持與鼓勵，有您的支持將會是我們的動力，我將會更加努力，繼續為大家服務，謝謝。

104816-1 主題 紅白很有誠意的韓文字幕
內容 除夕當晚沒看電視,後來重播時間看了台視與中視,台視請到第一次來的After School最令我期待,紅白讓After School的表演很出色,更意外歌詞竟然韓中一起秀出,妳們真的太有誠意太棒了.
回覆 您好，謝謝您的支持與鼓勵，希望今後您也會繼續支持台視的各各節目，謝謝。

104943-1 主題 請問如何參加鑽石夜總會新節目比賽？
內容 4位小朋友樂團想參加 1.家庭、團體（3~5人）來才藝挑戰，獲勝團體即可獲得一萬元現金。 2.各項才藝專長，不限比賽類型，皆可報名參加試鏡。 3.年滿55歲（含以上），熱愛唱流行歌曲，擁有好歌喉的長青銀髮族們，銀髮寶貝歌唱賽等你來報名。 4.想在星期天晚上看到什麼類型的才藝ＰＫ，皆可上網告訴我們你的創意，創意獲得錄取者有機會得到神秘小禮唷。

回覆 請直接與製作單位聯繫,報名專線為 0951-060-888, 感謝您的支持與收看!!

105174-1 主題 肯定《金曲百老匯》。
內容 看完第一集《金曲百老匯》真是太精采了，支持台視支持陳凱倫《金曲百老匯》節目，感謝台視製播此節目。

【卡通】
105002-1 主題 家庭教師人物記憶大挑戰贈品
內容 請問一下~家庭教師人物記憶大挑戰的贈品我中獎了~然後我只要等東西寄來就好了嗎? 台視會有任何聯絡嗎?!
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝來信詢問。有關家庭教師人物記憶大挑戰的贈品，將由木棉花公司與您聯絡。本公司已協助將您的資料轉寄予木棉花。若您還有任何其他問題，歡迎詢問。謝謝~

105149-1 主題 詢問《我們這一家Ⅳ》播出內容。
內容 反映近日看《我們這一家Ⅳ》覺得都是重複播出。觀眾表示像現在播出的內容好像昨天還是前天就看過的。(經了解觀眾收看時間 為17：00-18：00 並認為都是新的集數。故已說明 17：00-17：30 為重播時間。)

【社教】
105126-1 主題 詢問《美食好簡單》蔡老師出版的食譜劃撥購買方式。
內容 詢問《美食好簡單》蔡老師出版的食譜劃撥購買方式。(已提供台視文化電話。)

【特別節目】
104852-1 主題 看過《劉家昌演唱會》建議有沒有可能發行 DVD。
內容 看過《劉家昌演唱會》建議有沒有可能發行 DVD。

回覆 感謝您的觀賞!但演唱會DVD發行可能要請洽演唱會主辦單位。

新聞專題節目類

【新聞類】

104878-1 主題 氣象

內容 Hello. 我是在美國加洲看你們的新聞報導。請問台視世界報導(林家琪是主播)的氣象法文歌是叫什麼和誰唱的？配的太好聽了。謝謝！ 新年快樂！

回覆 歌手:小野麗莎歌名:左岸香頌專輯中最後的華爾茲

104913-1 主題 詢問2/7《午安您好》報導『春節後開學 3C業低價促銷搶市』地點。

內容 詢問2/7《午安您好》報導『春節後開學 3C業低價促銷搶市 筆電數位相機全下殺 民眾搶便宜』地點。(已告知台北市光華商場。)

104970-1 主題 詢問2/13《晚間新聞》報導『鴛鴦鍋變迷你推平價獨享頂級鍋』業者。

內容 詢問2/13《晚間新聞》報導『鴛鴦鍋變迷你推平價獨享頂級鍋』業者。(已告知觀眾電話02-29587519。)

105009-1 主題 詢問2/13《晚間新聞》報導『鴛鴦鍋變迷你推平價獨享頂級鍋』業者。

內容 詢問2/13《晚間新聞》報導『鴛鴦鍋變迷你推平價獨享頂級鍋 頂級牛肉新鮮蔬菜好料不縮水』業者。(已告知觀眾電話02-2958-7519。)

105090-1 主題 詢問2/20《晚間新聞》報導『百元生魚片丼飯十坪店面無虛席』業者。

內容 詢問2/20《晚間新聞》報導『百元生魚片丼飯十坪店面無虛席 旗

魚鮪魚切厚片老饕:實在划算』業者。(已告知觀眾電話 02-26844785。)

105100-1 主題 紐西蘭地震,在紐西蘭的益如主播是否平安?!!!
內容 您好!我是台視新聞益如主播的粉絲,剛剛聽聞紐西蘭發生大地震,想請問人在紐西蘭的益如主播是否平安?!!因為 facebook 等...管道難以得到任何訊息,因此在此詢問!!
回覆 謝謝您的關心,林益如主播一切平安,同時也在第一時間為觀眾帶來最完整迅速的報導,也請您持續鎖定台視新聞

【專題類】
104910-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『西式火鍋』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『西式火鍋』店家資訊。(已告知觀眾電話 02-2778-0505。)

105025-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『帝王宮廷式餐廳』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『帝王宮廷式餐廳』店家資訊。(已告知觀眾電話 03-930-6757。)

105035-1 主題 網路蛋糕奇蹟 黃思菱
內容 不好意思!!我想知道網路蛋糕奇蹟黃思菱蛋糕店的地址
回覆 【法蘭四季】電話:02-89233006 地址:新北市永和區永和路一段 212 號

104987-1 主題 詢問今天會播出的大陳島專題播出時間。
內容 詢問今天會播出的大陳島專題播出時間。觀眾表示網站上找不到大陳島專題節目名稱。(已說明為今晚 10:00《熱線追蹤》播出專題。)

104915-1 主題 健康俱樂部很棒
內容 現在很多健康節目我幾乎每個都會看一下但是台視播健康俱樂

部之後我就不看其他的了因為主持人風格很活潑 輕鬆 但也很有深度 每一集都可以讓我和老公看得哈哈大笑不會像其他節目看久了很無聊 但是有幾個建議 敬請製作單位參考 1.適合全家收看的節目 時段可不可以調整我是家庭主婦 中午還看得到我老公在工作 就只能看週末重播的凌晨重播又太早了 2.節目很多資料都不知道去哪裡查網站上東西好少 只有幾張圖片 3.兩個主持人表現好棒 但是網站也沒有他們的資料他們還有沒有主持其他節目
回覆 謝謝你的建議我們將提供給製作團隊作為參考

104936-1 主題 消費美食-冬至在即 老湯圓店訂單接不完
內容 1.請問此網頁連結的冬至在即 老湯圓店訂單接不完 http://www.ttv.com.tw/cuisine/Detail.aspx?rid=1049 內容裏說的是在台北市中正區，可是下方的商店名稱寫的是大安區的政江號，到底是不是這家啊？ 2.是不是每則消費美食下方的商店名稱/電話/地址都是新聞報的這則美食嗎? 麻煩您幫我確認一下,謝謝您!
回覆 您好,我們介紹的湯圓店就是鎮江號

105048-1 主題 請問有關企業名人堂
內容 請問有沒有該節目比較詳細的重播時間呢? 我想要看企業名人堂郝廣才這一集網路查詢到的頁面都是08年的資料或是該節目有打算做成DVD出售呢? 感謝
回覆 您好:「企業名人堂」節目已停播多年，目前只有每週六日上午十點以及週六下午三點在數位財經台重播。

105087-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『網路蛋糕』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『網路蛋糕』店家資訊。(已告知觀眾電話02-8923-3006。)

105125-1 主題 詢問2/23《熱線追蹤》報導『水晶餃』店家資訊。

內容 詢問2/23《熱線追蹤》報導『水晶餃』店家資訊。(已告知觀眾電話037-321-677。)

財經台

104959-1 主題 詢問財經台迷你火鍋地點。

內容 詢問財經台迷你火鍋地點。(總值日員：黃開元-已告知過鍋癮0800-000449板橋漢生東路342號。)

105107-1 主題 反映財經台《錢線百分百》突然沒有字幕。

內容 反映財經台《錢線百分百》突然沒有字幕。觀眾表示深夜收看節目怕打擾家人有時會關靜音靠字幕來看電視，但近日突然沒有字幕。

回覆 您好:「錢線百分百」節目自上週一(2/14)起，改成現場直播，無法事先上字幕，敬請見諒！

105129-1 主題 請問台視財經台 財經晚報主播 11:30 是誰？

內容 請問台視財經台 財經晚報主播 11:30 是誰？

回覆 您好：財經晚報主播過年後已調整為陳明君。

工程收視類

104799-1 主題 台視的影像為什麼這麼頓?

內容 台視的影像為什麼這麼頓 ?? 要怎樣看呀??? 我還已為是我家的問題可是好向其他人也有同個疑問

回覆 一、首先感謝您對台視節目的關心與支持。二、對於您所提出的問題，經確認2011/2/2本公司播出節目一切正常。三、從您的意見中無法得知您的收視源是:類比(VHF)電視、有線電視、數位電視(DTV)、MOD還是大樓社區共同天線,因此不能進一步研判。四、除夕當晚18:40曾有觀眾反應新北市天外天有線系統台視信號出現語音不同步，當時

曾請觀眾撥打天外天有線系統台客服專線 2-29743399 反應，同時本台相關人員也立即聯絡天外天公司人員，得知當晚天外天公司內部無人留守，但拜託天外天公司人員請其協助處理，台視信號約於 19:10 左右恢復正常。五、若還有任何疑問歡迎您來電(02)27758888 ext 237，24H 都有專人為您服務。

104905-1 主題 大甲地區收不到類比訊號
內容 您好,台中市大甲區南北四路八號,在過年前就突然收不到貴台的訊號,我們收的是類比訊號,第 41 台 麻煩貴電視台查修一下 感謝
回覆 一、隨即回電沈先生，經了解貴府為大甲鐵砧山轉播站之收視戶。由於本站維護主責台為民視，已將此訊息轉民視工程單位請其儘快處理。二、日後若五家無線台有任何收視問題，為爭取時效請優先通知民視工程單位電話(02)2570-2570 轉 8707。

104803-1 主題 無線電視收訊
內容 台視您好我家是使用社區共同天線(一根沒分支線在屋頂最上方)電視上顯示的接收訊號是 100% 但一直以來都唯獨台視無法收到我也有使用過燦坤買的大通數位天線收訊沒社區共同天線那麼好,台視幾乎收不到有一次突然出現頻道卻沒影像後來天線轉好久終於看到幾次,能看的機會真的很渺茫我想這樣應該是很確定是台視收訊波太差了是否能請貴公司工程部關注一下我們這區嗎?(新北市淡水區新市一路三段 101 巷 17 弄-比佛利社區)
回覆 一、2011/2/3 pm 06:40 回電 Sammy 小姐。告知 5 家無線電視台改善淡水地區收視不良之八里轉播站都在相同地點共用發射天線，發射功率也相同。二、建議先向貴社區管理委員會反應查修貴大樓內台視訊號接收機與變頻設備。另，建議 Sammy 小姐將自行架設的數位天線朝向八里方向後，再將機上盒重新掃描頻率，應可改善數位電視收視問題，三、若還有任何疑問歡迎您來電(02)2775-8888Ext237，24H 都有專人為您服務。

104985-1 主題 留言反映《獅子的女兒》聽不到演員講話聲音。(收視地區-永和)

內容 反映收看《獅子的女兒》聽不到演員講話的聲音，不知道為什麼台視聲音突然壞掉。(收視地區-永和)

回覆 一、2/15 10:30 13:43 回電無人接聽。二、2/15 16:30 聯絡上收視戶，詢問後得知該用戶為台北縣新雙和有線收視戶，目前收視一切正常。三、建議收視戶加裝數位天線，即可收看五家數位電視台共十五個節目頻道。四、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！

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 458 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	458
發表日	2011/1/12
主　題	台視戲劇限量海報開放索取!(60 X 42公分)
內　容	即日起歡迎您寄「回郵信封」來索取各節目限量海報。（不提供現場索取） （每人每節目限索取1張） 可索取海報如下： 《愉心大聖PS男》《第2回合我愛你》《雙龍傳》《李小龍傳奇》《家有4千金》《鍾無艷》 皆以平信寄出，請提供信封及郵票。（請勿提供掛號或海報筒，我們無法處理） 索取一張海報請附回郵7元，索取二~七張海報請附35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。 請將『空信封加郵票』寄到【10502台北市八德路三段十號／台視公司－觀眾服務收】 別忘了註明要索取的海報節目名稱！並在空信封填妥您的姓名、地址、電話。 我們就會為您寄回，海報送完為止! 由於索取海報觀眾眾多，暫不提供現場領取或是掛號回寄，這樣才能盡快處理，感謝您的配合和體諒以及對台視的支持!

「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。