

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百年十二月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百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

　　台視一百年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百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　21

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。

◎一百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一百年十二月，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。

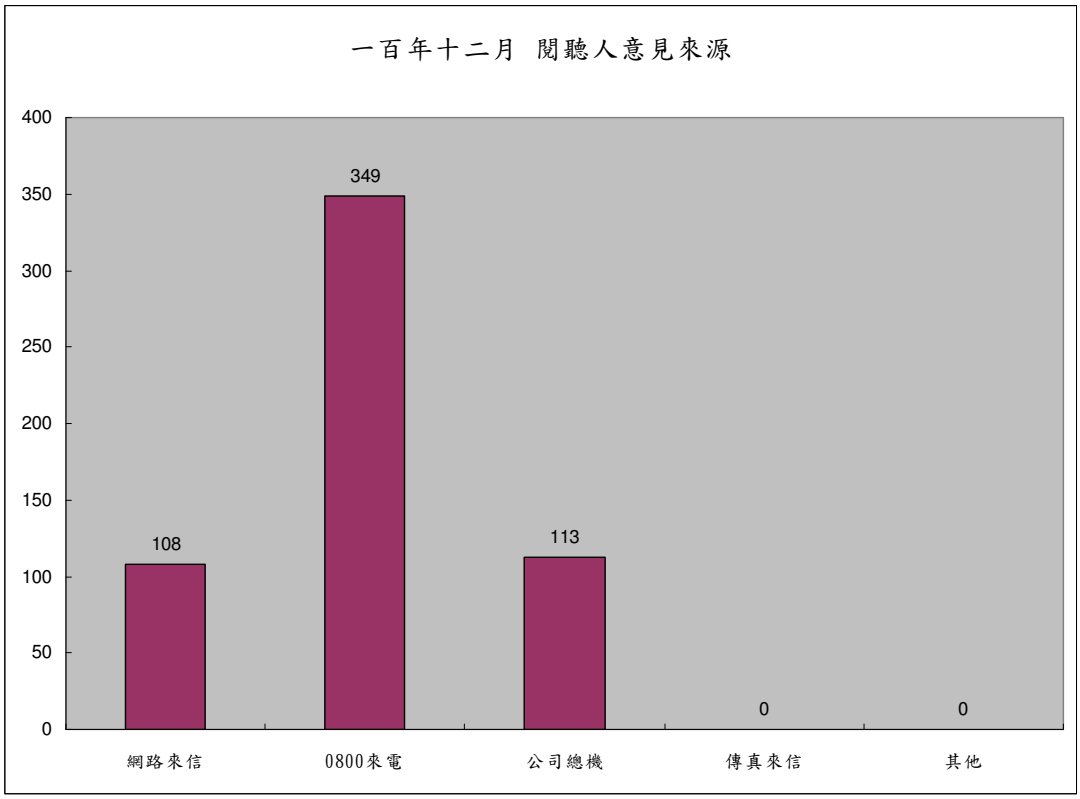
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百年十二月一日至十二月三十一日

閱聽人意見總件數 570 件。

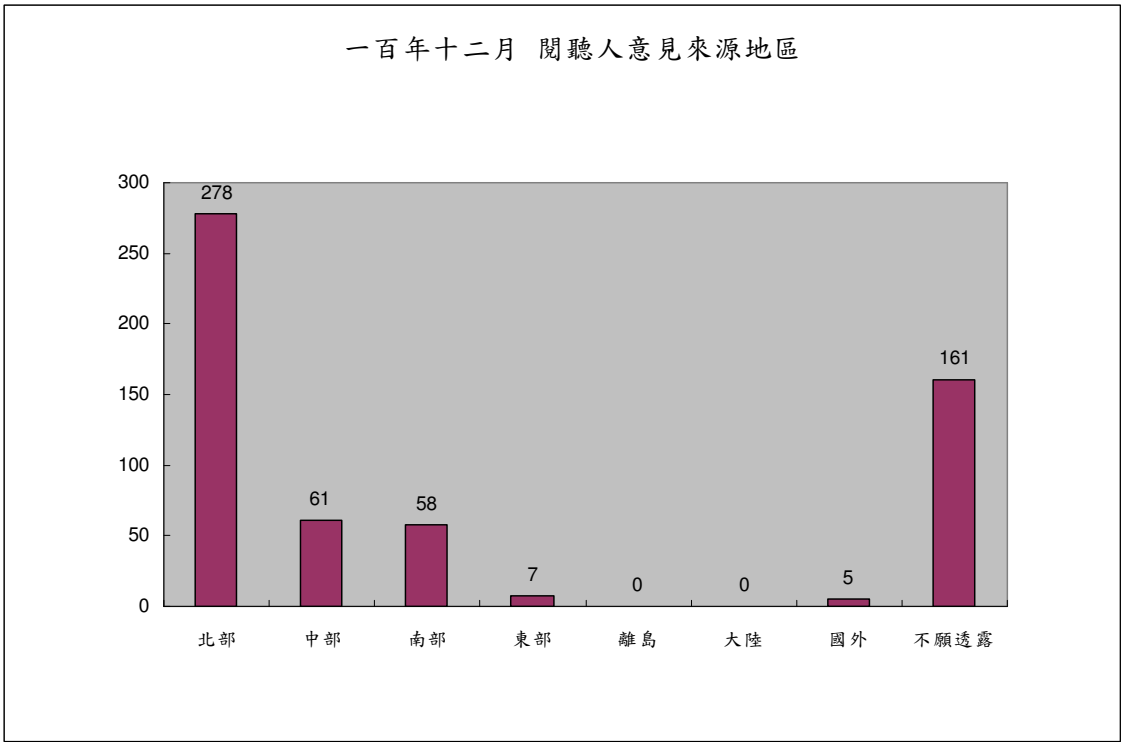
【閱聽人意見來源】

十二月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	108	349	113	0	0



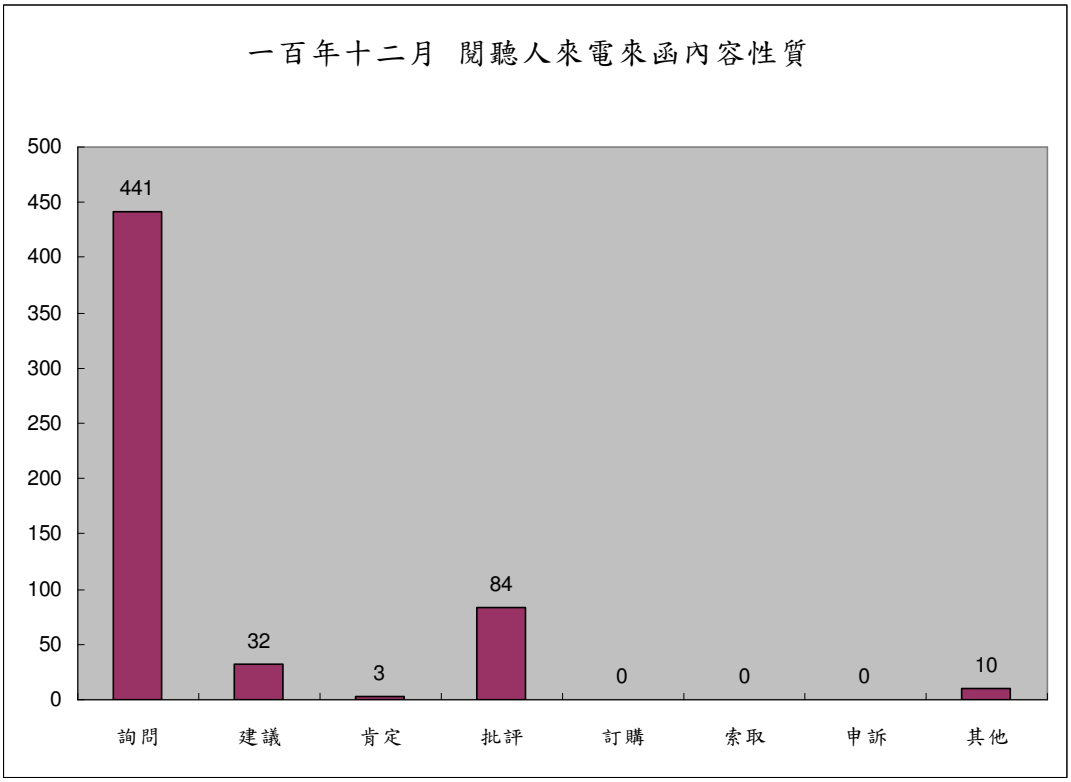
【閱聽人意見來源地區】

十二月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	278	61	58	7	0	0	5	161



【來電來函內容性質】

十二月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	441	32	3	84	0	0	0	10



【閱聽人對意見處理的反應】

十二月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	462	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	2012 超級巨星 紅白藝能大賞	111	第六名	航海王	19
第二名	健康好簡單	66	第七名	2012 維也納 新年音樂會	18
第三名	金曲百老匯	54	第八名	小資女孩向前衝	15
第四名	美食好簡單	46	第九名	熱線追蹤	13
第五名	晚間新聞	24	第十名	百萬小學堂	11





五、台視公司一百年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

111923-1 主題 無法看到節目！

內容 我家是裝中華電信的ＭＯＤ為什麼星期日晚上10點看不到小資女向前衝！

回覆 您好：謝謝您來信詢問以及對節目「小資女孩向前衝」的支持。因版權問題，該劇無法於MOD上播出，若要收看該劇，建議以數位機上盒or有線系統方式接收台視，造成您的收視不便，敬請見諒。

111925-1 主題 您好~~為何中華電信mod不能看部分的偶像劇?

內容 您好~~今天晚上無意間打開電視看個節目~~無意間轉了台視~~傳統的"類比電視"剛好播"小資女孩向前衝"...但想說試著看高畫質的MOD...卻不一樣?偏偏此節目右上方也寫"數位電視同步播出"..但我卻不能在MOD看?打去客服說什麼沒有版權?身為老百姓的認為這好像不是很好的回覆....再加上明年2012年全面強制要改"數位電視"...那我們老百姓的權利/權益是否被剝奪?明明身為"台灣人"身在台灣...為何不能看到["臺灣"電視公司("臺灣"電視事業股份有限公司)]呢?不能看到節目...請問我們老百姓要如何提供"收視率"勒?謝謝

回覆 您好：謝謝您來信詢問以及對節目「小資女孩向前衝」的支持。因版權問題，該劇無法於MOD上播出，若要收看該劇，建議以數位機上盒or有線系統方式接收台視，造成您的收視不便，敬請見諒。

112175-1 主題 何時能發行?

內容 台視您好:距上次發行楊麗花歌仔戲已過好長一段時間.中視目前一直將黃香蓮歌仔戲的作品發行dvd.讓戲迷收藏.真希望貴台也能一圓戲迷的願望將楊麗花小姐的作品一一發行成dvd..好期待能儘快發行1981年楊麗花.司馬玉嬌.許秀年主演的薛丁山.謝謝!

回覆 由於該劇因為版權的問題，所以無法發行DVD，如有不便敬請見諒，很感謝您對楊麗花歌仔戲的支持與愛護。

【綜藝】

111948-1 主題 反映12/10《百萬大歌星》歌曲「埕口」的「埕」是錯字。

內容 反映12/10《百萬大歌星》中使用齊秦的歌曲「埕口」的「埕」是錯字。觀眾表示應該是「啞」。

回覆 您好，關於歌名部分，經過相關人員查詢，在版權部分歌名是登記「埕口」，感謝您的指教，我們對此類問題會多加留意，謝謝。

112190-1 主題 來電確認陳柏霖《百萬小學堂》是否在2012/1/6播出。

內容 來電確認陳柏霖獲得10萬的《百萬小學堂》是否真的在2012/1/6播出，因為她要請假在家看電視。(告知預計在2012/1/6播出。)

詢問陳柏霖《百萬小學堂》節目播出日期。

內容 詢問陳柏霖獲得10萬的《百萬小學堂》節目播出日期。(告知預計在2012/1/6播出。)

【卡通】

111738-1 主題 七龍珠改

內容 它的背景音樂好像跟日本那邊的不一樣,可以改回來嗎,不然好像沒什麼震撼力...

回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您的來信詢問。本公司所播出的「七龍珠改」為日方所提供的版本哦。經了解，應是因為版權的關係，音樂方面有所更改。希望對您有幫助。謝謝。

112084-1 主題 為何航海王又回到那麼前面的集數？
內容 台視您好，我每天都會收看航海王，原本已經看到了馬林福特的頂點戰爭結束了，魯夫也被救走了。為何 12/19 又從布魯克的從前重做呢？怎麼不是從魯夫被救走那邊做呢？一直重看@@
回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您來信詢問。若持續播出「航海王」(原#491 集)集數及故事內容即將追上週日首播進度因此無法安排持續播出現自 12/19(一)起為您帶來「航海王」(原始集數#378 集起，第 11 季）若您之前錯過的話，敬請再次準時收看哦。謝謝。

112332-1 主題 烘焙王(又稱日式麵包王)
內容 請問烘焙王有機會能在貴台再播出嗎?希望能在重播,拜託!感謝!
回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您的意見以及對「烘焙王」的支持。但因本公司目前已無播權。我們將會於未來予以評估參考。謝謝。

【特別節目】
111703-1 主題 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》小巨蛋索票日期。
內容 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》小巨蛋現場索票日期。(說明相關事宜尚未啟動可以留意台視頻道及網站。)

111772-1 主題 詢問 2012 是否播出《維也納新年音樂會》及時間。
內容 詢問 2012 是否播出《維也納新年音樂會》及時間。(告知會播出詳情尚未公佈。)

111815-1 主題 金馬獎
內容 因錯過金馬獎頒獎轉播，請問何時會再重播？或在其他電視台重播？或有ＤＶＤ發行？
回覆 您好，金馬獎頒獎典禮將於農曆過年期間重播，屆時會在本台節

目表公布，敬請鎖定收看，謝謝。

111954-1 主題 詢問《第七屆 KKBOX 數位風雲榜頒獎典禮》播出日期時間。
內容 詢問《第七屆 KKBOX 數位風雲榜頒獎典禮》播出日期時間。(告知 1/15 晚間 7 點。)

111981-1 主題 詢問 1/1《2012 維也納新年音樂會》18：00 直播頻道。
內容 詢問 1/1《2012 維也納新年音樂會》18：00 直播頻道。(告知數位財經台。)

112092-1 主題 紅白藝能大賞索票方式的問題(急)
內容 我想請問一下自由座索票方式有郵寄跟去台視門口索取票據那請問是直接分配在票根上有直接劃位還是當天錄影時要早點去排隊劃位???
回覆 持自由座票券者須於 101 年 1 月 7 日（週六）16：30 台北小巨蛋北大門東北廣場排隊，敬請提早排隊進場，於 18：15 開放入座，「請依工作人員指示安排座位」，入座額滿為止。

112336-1 主題 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》入場券購買方式。
內容 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》入場券購買方式。(說明為免費贈票已索取一空。)

112342-1 主題 詢問 1/1《2012 維也納新年音樂會》播出時間。
內容 詢問 1/1《2012 維也納新年音樂會》播出時間。(告知 23:45 錄影播出。)

新聞專題節目類

【新聞類】

111812-1 主題 請回電告知12/1《午安您好》報導『竹筒餐食材新鮮香氣四溢饕客愛』業者。

內容 請回電告知12/1《午安您好》報導『竹筒餐食材新鮮香氣四溢饕客愛 當歸雞肉燉苦瓜竹香滋味難忘懷』業者。

回覆 告知0492751397 鹿谷鄉和雅村愛鄉路97-6號

111880-1 主題 詢問11/14《晚間新聞》報導『品嚐「秋蟹火鍋」五百元吃到飽』業者。

內容 詢問11/14《晚間新聞》報導『品嚐「秋蟹火鍋」五百元吃到飽』業者。(告知電話02-27205728。)

111974-1 主題 詢問12/10《晚間新聞》報導『百萬裝潢賣滷味中藥熬煮口味佳』業者。

內容 詢問12/10《晚間新聞》報導『百萬裝潢賣滷味中藥熬煮口味佳 饕客天冷吃滷味好料任點免排隊』業者。(告知電話04- 23286666。)

111998-1 主題 詢問12/13《晚間新聞》報導『韓國泡菜煲牛骨熬湯頭香中帶辣』業者。

內容 詢問12/13《晚間新聞》報導『韓國泡菜煲牛骨熬湯頭香中帶辣 嫩豆腐湯頭提味』業者。(告知電話02-27811119。)

112018-1 主題 詢問12/15《晚間新聞》報導『清燉養生羊肉爐蔬菜提味暖脾胃』店家資訊。

內容 詢問12/15《晚間新聞》報導『清燉養生羊肉爐蔬菜提味暖脾胃』店家資訊。(告知電話02-87721108。)

112035-1 主題 樹"懶"還是樹"獺"

內容 今天晚上新聞主播林益如報導了一則可愛的樹"懶"，正確名稱應

該是樹"獺"(唸ㄊㄢˋ)，是否請在校稿時可以多留意不再發生類似誇張錯誤，謝謝
回覆 記者特就此問題詢問台北市立動物園專家,得到答案如下: 哺乳動物名典 台灣省立博物館 世界哺乳動物名典 樹懶(樹獺) 賴景陽,亦即兩種名稱均可

112103-1 主題 詢問 12/19《晚間新聞》報導『新疆火鍋中藥熬涮羊肩肉超讚』業者。
內容 詢問 12/19《晚間新聞》報導『新疆火鍋中藥熬涮羊肩肉超讚』業者。(告知電話 02-27775090)

112104-1 主題 詢問 12/14《晚間新聞》報導『川味溫補砂鍋雞慢熬湯底味鮮濃 50 道川味』業者。
內容 詢問 12/14《晚間新聞》報導『川味溫補砂鍋雞慢熬湯底味鮮濃 50 道川味』業者。(告知電話 02-27736388。)

112113-1 主題 詢問 11/15《晚間新聞》報導『一鍋一主食 149 元吃到牛小排』店家資訊。
內容 詢問 11/15《晚間新聞》報導『一鍋一主食 149 元吃到牛小排』店家資訊。(告知電話 02-28322289。)

112127-1 主題 詢問 12/20《晚間新聞》報導『羊肉滋補七旬翁如活龍老來得子』店家資訊。
內容 詢問 12/20《晚間新聞》報導『羊肉滋補七旬翁如活龍老來得子』店家資訊。(告知電話 02-29275550。)

112169-1 主題 詢問 12/19《晚間新聞》報導『新疆火鍋中藥熬涮羊肩肉超讚』店家資訊。
內容 詢問 12/19《晚間新聞》報導『新疆火鍋中藥熬涮羊肩肉超讚 香

辣大盤雞辣炒土雞馬鈴薯』店家資訊。(告知電話 02-27775090。)

112327-1 主題 詢問 12/27《晚間新聞》報導『北國道地石狩鍋 特製鍋底味鮮甜』店家資訊。
內容 詢問 12/27《晚間新聞》報導『北國道地石狩鍋 特製鍋底味鮮甜』店家資訊。(告知電話 02-27725123。)

數位綜合台
112040-1 主題 還君明珠
內容 請問數位頻道，凌晨時段的「還君明珠」第 33 集（15 日凌晨播出的）有剪片耶，剪掉不少片段，讓人看的丈二金剛摸不著頭緒，許多重要劇情都不見啦，為啥會這樣呢？希望台視能留意一下，別再有剪片這種情形發生啦（泣）
回覆 謝謝您的意見，經查証後我們是用原帶播出一無刪減，很感謝您的支持與指教，希望請您能繼續支持台視綜合台。

數位財經台
112141-1 主題 詢問如何收看財經台《2012 維也納新年音樂會》。
內容 詢問財經台如何收看,是否有轉播《2012 維也納新年音樂會》。(告知財經台為數位頻道，1/1 晚間 18:30 直播。)

112198-1 主題 詢問《2012 維也納新年音樂會》財經台的收看方式。
內容 詢問《2012 維也納新年音樂會》財經台的收看方式，家中第四台是第幾號頻道。(說明財經台為數位電視。)

112219-1 主題 詢問財經台在第幾頻道。
內容 詢問財經台在第幾頻道。詢問《2012 維也納新年音樂會》播出時

間。(說明為數位頻道播出時間 1/1 晚間 18:15 直播。)

112225-1 主題 詢問財經台 1/1 是否播出《2012 維也納新年音樂會》。
內容 詢問財經台 1/1 是否真的要播出《2012 維也納新年音樂會》。(告知 1/1 晚間 18:15 直播。)

工程收視類
111715-1 主題 反映家中數位電視台視三台累格很嚴重。(台南永康)
內容 反映家中數位電視只有台視三台累格很嚴重。(收視地區-台南永康)
回覆 一、回電得知其為四樓公寓住家在一樓，數位天線架設於屋頂，台視數位節目常出現停格，請電器行調整過但還是無法解決。二、已請加裝信號強波器補償電纜損失，即可改善收視品質。

【類比轉換數位宣導】
111853-1 主題 詢問數位電視是否可看第四台。
內容 詢問家中舊電視機可不可以收看數位電視是否還可以看到第四台。(說明數位電視與第四台不同。)

112143-1 主題 詢問數位機上盒收視內容。
內容 詢問家中的數位機上盒現在只能看到 15 台，明年 7 月起政府推行 16 台會不會影響她現在的收看。(說明高畫質頻道收視方式。)

112256-1 主題 詢問家中舊的電視機是否要安裝機上盒才能收視。
內容 詢問家中舊的電視機是否要安裝機上盒才能收視。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。)

觀眾服務

111901-1 主題 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》回郵信封索票。
內容 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》回郵信封索票是否依照網頁上的只會寄信封上面寫的索取張數。(說明依照網頁辦法註明索票張數（最多 2 張)。)

111984-1 主題 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》索票。
內容 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》自由座索票與按讚卡位贈票有何不同。(告知兩種票券位置不同。)

112017-1 主題 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》座位。
內容 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》網站上「紅白索票卡位，讚!」與「自由座票券索票辦法」座位有何不同。(說明分別為對號入座與自由座。)

112217-1 主題 索票
內容 請問於 100 年 12 月 31 日(週六)前（郵戳為憑)，附 25 元掛號回郵信封(不符規定恕不受理) 寄至「台北市八德路三段 10 號 資訊處收」註明索票張數（最多 2 張)，送完為止。 這是什麼意思? 今天寄去還有票可以拿嗎
回覆 感謝觀眾熱烈索取,自由座票券於2011/12/26止已經索取一空！

112223-1 主題 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》自由座區域。
內容 詢問《2012 超級巨星紅白藝能大賞》自由座的座位區域。(告知依現場工作人員指示入座。)

112229-1 主題 詢問抽中「紅白索票卡位，讚!」入場券。
內容 詢問抽中「紅白索票卡位，讚!」網路活動的入場券是否劃位。(告

知為已劃位區域。）

112266-1 主題 詢問是否還可索取《2012 超級巨星紅白藝能大賞》票券。
內容 詢問是否還可索取《2012 超級巨星紅白藝能大賞》自由座票券。（告知已索取一空。）

112284-1 主題 請回電告知抽中「紅白索票卡位，讚!」可否郵寄領票。
內容 請回電告知抽中「紅白索票卡位，讚!」網路活動是否可以郵寄領票。
回覆 已回電告知，得獎者請於節目錄影當日 101 年 1 月 7 日（週六）16:30 起，於台北小巨蛋服務台憑身分證領取，如因身分證字號與得獎名單不符，恕無法領取。

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 433 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	433
發表日	2009/4/23
主　題	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄
內　容	「雖然按著作權法第9條第1項第4款規定，單純傳達事實新聞報導之語文著作，不得爲著作權之標的，但本公司之新聞報導內容很多都係評論與事實敘述混合並列，不完全係單純傳達事實新聞報導之語文著作，仍受著作權法之保護。依著作權法第61條規定：『揭載於新聞紙、雜誌或網路上有關政治、經濟或社會上時事問題之論述，得由其他新聞紙、雜誌轉載或由廣播或電視公開播送，或於網路上公開傳輸。但經註明不許轉載、公開播送或公開傳輸者，不在此限。』，因此，未經本公司授權禁止轉貼節錄。」 反之，若是准許對方作上開所述之合理使用，其應註明新聞發布之出處及年月日。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
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，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。 （三）對於主管核示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。