

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零一年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零一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

　　台視一百零一年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零一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，同時於各節目結束時以字幕告知。

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個工作天內回覆。

台視一百零一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。

◎一百零一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，最晚三個工作天內回覆閱聽人。

（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，於三各工作天內完成回覆。

（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一百零一年一月，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。

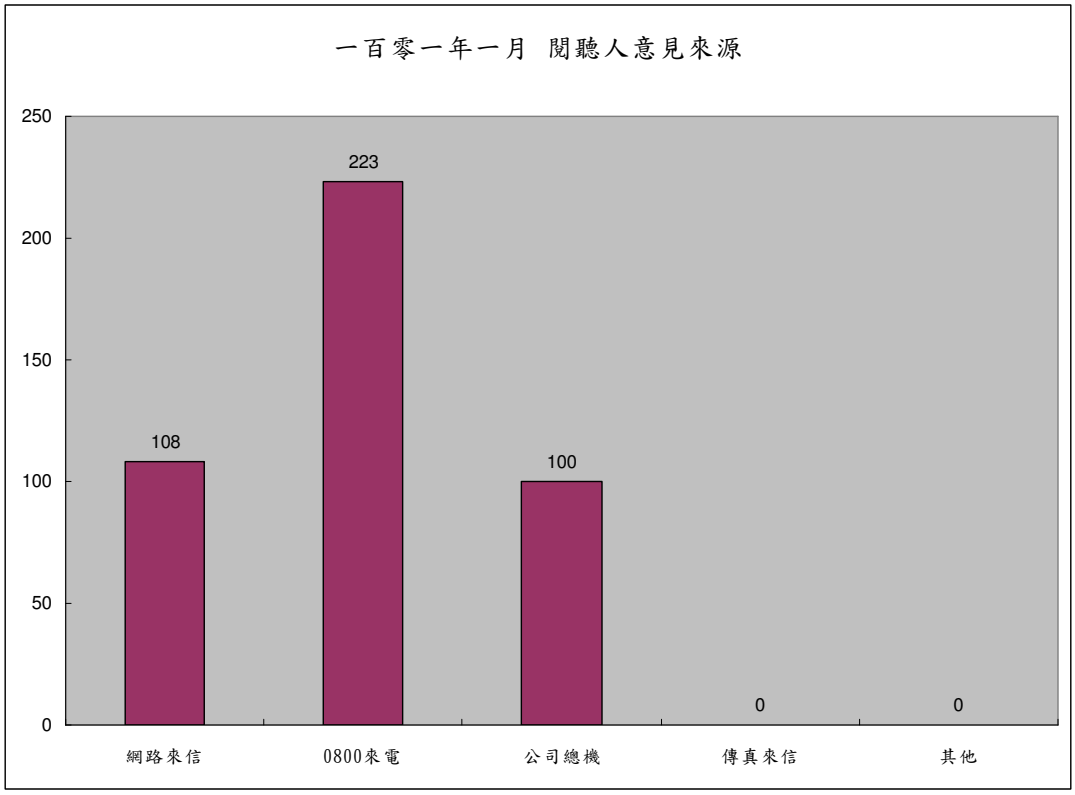
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零一年一月一日至一月三十一日

閱聽人意見總件數 431 件。

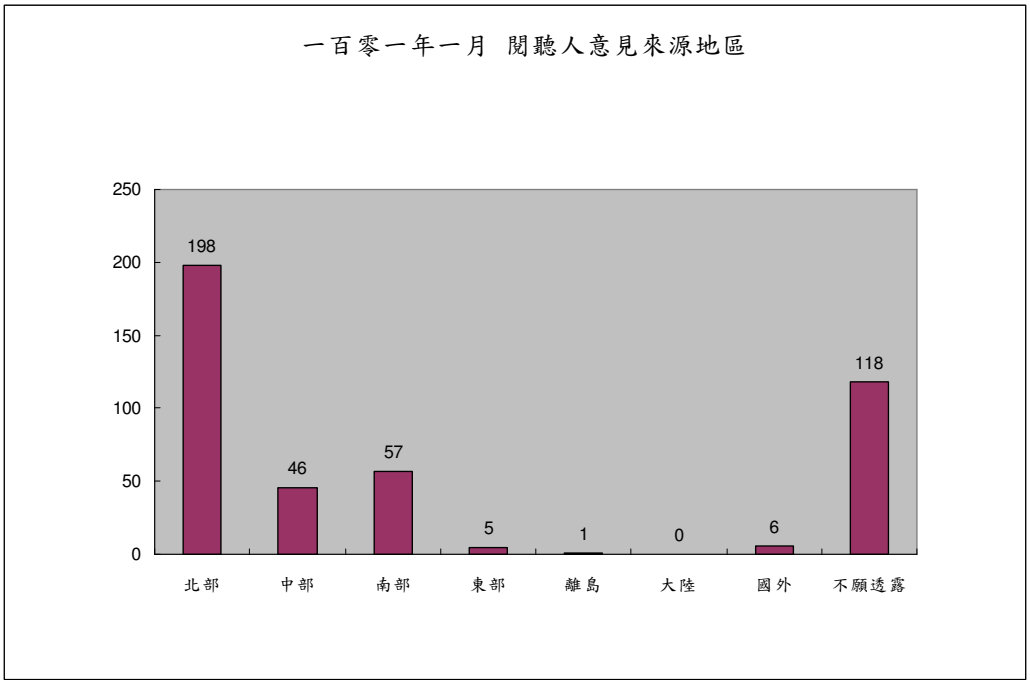
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	108	223	100	0	0



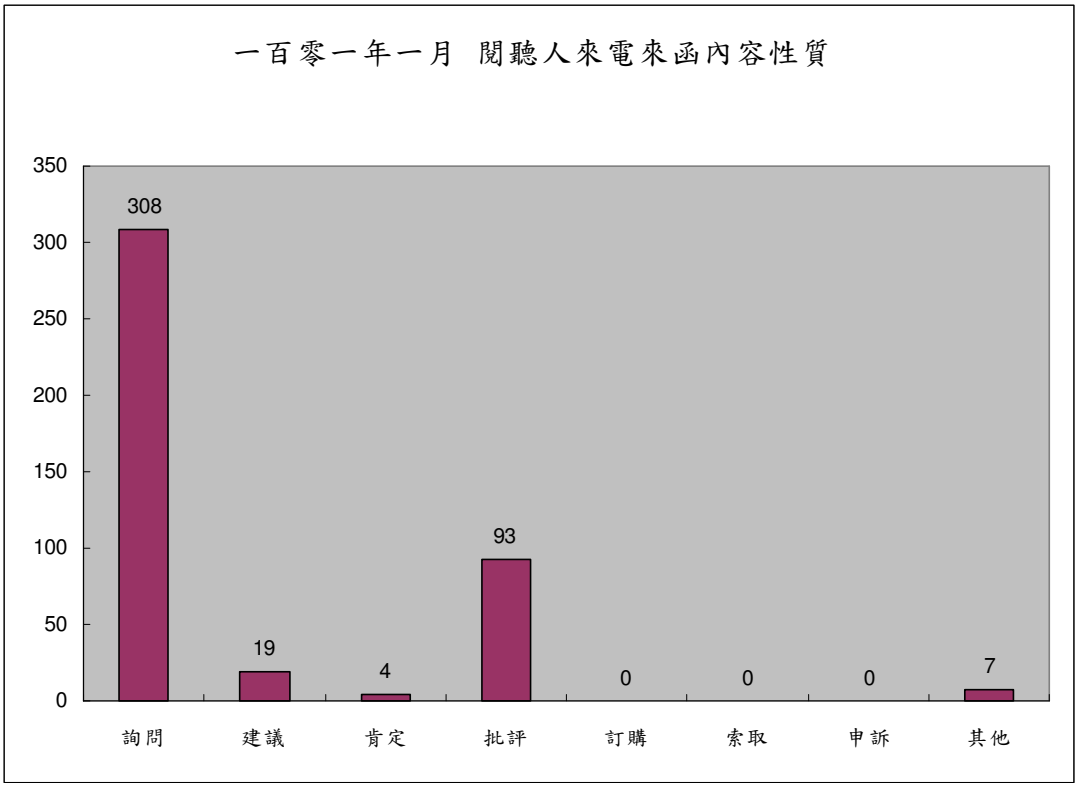
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	198	46	57	5	1	0	6	118



【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
	308	19	4	93	0	0	0	7



【閱聽人對意見處理的反應】

一月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	323	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	68	第六名	晚間新聞	21
第二名	美食好簡單	50	第七名	健康好簡單	20
第三名	新星星知我心	32	第八名	鑽石夜總會	13
第四名	小資女孩向前衝	25	第九名	航海王	9
第五名	2012 維也納新年音樂會	24	第十名	非凡大探索	8





五、台視公司一百零一年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

112643-1 主題 詢問巔峰時代播出時間。

內容 詢問巔峰時代播出時間。(已告知 1/16)

112678-1 主題 詢問《田庄英雄》小僑劇中名字。

內容 詢問《田庄英雄》小僑劇中名字。(已告知王惠敏。)

112679-1 主題 詢問《新星星知我心》製作人及導演姓名。

內容 詢問《新星星知我心》製作人及導演姓名。(已告知陳慧玲，周曉鵬。)

112751-1 主題 詢問 1/22《小資女孩向前衝》是否正常播出。

內容 詢問 1/22《小資女孩向前衝》是否正常播出。(告知暫停一次。)

112769-1 主題 詢問《巔峰時代》有沒有重播時間。

內容 詢問《巔峰時代》有沒有重播時間。(告知當日晚間 24：00 及隔日下午 13：00 重播。)

112779-1 主題 詢問《小資女孩向前衝》1/22 是否正常播出。

內容 詢問《小資女孩向前衝》1/22 是否正常播出。(告知停播一次。)

112858-1 主題 詢問《仙劍奇俠傳Ⅲ》是否恢復正常播出。

內容 詢問《仙劍奇俠傳Ⅲ》是否恢復正常播出。(告知 1/30 起恢復播出。)

【綜藝】

112712-1 主題 2012.1.13 題目的音樂放錯了!!!!
內容 剛看了你們的"百萬小學堂", 發現音.樂.放.錯.了!!! 題目:"羅安格林"是誰寫的? 答案是華格納沒錯, 可是你們的音樂放成孟德爾頌的"仲夏夜之夢"~~ 雖然都是婚禮常放的結婚進行曲--
回覆 我們和製作單位求證過後，發現音樂並無放錯，謝謝觀眾的指教與支持

【卡通】
112694-1 主題 航海王第十二季
內容 我 2012/1/13 的 PM6:00 有事，所以我想看我沒看到的航海王第十二季差不多是在演到「漢考克的告白，姊妹不堪的過去」的後面兩集我沒看到 所以我想知道航海王 有沒有重播的時間 或是官方有沒有明天兩集的影片(不是預告片) 中文發音 。
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您來信詢問。有關「航海王」的重播時間很抱歉，因版權關係，現無安排其他重播時間。非常謝謝您的支持。也希望您能繼續給予鼓勵，也敬請準時收看每週一至週五，下午 6 點及全台週日下午 6 點 30 分之首播「航海王」。謝謝。

112836-1 主題 海賊王
內容 摁 , 不好意思,我想問一下 : 因為現在起周一到週五下午 6:00 沒有播海賊王了,那還有別的時段嗎 ? 是完全都不會再繼續播還是只有春節假期呢?
回覆 親愛的觀眾，您好：謝謝您的詢問。因節目版權關係，本公司自 1 月 24 日起每週一至週五，晚間六點，為您播出「獵人」。謝謝您對「航海王」的支持。也希望您能持續支持「獵人」。謝謝。

【社教】
112410-1 主題 請回電告知 1/2《美食好簡單》傳真送食譜活動方式。
內容 請回電告知 1/2《美食好簡單》傳真送食譜活動方式及傳真電話，

觀眾反映節目內容不清不楚。(節目部未提供任何最新訊息，登錄 OA 節目部回覆。)
回覆 請將當天廚師所做的兩道菜名傳真到 02-25770185 或寫信寄到台北市八德路三段 10 號 美食好簡單 收〈以郵戳為憑〉將有機會獲得「入味」這本書。關於該書問題可洽「台視文化」

112799-1 主題 詢問《健康好簡單》年節期間是否正常播出。
內容 詢問《健康好簡單》年節期間是否正常播出。(告知 1/23-1/27 停播。)

【特別節目】
112404-1 主題 詢問《2012 維也納新年音樂會》是否有網路播出。
內容 詢問《2012 維也納新年音樂會》是否有網路播出。(已告知未透過網路播出。)

112424-1 主題 詢問是否轉播《葛萊美頒獎典禮》。
內容 詢問是否轉播《葛萊美頒獎典禮》。(告知預計台北時間 2 月 13 日 09：00 播出。)

112702-1 主題 詢問奧斯卡頒獎典禮轉播時間。
內容 詢問奧斯卡頒獎典禮轉播時間。(告知台北時間 2012/2/27 上午 08：0012：30。)

112783-1 主題 詢問是否重播《2012 維也納新年音樂會》。
內容 詢問是否重播《2012 維也納新年音樂會》。(告知 1/29 上午 08：00。)

112861-1 主題 詢問《84 奧斯卡頒獎典禮》播出時間，是否有中文字幕。

內容 詢問《84 奧斯卡頒獎典禮》播出時間，是否有中文字幕。(告知 2012/2/27 早上 08：00 起同步轉播故沒有中文字幕。)

112877-1 主題 肯定綜合台播出《美聲少年現場演唱會特輯》。
內容 反映綜合台《美聲少年現場演唱會特輯》節目太棒了，希望本公司能常播這類優質節目，台視讓人感受提昇了，令她非常驚喜。(謝謝觀眾支持並轉達其心聲。)

新聞專題節目類
【新聞類】
112479-1 主題 詢問 1/2《晚間新聞》報導『白鯧米粉鍋 老母雞熬湯 2 天湯濃郁』店家資訊。
內容 詢問 1/2《晚間新聞》報導『白鯧米粉鍋 老母雞熬湯 2 天湯濃郁』店家資訊。(告知電話 0922-218-192。)

112623-1 主題 詢問 1/8《晚間新聞》報導『春節素一下！』店家資訊。
內容 詢問 1/8《晚間新聞》報導『春節素一下！滿漢素菜 饕客嚐鮮 一桌要價八千五高檔素年菜熱銷』店家資訊。(告知電話 049-293-0930。)

112624-1 主題 詢問 1/7《晚間新聞》報導『迷你版酸菜白肉鍋 一人也可獨享』店家資訊。
內容 詢問 1/7《晚間新聞》報導『迷你版酸菜白肉鍋 一人也可獨享』店家資訊。(告知電話 02-2939-1301。)

112700-1 主題 詢問 1/13《早安您好》報導『蜂蜜老薑 雲南辣炸椒麻雞飄香 20 年』店家資訊。
內容 詢問 1/13《早安您好》報導『蜂蜜老薑 雲南辣炸椒麻雞飄香 20 年』店家資訊。(告知電話 2731-7306。)

112700-1 主題 詢問 1/13《早安您好》報導『蜂蜜老薑 雲南辣炸椒麻雞飄香 20 年』店家資訊。
內容 詢問 1/13《早安您好》報導『蜂蜜老薑 雲南辣炸椒麻雞飄香 20 年』店家資訊。(告知電話 2731-7306。)

112759-1 主題 請回電告知 1/16《晚間新聞》報導『鮮蝦石頭火鍋 湯頭清甜不油膩』業者。
內容 請回電告知 1/16《晚間新聞》報導『鮮蝦石頭火鍋 湯頭清甜不油膩消費者吃到飽 49 種鮮蝦料理任選』業者。
回覆 狠辣 台北市中正區羅斯福路四段 136 巷 6 弄 10 號
Tel:02-2367-6551

112761-1 主題 詢問 1/7《晚間新聞》報導『迷你版酸菜白肉鍋 一人也可獨享』業者。
內容 詢問 1/7《晚間新聞》報導『迷你版酸菜白肉鍋 一人也可獨享』業者。(告知電話 02-2939-1301。)

112784-1 主題 詢問 1/2《晚間新聞》報導『白鯧米粉鍋 老母雞熬湯 2 天湯濃郁』業者。
內容 詢問 1/2《晚間新聞》報導『白鯧米粉鍋 老母雞熬湯 2 天湯濃郁』業者。(告知電話 0922-218-192)

工程收視類
112379-1 主題 數位電視收不到台視的訊號
內容 數位電視收不到台視的訊號 我住在高雄市 之前數位電視盒都能收到台視的訊號 但這陣子將近 1 個月的時間忽然都收不到台視的訊號 想問有沒有解決的方法? 還有用手機電視也是收不到台視的訊號
回覆 一、一般台視數位頻道收視不良，主要原因出在接收天線不良所致，市面上常幫顧客安裝一種三合一天線，此型天線對台視頻道信號

衰落最大，所以請確認一定要安裝數位專屬天線。二、所有發射站皆群聚在高雄中寮山站，且運作皆正常，貴府收視應該屬個案。三、若仍有疑問 歡迎撥打南部發射站 07-6661759 有專人服務。

112670-1 主題 反映數位台只有台視無訊號。(苗栗三義)
內容 反映數位台只有台視無訊號。(收視地區-苗栗三義) (客服詢問是否執行過重新開機再掃描動作，觀眾表示只有台視沒訊號他幹麻要重開機。登錄 OA 工程部回覆。)
回覆 三義火炎山數位發射站早上發生市電中斷，造成信號偶斷，經現場人員即時處理後已恢復正常播出。

112728-1 主題 WHY
內容 小資女孩快結束了，但是我家最近台視的收視非常不穩定，我家用數位機上盒， 16 台之中最近只有台視 3 台一直出問題，問題是最近幾個月才出現的，我在高雄市楠梓區..
回覆 回電得知其接收天線為簡易型車機用無方向性天線，已請其更換為數位室外型專屬天線即可提升收視品質。

112767-1 主題 反映數位台只有台視收訊不佳。(士林區延平北路六段)
內容 反映數位台只有台視收訊不佳，畫面模糊不定時跳動到無法收看。近 2 周都是如此。(收視地區-北市士林區延平北路六段)
回覆 依陳述情形得知使用室內天線，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，若有任何收視疑問，請撥打(02)27758888 轉 237，24 小時都有專人為你服務，謝謝！。

112837-1 主題 關於雙語.
內容 我確定我家電視有雙語的功能.收看其他台的節目也都有正常變換語音.為什麼就貴台的從 12 月左右突然無法使用雙語功能.而且有時

畫面明明有出現雙語標誌.這是在耍人嗎?
回覆 一、1/25 回電並感謝觀眾對台視節目的關心與支持二、得知收視源是雲林佳聯有線電視，已請觀眾將意見優先反映給佳聯有線客服人員。三、本公司基於服務收視戶權益，也會與佳聯有線系統聯絡。四、若有任何疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237，24 小時都有專人為你服務，謝謝！

112794-1 主題 留言反映數位台只有台視收訊不到。(台中大甲)
內容 留言反映數位台只有台視收訊不到。(收視地區-台中大甲)
回覆 回電得知有時台視信號較差會瞬斷，已建議其利用數位電視之接收信號強度指示，適度調整接收天線以台視最強為基準，即可改善收視品質。

112844-1 主題 數位經常無訊號致無法收視
內容 本人居住屏東縣萬丹地區，貴台近日數位電視訊號白天均可正常可收視，但在晚間約十點以後竟都無訊號或產生斷斷續續現象（其他無線電視台均正常可收視)，故將此現象反映貴台?酌，俾利可正常收視。
回覆 一、1/29 AM 09:00 回電得知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，將可提升數位電視收視品質。二、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）2775-8888 轉 237，24 小時都有專人為您服務。

112847-1 主題 搜尋不到華視及台視
內容 您好, 家中有 3 台電視,2 台外接數位電視機上盒,1 台為內建,1/24 我將 3 台電視做重新搜尋的動作,結果外接式的都可以找到華視和台視,但是內建式的就只能找到 1~9 台(民視新聞台),在網路討論區也有些人和我類似的狀況,請問該如何處置才能找到華視及台視的節目,謝謝!

回覆 一、1/29 AM 09:00 回電得知家中外接數位電視機上盒的電視機，接收數位電視信號一切正常。二、只有新購的奇美內建式機上盒的電視機，只能接收 9 台數位電視信號。已建議薛先生將意見反映電視機廠商。三、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）2775-8888 轉 237，24 小時都有專人為您服務。

112904-1 主題 來電感謝客服及技術人員協助數位電視接收。
內容 來電感謝 1/30 反映數位頻道只能看到台視、華視 6 個頻道經由台視客服及技術人員協助現已可以完整接收，且稱讚畫質清晰比類比跟第四台好太多。

【類比轉換數位宣導】
112466-1 主題 詢問機上盒購買安裝方式。
內容 詢問機上盒購買安裝方式。以為來電就會去安裝。(說明需自行購買安裝。)

112511-1 主題 詢問安裝數位機上盒。
內容 詢問家中二部以上電視機是否一定要安裝二部以上數位機上盒。(說明只安裝一部機上盒所有電視機都只能看同一頻道。)

112753-1 主題 詢問家中有買數位電視機是否還需要買數位機上盒。
內容 詢問家中有買數位電視機是否還需要買數位機上盒。(告知不用。)

112764-1 主題 詢問家中液晶電視機可否看到數位頻道。
內容 詢問家中液晶電視機可否看到數位頻道。完全不知道什麼是數位台。(說明電視機功能需自洽廠牌詢問，並告知數位頻道收看方式。)

112768-1 主題 詢問家中 LG 電視機有沒有數位頻道。

內容 詢問家中購買的LG電視機有沒有數位頻道可以收看。(說明電視機功能需自洽廠牌詢問，並告知數位頻道收看方式。)

112919-1 主題 詢問免費安裝機上盒是否全省都有。
內容 詢問免費安裝機上盒是否全省都有。看到電視跑馬燈寫有免費到府安裝機上盒。(說明跑馬燈為類比轉換數位宣導。機上盒需自行購買安裝。)

觀眾服務
112420-1 主題 詢問《2012超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。
內容 詢問《2012超級巨星紅白藝能大賞》索票方式。(告知已索取一空。)

112435-1 主題 詢問《2012超級巨星紅白藝能大賞》是否還有索票。
內容 詢問《2012超級巨星紅白藝能大賞》是否還有其它索票方式。(告知11月底已啟動贈票活動，目前已索取一空。)

112454-1 主題 2012超級巨星紅白藝能大賞自由座位子
內容 你好 我想詢問一下 就是自由座的位子大概在哪區呢 還是說可以做到一樓呢 可以給我一下 自由座可以做的位子的區域嗎謝謝
回覆 持自由座票券者須於101年1月7日（週六）錄影當日16：30，在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。

112465-1 主題 詢問《2012超級巨星紅白藝能大賞》索票方式何時公佈。
內容 詢問《2012超級巨星紅白藝能大賞》索票方式何時公佈。(告知11月底已啟動贈票活動，目前已索取一空。)

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。