台灣綜合台之觀眾客服與申訴處理

* 1. 客服聯絡方式

本公司設有客戶服務部門，如果觀眾對頻道節目欲申訴或抱怨時，可撥打本公司客服專線電話，或傳真至本公司客服中心。本公司之客戶服務聯絡方式如下：

台北辦事處 台北市光復南路72巷73號3樓3E7

業務專線：(02) 8712-9935 業務傳真：(02) 8712-9891

客服信箱：tntv.alishan@gmail.com

* 1. 申訴與客服案件處理流程與時限
     1. 申訴案件
        1. 客服中心收到觀眾申訴的意見後，應由客服人員填具「申訴暨客戶服務記錄表」，載明來電者姓名、電話、申訴內容。如屬於客服人員可回覆的問題，則做即時答覆。
        2. 如屬於線上客服人員無法即時答覆的問題，則列入追蹤項目，依照觀眾申訴或問題的類別轉至相關業務部門人員，由該相關人員確認答覆方式，由客服人員統一回覆的觀眾，原則上一般性的申訴案件應於1-3天內回覆，如遇較複雜申訴案件，應於3-7天內回覆。
        3. 如屬重大申訴案件，相關部門主管無法處理者，應呈報至董事長，由董事長裁示，再交由主管及客服人員進行回覆。如申訴案件有涉及違反相關法令之虞者，視需要則諮詢律師或召開臨時之台灣綜合台節目倫理委員會議討論該案之處理原則，以進行後續相關之處理。
        4. 非上班時間來電諮詢者，則可於語音信箱留言，於上班日由客服及相關業務部門之人員依上述原則進行處理及回覆。
        5. 客服人員每月將「申訴暨客戶服務記錄表」的觀眾申訴意見與處理方式和結果彙整分類、統計與歸檔。
        6. 每半年定期向倫理委員會報告客戶申訴案件與處理結果，並依據倫理委員會建議改進辦理。
        7. 觀眾亦可以直接向播映本公司頻道的當地有線電視系統提出申訴。
     2. 客服案件
        1. 客服中心收到觀眾致電客服意見後，應由客服人員填具「申訴暨客戶服務記錄表」，載明來電者姓名、電話、客服之內容。如屬於客服人員可回覆的問題，則做即時答覆。
        2. 如屬於線上客服人員無法即時答覆的問題，則列入追蹤項目，依照觀眾所提客服意見轉至相關業務部門人員，由客服主管或相關業務部門人員確認答覆方式，由客服人員統一回覆的觀眾，原則上一般客服類的問題應於24小時內回覆，如遇較複雜的客服類的問題，應於3天內回覆。
        3. 非上班時間來電諮詢者，則可於語音信箱留言，於上班日由客服人員依上述原則進行處理及回覆。
        4. 客服人員每月將「申訴暨客戶服務記錄表」的觀眾申訴意見與處理方式和結果彙整分類、統計與歸檔。
        5. 每半年定期向倫理委員會報告客戶客服意見與處理結果，並依據倫理委員會建議改進辦理。
        6. 觀眾亦可以直接向播映本公司頻道的當地有線電視系統提出意見。
  2. 利害關係人認節目內容有錯誤並要求更正時，具體之處理機制與流程
     1. 本公司提供觀眾申訴之管道，包括電話客服及官方網站，觀眾如有意見可藉由這些申訴管道向本公司反應，並由相關部門說明，由客服人員統一回覆申訴之利害關係人。
     2. 如遇重大紛爭發生，客服人員及相關部門無法在第一時間處理並回覆申訴之利害關係人，由紛爭相關業務之部門主管向上呈報至董事長，必要時並諮詢律師。
     3. 依據衛星廣播電視法第40條，如本公司因節目之評論涉及他人或機關、團體，致損害其權益時，被評論者如要求，則本公司須給予其相當答辯之機會，不得拒絕。
     4. 依據衛星廣播電視法第44條，如利害關係人認為本公司台灣綜合台節目或廣告有錯誤，得於播送之日起，二十日內要求更正；本公司於接獲觀眾申訴要求後20日內，應在同一時間之節目或廣告中加以更正。如節目或廣告無誤時，本公司亦將附具理由書面答覆請求人。