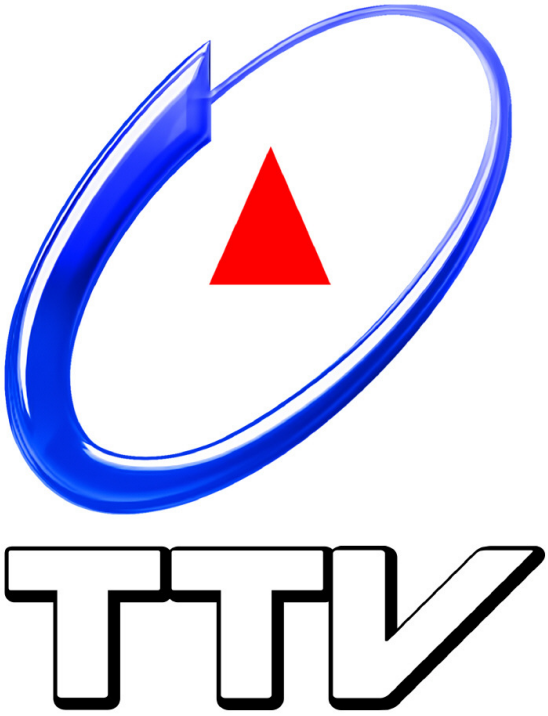


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零七年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零七年十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

台視一百零七年十月資料統計表及圖表　7

五、一百零七年十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　19

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，台視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。

台視一百零七年十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。

◎一百零七年十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。

各項意見來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八時，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】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、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，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示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未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）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相關訊息，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，並將會簽後的每則閱聽人意見，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。

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一百零七年十月，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: 一百零七年十月一日至十月三十一日

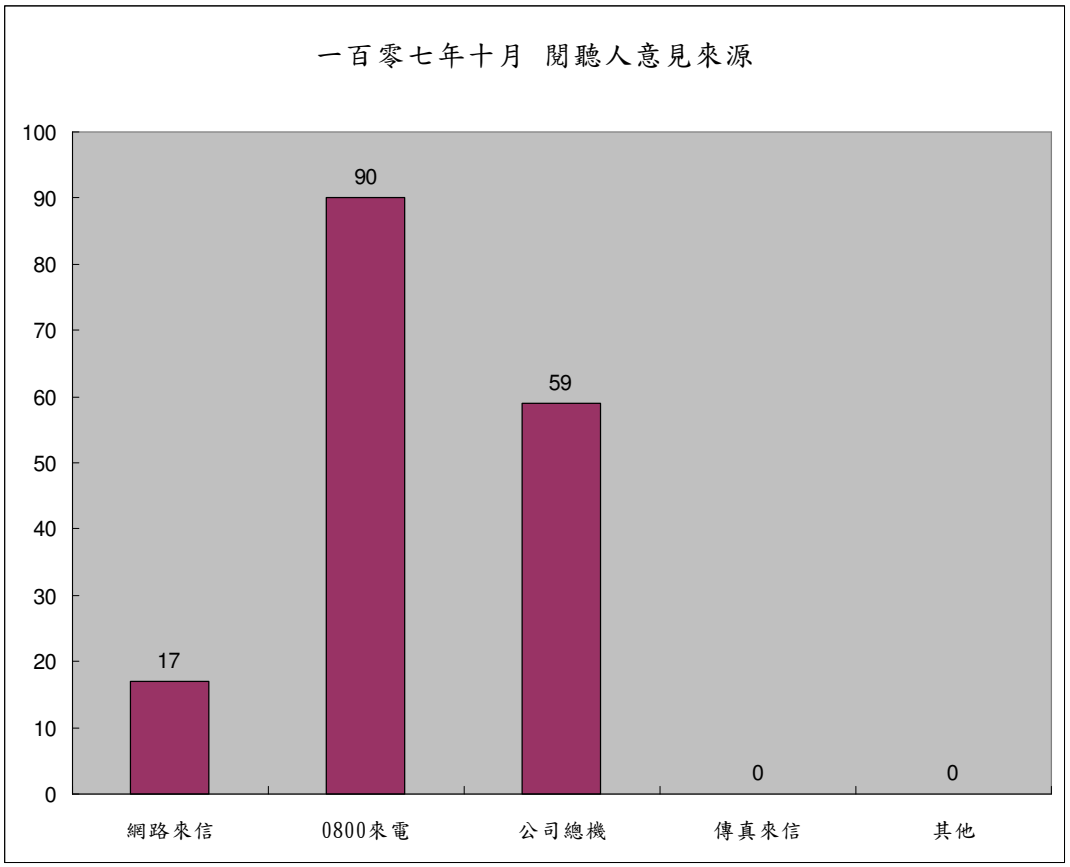
閱聽人意見總件數 166 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	131	10	7	18

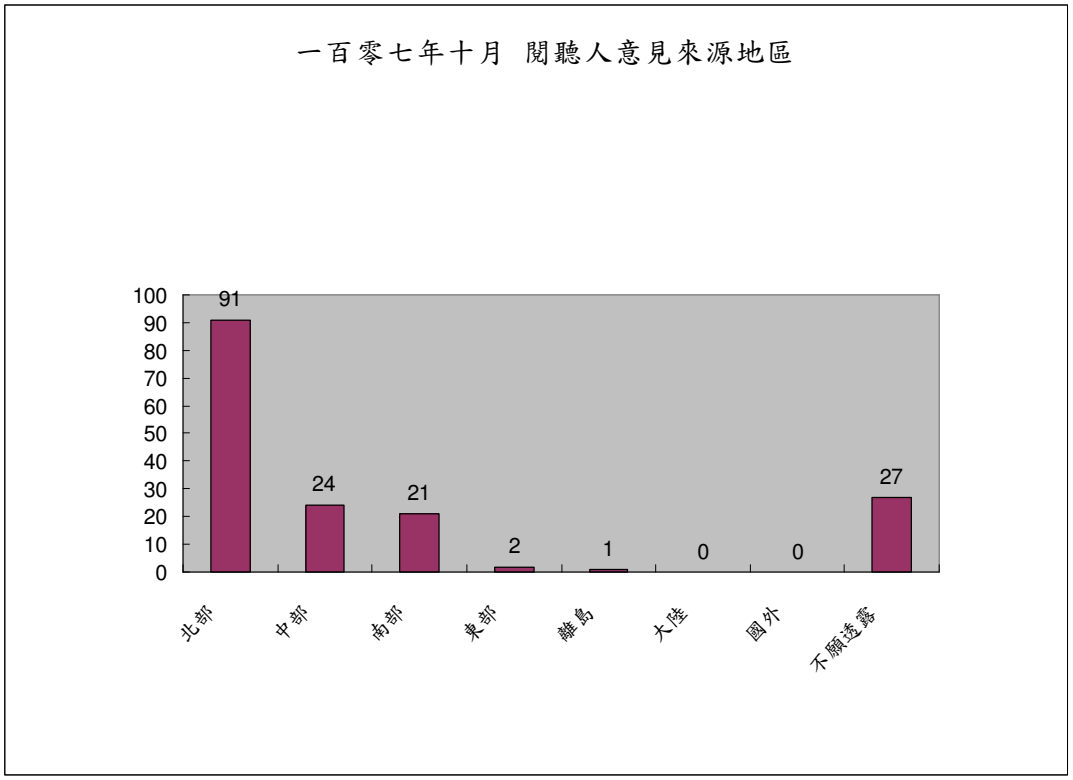
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	17	90	59	0	0



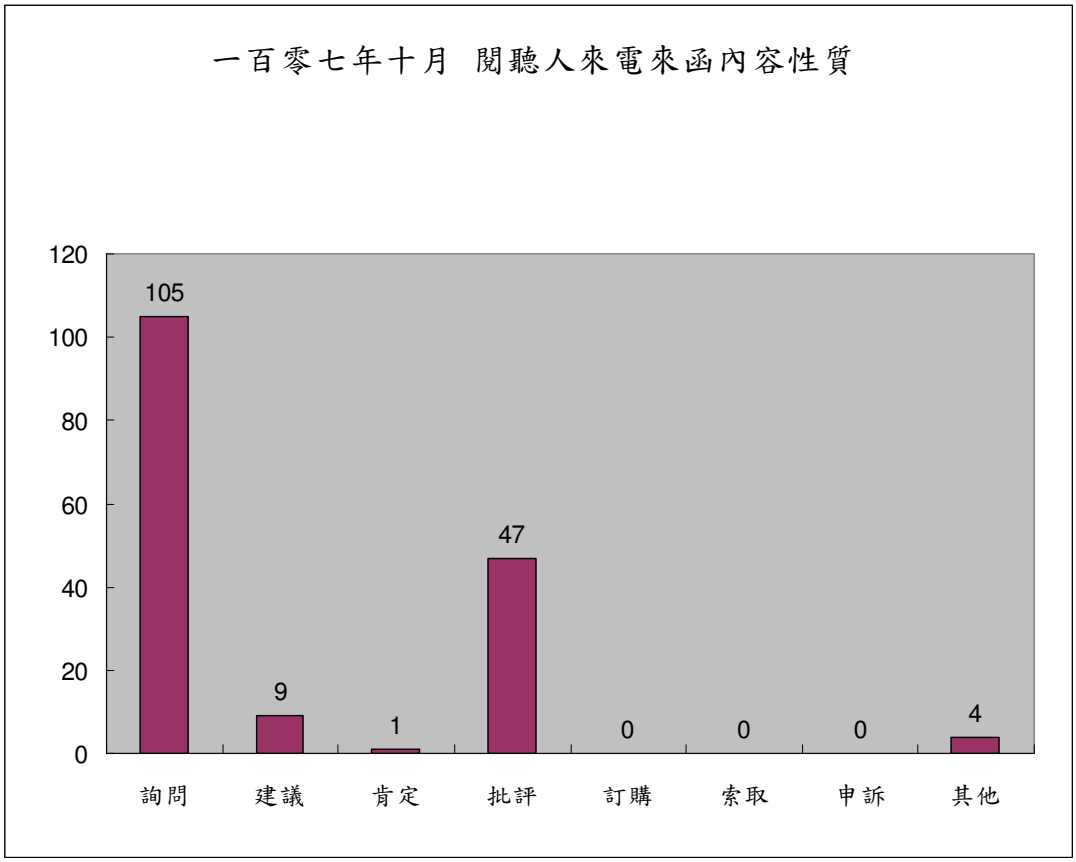
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	91	24	21	2	1	0	0	27



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	105	9	1	47	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	149	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	美食好簡單	18	第四名	楊麗花歌仔戲	6
第二名	女兵日記	12	第五名	生活情報通	4
第三名	360 行向前衝	7	第六名	綜藝 3 國智	3
	消費情報讚	7	第七名	王子的約會	2
	尋找台灣感動力	7		台灣真善美	2





五、台視公司一百零七年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

179457-1 主題 詢問《動物系戀人啊》10/5 播出集數。

內容 詢問《動物系戀人啊》10/5 播出集數。(告知第 8 集。)

張貼者 先生 張貼日期 2018/10/8 下午 01:22:00 地區 新北市

179490-1 主題 懷舊武俠劇

內容 台視公司: 您們好!謝謝撥冗看此留言，很喜歡 貴司 1986 年的一齣武俠經典好戲"揮劍問情"，由性格小生鄭平君、美麗娟秀劉皓怡以及龍天翔、許淑蘋雙生雙旦主演的,因為想在重溫此劇風采,不知 貴台能否告知可以在何處購得? 查詢網路幾乎沒有，有的只是播放主題曲而已，因為我實在對此劇念念不忘，而且已達走火入魔地步，所以可以不吝告知嗎? 感謝!

回覆 您好，感謝對於台視節目的支持。經查本劇並未發行影音 DVD，因此恕無法進行販售。也請繼續支持台視頻道。謝謝。

張貼者 謝 張貼日期 2018/10/10 上午 12:59:00 地區 新北市

【綜藝】

179447-1 主題 留言批評 10/7 播出《綜藝 3 國智》台中採葡萄汁內容不當。

內容 留言批評 10/7 播出《綜藝 3 國智》台中採葡萄汁內容不當。楊小姐表示電視節目是要有教育意義的，藝人把葡萄用腳當遊戲在玩，這樣以後小朋友是不是一樣可以到葡萄園就用腳去採葡萄？因為電視都這樣教？要求回電說明。(登錄 OA 節目部回電。)

回覆 這是製作紅酒的葡萄，葡萄也必須要用腳踩，如果用機器攪會將

葡萄籽攪碎，葡萄酒就會苦，葡萄汁發酵後就會殺菌，本次做這集內容也是因為近期水果物價很低，希望大家可以除了吃水果以外，也能用其他的方式品嚐水果不同的風味。
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/10/7 下午 08:31:00 地區 不願透露

179603-1 主題 詢問是否有一個叢林歌唱的節目。
內容 詢問是否有一個叢林歌唱的節目。(告知節目《聲林之王》,每週日晚間 8 點播出。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/10/17 下午 04:02:00 地區 台北市

【社教】
179398-1 主題 請回電告知 10/2《美食好簡單》使用材料『情人眼淚』購買地點。
內容 請回電告知 10/2《美食好簡單》使用材料『情人眼淚』購買地點。
回覆 已回電.溫師傅回覆傳統市場或大賣場購買，它叫｛雨來菇｝。
張貼者 洪小姐 張貼日期 2018/10/2 下午 12:02:00 地區 台北市

179495-1 主題 請回電告知 10/11《美食好簡單》示範『黃豆瓠瓜』黃豆要用水泡多久？
內容 請回電告知 10/11《美食好簡單》11：00 示範『黃豆瓠瓜』如果家裡沒有壓力鍋，黃豆要用水泡多久才能煮？
回覆 已回電。若未使用壓力鍋 ，黃豆需浸泡一個晚上，約 12 小時泡軟方可烹煮。
張貼者 池小姐 張貼日期 2018/10/11 上午 11:31:00 地區 台中市

179782-1 主題 詢問 10/23《美食好簡單》示範『彩椒檸檬雞』調味料內容。
內容 詢問 10/23《美食好簡單》示範『彩椒檸檬雞』調味料內容。(依

官網內容告知檸檬汁 1 大匙、檸檬淳 1 大匙、鹽少許、酒 1 大匙、糖 1 小匙。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/10/23 上午 11:37:00 地區 台中市

179823-1 主題 反映《美食好簡單》一點都不健康應該要檢討。
內容 反映《美食好簡單》一點都不健康應該要檢討。批評節目使用的油、調味料的用量一點都不健康，節目中還出現一位老王，溫師傅狗腿的要命，整個節目假到不行。(登錄 OA 台視文化參考。）
回覆 感謝來電，已回電。製作單位會盡力修正喔，感謝！
張貼者 黃先生 張貼日期 2018/10/26 下午 12:03:00 地區 新北市

【特別節目】
179928-1 主題 詢問《第 55 屆金馬獎頒獎典禮》播出時間。
內容 詢問《第 55 屆金馬獎頒獎典禮》播出時間。(告知 11/17 下午 5:00。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/10/30 下午 05:20:00 地區 台北市

新聞專題節目類
【新聞類】
179402-1 主題 詢問 10/2 新聞報導『萬華 60 年米苔目飄香』店家資訊。
內容 詢問 10/2 新聞報導『萬華 60 年米苔目飄香』店家資訊。(提供店家電話 02-2381-6222。）
張貼者 小姐 張貼日期 2018/10/2 下午 12:55:00 地區 台北市

179509-1 主題 詢問 7 月新聞報導『林一州自榨苦茶油』聯絡資訊。
內容 詢問 7 月新聞報導『林一州自榨苦茶油』聯絡資訊。(提供聯絡

電話 0932-128-786。)
張貼者 小姐 張貼日期 2018/10/11 上午 10:48:00 地區 台北市

179527-1 主題 請回電告知 10/12 新聞報導『台東天然養殖大閘蟹』業者資訊。
內容 請回電告知 10/12 新聞報導『台東天然養殖大閘蟹』業者資訊。
回覆 業者姓名 蔡賢男 0932027821
張貼者 潘小姐 張貼日期 2018/10/12 下午 02:32:00

179538-1 主題 氣象女主播
內容 貴台晚間新聞後之氣象報告,女主播陳詩雨小姐好像很喜歡穿迷你裙.這原本是個人的喜好與自由,但上電視萬人在看,就感覺有失端莊.可否建議裙子不要穿得太短?謝謝!
回覆 謝謝您的關心與支持,我們未來會更注意。
張貼者 魏 張貼日期 2018/10/12 下午 08:09:00 地區 高雄市

179713-1 主題 普悠瑪翻覆出軌
內容 晚間看普悠瑪出軌 主播林益如與搭配記者陳家頤說明事發經過等等…。由於現場已有多人死傷,但陳家頤播報及說明時卻滿臉笑容。這不是亞運會得了 22 面金牌或值得慶祝的事。不曉得為何她?以如此欣喜的表情播報這樣哀傷的事。不符專業表現也對不起那些死傷的人員。
回覆 謝謝您的指正,第一時間已提醒主播
張貼者 林 張貼日期 2018/10/21 下午 10:51:00 地區 桃園市

179784-1 主題 批評新聞報導『普悠瑪列車』不斷使用「死亡列車」四個字。
內容 批評新聞報導『普悠瑪列車』不斷使用「死亡列車」四個字。表示這只是一次事故,不是每一列普悠瑪都是死亡列車,這樣的詞句會

造成人民日後搭乘的恐懼，認為記者、主播的用詞技巧有待改善。(新聞部參考。)
張貼者 李小姐 張貼日期 2018/10/23 下午 01:42:00 地區 新竹縣市

179818-1 主題 詢問10/24新聞報導『肉毒桿菌治偏頭痛』受訪醫師資訊。
內容 詢問10/24新聞報導『肉毒桿菌治偏頭痛』受訪醫師資訊。(告知光田綜合醫院楊鈞百醫師。登錄OA新聞部。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/10/25 上午 11:20:00 地區 台中市

179895-1 主題 詢問新聞報導『不滿翻覆責任推司機 鐵道迷連署聲援』單位。
內容 詢問新聞報導『不滿翻覆責任推司機 鐵道迷連署聲援』單位。(查詢後告知台灣觀光發展協會。)
張貼者 先生 張貼日期 2018/10/29 上午 10:21:00 地區 桃園市

【專題】
179391-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『大馬肉骨茶』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『大馬肉骨茶』店家資訊。(提供店家電話0989-387-218・)
張貼者 先生 張貼日期 2018/10/1 下午 06:10:00 地區 高雄市

179474-1 主題 反映《決戰百里侯》只專訪民進黨候選人沒有平衡報導。
內容 反映《決戰百里侯》只專訪民進黨候選人沒有平衡報導。陳小姐表示觀察台視新聞最近內容都偏向綠色政黨,《台灣名人堂》也是，查了台視股東發現自由時報佔10，合理懷疑台視已經是綠色媒體，對台

視感到失望，如果一直如此不公報導將拒看台視。
(說明各候選人都會去邀請，有時要看對方時間安排。陳小姐反擊這說法太爛不合理根本不是理由。告知《決戰百里侯》已播出專訪者有陳學聖、韓國瑜 youtube 都可以查到，陳小姐批評客服她更本沒看到過。轉新聞部參考。)
張貼者 陳小姐 張貼日期 2018/10/9 下午 02:36:00 地區 不願透露

179935-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家炒粄條』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『客家炒粄條、創意麵包』店家資訊。(已提供店家電話 03-588-2106、02-2988-5696。登錄 OA 新聞部。)
張貼者 楊小姐 張貼日期 2018/10/31 下午 02:13:00 地區 桃園市

綜合台
179395-1 主題 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：抱怨綜合台《少年特攻隊》突然停播。
內容 抱怨綜合台《少年特攻隊》突然停播。蔣先生表示本應有 100 多集，近期突然改播《台灣真善美》。不滿原集數不到 80 集就停播，要求回電說明。
回覆 已回電致歉及說明。日後將會更加強跑馬預告時間。
張貼者 蔣 張貼日期 2018/10/2 上午 09:22:00 地區 不願透露

179820-1 主題 抱怨綜合台《布袋和尚》都沒有演員姓名。
內容 抱怨綜合台《布袋和尚》都沒有演員姓名。詢問張文榮跟劉文霸是不是同一個人。(查詢後告知張文榮-楊懷民飾演，劉文霸-談學斌飾演。)
張貼者 徐小姐 張貼日期 2018/10/26 上午 08:52:00 地區 桃園市

資訊處

179415-1 主題 批評《美食好簡單》官網影片放錯不用心。

內容 批評《美食好簡單》官網影片放錯不用心。表示想看昨天播的『麻辣海帶絲』，打開影片卻是播今天的『椒麻香雞腿』要求立即更新。

回覆 閱聽人不願提供個資無法回電給觀眾，錯置的影片即刻進行修正。

張貼者 先生 張貼日期 2018/10/4 上午 11:37:00 地區 台北市

工程收視類

179430-1 主題 反映無線電視台視近日收訊很差。(民間鄉)

內容 反映無線電視台視近日收訊很差。(民間鄉)

回覆 一.回電得之家中為舊式鞭型接收天線,此款天線對台視信號效果最差. 二.已建議換室外型高增益接收天線即可改善收視品質.

張貼者 龍先生 張貼日期 2018/10/5 下午 02:24:00 地區 南投縣

179464-1 主題 反映無線電線台視近日收訊不佳。(埔里鎮)

內容 反映無線電線台視近日收訊不佳。(埔里鎮)登錄OA工程部回電。

回覆 一.回電李先生,得知接收信號來自南投集集大山改善站. 二.研判有可能受到集集大山改善站台視設備異常所致,責任台民視明天將前往台站處理.

張貼者 李先生 張貼日期 2018/10/8 下午 04:34:00 地區 南投縣

業務部

179491-1 主題 為什麼還看得到南極冰磷蝦油廣告

內容 想請問貴電視台，在非主頻道還看到在廣告南極冰磷蝦油的廣告長達三分鐘以上，廣告宣稱可以降三高什麼之類的疾病，這廣告因為

誇大不實已經被衛福部開罰了71次為什麼你們電視臺還可以播？明明是保健食品卻宣稱有醫療效果你們媒體在播放這樣子的廣告前都沒先過濾廣告內容是不是涉及廣告不實的問題嗎？還是只要這時段被買下來有錢賺，你們媒體就可以不審核廣告內容是否涉及誇大不實及讓觀眾誤導的問題認為有病不用看醫生吃保健食品病就會好的錯誤觀念，磷蝦油有沒有醫療效果還需要更多的實驗來證實，而不是靠廠商找幾個穿白袍的人來證明說吃磷蝦油對身體是好的，三高可以不用靠藥物靠磷蝦油就可以控制，而且磷蝦是南極生態平衡中最重要的一環，沒了磷蝦所有生存在南極的生物都有可能因為磷蝦被過度捕撈沒了食物來源而死亡，拜託你們媒體播放廣告時可以用審慎的態度來審查這支廣告這個產品是不是適合播放會不會造成觀眾的誤解

回覆 已請業務同仁以電郵回覆，說明此類型的廣告審核主管機關是衛福部，並且之後於廣告投放上會更加注意。

張貼者 林 張貼日期 2018/10/10 下午 11:16:00 地區 桃園市

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


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
女兵日記
Girl's Power
永遠忠誠
女兵日記
7月12日起，每週一至週五晚間八點至十點，臺灣電視台《台視主頻》
三萬水資源回收中心 遭疑成蚊子館
新聞
財經
» 台北電影獎收視紅盤 近120萬人收看創新高
» 砸! 台9線408.7km台東路段 六車連環撞
» 貪小便宜! 吃到飽火鍋"偷打包" 女遭起訴
» 歌手江明學騎車自摔 毀容送醫縫百針
» 臉書留言互嗆相約談判 少年動架遭砍傷
TTV iSHOPPING
真享購
常春健康e點通
暑假看電影
機器小新
功夫小子
GU·F·S·A·A 2018
酸蘇 只會嘴口氣 遭反嗆 侯:不打口水戰
台視App 即刻下載台視新聞App 即時資訊一手掌握
樂捷
保固行動力
訂購專線：0809-088-668
【敲口爭工具】RhinoHammer犀牛錘-原色版
常春
「手部麻痛」要當心 惡頭椎關節退化
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
攝影棚出租
徵才
廣告服務
台灣電視台
台視新聞台
台視財經台
台視綜合台
台視文化公司
抽獎查詢
電視學會
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公佈欄
網站地圖
電子報
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
常春健康商城
TOUCH TTV
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
新聞採訪報導作業注意事項
新聞與新聞性節目申訴案件作業流程
臺灣電視公司自律委員會
台北市八德路三段10號 總機：(02)2775-8888 客服專線：0800-056-666
臺灣電視事業股份有限公司 版權所有
©2015 Taiwan Television Enterprise, Ltd. All Rights Reserved.
本網站已依台灣網站內容分級規定處理

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。



「閱聽人意見處理程序」公告網頁

台視意見箱

意見箱 | 公佈欄

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。 對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行為等等， 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。