

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零二年一月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零二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

台視一百零二年一月資料統計表及圖表　7

五、一百零二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。

台視一百零二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。

◎一百零二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】

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一百零二年一月，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。

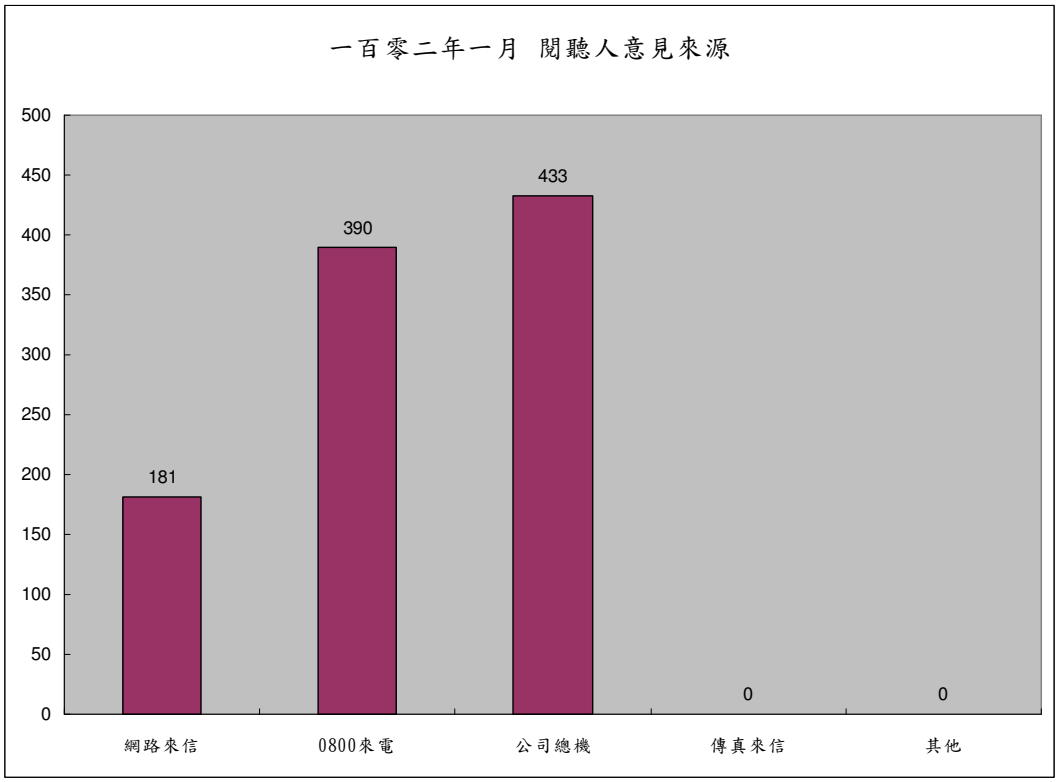
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零二年一月一日至一月三十一日

閱聽人意見總件數 1004 件。

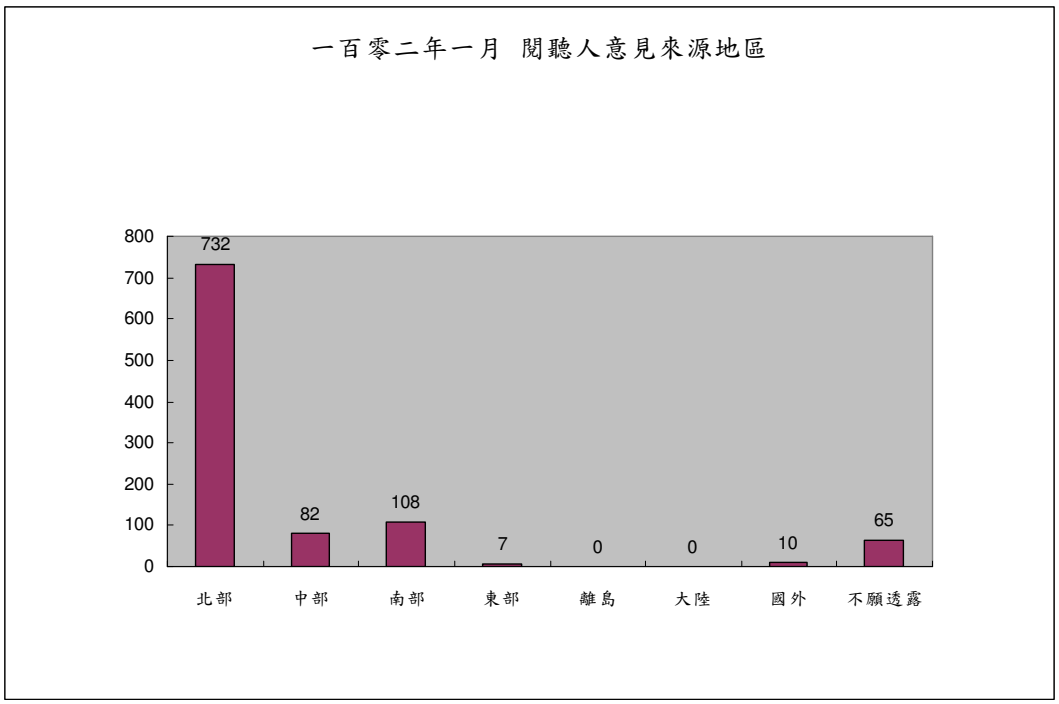
【閱聽人意見來源】

一月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	181	390	433	0	0



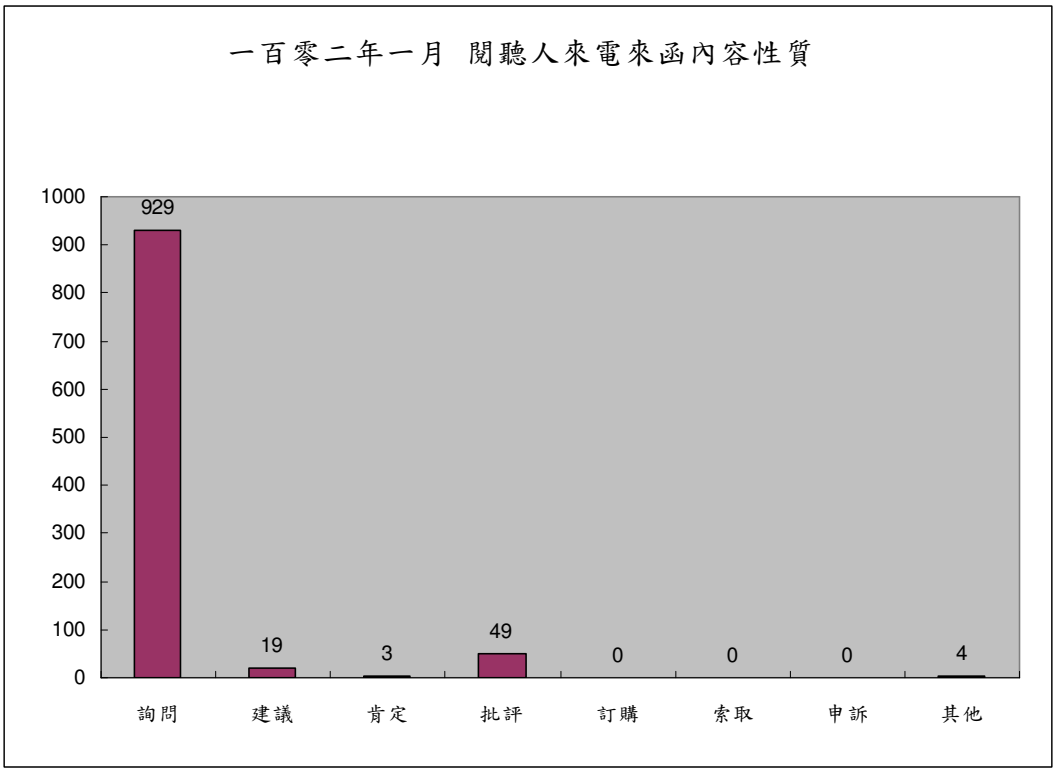
【閱聽人意見來源地區】

一月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	732	82	108	7	0	0	10	65



【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
	929	19	3	49	0	0	0	4



【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
	823	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	超級巨星 紅白藝能大賞	626	第六名	維也納新年音樂會	16
第二名	健康好簡單	54	第七名	非凡大探索	14
第三名	美食好簡單	34	第八名	我租了一個情人	12
第四名	晚間新聞	25	第九名	樂光寶盒	10
第五名	超級偶像 SUPER IDOL	18	第十名	樂光寶盒	7



五、台視公司一百零二年一月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

119632-1 主題 2013/1/6 中華電信 MOD 晚上沒有播放金大花的華麗冒險

內容 您好！2013/1/6 中華電信 MOD 晚上十點沒有播放金大花的華麗冒險播放了莫名其妙的卡通，可以協助尋問中華電信的系統！造成收視戶的困擾！根本看不到新戲劇上映！

回覆 您好：因版權問題，週日偶像劇「金大花的華麗冒險」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，再次感謝您的來電。

120121-1 主題 請回電告知主頻道《秦香連》主題曲名稱。

內容 請回電告知主頻道《秦香連》主題曲名稱。

回覆 您好，感謝您收看台視《秦香連》，本劇主題曲名稱為《遷徙雁》，再次感謝您的來電！

120285-1 主題 詢問 1/20 停播的《我租了一個情人》重播時間。

內容 詢問 1/20 停播的《我租了一個情人》重播時間。（告知 1/27 會重播 2 集。）

120388-1 主題 MOD 收視戶詢問為何看不到《金大花的華麗冒險》。

內容 MOD 收視戶詢問為何看不到《金大花的華麗冒險》。（告知 MOD 無播放版權。）

【綜藝】

119539-1 主題 廣告時間是否太長

內容 看個王子的約會，廣告時間長達八、九分鐘，合理嗎？

回覆 經查證,該節目並無超秒亦無任一段廣告達,八、九分鐘之情事。已回電郵給觀眾,感謝觀眾對本公司之支持,並委婉解釋廣告平均分布於各廣告口。

119880-1 主題 詢問《樂光寶盒》1/10 為何沒有播出。
內容 詢問《樂光寶盒》1/10 為何沒有播出。(告知播出為週一到週三。)

120180-1 主題 超偶 7
內容 我是超偶的忠實觀眾,但自上星期六我在中華電信的 MOD 的台視卻看不到超偶 7,不知 MOD 的台視觀眾是次等公民嗎?很失望
回覆 親愛的觀眾: 謝謝您的支持超偶 7 為台視外購節目並無 MOD 播出權利因此在 MOD 平台是無法收看到的請繼續支持台視各項精彩節目謝謝

【社教】
119485-1 主題 詢問 1/3《健康好簡單》來賓蕭敦仁聯絡方式。
內容 詢問 1/3《健康好簡單》來賓蕭敦仁聯絡方式。(告知電話 03-4333888。)

119507-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓林儒廷聯絡方式。
內容 詢問《健康好簡單》來賓林儒廷聯絡方式。(告知電話 02-23690211。)

120118-1 主題 詢問《健康好簡單》來賓王培寧服務地點。
內容 詢問《健康好簡單》來賓王培寧服務地點。(告知台北榮民總醫院 神經內科。)

【特別節目】
119432-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》購票或索票方式。

內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》購票或索票方式。(告知尚未啟動敬請留意台視頻道或網站訊息。)

119446-1 主題 詢問主頻道《2013 維也納新年音樂會》重播時間。
內容 詢問主頻道《2013 維也納新年音樂會》重播時間。(已說明會比照以往在農曆春節重播，可於 2 月再來電確認播出時間。)

119526-1 主題 請問一下~~
內容 請問一下~~今年的紅白有贈票活動了嗎??
回覆 2013 超級巨星紅白藝能大賞索票相關事宜，煩請上節目官網查詢，網址如下所示： www.ttv.com.tw/drama13/redwhite/index.asp

119534-1 主題 請問一下^^
內容 你好，請問可以索取 2013 紅白藝能大賞的門票嘛？？我可以向你索取四張嘛？
回覆 2013 超級巨星紅白藝能大賞索票相關事宜，煩請上節目官網查詢，網址如下所示： www.ttv.com.tw/drama13/redwhite/index.asp

119537-1 主題 2013 紅白藝能大賞
內容 請問這次紅白藝能大賞有贈票活動嗎？本貴台視公司有取票嗎？謝謝！
回覆 2013 超級巨星紅白藝能大賞索票相關事宜，煩請上節目官網查詢，網址如下所示： www.ttv.com.tw/drama13/redwhite/index.asp

119545-1 主題 你好~請問 2013 紅白藝能大賞的票市索取完了嗎?
內容 你好~請問 2013 紅白藝能大賞的票市索取完了嗎?
回覆 2013 超級巨星紅白藝能大賞索票相關事宜，煩請上節目官網查詢，網址如下所示： www.ttv.com.tw/drama13/redwhite/index.asp

119595-1 主題 詢問主頻道《2013 維也納新年音樂會》重播時間。
內容 詢問主頻道《2013 維也納新年音樂會》重播時間。(已說明會比照以往在農曆春節重播，可於 2 月再來電確認播出時間。)

119618-1 主題 請問: 是否可以取得"2013 紅白藝能大賞"的團票?
內容 您好: 請問要如何申請"2013 紅白藝能大賞"的團票? 孩子的 fans 團聽說今年邀請到韓國偶像女團 f(x)參加台視今年的跨年節目錄影, 希望能夠參加!為使孩子們能專心考試,答應幫助她們詢問好與安排好參加方式. 若能惠予幫助與指示,不勝感激!
回覆 台視並未有任何發送團票的計畫，煩請直接跟唱片公司洽詢索取。

119625-1 主題 紅白藝能大賞
內容 請問可販售對號的票嗎 或者是將來有沒有這個計劃?希望能坐到較前面的位子 謝謝回答!
回覆 2013 超級巨星紅白藝能大賞的門票並未對外販售。

119650-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》來賓名單。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》錄影來賓名單。(說明節目並無公佈嘉賓內容的服務。)

119658-1 主題 關於紅白入場
內容 請問一下紅白藝能搖滾區 可以用後援會的名義申請進場資格嗎 如果可以 需要附上什麼資料嗎
回覆 台視並未有任何發送團票的計畫。

119669-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》現場索票開放時間。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》現場索票開放時間。(告知

1/14 上午 09：00 起 24 小時開放索完為止。）

119695-1 主題 2013 紅白除夕節目錄影-團體票申請(EXO-K)
內容 2013 超級巨星紅白藝能大賞的工作人員您們好! 我們是 EXO 在台灣的粉絲後援會，由官方網站得知此次台視及貴節目組邀請 EXO-K 來參加錄影，懇請貴節目能有這個機會讓我們到現場為 EXO 支持及應援。我們的網站主要是在微博上活動，粉絲數現在已有 1,584 人數，會在各成員生日時做上手繪卡通及贈禮活動，也會不時的更新 EXO 在各地活動的照片資源，得知 EXO 來台灣第一次上電視節目做活動，故致信於台視及貴節目組，望請提供我們活動的票卷，如果需要我們的協助及幫忙，我們很是樂意幫忙，謝謝您挪出寶貴的時間了解我們的需求，再次感謝台視及貴節目組邀請 EXO 來台灣表演。
回覆 台視並未有任何發送團票的計畫，煩請直接跟唱片公司洽詢索取。

119711-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》好座位是否開放購買。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》比較好的座位是否開放購買。(說明本節目為免費贈票入場觀看，贈票方式都已公佈在台視官網。)

119718-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》來賓名單。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》錄影來賓名單。(說明節目並無公佈嘉賓內容的服務。)

119862-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》現場索票開放時間。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》現場索票開放時間。(告知 1/14 上午 09：00 起 24 小時開放索完為止。)

119889-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》現場索票開放時間。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》現場索票開放時間。(告知 1/14 上午 09：00 起 300 人名額索完為止。)

119892-1 主題 紅白索票地址更改
內容 我想請問一下紅白索票的地址若是想更改要怎麼辦呢 (因為怕寄過來時已經回家了收不到)
回覆 很抱歉，我們不方便更動回郵信封上的任何資料。

119970-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》小巨蛋進場門票。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》小巨蛋進場是否需要門票，費用多少。(告知此為贈票方式憑票進場。相關辦法都已公佈在台視官網。)

120025-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》索票。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》郵寄或現場索票是否還有。(告知已索取完畢。)

120294-1 主題 詢問抽中《2013 超級巨星紅白藝能大賞》「索票卡位」活動。
內容 詢問抽中《2013 超級巨星紅白藝能大賞》「索票卡位」活動贈票張數。(依官網告知 2 張。)

120344-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》韓團體名單。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》何時公佈韓國團體名單。(告知今日已報導 f (x)。)

120374-1 主題 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》後援會索票。
內容 詢問《2013 超級巨星紅白藝能大賞》粉絲後援會索票方式。(告知官方未提供後援會服務。)

120532-1 主題 詢問 2013 紅白播出是何種畫質？
內容 請問今年紅白在台視 HD 台是用 HD 高畫質播出 還是 SD 普通畫質出播 ？
回覆 已回覆觀眾，今年 『2013 超級巨星紅白藝能大賞』在台視 HD 台確定是用 HD 高畫質播出，節目將於 2013/02/09（除夕） 19：00-01：00 於台視主頻及台視 HD 台同步播出。

新聞專題節目類
【新聞類】
119512-1 主題 詢問 12/12《晚間新聞》報導『高雄有機鍋特搜莓果鍋 PK 豆漿鍋』店家。
內容 詢問 12/12《晚間新聞》報導『高雄有機鍋特搜莓果鍋 PK 豆漿鍋莓果漿 9 種食材熬煮』店家。(告知電話 07-5368887。)

119609-1 主題 詢問 1/5《晚間新聞》柯以柔海鮮餐廳電話。
內容 詢問 1/5《晚間新聞》柯以柔海鮮餐廳電話。(告知電話 02-25792928。)

120218-1 主題 詢問 1/17《晚間新聞》報導綠咖哩和牛鍋店家。
內容 詢問 1/17《晚間新聞》報導綠咖哩和牛鍋店家。詢問 1/18《午安您好》報導婦幼展詳細地址。(告知電話 02-25372058 及花博爭艷館。)

120324-1 主題 請問台視新聞
內容 請問台視新聞 2013/1/20 陳彥伊 報導 羊肉爐只賣 99 元在台中的哪裡 謝謝

回覆 羊肉爐是全海岸活蝦餐廳 台中市大墩七街351號 電話：04-23816070 另外孕婦吃的好運高鈣鍋是莊園太極主題養生餐廳 台中市北屯區東山路一段148號 0800678568

120422-1 主題 詢問1/24《午安您好》報導『龍眼木烤雞慢火細烤皮脆肉多汁』店家。
內容 詢問1/24《午安您好》報導『龍眼木烤雞慢火細烤皮脆肉多汁』店家。(告知電話049-2753595。)

數位綜合台
119473-1 主題 詢問綜合台1/2《非凡大探索》報導『熱炒、滷肉飯』店家。
內容 詢問綜合台1/2《非凡大探索》報導『熱炒、滷肉飯』店家。(告知電話02-25422266、02-27336924。)

119671-1 主題 詢問綜合台1/5《非凡大探索》報導『桃園28元港點』店家。
內容 詢問綜合台1/5《非凡大探索》報導『桃園28元港點』店家。(告知電話03-4992881。)

119679-1 主題 詢問綜合台1/8《非凡大探索》報導『宜蘭米粿』店家。
內容 詢問綜合台1/8《非凡大探索》報導『宜蘭米粿』店家。(告知電話03-9366238。)

119903-1 主題 詢問1/3綜合台《非凡大探索》香滷味家常菜店家。
內容 詢問1/3綜合台《非凡大探索》香滷味家常菜店家。(告知電話02-23818811。)

工程收視類

119542-1 主題 留言反映台視訊號過弱。(收視地區-花蓮)

內容 留言反映收看台視時一直出現訊號過弱的情形，畫面也常常定格。(收視地區-花蓮) 登錄 OA 工程部回覆。

回覆 回電得知家中有一台數位機上盒收訊正常，另一台收視戶 TTV(CTS)收訊不佳問題研判為自身纜線問題，請其更換即可改善收視品質。

119946-1 主題 數位電視，收訊目題

內容 您好，本人居住區域，有 貴電視台收訊不佳的問題。位置：台中市霧峰區坑口里仁德巷 12 弄無法正常收看節目。還請協助調整，謝謝。

回覆 一、回電得知其住家台中市霧峰區坑口里為山區凹陷處，數位電視接收天線雖有嘗試調整但一直無法同時收到每家節目，目前以民視與台視信號較差。二、為了解實際情形，透過電郵請其提供接收天線相片及先行確認纜線，必須與有線電視一樣 外面多一層鋁箔 中心銅線外是一層泡棉而非硬質塑膠。三、待回覆後再給予進一步協助。

120504-1 主題 TTVHD

內容 請問一下喔，我家的電視是 45 吋 SONY 液晶電視+南桃園數位機上盒請問要如何收看 TTVHD 頻道呢? 常常看到 HD 同步撥出，不過我不知道要如何操作觀看高畫質頻道。

回覆 一、請向南桃園有線系統台詢問台視高畫質數位台節目是否有在其數位頻道播送。二、另一個方法，即自己架設一組數位室外型接收天線即可收視，方向請朝楊梅店子湖或台北陽明山，但前提 45 吋 SONY 液晶電視必須有內建高畫質數位機上盒功能，否則需另選購數位電視機上盒。

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。