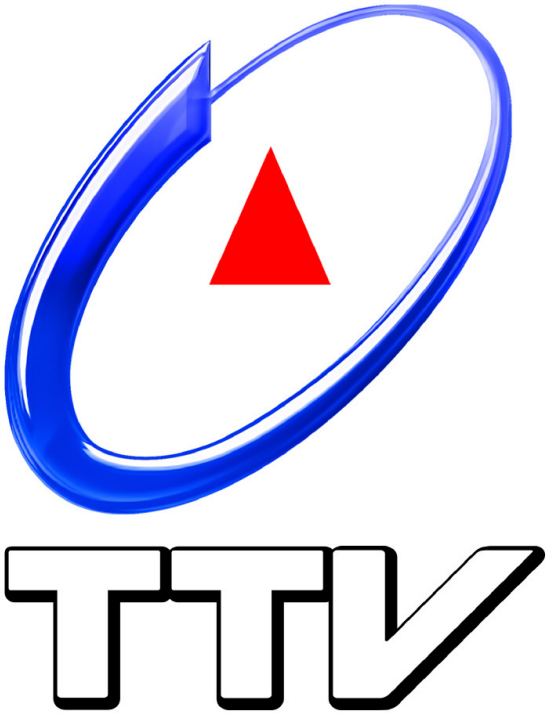


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零八年四月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零八年四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

　　台視一百零八年四月資料統計表及圖表　7

五、一百零八年四月閱聽人意見處理情形　10

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　17

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。

台視一百零八年四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。

◎一百零八年四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一百零八年四月，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: 一百零八年四月一日至四月三十日

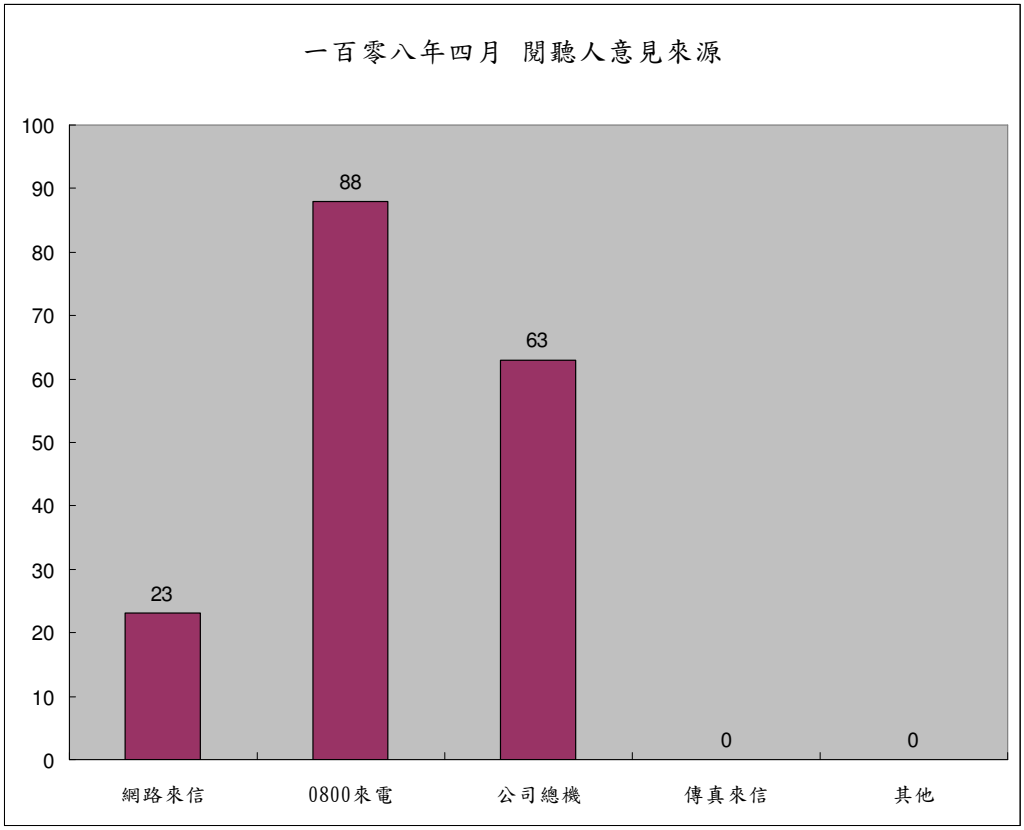
閱聽人意見總件數 174 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

四月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	149	12	9	4

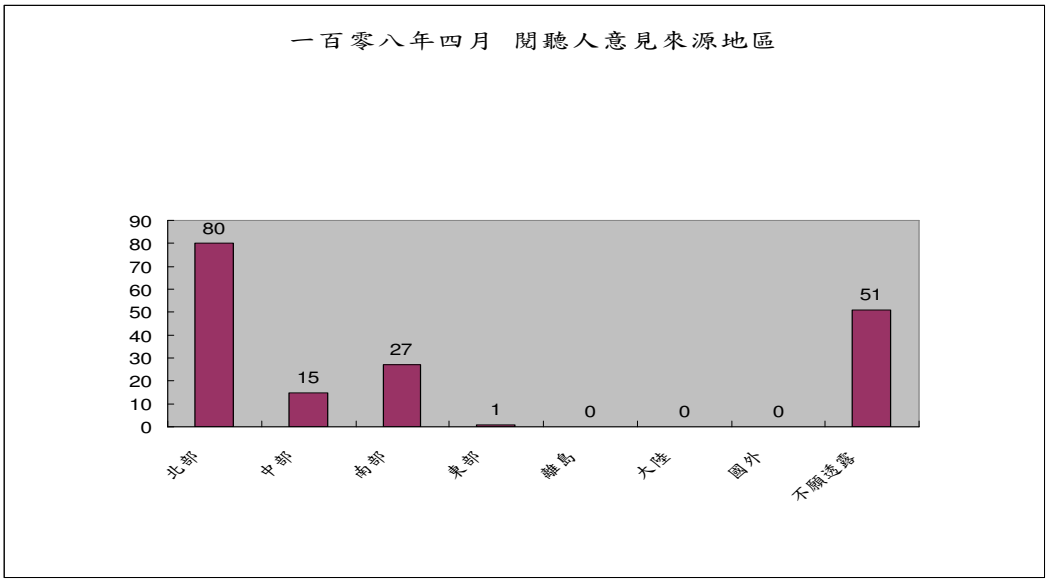
【閱聽人意見來源】

四月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	23	88	63	0	0



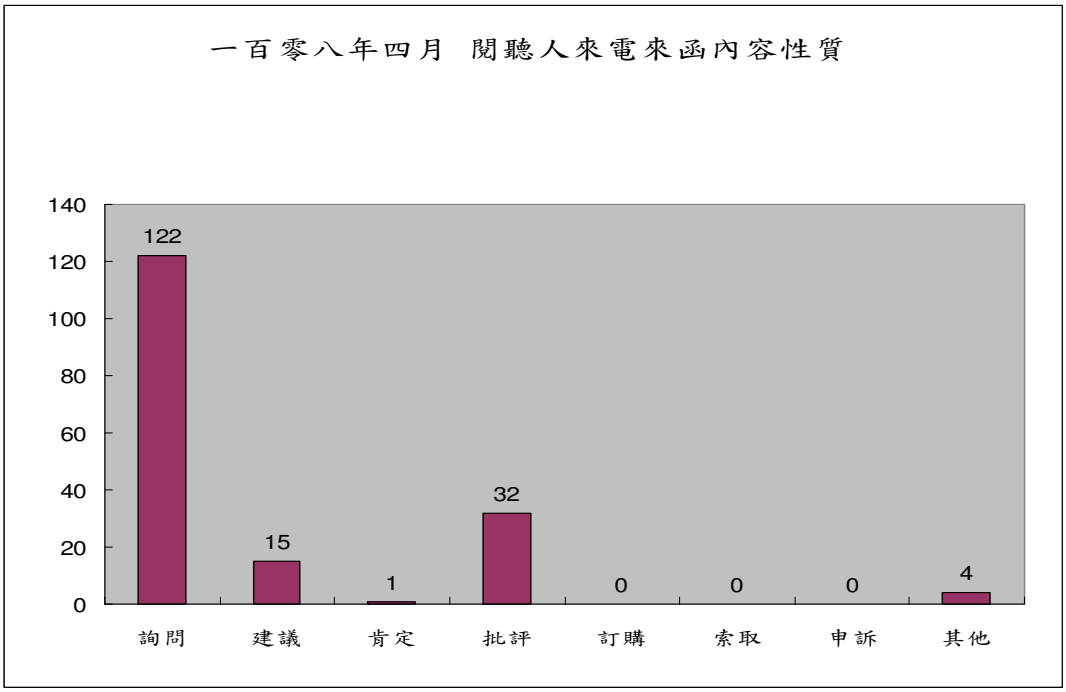
【閱聽人意見來源地區】

四月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	80	15	27	1	0	0	0	51



【來電來函內容性質】

四月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	122	15	1	32	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

四月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	151	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	尋找台灣感動力	26	第六名	大力女都奉順	4
第二名	美食好簡單	14		台視 17Q	4
第三名	消費情報讚	11		幸福一點通	4
第四名	延禧攻略	7		晚間新聞	4
第五名	航海王	5	第七名	晚間新聞	3





五、台視公司一百零八年四月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

192307-1 主題 批評《女兵日記女力報到》太拖戲。

內容 批評《女兵日記女力報到》太拖戲。表示這幾週完全沒什麼內容，短短對話卻能拖這麼長的時間在演，根本都在浪費觀眾時間。(閱聽人不願提供個資。此意見登錄參考。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/9 下午 12:30:00 地區 台北市

193424-1 主題 抱怨4/24《大力女都奉順》突然沒有播出。

內容 抱怨4/24《大力女都奉順》突然沒有播出。(告知因播出新戲《如果愛，重來》調整為週一、二播出。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/25 上午 09:13:00 地區 不願透露

【綜藝】

192244-1 主題 詢問《台視17Q》是否突然更改到星期天播出。

內容 詢問《台視17Q》是否突然更改到星期天播出。(告知一直都是週日20：00播出。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/4/1 上午 09:29:00 地區 台北市

【卡通】

193426-1 主題 影片

內容 請問貴公司有在賣海賊王舊版本的影片嗎

回覆 貴收視戶您好: 感謝您對台視動畫的支持與關注。由於台視僅取得節目之無線電視播出權利，故並無銷售影音商品或轉授權之權利。敬請繼續鎖定收看台視頻道精彩動畫!

張貼者 郭旻龍 張貼日期 2019/4/25 下午 02:45:00 地區 新北市

193449-1 主題 詢問週日18:30為何未播海賊王。
內容 詢問週日18:30為何未播海賊王?(告知上週該季已播畢，本週起播精華版。)
張貼者 汪先生 張貼日期 2019/4/28 下午 06:34:00 地區 不願透露

新聞專題節目類
【新聞類】
192248-1 主題 詢問4/1新聞報導『米漿肉圓』店家資訊。
內容 詢問4/1新聞報導『米漿肉圓』店家資訊。(告知電話07-7464673。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/1 下午 01:33:00 地區 台北市

192281-1 主題 詢問0900新聞中介紹的藥墩排骨與潤餅店資訊。
內容 詢問0900新聞中介紹的藥墩排骨與潤餅店資訊。(詢問新聞部後已告知。)
張貼者 洪小姐 張貼日期 2019/4/5 上午 09:20:00 地區 台北市

192354-1 主題 來電感謝新聞台直播韓國瑜波士頓僑社設宴。
內容 來電感謝新聞台直播韓國瑜波士頓僑社設宴，讓民眾能更深入了解。(感謝支持。)
張貼者 孫先生 張貼日期 2019/4/12 下午 12:11:00 地區 台東縣

192356-1 主題 詢問新聞報導『藥膳甜烏骨雞』店家資訊。
內容 詢問新聞報導『藥膳甜烏骨雞』店家資訊。(已提供店家電話0937-043 -477。)
張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/12 上午 11:49:00 地區 台北市

192361-1 主題 哥倫比亞第二大城Medillin譯名
內容 您好，昨天下午收看台視新聞台的一則單元，在講哥倫比亞大毒

梟 Escobar。其中數度提到哥倫比亞的第二大城 Medillin。因為西文裡面兩個 L 發的是英文"Y"的音，所以 Medillin 翻譯成「麥德林」是有點英文本位。報導當中使用的外電也唸了很多次 Medillin，可是記者在報導還是講了「麥德林」。用「美德因」、「美德殷」應該會是比較正確也比較貼近原文的中文譯法。

回覆 非常感謝您收看台視新聞.哥倫比亞第二大城 Medillin 的中文譯名在維基百科上是麥德林,此譯名在各大中文媒體已被多方使用,因此我們選擇大眾熟悉的譯名使用.譬如義大利大城 Firenze，貼近義大利文應該是翡冷翠,但一般大眾還是使用佛羅倫斯這個譯名.我們非常感謝您寶貴的意見,今後也會再多方考量譯名的使用.希望您持續收看台視新聞,也持續給我們各種意見和指教.

張貼者 Aa*** 張貼日期 2019/4/14 下午 06:20:00 地區 台北市

192397-1 主題 詢問 4/17 新聞報導『再生醫療拯救脊髓損傷病患 傷患奇蹟復原』網路是否可以再看到。

內容 詢問 4/17 新聞報導『再生醫療拯救脊髓損傷病患 傷患奇蹟復原』網路是否可以再看到。(說明因外電新聞有版權限制不會放上網路。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/19 上午 10:00:00 地區 高雄市

193417-1 主題 詢問新聞報導『艋舺飄香三代湯圓』店家資訊。

內容 詢問新聞報導『艋舺飄香三代湯圓』店家資訊。(已提供店家電話 02-2306-3765。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2019/4/23 下午 02:30:00 地區 台北市

【專題】

192259-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『高雄三代米糕』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『高雄三代米糕』店家資訊。(告知電話 07-5517443。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/4/2 下午 02:59:00 地區 高雄市

192266-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『搶救老屋 重新修補時代記憶』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》2018/6/24 報導『搶救老屋 重新修補時代記憶』店家資訊。(告知電話 05-2750369。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/4/3 上午 10:05:00 地區 新北市

192312-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻同心 熬出美味烏骨雞湯』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『夫妻同心 熬出美味烏骨雞湯』店家資訊。(告知電話 0937-043477。)
張貼者 林先生 張貼日期 2019/4/10 下午 03:01:00 地區 台南市

192350-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『胡椒餅、拉麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『胡椒餅、拉麵』店家資訊。(已提供店家電話 0952-786-855、03-396-0183。)
張貼者 先生 張貼日期 2019/4/11 下午 02:43:00 地區 台北市

資訊處
192239-1 主題 反映手機無法收看 youtube 的台視新聞台 HD 24 小時線上直播。
內容 反映手機無法收看 youtube 的台視新聞台 HD 24 小時線上直播，表示從台視首頁看正常，但用 youtube 不能看，出現黑畫面上有 TTV 的字樣飄來飄去。(客服測試「台視新聞台 HD 24 小時線上直播」出現在『台視新聞 TTV NEWS』、『TTV Live 台視娛樂』2 個台視的帳號裡面。『台視新聞 TTV NEWS』播放正常。但『TTV Live 台視娛樂』播放不正常，就如來電人表示(出現黑畫面上有 TTV 的字樣飄來飄去)。)

回覆 此為4/1愚人節特效,只用於TTV Live台視娛樂頻道的新聞台使用.4/2 即恢復正常播放.
張貼者 先生 張貼日期 2019/4/1 上午 10:12:00 地區 不願透露

工程收視類
192290-1 主題 反映自家電視只能看到台視財經台、綜合台。
內容 反映自家電視只能看到台視財經台、台視綜合台，其它頻道看不到。
回覆 回電得知家住士林附近，住家三樓透天但在一樓接收數位電視，使用鞭型簡易天線致使接收信號常不穩，由於無法在屋頂架設接線，所以建議採購具有強波器之室內接收天線取代原天線，即可改善數位接收品質。
張貼者 劉小姐 張貼日期 2019/4/6 下午 04:40:00 地區 台北市

192299-1 主題 反映數位電視近日都無法收視。(士林)
內容 反映數位電視近日都無法收視。(士林) 登錄OA請工程部回電。
回覆 回電得知家住士林附近，住家三樓透天但在一樓接收數位電視，使用鞭型簡易天線致使接收信號常不穩，由於無法在屋頂架設接線，所以建議採購具有強波器之室內接收天線取代原天線，即可改善數位接收品質。
張貼者 劉小姐 張貼日期 2019/4/8 下午 04:06:00 地區 台北市

192351-1 主題 數位電視無線台收視異常
內容 在4/9晚上就完全無法收看與掃描到台視頻道是否為基地台問題呢!? 本區域收視似乎是使用 北中區 店子湖發射站有打電話給NCC，得到的答案是說直接向本電視台反應，希望台視可以迅速處理收視問題 謝謝!!
回覆 一.確認店子湖發射站正常發射. 二.4/12回電得知中壢住家為3樓透天厝,頂樓架設數位天線在一樓收看電視,先請其將電視機電源插

頭拔掉再插入後,重新開機及掃描頻道看是否可以正常收視,必要時先檢查纜線接頭及更換老舊接收天線,若有疑問再來電反應.
張貼者 蔡** 張貼日期 2019/4/11 下午 07:56:00 地區 桃園市

192391-1 主題 收視訊號不好
內容 家裡是無線收視戶，最近有收訊不清楚，以前是中視台，不知是訊號太弱。
回覆 一.南部台同仁去電得知家住高雄市湖內區，反映近期台視收訊不良，係透天厝、接收天線裝於2樓屋頂，電視機於1樓(外接機上盒機種)。二.建議請其自行檢查纜線及接頭，並調整接收天線方向位置，即可改善收視情況。三.若仍有問題已留站台電話供進一步諮詢。
張貼者 林** 張貼日期 2019/4/17 下午 10:02:00 地區 高雄市

193405-1 主題 來電反映無法收看電視（數位接收）。(虎尾)
內容 來電反映無法收看電視（數位接收）只能看到民視，其他均無法收看。
回覆 中部台同仁去電觀眾後告知重新頻道掃描後即可正常收視了.
張貼者 陳小姐 張貼日期 2019/4/21 下午 09:15:00 地區 雲林縣

193444-1 主題 收訊不佳
內容 您好：我家這裡(高雄市小港區)常常收不到貴台數位訊號，其餘電視台沒有這樣的問題，只有貴台常出現訊號不佳訊息。
回覆 回電得知李**家住高雄市小港區**路，該戶為2樓透天厝，魚骨天線置於屋頂，5C電纜直接拉至1樓夏普液晶電視內建機上盒，只台視收訊不良，天線安裝超過6年以上未檢查過，剛裝好時信號正常，已告知其須檢查接收天線及調整天線方向，即可改善收訊狀況，並留站台電話以供諮詢。
張貼者 李** 張貼日期 2019/4/29 上午 07:59:00 地區 高雄市

觀眾服務

192364-1 主題 詢問真心看台灣節目內容。

內容 詢問真心看台灣節目內容。(提供中天電話台客服電話。)

張貼者 不願透露 張貼日期 2019/4/14 下午 04:43:00 地區 不願透露

192385-1 主題 詢問要什麼樣的情況記者才會報導？

內容 詢問要什麼樣的情況記者才會報導，比如出車禍會報導嗎？表示不是自己出禍，但詢問如果是以前出車禍會報導嗎？(說明新聞會斟酌事件內容並不是什麼事件都能當做新聞來報導。有需要可留資料轉達新聞單位。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/4/16 下午 05:17:00 地區 不願透露

192384-1 主題 詢問記者路邊採訪方式。

內容 詢問記者路邊採訪時會不會不顧受訪人忙不忙就一直要問第二個、第三個問題？表示自己沒碰過只是隨機抽打電視台電話，希望記者都不會有這種行為。(感謝來電。)

張貼者 先生 張貼日期 2019/4/16 下午 03:27:00 地區 台北市

193406-1 主題 抱怨《鑑識英雄》突然沒有播出。

內容 抱怨《鑑識英雄》突然沒有播出。(告知台視未播過《鑑識英雄》。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/22 上午 10:01:00 地區 台中市

193460-1 主題 詢問財經台頻道位置。(佳聯有線)

內容 詢問財經台頻道位置。(佳聯有線)(告知 156 台。)

張貼者 小姐 張貼日期 2019/4/30 下午 01:55:00 地區 雲林縣

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
女力報到
女兵日記女力報到
每週一至週五晚間八點，臺灣電視台（台視主頻）
Coming Up
花蓮港風勢過大
吊車墜海工人逃海送生
新聞
財經
» 昔日古惑仔洗心革面 創業天天提供愛心餐
» 大型重機追撞客運 騎士一度命危搶救中
» 愛情摩天輪有譜 韓國瑜讀七賢橋舊校區
» "長春36號"紀錄片 看愛心媽媽學生的胃
» 文化大學火警 16人受困大典館2人送醫
TTV iSHOPPING
真享購
常春健康
加油美玲
天若有情
槍下的女人
《2019超級巨星紅白藝能大賞》有效平均收視3.12 勇奪全國隊時第一 小S、蕭志祥「學豬叫」全程收視高點 林益如 侯乃榕 劉宜函 團拜領開工紅包...
TTV情報
台視 航海王 迎新禮
送豪華限量
週邊商品
《生生世世》 米可白開工日有法寶 實習麻辣鮮蝦驚喜收紅包 加碼新年禮物大方送童星
台視新聞HD
天公生! 信眾湧宜蘭草湖玉尊宮"呷平安"
台中車禍 大型重機追撞台中客運 騎士慘重昏迷
《綜藝3國智》開工日收一元紅包 主持群臉歪氣氛凍 張立東咬金箔現尬 遭虧快去看牙醫...
《生生世世》米可白回娘家 實習庫爆鹿港老街 收女兒紅包兩樣情 嫣酷爸爸賺少...
常春
多元好風味，適合全家大小
樂視C
葉黃素
玉米黃素
訂購專線 0809-088-668
《美食好簡單》豆豉百花鮮
美食好簡單
有點黑膠屋燈
TTV iSHOPPING
《專題報導》
小心寒冷！感冒流感勿輕忽
常春月刊
舒緩症狀 "掌手.推門.拉拉手"三口訣
《常春養生密碼》五十開好發50歲左右中年人 女性居多
常春養生密碼
《綜藝3國智》納豆收空撲滿 要財庫掏空驚呆 屋田效果做過頭 引渡身下爆爆...
TTV情報
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
服務條款
臺灣電視台
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
開辦人服務報告及處理情形
新聞論探製播作業注意事項
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：0800-058-886
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。