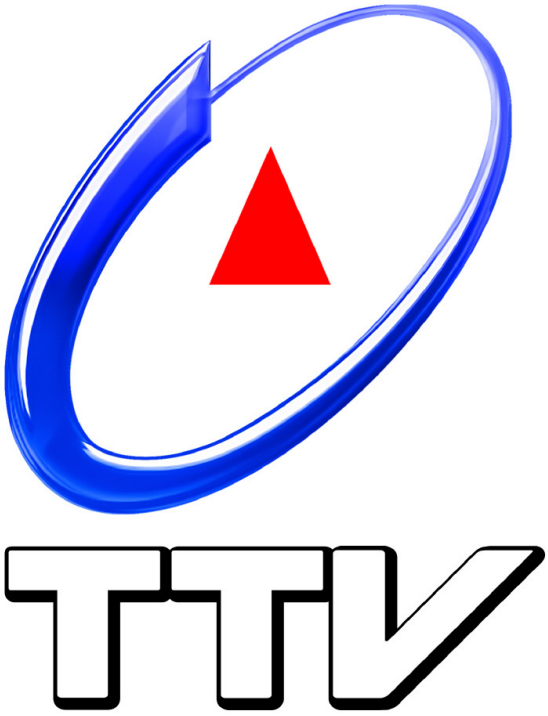


臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十年五月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十年五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

台視一百一十年五月資料統計表及圖表　7

五、一百一十年五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。

台視一百一十年五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。

◎一百一十年五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一百一十年五月，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: 一百一十年五月一日至五月三十一日

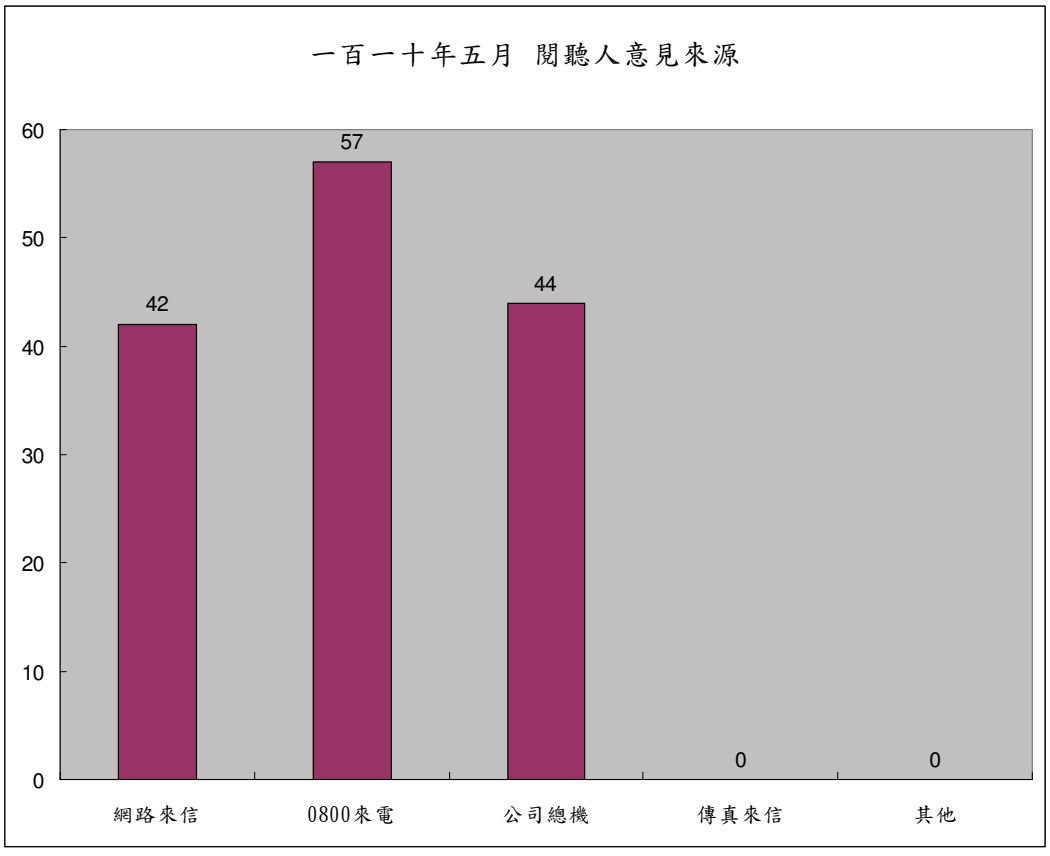
閱聽人意見總件數 143 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

五月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台
	96	28	9	10

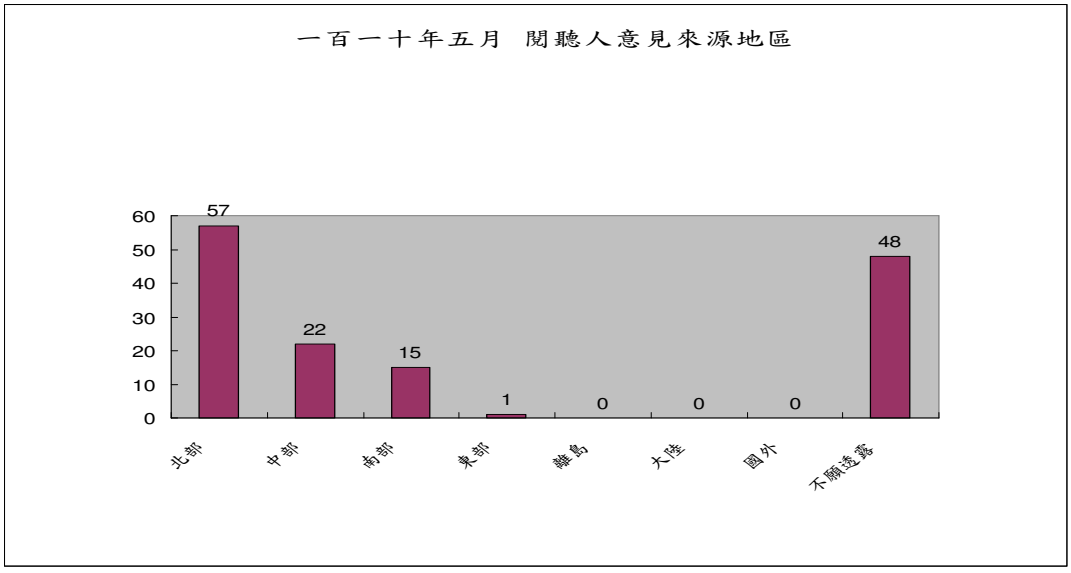
【閱聽人意見來源】

五月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	42	57	44	0	0



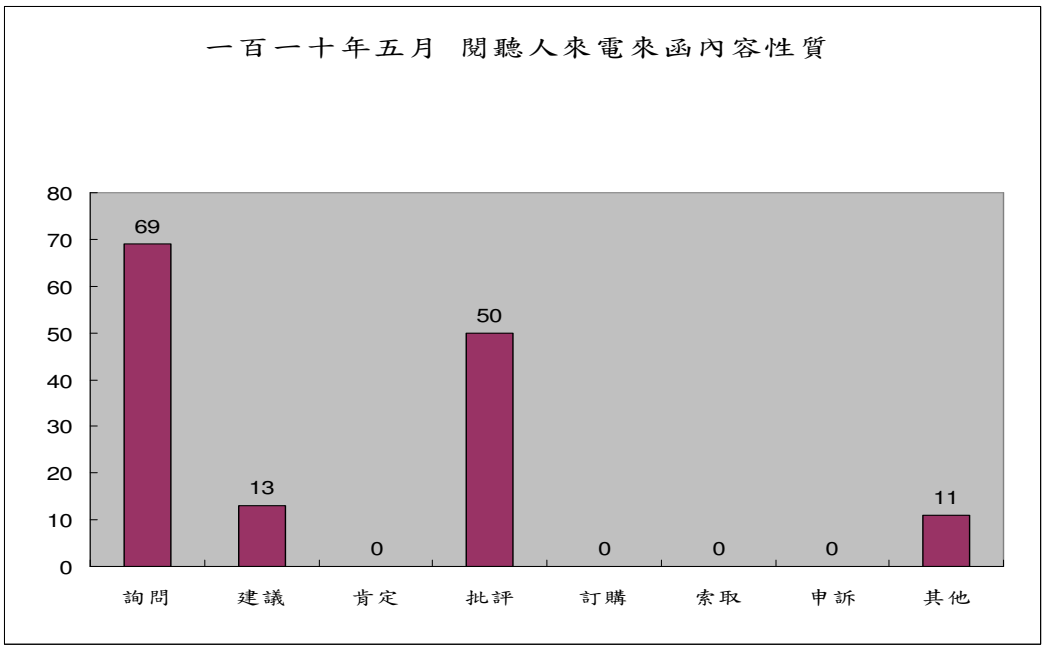
【閱聽人意見來源地區】

五月	北部	中部	南部	東區	離島	大陸	國外	不願透露
	57	22	15	1	0	0	0	48



【來電來函內容性質】

五月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	69	13	0	50	0	0	0	11



【閱聽人對意見處理的反應】

五月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	101	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	18		戀愛是科學	3
第二名	晚間新聞	8	第五名	小資女孩向前衝	2
第三名	楊麗花歌仔戲	7		天竺鼠車車	2
第四名	股市即時通	3		生活情報通	2
	益起看世界	3		股市週報	2



五、台視公司一百一十年五月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

216421-1 主題 詢問app《加油！美玲》找不到電視上5/6的161-162集。

內容 詢問台視app上的《加油！美玲》找不到電視上5/6播出的161-162集。(說明app上為原首播的112集版本。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/5/7 下午 04:18:00 地區 新北市

216785-1 主題 詢問《戀愛是科學》為什麼昨晚從第一集開始播。

內容 詢問《戀愛是科學》為什麼昨晚從第一集開始播。(告知配合防疫暫停拍攝，目前先播精選內容。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/5/31 上午 09:48:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

216467-1 主題 反映5/7晚間新聞播華航清零計畫新聞畫面中有黑影。

內容 反映5/7晚間新聞播華航清零計畫新聞畫面中有黑影飄過。(確認畫面後已告知是引擎黑煙。)

張貼者 王先生 張貼日期 2021/5/8 下午 01:20:00 地區 高雄市

216469-1 主題 反映網路新聞沒有氣象。

內容 反映網路上看新聞時，播到氣象時就沒有了（氣象部分）以前都有完整的氣象部分。

回覆 您好，近期我們在Youtbue嘗試做不同影音服務組合，5/12起Youtube台視晚間新聞除了可以看到軍凱氣象外，「軍凱氣象時間」也會獨立出來服務更多觀眾需求。謝謝您的來函，敬請繼續支持台視新

聞並給予指教。
張貼者 黃先生 張貼日期 2021/5/9 下午 03:48:00 地區 不願透露

216498-1 主題 台視新聞 youtube 內容
內容 您好：想請問一下 最近為什麼 youtube 直播回放怎麼都省略晚間氣象片段？是什麼原因？？敬請回覆，謝謝！
回覆 您好，近期我們在 Youtbue 嘗試做不同影音服務組合，5/11 起 Youtube 台視晚間新聞除了可以看到軍凱氣象外，「軍凱氣象時間」也會獨立出來服務更多觀眾需求。謝謝您的來函，敬請繼續支持台視新聞並給予指教。
張貼者 周先生 張貼日期 2021/5/11 上午 12:22:00 地區 不願透露

216559-1 主題 來電譴責台視新聞跑馬斷章取義。
內容 來電表示要譴責台視新聞斷章取義。表示指揮中心記者會有人問：傳彰化 2 人確診。莊仁祥回答：若有明天公布。但台視新聞卻跑馬「莊：明才要公布」，完全斷章取義忽略若這個字的意思。台視不可以違法在指揮中心沒有證實的情況下，就這樣打「彰 2 人總統府員工匡列？莊：明才要公布」這樣會害到彰化的觀光產業。如果在看到台視新聞這樣的跑馬內容就要提告。
回覆 您好,根據指揮中心發言人莊人祥的說法如下:彰化就是應該是屬於我們明天要公布的個案
張貼者 黃先生 張貼日期 2021/5/14 下午 03:44:00 地區 彰化縣

216674-1 主題 主播專業
內容 5/17 晚間七點新聞，主播可能自己很激動，一開始就高八度的報導確診人數，並說這個數字讓人看起來“非常非常”的擔心，說實在話，我本來不擔心，被主播的情緒及用詞弄的開始緊張，主播的專業應該是如實報導，不該是撩起情緒吧！這樣跟那些有線電視和自媒體為收視率的主播有何不同？其實這位林主播每次報新聞都有習慣提高

聲量和加重語氣，一點都不穩重，若不是家裡長輩習慣看台視，不然這樣的主播播報方式真不想看
回覆 謝謝觀眾的提醒，已經將您寶貴的意見提醒所有主播。
張貼者 劉小姐 張貼日期 2021/5/17 下午 07:27:00 地區 台北市

216695-1 主題 是佩戴不是配戴
內容 請把字寫對 跑馬燈也請打對字我會寫給各大新聞台是佩戴不是配戴新聞也有教育民眾的意義!!!小孩也在看
回覆 謝謝您的意見，已提醒記者編輯注意!
張貼者 陳小姐 張貼日期 2021/5/18 下午 02:05:00 地區 台北市

216708-1 主題 詢問疫情記者會的手語老師為什麼不用戴口罩。
內容 詢問疫情記者會的手語老師為什麼不用戴口罩。(告知因為表情也屬於手語的部分，聽障者需要藉此完整了解資訊。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/5/21 下午 02:38:00 地區 不願透露

216723-1 主題 報導不實新聞
內容 貴公司所報導的 武漢肺炎病毒是由(狗傳人)請問貴公司 台視有查證真正化驗過嗎？有傳染案例嗎？ 貴公司的新聞報導已經相當嚴重傷害在台灣這塊土地上的任何一隻動物 完全的不實報導 不實報導 不實報導
回覆 謝謝您的指正,標題造成誤解已先下架處理,同時將對編輯同仁再進行教育訓練
張貼者 胡欣怡 張貼日期 2021/5/24 上午 02:31:00 地區 高雄市

216777-1 主題 請讓主播們戴口罩，善用大眾傳播影響力
內容 您好： 疫情嚴峻，在此狀況下，可以請主播們發揮影響力，戴上口罩播報新聞嗎，踏出家門就要戴口罩的現在，主播們也請戴上，幫在外辛苦執勤抓不戴口罩的人民保母及在內奉獻自我的醫護一點

忙，利用大眾傳播媒介，告訴全國人民，請戴好口罩，保護自己等於保護他人，謝謝。

回覆 目前的播報原則，由於在棚內播報只有一位主播，因此沒有戴口罩。但如果棚內有第二位主播或者有訪談，我們的主播就會戴上口罩。謝謝您，我們會繼續善盡媒體之責，呼籲大家保護自己保護他人。

張貼者 賴小姐 張貼日期 2021/5/29 上午 12:02:00 地區 基隆市

【專題】

216275-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『老字號川菜』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『老字號川菜』店家資訊。(告知電話 02-27070209。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2021/5/3 上午 08:30:00 地區 台北市

216307-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『貓空土雞城』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『貓空土雞城』店家資訊。(告知電話 02-29398865。)

張貼者 洪先生 張貼日期 2021/5/4 下午 05:11:00 地區 台北市

216475-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹芋圓』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『彩虹芋圓』店家資訊。(告知電話 03-3570751。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/5/10 下午 03:37:00 地區 桃園市

216541-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『餅鋪的百年之路』店家資訊。

內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『餅鋪的百年之路』店家資訊。(告知電話 02-25580989。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/5/13 下午 03:45:00 地區 台北市

216670-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工現做赤肉羹』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『手工現做赤肉羹』店家資訊。(告知電話 0989965757。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2021/5/17 上午 10:25:00 地區 台北市

216690-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『芋泥磚』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『芋泥磚』店家資訊。(告知電話 02-86881688。)
張貼者 王小姐 張貼日期 2021/5/18 上午 10:41:00 地區 台北市

216769-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『芒果乾』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『芒果乾』店家資訊。(告知電話 0911-108-112。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/5/28 上午 09:48:00 地區 不願透露

財經台
216303-1 主題 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：財經台 4/30 未播出股市即時通。
內容 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：客反應 521 台視財經台，每天早上 08:45 固定播出股市即時通，為何 4/30 及 5/1 無播放，已婉釋這兩天節目表無播出，但客認為之前一~五皆有播出，為何這兩天沒有，堅持要求反應給頻道商，同意頻道商回電，煩請協助處理，謝謝。(登錄 OA 請新聞部回電。)
回覆 已回電蘇小姐說明當天股市休市。
張貼者 蘇小姐 張貼日期 2021/5/4 上午 08:30:00 地區 屏東縣

216341-1 主題 請回電告知5/5《股市即時通》謝分析師說的「月水」是什麼？
內容 請回電告知5/5《股市即時通》謝分析師說的「月水」是什麼？表示12：20左右一位謝分析師分析時一直提到發音「月水」2個字，表示聽不懂「月水」2個字是什麼意思。
回覆 「月水」就是這位分析師在講「一個所謂」，也就是他轉接句子的轉換詞，因為是分析師個人說話的習慣.已經向他反映，謝謝您的寶貴意見!
張貼者 江先生 張貼日期 2021/5/5 下午 12:22:00 地區 不願透露

216725-1 主題 請回電說明5/23財經台07:30《股市週報》為何重播。
內容 留言要求回電說明5/23財經台07：30《股市週報》為何是重播上周的。
回覆 因疫情關係，全國3級警戒，製作單位取消來賓錄影，改播精華版。
張貼者 范小姐 張貼日期 2021/5/23 上午 08:30:00 地區 不願透露

綜合台
216741-1 主題 反映綜合台09：00《楊麗花歌仔戲》沒有播出。
內容 反映綜合台09：00《楊麗花歌仔戲》沒有播出。(告知暫時改播《疫起線上看》。)
張貼者 小姐 張貼日期 2021/5/25 上午 09:31:00 地區 新北市

216764-1 主題 詢問5/27綜合台16：00《楊麗花歌仔戲－孫臏下山》跟5/26內容一樣。
內容 詢問5/27綜合台16：00的《楊麗花歌仔戲－孫臏下山》為什麼跟5/26的17：00播出內容一樣。(告知因為是重播。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/5/27 下午 04:23:00 地區 新北市

工程收視類

216539-1 主題 反映無線數位突然無法收看都沒訊號。(北區)

內容 反映無線數位突然無法收看都沒訊號。(北區)(登錄 OA 請工程部回電。)

回覆 一、回電得知家住新竹市水田街附近，為 2 樓透天厝，接收天線放在頂樓，住家主要在一樓，目前五家數位都無法收看。二、確認台站發射站信號皆正常，先請盧先生檢查接收天線接頭是否鏽蝕及鬆脫，必要時調整天線方位朝龍潭店子湖或新竹縣五峰鄉五指山，先利用二樓數位電視機確認是否可收視。三、必要時可加裝桿上強波器改善接收信號強度提升收看品質。

張貼者 盧小姐 張貼日期 2021/5/13 上午 08:54:00 地區 新竹縣市

觀眾服務

216499-1 主題 MOD 用戶來電訂閱台視財經台。

內容 MOD 用戶來電訂閱台視財經台。(告知洽中華電信。)

張貼者 先生 張貼日期 2021/5/11 下午 02:41:00 地區 彰化縣

216747-1 主題 詢問《疫起線上看》在台視哪個頻道播出。

內容 詢問《疫起線上看》在台視哪個頻道播出。(告知綜合台。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/5/25 下午 04:17:00 地區 台北市

216758-1 主題 來電找《美鳳有約》節目製作人。

內容 來電找《美鳳有約》節目製作人。(告知非台視節目請找民視。)

張貼者 小姐 張貼日期 2021/5/26 下午 05:18:00 地區 不願透露

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
台視 HD
加油美玲
1/11起 每週一至週五
晚間8點至10點
滿堤2集
加油！美玲
2021/1/11(一)起，每週一至週五晚間8點到10點，臺灣電視台《台視主頻》
台視新聞HD
滿滿的韭科農人眼睛一亮
新聞
財經
發射站
» 李遠酋挺萊豬扯"棋是毒" 楊志良:頭殼壞去
» 控選舉不公 川粉闖美國會大廈與警對峙
» 接種疫苗"進度慢" 紐約州.佛州擬開凱醫院
» 台商.德染疫者"首同防疫旅館" 證實同一病毒株
» 防疫旅館一房難求! 指揮中心釋集中檢疫所
TTV iSHOPPING
真享購
《台視新聞台》拍宣傳大玩穿越 主播劈子中秀古裝 與布袋戲跨界合作 辭靈八音才子加符...
TTV情報
幸福幸運 一次帶著走
購買中祥食品登錄發票
「紅白搖滾區門票」週週抽!!
《生生世世》收視2.62再創新高 眼後直播圈粉絲 演員士氣增 方文琳破3外流驚人影片...
MyMusic
150 張錄影門票大放送
同步播出陪你過除夕!
2021 TTV SUPERSTAR
《台視新聞台》各家新聞台都很優秀 脫北公平競爭機會...
生活熱點
「瘦」起看紅白對抗
單筆消費買生活系列任兩件發票抽獎
2020/12/18▶2021/01/14 登錄發票
《2021超級巨星紅白藍能大賞》陳華健、銅若英首次登場盛會 歌王老歌穿新衣 天后翻歌獻祝福
《生生世世》催淚劇情吸睛 收視新高2.41 林意佩、米可白輕聲唉 戲性凌駕氣喉訣竅...
【香氣伴隨】香伴A6空白筆記本-可可
TTV iSHOPPING
《營養食尚》
能量補充飲 喝了真的就有體力？
台視購活
各有優缺點! 胃食道逆流藥物治療新選擇
《常春養生密碼》心肌梗塞? 胃食道逆流也會胸悶.胸痛
常春養生密碼
《2021超級巨星紅白藍能大賞》ELLA體驗回鄉過年 玫瑩豐新年小陪伴情 限定天團「911E」首次合體「跳」紅白
台視網站相關服務訊息
關於台視
台視位置
影音文化資產
場影棚出租
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
拍攝查詢
電視學會
數位電視電波涵蓋率
公益廣告
新聞報馬仔
意見箱
公衛欄
網站地圖
電子報
RSS
TTV iSHOPPING 品味生活
真享購 TTVSHOPPING
TOUCH TTV
超級巨星紅白藍能大賞
台視家族頻道.頻位一覽表
開聽人服務報告及處理情形
新聞播報製播作業注意事項
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測定處理·

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。