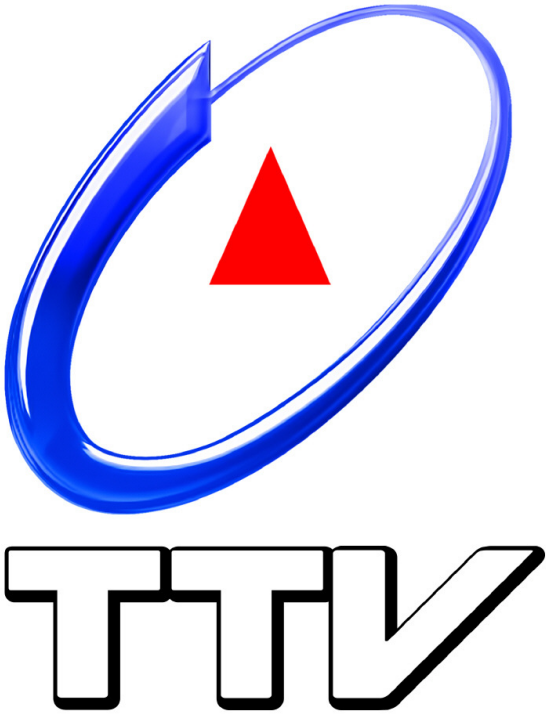



臺灣電視事業股份有限公司

民國一百一十一年十二月

# 閱聽人服務報告

# 目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百一十一年十二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

　　台視一百一十一年十二月資料統計表及圖表　7

五、一百一十一年十二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　16

## 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，並上台視 OA 網站登錄每通來電內容並分類。

（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。

台視一百一十一年十二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。

◎一百一十一年十二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)總機閱聽人來電。

(三)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

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，其它時間由行政處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，由公司各級主管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。

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一百一十一年十二月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總機閱聽人來電、總值日主管所接獲的閱聽人電話（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: 一百一十一年十二月一日至十二月三十一日

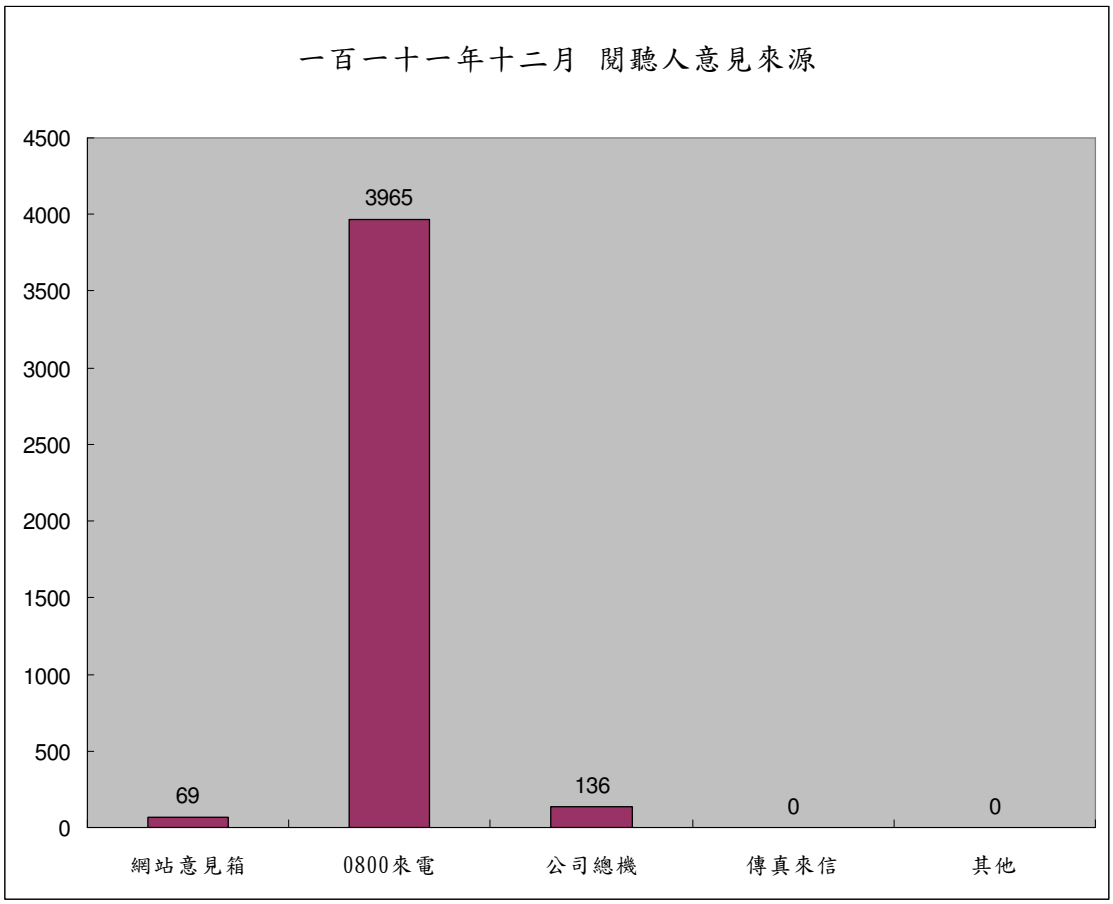
閱聽人意見總件數 4170 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 十二月 | 臺灣電視台 | 台視新聞台 | 台視財經台 | 台視綜合台 | 其他 |
| | 135 | 4 | 2 | 4 | 4025 |

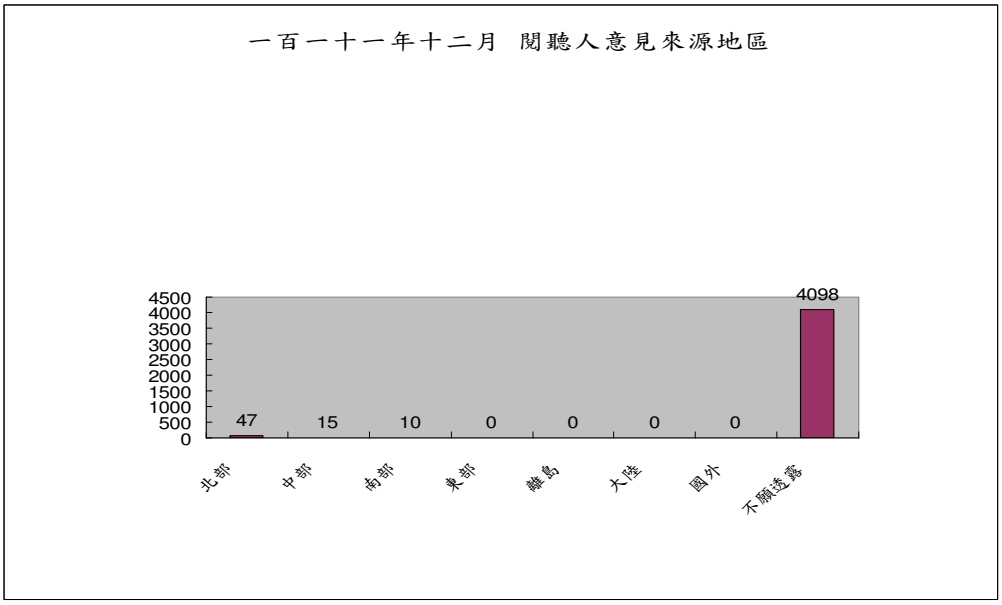
【閱聽人意見來源】

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 十二月 | 網站意見箱 | 0800來電 | 公司總機 | 傳真來信 | 其他 |
| | 69 | 3965 | 136 | 0 | 0 |



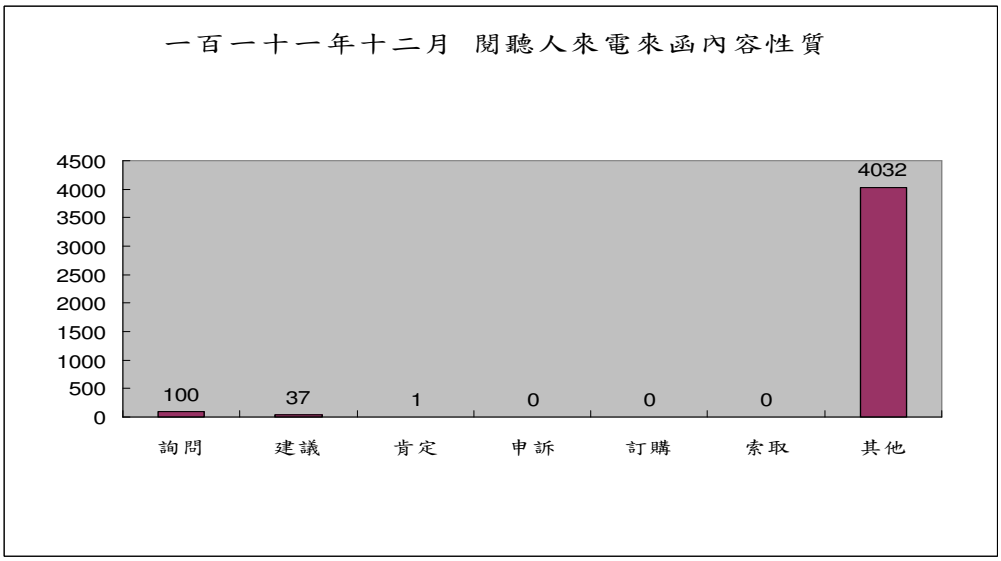
【閱聽人意見來源地區】

| 十二月 | 北部 | 中部 | 南部 | 東部 | 離島 | 大陸 | 國外 | 不願透露 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 47 | 15 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4098 |




【來電來函內容性質】

| 十二月 | 詢問 | 建議 | 肯定 | 申訴 | 訂購 | 索取 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 100 | 37 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4032 |



【閱聽人對意見處理的反應】

| 十二月 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 其他 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 109 | 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 | 22 | 第五名 | 360 行向前衝 | 5 |
| 第二名 | 美麗人生 | 12 | 第六名 | 加油喜事 | 3 |
| 第三名 | 台灣真善美 | 9 | | 全明運動會 | 3 |
| | 尋找台灣感動力 | 9 | 第七名 | 健康好簡單 | 2 |
| 第四名 | 消費情報讚 | 6 | | 晚間新聞 | 2 |



## 五、台視公司一百一十一年十二月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

233130-1 主題 詢問《加油喜事》12/14 是不是接檔《美麗人生》。

內容 詢問《加油喜事》12/14 八點播出是不是要接檔《美麗人生》。(告知 12/14 八點播出是在 TVBS。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/1 下午 03:15:00 地區 不願透露

233163-1 主題 請回電告知 12/1《美麗人生》德盛與琇瑩大樹下聊天場景。

內容 請回電告知 12/1《美麗人生》劇中德盛與琇瑩在一顆大樹下聊天場景地點。

回覆 已告知觀眾拍攝場景為信義區原四四南村附近街道。

張貼者 陳先生 張貼日期 2022/12/2 下午 02:07:00 地區 台北市

233483-1 主題 詢問《美麗人生壯志高飛》12/14 起晚間重播時間。

內容 詢問《美麗人生壯志高飛》12/14 起晚間重播時間。(告知 23：00。)

張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/14 下午 04:56:00 地區 不願透露

新聞專題節目類

【新聞類】

233262-1 主題 世足賽畫面

內容 每天世足賽沒有畫面只有現場觀眾的聲音是因?沒有買畫面，多天以來越看越生氣。台視新聞部不能自製一些漫畫、動畫來表達比賽的狀況嗎？台內沒有這樣的人材，學校內一定有很多年輕人可以做出來，也不會花貴台很多錢。台視新聞曾是台灣的第一新聞台，台內沒有人覺得世足賽新聞的處理方式很可笑嗎？！！！

回覆 您好,網路因版權，無法播出，但電視上都能看到本台製作的世足賽的比賽狀況和新聞,也請您持續鎖定台視新聞
張貼者 劉** 張貼日期 2022/12/6 下午 07:50:00 地區 台北市

233286-1 主題 批評台視報導高虹安新聞不公正。
內容 批評台視報導高虹安新聞不公正。表示已有小兔明顯貪汙，台視還報導別隨意渲染揣測偏頗高虹安。
回覆 謝謝您的建議,因為目前都還是檢方偵辦階段,尚無定論,本台只能就目前檢方偵辦的進度和高虹安辦公室的回應,做平衡報導
張貼者 葉小姐 張貼日期 2022/12/7 上午 08:49:00 地區 不願透露

233572-1 主題 為何新聞影音 線上收看播出在 YouTube 都不完整
內容 新聞部人員 請問 平日的早安 午安 晚間新聞和 2000 整點新聞在 YouTube 內更新速度很慢和無法完整內容播出 能否加強更新轉檔影音全部內容 能掌握即時新聞報導內容最新消息 請通知相關單位人員協助處理好了每次都要等好久和無法收看！堅督相關單位錄影的情況和循序漸進更新一下 謝謝
回覆 您好 感謝您的意見 因為整點直播的時長為一小時以上,轉檔時間確實需要較久的時間 且轉檔後進入播放清單也需處理時間 此部分由於端賴 Youtube 系統的處理速度 只要 yt 系統處理完畢,本公司會立即上線 非常感謝您的意見 您的寶貴意見 都將成為台視努力進步的動力!
張貼者 石** 張貼日期 2022/12/20 下午 02:18:00 地區 台北市

【專題】
233207-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『豆腐捲』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『豆腐捲』店家資訊。(告知電話 02-27096992。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/12/5 上午 09:55:00 地區 不願透露

233421-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『南京西路滷味』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『南京西路滷味』店家資訊。(告知電話 02-25555779。)
張貼者 洪先生 張貼日期 2022/12/12 下午 04:48:00 地區 台南市

233513-1 主題 詢問主頻道深夜《尋找台灣感動力》是否取消播出。
內容 詢問主頻道深夜《尋找台灣感動力》是否取消播出。(告知本周起為周三、四、六凌晨播出。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/12/16 下午 01:48:00 地區 不願透露

233702-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『車仔麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『車仔麵』店家資訊。(告知電話 03-4227729。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/27 下午 05:35:00 地區 不願透露

233740-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『包公府的私房麵』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『包公府的私房麵』店家資訊。(告知電話 02-25235623。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/30 下午 02:25:00 地區 不願透露

新聞台
233216-1 主題 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件:陳先生再次反映新聞台沒有樂透號碼。
內容 轉 MOD 營運商壹傳媒客訴案件：陳先生再次反映 503 台視新聞台沒有開獎樂透號碼問題,MOD 多位客服婉釋無效,要求頻道商去電回覆。
回覆 已電話告知和解釋，歡迎陳先生週間晚間時段鎖定台視新聞台，

都會有樂透號嗎訊息。
張貼者 陳先生 張貼日期 2022/12/5 下午 01:57:00 地區 不願透露

資訊處
233452-1 主題 台視 app 問題
內容 台視 App 超級無敵卡，完全跑不動，想玩紅白的遊戲根本玩不了，可以修復一下嗎？
回覆 為配合「2023 超級巨星紅白藝能大賞」相關活動，「台視 APP」近日陸續進行系統優化作業，期間或致畫面無法顯示及操作，造成不便敬請見諒。 敬請多加利用「台視 APP」參與紅白相關活動，並續予支持指正。
張貼者 W** 張貼日期 2022/12/13 下午 06:17:00 地區 新北市

233505-1 主題 手機 APP 無法使用
內容 用電腦註冊會員，結果 APP 一直說錯誤。 要寄驗證碼，也一直跳掉，當初註冊會員時也一樣，根本不能用，用了三四天還是不行，這 APP 如同虛設一樣
回覆 為配合「2023 超級巨星紅白藝能大賞」相關活動，「台視 APP」近日陸續進行系統優化作業，期間或致畫面無法顯示及操作，造成不便敬請見諒。敬請多加利用「台視 APP」參與紅白相關活動，並續予支持指正。
張貼者 王** 張貼日期 2022/12/15 下午 11:21:00 地區 桃園市

工程收視類
233554-1 主題 反映電視 12/15 起台視、中視無法收看。(板橋)
內容 反映無線電視 12/15 起台視、中視無法收看。使用社區共用天線。(板橋)
回覆 一、確認竹子山發射站信號發射正常。 二、回電姜先生，得知社區大樓用共同天線，已請姜先生請教鄰居或管理員，先確認是自家

電視機還是共同天線的問題。 三、因近日下雨共同天線接頭有可能因潮濕收訊不良。若還有信號收視問題，請他再次來電 2775-8888 ext 237 ，24 小時都有專人服務
張貼者 姜先生 張貼日期 2022/12/19 上午 11:11:00 地區 新北市

觀眾服務
233335-1 主題 新冠病毒公益廣告已經過時
內容 透過公益廣告，貴公司不斷提醒大眾注意，如何避免感染新冠肺炎。義?值得肯定！ 但是，疫情已經得到控制，公益廣告的內容早就不符時際的情況。 所以，現在看起來有些幼稚、可笑。 希望貴台能有效改善、或者完全停止！
回覆 行政院防疫宣導影片，是為加強嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫宣導，維護民眾健康及公眾利益，依嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心指示徵用無線電視事業於指定期間需配合播送特定訊息之業務。 故敝司需配合此政策之指定時段播放防疫宣導影片，有不週之處，尚祈鑒諒。 感謝您對於敝司頻道之支持，謝謝您的來信。
張貼者 陳** 張貼日期 2022/12/8 下午 02:55:00 地區 新北市

233556-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》抽票活動。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》抽票活動。(已告知留意官網公布資訊。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/12/19 上午 11:30:00 地區 不願透露

233570-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》門票取得方式。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》門票取得方式。(告知台視 app、紅白 FB、IG 都會有抽票活動。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/20 下午 01:39:00 地區 不願透露

233658-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》中祥食品抽票名

單公布時間。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》中祥食品抽票名單公布時間。(告知 17：00 公布。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/23 下午 12:02:00 地區 台北市

233670-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》索/售票管道。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》索/售票管道。(已說明紅白不對外售票。)
張貼者 鄭先生 張貼日期 2022/12/25 下午 01:40:00 地區 基隆市

233679-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》中獎領票時間。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》中獎領票時間為什麼中祥（13:00 至 16:00）跟 MyMoji（13:00 至 15:30）領票時間不一樣。詢問幾點開始不能進場？中間是否有休息時間？肚子餓怎麼辦？(說明依官網公告內容為準。基本上開錄就不能進場請依工作人員指示。小巨蛋禁止飲食。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/26 上午 10:25:00 地區 不願透露

233721-1 主題 詢問 2023 是否轉播《維也納新年音樂會》。
內容 詢問 2023 是否轉播《維也納新年音樂會》。(告知沒有。)
張貼者 小姐 張貼日期 2022/12/28 下午 02:09:00 地區 不願透露

233729-1 主題 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》門票取得方式。
內容 詢問《2023 超級巨星紅白藝能大賞》門票取得方式。(告知台視 app、紅白 FB、IG 都會有抽票活動。)
張貼者 先生 張貼日期 2022/12/29 下午 03:03:00 地區 不願透露

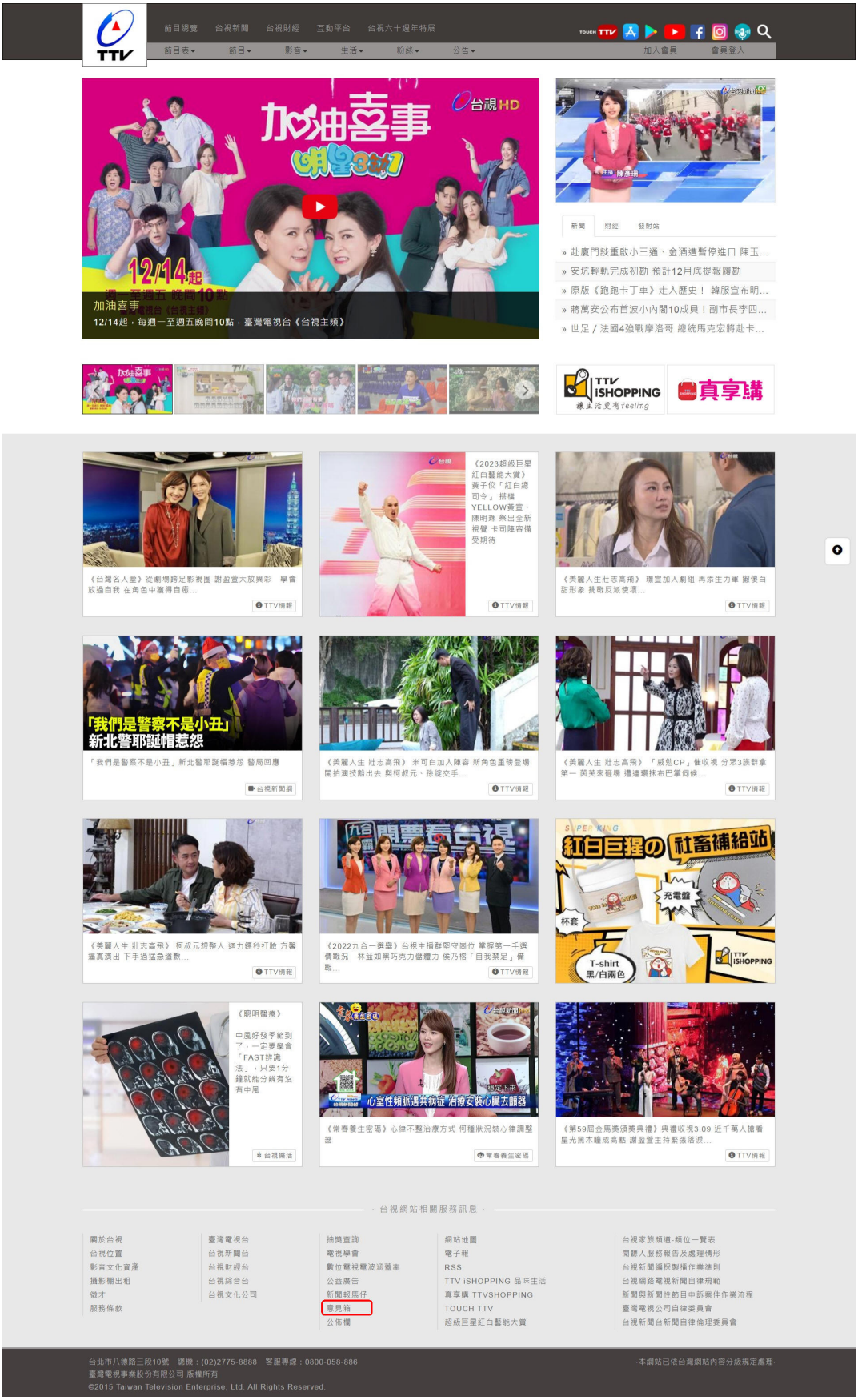
# 六、台視網站意見箱

## 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最下【台視網站相關服務訊息】欄位中

https://www.ttv.com.tw/


TTV
節目總覽
台視新聞
台視財經
互動平台
台視六十週年特展
節目表
節目
影音
生活
粉絲
公告
加入會員
會員登入
加油喜事
明星3缺1
台視HD
12/14起
加油喜事
12/14起，每週一至週五晚間10點，臺灣電視台《台視主頻》
新聞
財經
發射站
» 赴慶門談重啟小三通、金酒遭暫停進口 陳玉...
» 安坑輕軌完成初勘 預計12月底提報環勘
» 原版《跑跑卡丁車》走入歷史！ 韓服宣布明...
» 蔣萬安公布首波小內閣10成員！副市長李四...
» 世足／法國4強戰摩洛哥 總統馬克宏將赴卡...
TTV iSHOPPING
真享購
《台灣名人堂》從劇場跨足影視圈 謝盈萱大放異彩 學會放過自我 在角色中獲得自癒...
《2023超級巨星紅白藝能大賞》黃子佼「紅白總司令」搭檔YELLOW黃宣、陳明珠 祭出全新視覺 卡司陣容備受期待
《美麗人生 壯志高飛》 環宣加入劇組 再添生力軍 搬便自甜形象 挑戰反派使壞...
「我們是警察不是小丑」新北警耶誕帽惹怒
「我們是警察不是小丑」新北警耶誕帽惹怒 警局回應
《美麗人生 壯志高飛》 米可白加入陣容 新角色重磅登場 開拍演技飆出去 與柯叔元、孫綻交手...
《美麗人生 壯志高飛》「威勉CP」催收視 分眾3族群拿第一 茵美來雞場 遭遠環抹布巴掌伺候...
《美麗人生 壯志高飛》 柯叔元戀整人 遊力鋒秒打臉 方馨還真演出 下手過猛急道歉...
《2022九合一選舉》台視主播群堅守崗位 掌握第一手選情戰況 林益如黑巧克力儲體力 侯乃榕「自我禁足」備戰...
紅白巨獲の社畜補給站
充電盤
杯套
T-shirt
黑/白兩色
TTV iSHOPPING
《聰明醫療》中風好發季節到了，一定要學會「FAST辨識法」，只要1分鐘就能分辨有沒有中風
心室性頻脈過共病症 治療安裝心臟去顫器
《常春養生密碼》心律不整治療方式 何種狀況裝心律調整器
《第59屆金馬獎頒獎典禮》典禮收視3.09 近千萬人搶看星光黑木疆成高點 謝盈萱主持繁張落淚...
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
數位電視電波涵蓋率
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
TOUCH TTV
超級巨星紅白藝能大賞
台視家族頻道-頻位一覽表
閱聽人服務報告及處理情形
台視新聞攝採製播作業準則
台視網路電視新聞自律規範
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
台視新聞台新聞自律倫理委員會
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·

【台視意見箱】輸入

http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視意見箱【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【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

| | |
|---|---|
| 編　號 | 459 |
| 發表日 | 2022/5/1 |
| 主　題 | **閱聽人意見處理程序** |
| 內　容 | 感謝您對台視的支持，<br><br>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，<br>台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。<br><br>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，<br>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。<br><br>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，<br>請原諒我們人力有限，無法一一回覆。<br><br>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。<br>我們會竭盡所能回覆您的來函。<br><br>歡迎您收看台視頻道！<br><br>【閱聽人意見處理流程】<br>閱聽人網站留言或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。<br>（一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。<br>（二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。<br>（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。 |