

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零三年三月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零三年三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

　　台視一百零三年三月資料統計表及圖表　7

五、一百零三年三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　18

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。

台視一百零三年三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。

◎一百零三年三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 零三年三月，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。

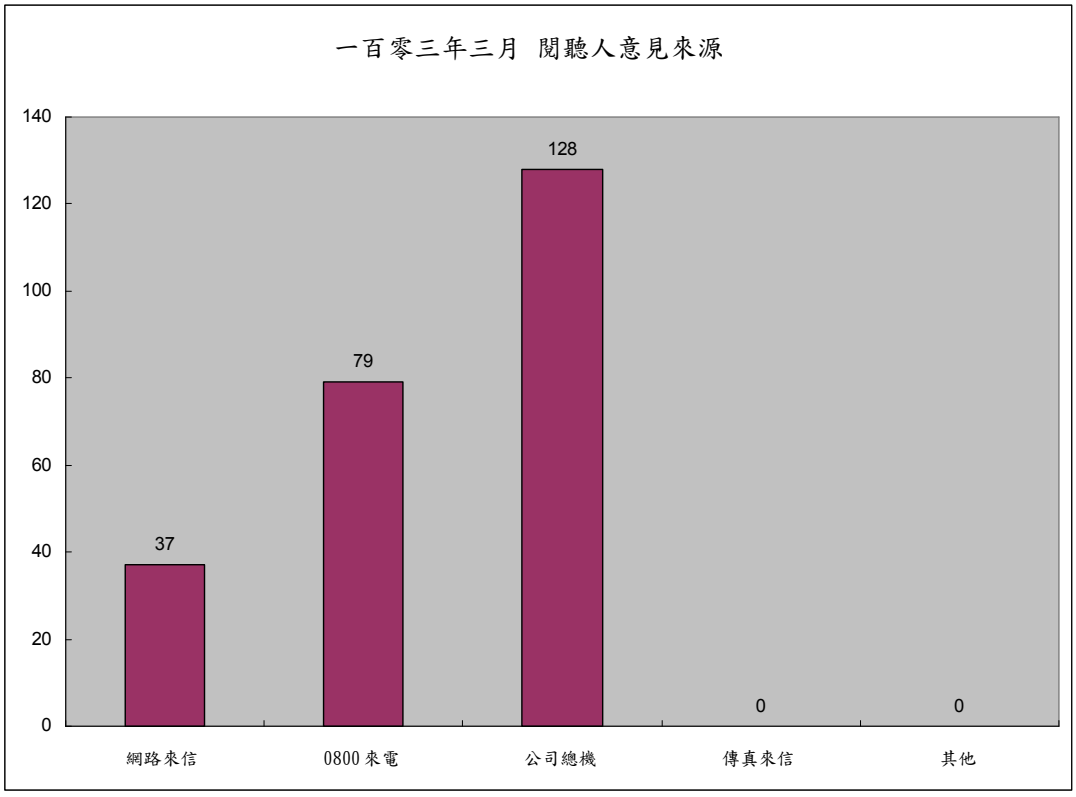
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析 ，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零三年三月一日至三月三十一日

閱聽人意見總件數 244 件。

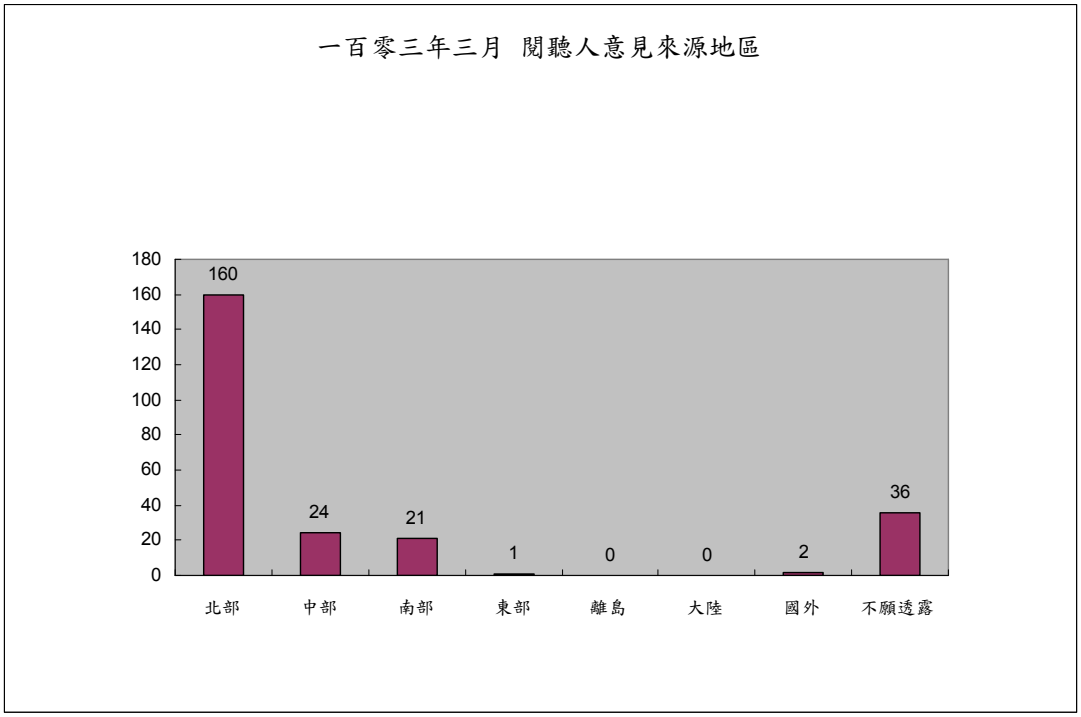
【閱聽人意見來源】

三月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	37	79	128	0	0



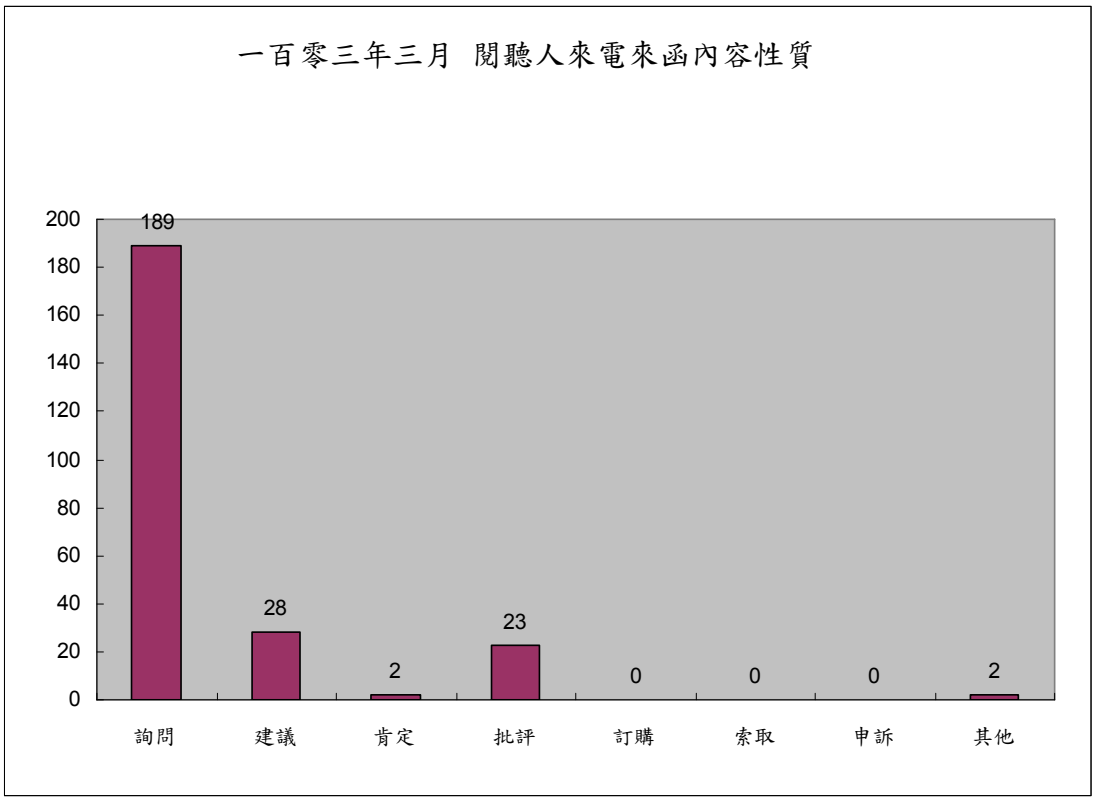
【閱聽人意見來源地區】

三月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	160	24	21	1	0	0	2	36



【來電來函內容性質】

三月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	189	28	2	23	0	0	0	2



【閱聽人對意見處理的反應】

三月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	207	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	第 86 屆奧斯卡	19	第六名	雨後驕陽	12
第二名	午安您好	18	第七名	王子的約會	9
第三名	神機妙算劉伯溫	18	第八名	Super Star 我要當歌手	7
第四名	美食好簡單	14	第九名	健康好簡單	6
第五名	晚間新聞	13	第十名	熱線追蹤	5



五、台視公司一百零三年三月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

126549-1 主題	詢問 3/3《神機妙算劉伯溫》播出時間。			
內容	詢問是否因為直播《第 86 屆奧斯卡金像獎》而影響 13：00《神機妙算劉伯溫》(說明 3/3《神機妙算劉伯溫》調整為 14:00-16:00 播出。)			
張貼者	先生	張貼日期 2014/3/3 上午 09:18:00	地區	新北市
126597-1 主題	請回電告知《愛的生存之道》劇中小盆栽購買資訊。			
內容	詢問《愛的生存之道》劇中小盆栽購買資訊。觀眾表示不確定是哪一集，希望負責單位協尋回覆。(登錄 OA 節目部回覆。)			
回覆	回電告知劇中小盆栽為易口舒盒子。			
張貼者	吳小姐	張貼日期 2014/3/5 上午 11:40:00	地區	台北市
126618-1 主題	詢問主頻道 13：00 為何沒有播出《神機妙算劉伯溫》。			
內容	詢問主頻道 13：00 為何沒有播出《神機妙算劉伯溫》(說明主頻道《神機妙算劉伯溫》只有播出週一到週四。)			
張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/7 下午 03:02:00	地區	不願透露
126691-1 主題	詢問《雨後驕陽》週六見面會活動地點。			
內容	詢問《雨後驕陽》週六見面會活動地點。(告知下午兩點在高雄彪琥台灣鞋故事館。)			
張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/14 下午 04:17:00	地區	宜蘭縣
126729-1 主題	詢問《雨後驕陽》播出日期。			
內容	詢問《雨後驕陽》播出日期。(告知 3/24 起週一至週四晚間 8 點播出。)			
張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/18 上午 11:28:00	地區	台北市
126824-1 主題	肯定《雨後驕陽》劇情演員。			
內容	表示《雨後驕陽》劇情好看，年輕演員演的都很好，一定要給			

		予鼓勵及肯定。
	回覆	感謝閱聽人對雨後驕陽的支持。
	張貼者	林小姐　張貼日期 2014/3/26 上午 10:15:00　地區 台中市
126825-1	主題	詢問《雨後驕陽》飾演將軍的梁修身詳細的人物說明。(需回電)
	內容	詢問《雨後驕陽》飾演將軍的梁修身詳細的人物說明。觀眾表示看官網太麻煩，希望能由節目部回答，因為還有很多的人物疑問想瞭解。(登錄 OA 節目部回覆。)
	回覆	已回電予楊先生，該位觀眾想了解梁修身所客串飾演之將軍一角，是否是歷史中的真實人物。已向觀眾解釋，將軍一角為虛構人物，並非真實人物。
	張貼者	楊先生　張貼日期 2014/3/26 上午 11:40:00　地區 台北市
126836-1	主題	詢問《活佛濟公第三部》片尾曲男女演唱者。
	內容	詢問《活佛濟公第三部》片尾曲男女演唱者。(告知演唱者為陳浩民、韓元元。)
	張貼者	陳先生　張貼日期 2014/3/27 上午 09:45:00　地區 台北市

【社教】

126638-1	主題	詢問 3/10《1100 美食好簡單》中的「老薑片雞肉糯米糕」要煮幾分鐘。
	內容	詢問 3/10《1100 美食好簡單》中的「老薑片雞肉糯米糕」要煮幾分鐘。(依照 OA 資訊告知蓋上鍋蓋開小火燜煮 6 分鐘，移至外鍋悶 10 分鐘。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/10 上午 11:31:00　地區 台中市
126651-1	主題	詢問《美食好簡單》索取食譜方式。
	內容	詢問《美食好簡單》索取食譜方式。(說明無提供索取，已出版書籍可洽台視文化。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/11 上午 11:13:00　地區 桃園縣
126683-1	主題	詢問《美食好簡單》節目內容。

	內容	詢問《美食好簡單》節目內容是否可以在網路上看到。(說明可到台視官網。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/13 下午 12:05:00	地區 新北市

【特別節目】

126553-1	主題	詢問《第 86 屆奧斯卡金像獎》台視網站收看方式。		
	內容	詢問直播的《第 86 屆奧斯卡金像獎》在台視網站收看方式。(說明僅提供電視播出。)		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/3/3 上午 09:53:00	地區 台北市
126591-1	主題	詢問《第 86 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》是否會再重播。		
	內容	詢問《第 86 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》是否會再重播。觀眾表示今天看報紙才知道有奧斯卡頒獎典禮沒有看到很可惜。(告知因版權限制已不會再重播。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/4 下午 04:01:00	地區 不願透露
126599-1	主題	肯定《第 86 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》翻譯字幕專業。		
	內容	肯定《第 86 屆奧斯卡金像獎頒獎典禮》翻譯字幕專業。觀眾表示看其它台都沒有字幕，台視翻譯真的很好。(感謝觀眾支持。)		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/3/5 下午 03:08:00	地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

126598-1	主題	詢問 3/5《早安您好》報導『站著吃打折!日式串燒引進立吞熱』店家資訊。		
	內容	詢問 3/5《早安您好》報導『站著吃打折!日式串燒引進立吞熱』店家資訊。(告知電話 02-27711595。)		
	張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/5 上午 11:02:00	地區 新北市
126608-1	主題	請回電告知 3/5 財經台『大理麵=功夫麵?融合台陸獨特風味』店家資訊。		

	內容	請回電告知 3/5 財經台報導『大理麵=功夫麵?融合台陸獨特風味』店家資訊。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄 OA 請新聞部回電。)
	回覆	告知電話 049-2659756。
	張貼者	林先生　張貼日期 2014/3/6 上午 11:42:00　地區 新竹縣市
126637-1	主題	詢問 3/9《晚間新聞》報導『自種有機食材 墨西哥捲餅吃健康』店家資訊。
	內容	詢問 3/9《晚間新聞》報導『自種有機食材 墨西哥捲餅吃健康』店家資訊。(告知電話 02-28828801。)
	張貼者	先生　張貼日期 2014/3/10 上午 11:28:00　地區 台北市
126640-1	主題	詢問 3/4《世界報導》報導『站著吃打折!日式串燒引進立吞熱』店家資訊。
	內容	詢問 3/4《世界報導》報導『站著吃打折!日式串燒引進立吞熱』店家資訊。(告知電話 02-27711595。)
	張貼者	先生　張貼日期 2014/3/10 下午 05:10:00　地區 台北市
126661-1	主題	詢問新聞報導蔡琴演唱會購票相關資訊。
	內容	詢問新聞報導蔡琴演唱會購票相關資訊。(經查詢告知為華娛售票。)
	張貼者	吳小姐　張貼日期 2014/3/12 上午 09:00:00　地區 不願透露
126671-1	主題	請回電告知 3/10《世界報導》『邊吃邊賞櫻!櫻花.櫻葉入菜粉浪漫』地點。
	內容	詢問 3/10《世界報導》『邊吃邊賞櫻!櫻花.櫻葉入菜粉浪漫』地點。觀眾希望在晚間 6 點後回電告知。
	回覆	告知電話 02-25017000。
	張貼者	江先生　張貼日期 2014/3/12 下午 06:00:00　地區 台北市
126672-1	主題	詢問 3/9《晚間新聞》『墨西哥捲餅吃健康 每日熱賣上百捲』店家。
	內容	詢問 3/9《晚間新聞》『墨西哥捲餅吃健康 每日熱賣上百捲』店家。(告知電話 02-28828801。)

	張貼者	小姐	張貼日期 2014/3/12 下午 05:33:00	地區 台北市
126681-1	主題	請回店告知 3/13《台視 10 點新聞》報導『巨無霸咖哩飯 富士山造型好吸睛』店家資訊。		
	內容	請回店告知 3/13《台視 10 點新聞》報導『巨無霸咖哩飯 富士山造型好吸睛』店家資訊。		
	回覆	告知電話 02-87727479。		
	張貼者	夏先生	張貼日期 2014/3/13 上午 10:52:00	地區 新北市
126705-1	主題	詢問 3/17《早安您好》報導『35 年老麵攤進化 白鯧米粉鮮香甜』店家。		
	內容	詢問 3/17《早安您好》報導『35 年老麵攤進化 白鯧米粉鮮香甜』店家。(告知電話 02-23014239。)		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/3/17 上午 09:06:00	地區 台北市
126741-1	主題	詢問 3/19《早安您好》報導『超值自助餐 下午茶啖海鮮.生魚片』店家。		
	內容	詢問 3/19《早安您好》報導『超值自助餐 下午茶啖海鮮.生魚片』店家。(告知電話 02-27201200。)		
	張貼者	先生	張貼日期 2014/3/19 上午 11:48:00	地區 台北市
126742-1	主題	詢問 3/18《世界報導》『中西美味全有 五星級自助餐 780 元』飯店。		
	內容	詢問 3/18《世界報導》『中西美味全有 五星級自助餐 780 元』飯店。(告知電話 2720-1200。)		
	張貼者	劉小姐	張貼日期 2014/3/19 上午 10:43:00	地區 台北市
126752-1	主題	請回電告知 3/19《午安您好》報導『氣!燒肉飯變貴』店家資訊。		
	內容	請回電告知 3/19《午安您好》報導『氣!燒肉飯變貴』店家資訊。(WinNEAR／採訪指示欄位無資訊。登錄 OA 煩請新聞部回電告知。)		
	回覆	告知電話 06-2281516。		
	張貼者	鍾小姐	張貼日期 2014/3/20 上午 10:20:00	地區 高雄市

126857-1	主題	詢問 3/28《午安您好》報導『燈具館吹熄燈號 3.5 萬盞燈 10 元起』店家。
	內容	詢問 3/28《午安您好》報導『燈具館吹熄燈號 3.5 萬盞燈 10 元起』店家。(告知電話 04-23595457。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/28 下午 01:50:00　地區 台北市
126891-1	主題	詢問 3/29《晚間新聞》報導『泰式創意鐵板燒 嚐鮮迸出新滋味』店家。
	內容	詢問 3/29《晚間新聞》報導『泰式創意鐵板燒 嚐鮮迸出新滋味』店家。(告知電話 02-27017755。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/31 下午 06:36:00　地區 宜蘭縣

數位綜合台

126569-1	主題	詢問綜合台《美食按個讚》報導「北斗秒殺蚵嗲」店家。
	內容	詢問綜合台 3/2《美食按個讚》報導「北斗秒殺蚵嗲」店家。(告知電話 0919061490。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/3 下午 01:57:00　地區 彰化縣
126636-1	主題	詢問 3/9《美食按個讚》報導阿玉黛魚煙店家。
	內容	詢問綜合台 3/9《美食按個讚》報導阿玉黛魚煙店家。(告知電話 02-24288175。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/10 上午 11:57:00　地區 宜蘭縣
126783-1	主題	詢問綜合台《美食按個讚》報導『一鍋三吃』店家資訊。
	內容	詢問綜合台《美食按個讚》報導『一鍋三吃』店家資訊。 收視方式-數位天線)(告知電話 07-2616650。)
	張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/24 上午 10:10:00　地區 台北市

工程收視類

126701-1	主題	台視頻道畫質不清晰

內容	花蓮縣瑞穗鄉中興路的台視頻道因本人不明原因的會有雜訊出現，和其他畫質清晰的電視頻道在相較之下感覺很不及格，這害得本人每次一見到台視有精彩節目及新聞節目播出時都得要忍示收看無清晰畫質的優良畫面。不知這問題原因是否是出在台視頻道的訊號發送上？還是本人家中的花蓮縣東亞有線電視出問題呢？ 東亞有線電視 www.tycatv.com.tw/main.html
回覆	一、回電得知其住家為東亞有線系統台收視戶，研判為纜線傳輸造成信號損失過大，致使台視畫面會有雜訊出現。二、請其向東亞有線系統台反映此問題，若仍有疑問再進一步跟我們聯繫。
張貼者	胡榮慶　張貼日期 2014/3/16 下午 05:48:00　　地區 花蓮縣
126772-1 主題	台視數位電視訊號問題
內容	請問一下，桃園的台視訊號(店子湖)是否比較差，從昨天開始台視頻道一直有出現馬賽克和停格的現象，其他電視台的訊號都很正常，天線的方向沒有偏掉，附近也沒有高樓，天線在頂樓水塔旁，希望問題可以解決。
回覆	一、回電多次楊先生家皆無人應答。二、先前新竹市光復路一段收視戶已確認台視正常發射。三、已透過電郵發出信息與其聯絡，待有回應後再給予技術協助。
張貼者	楊柏?　張貼日期 2014/3/21 下午 06:16:00　　地區 桃園縣

觀眾服務

126548-1 主題	詢問 58 頻道《非凡大探索》店家資訊。
內容	詢問 58 頻道《非凡大探索》店家資訊。(提供非凡電視台電話。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/3 上午 09:02:00　　地區 台北市
126810-1 主題	反映《新聞面對面》節目內容。
內容	在美國收視來電反映《新聞面對面》節目內容。(告知非台視節目。)
張貼者	小姐　張貼日期 2014/3/25 上午 10:06:00　　地區 國外

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， 而非一味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。