

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年九月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年九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

台視九十九年九月資料統計表及圖表　7

五、九十九年九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　19

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,晚上六時以後播出的各項節目結束時以字幕告知。

（四）每日各節新聞結束時，皆以字幕告知 0800 專線號碼，以加深閱聽人印象，提高閱聽人與本公司溝通交流的意願。

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天內回覆。

台視九十九年九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。

◎九十九年九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五時卅分，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，最晚在第二天就可聯絡告知閱聽人。

（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，於三日內完成回覆。

（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九十九年九月，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。

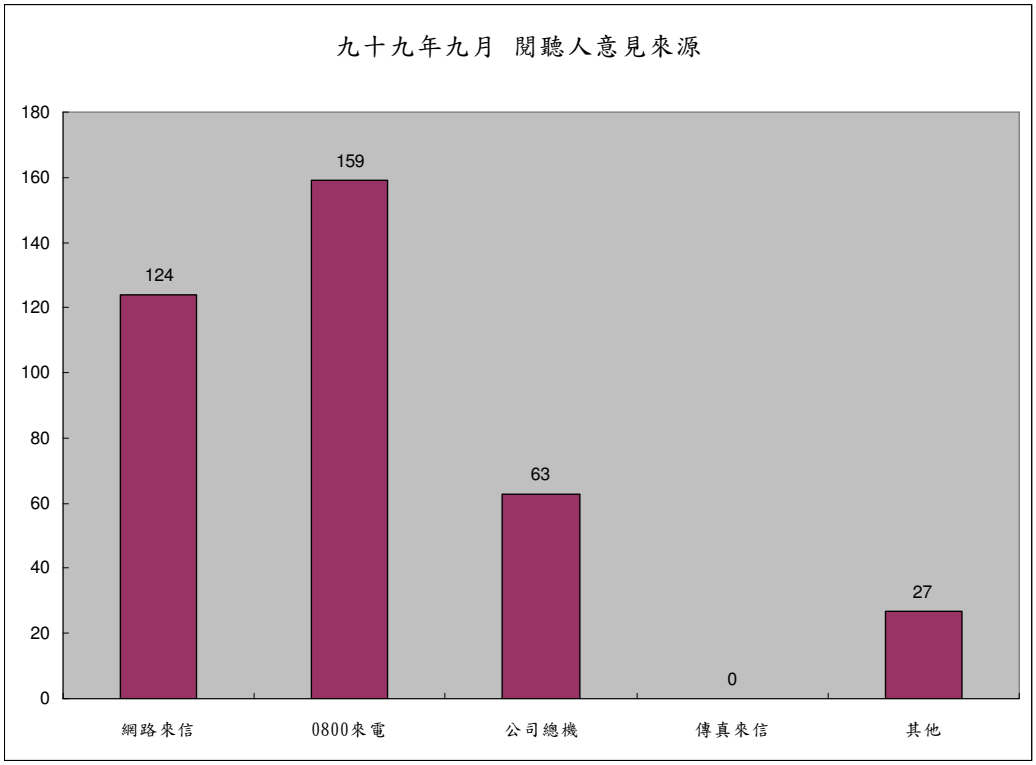
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年九月一日至九月三十日

閱聽人意見總件數 373 件。

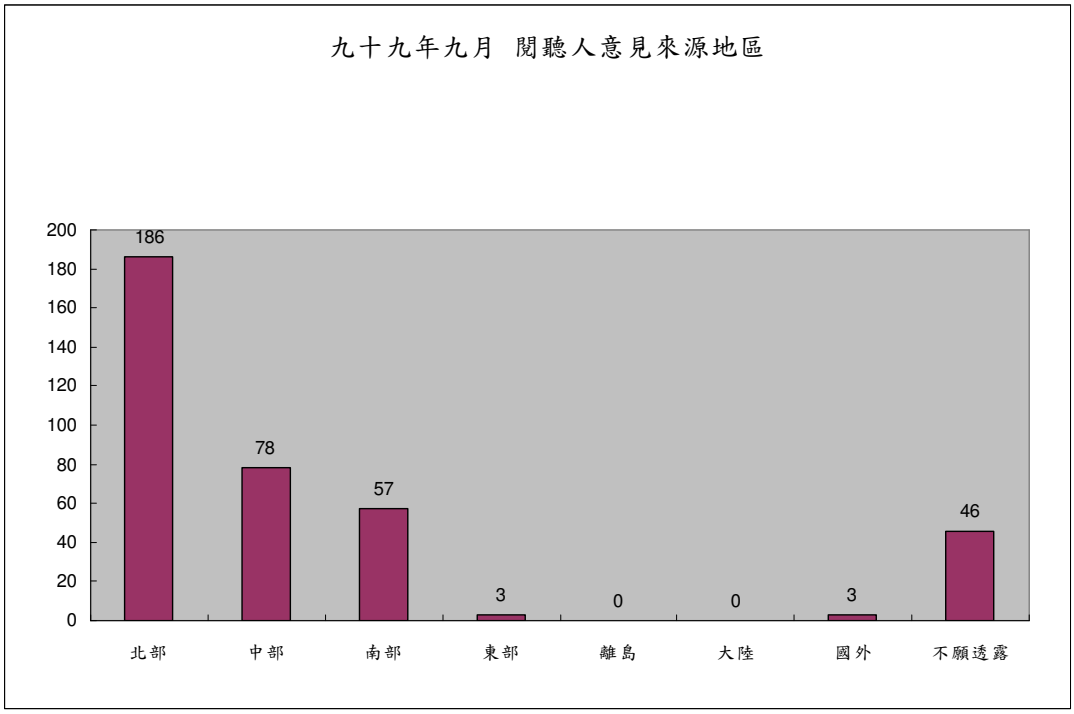
【閱聽人意見來源】

九月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	124	159	63	0	27



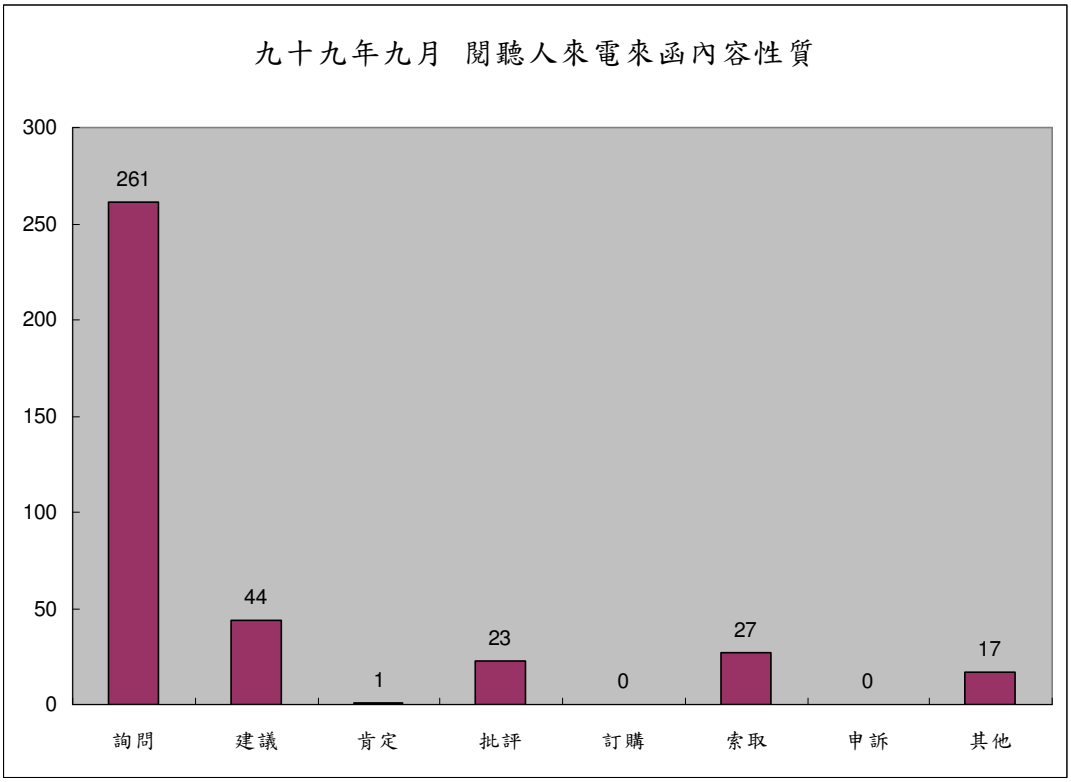
【閱聽人意見來源地區】

九月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	186	78	57	3	0	0	3	46



【來電來函內容性質】

九月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	261	44	1	23	0	27	0	17



【閱聽人對意見處理的反應】

九月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	249	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	熱線追蹤	78	第六名	家庭教師	9
第二名	晚間新聞	36	第七名	金鐘獎	8
第三名	雙龍傳	35	第八名	早安您好	6
第四名	健康早點名	19		鑽石夜總會	6
第五名	飯糰之家	11	第十名	百萬大歌星	5





五、台視公司九十九年九月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

102389-1 主題 請問，上一集齊宣和鍾無艷出差住的飯店是哪一家呢?

內容 請問，上一集齊宣和鍾無艷出差住的飯店是哪一家呢?謝謝!!

回覆 您好，非常感謝您對台視【鍾無艷】的收看！劇情裡齊宣和鍾無艷出差住的飯店名稱為「南方莊園渡假飯店」，也請您繼續收看每週日晚間 10 點台視【鍾無艷】。

102496-1 主題 詢問關於雙龍傳的結局

內容 請問為啥沒說皇太后生鑾生子，選秀進宮然後就沒了?? 是因為李小龍傳奇?趕播?為啥隨便敷衍我們? 一個未交代完的戲也播完結篇? 可以給雙龍傳的影迷一個交代嗎? 所以那是全劇終?結局就是這麼爛? 爛到爆

回覆 您好，非常感謝您對台視八點「雙龍傳」的支持！本劇的集數與劇情走向皆為拍攝前已策劃完成，造成您的疑慮，本公司深感抱歉，我們會將您的建議留存以做為未來節目策劃之參考，謝謝。

102559-1 主題 雙龍傳怎麼沒有結局?????

內容 從第一集開始看...結果竟然沒有結局??對我們這些忠實觀眾來說真的超不尊重的耶!怎麼可以為了急著下檔播新的就如此草草了事, 請節目部給我們一個交待

回覆 您好，非常感謝您對台視八點「雙龍傳」的支持！本劇的集數與劇情走向皆為拍攝前已策劃完成，造成您的疑慮，本公司深感抱歉，我們會將您的建議留存以做為未來節目策劃之參考，謝謝。

102606-1 主題 台灣變色龍 DVD 或 CVD

內容 請問台視有製作台灣變色龍 DVD 或 CVD 嗎? 請問有無販售? 或是

哪些地方可以取得!請幫忙解答一下!找很久了
回覆 很抱歉，本節目並未發行DVD影音產品。敬請見諒。

【綜藝】
102609-1 主題 建議《超級設計師》宣布得獎設計師畫面。
內容 建議《超級設計師》當集宣布第一名時都能請模特兒站在設計師旁邊，觀眾表示每次都無法回想第一名的服裝是什麼。
回覆 非常感謝您的來信。您的建議，我們會轉請製作單位參考，謝謝。

【卡通】
102372-1 主題 你們能不能再重撥太空突擊隊
內容 你們能不能重撥1980年底,台視卡通影集太空突擊隊太空突擊隊是台視卡通,播出時間為民國69年12月2日～70年2月10日下午6:30，民國72年2月28日～73年1月12日星期五又重播。華視曾播出劇場版，鐵船長的名字改為理查隊長。讓我們5,6年級生重溫謝謝
回覆 親愛的觀眾，您好。謝謝您的來信詢問。由於本公司目前並無該部卡通之播權，因此無法播出，且由於該部卡通年代悠久，本公司也無存帶。而您的意見，我們會再予以參考。謝謝。再次謝謝您的來信，也請您未來給予同樣的支持。謝謝。

102400-1 主題 希望周六晚間重播周日的卡通《航海王ＸⅣ》。
內容 希望周六晚間重播周日的卡通《航海王ＸⅣ》。觀眾表示因為家中小孩看不到周日的會抱怨。
回覆 親愛的觀眾，您好。目前本公司於周日下午六點半，首播最新一季的航海王；周一至周五晚間六點至七點，也自今年一月起，便安排重播航海王系列，持續回饋廣大喜愛航海王的觀眾大小朋友們！也請您敬請準時收看！謝謝。

【其它】

102283-1 主題 希望《健康早點名》養生料理可以出版書籍。

內容 希望《健康早點名》養生料理可以出版書籍。(請節目部參考。)

回覆 感謝您的來電。您的建議，我們會轉請發行單位參考。也請您繼續支持健康早點名節目。謝謝。

102347-1 主題 懷舊影集可否出版DVD???

內容 五六年代時的(UNCLE 打擊魔鬼)(THE FUGIYIVE 法網恢恢)和(COMBAT 的勇士們)(虎膽妙算)(新虎膽妙算)(游擊英雄 可能是中視的影集?)有沒有可能錄製成DVD販售?使那年代的青年現今的老頭回憶一下...功德無量

回覆 親愛的觀眾，您好：很抱歉，您所提及的節目，本公司皆無播權，亦無DVD發行之權利。謝謝您的來信，也懇請您未來繼續支持台視的更多精彩好戲。

102345-1 主題 《詢問》戲劇作品的海外販賣狀況

內容 你好 我是目前正在日本慶應大學念研究所的台灣留學生 由於論文的關係 我需要貴電視台的協助 提供我過去5年來 自製的戲劇作品對海外販賣的數據資料 如果可以 請讓容許我跟負責的單位連絡做更詳細的說明嗎? 我也將符上我的學生証檔案並且保証所得之資料的用途僅限論文研究之用

回覆 親愛的觀眾，謝謝您的來信詢問。但很抱歉，您所尋求之資訊為公司機密，因此無法提供相關資料。再次謝謝您的來信。

102610-1 主題 黃俊雄布袋戲(美猴王)

內容 想請問貴公司有無發行多年前的黃俊雄布袋戲(美猴王)的影帶或DVD，我想購買一整套，請問價格多少？

回覆 很抱歉，本節目並未發行影音產品。無法為您服務，敬請見諒。

新聞專題節目類

【新聞類】

102312-1 主題 我要捐款給"口香糖阿媽"

內容 新聞報導:[口香糖阿媽痛失愛子 孤苦無依　高齡九十 佝僂身影活出生命力　賣口香糖維生 阿媽生活堪憂]我想要捐款給這位"口香糖阿媽",請問該如何做?

回覆 阿媽在台北車站南邊廣場捷運M5出口,新光三越對面,如果你要幫忙可以去跟他買口香糖

102540-1 主題 詢問9/26「晚間新聞」報導『古早味排骨酥麵 飄香八十載』業者。

內容 詢問9/26「晚間新聞」報導『古早味排骨酥麵 飄香八十載　東石鮮蚵仔煎 日式味噌提味』業者。(已告知觀眾電話(02)2308-2526。)

102543-1 主題 詢問9/26「晚間新聞」報導『英式餐廳宮廷風格網路暴紅』業者。

內容 詢問9/26「晚間新聞」報導『英式餐廳宮廷風格網路暴紅』業者。(已告知觀眾電話（02）2708-1854。)

【專題類】

102223-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『熱炒 後山家常菜 歐陸料理』店家資訊。

內容 詢問《熱線追蹤》報導『熱炒 後山家常菜 歐陸料理』店家資訊。(已告知觀眾電話（04）831-7170（089）510-558（02）2711-8521。)

102227-1 主題 郭金城的蚵仔麵線在哪裡?

內容 今早八九點左右，在台視熱線新聞看到郭金城的蚵仔麵線，上網搜尋卻找不到!可否告訴我是店名及地址．感謝。

回覆 中正橋頭正宗阿桑麵線電話:（02）2305-2100 地址：台北市中正區泉州街32號營業時間：11：00～19：30（每月最後一週星期四休）

財經台

102412-1 主題 錢線百分百節目意見

內容 希望定位在專業的財經內容，例如9/15以前的內容由專業的胡主播分析產業、睿涵教室等有深度的內容，讓我們小股民受益良多；新的錢線百分百財經節目，利用教學板來解說技術分析是優點，但流於財經節目綜藝化、每個議題過於冗長，9/16竟也播出阿舍乾麵，讓人忍不住質疑節目的取向，在台灣好的財經節目實在不多，我們小股民很期待貴製作單位，能製作出台灣最優質的財經節目，感謝!

回覆 謝謝您寶貴意見，我們會轉製作單位參考!

健康娛樂台

102265-1 主題 台視健康娛樂台 龍兄虎弟

內容 感謝您們在健康娛樂台早上重播早期的綜藝節目龍兄虎弟..這一直是家中老人家的最愛..畢竟現在節目已經太少針對老人家的..有個疑問請教您..目前重播的龍兄虎弟是1993年幾月份開始的..感謝

回覆 您好:有關您詢問的「龍兄虎弟」節目播映的是1993年三月份開始的內容，謝謝您對健康娛樂台的支持及意見。

工程收視類

102169-1 主題 反映數位台未傳送節目表。

內容 反映數位台未傳送節目表給觀眾。觀眾表示搜尋數位台節目表出現「無電子節目表」。
回覆 一、利用本公司格得數位電視機上盒收看節目表單正常。二、建議您將府上數位電視機上盒電源重新插拔後，同時恢復原廠設定，重新掃描，應可收到節目表單。三、若有疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 有專人為你服務。

102183-1 主題 無法收看財經數位頻道
內容 我是數位財經台的忠實觀眾，可是從星期五開始，我的數位盒卻收不到財經台的訊號，其它的數位台，都能正常的收看，就只有最重要的財經台，沒有頻道的訊號，不知是不是貴台打算停播數位財經台，這個頻道對我很重要，是適合我們這種，因工作關係而無法坐在電視機，觀看股市行情的最大福音，星期五開始的收不到訊號讓我的心中，充滿了不安，所以我才會寫這封信，希望你們不要停播，這樣的一個充滿優質又造福大眾的好節目，謝謝。
回覆 一、感謝您的電郵，本公司數位節目皆正常發射中，請您將數位電視機上盒恢復原廠設定後重新頻道掃描即可獲得 15 個節目。二、若仍有疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 專人為您服務。

102254-1 主題 反映數位台無法收看台視。(收視地區-台南市)
內容 反映數位台無法收看台視。(收視地區-台南市)
回覆 一、回電曾先生，依陳述情形得知目前使用傳統三合一天線接收數位電視信號，建議改裝設數位電視專用 UHF 室外天線，並將機上盒重新掃描頻率後，應可改善數位電視收視問題。二、若有任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 按 6 轉工程部，24 小時將有專人為您服務。

102294-1 主題 訊號問題？
內容 台視您好我住在台南市，前一段日子，家中的數位電視，台視的

訊號微弱，之後都沒有畫面，於是我重新搜尋頻道，結果貴台三台數位電視頻道，都搜尋不到，好幾個禮拜都搜尋沒有，所以家中數位電視少了好幾個頻道。我家有裝數位天線〈今年 3 月才裝的〉，原本台視都還可以看，只是後來訊號有時微弱，畫面會斷斷續續的，之後就都沒畫面，誰知我重新搜尋頻道後，就在也沒搜尋到台視了～Orz 不知是否這陣子天候不佳、下雨風大，還打雷〈超大聲〉的緣故，才導致訊號問題呢？謝謝

回覆 一、建議改裝設數位電視專用 UHF 室外天線，並將機上盒重新掃描頻率後，應可改善數位電視收視問題。二、若還有任何疑問歡迎您來電（02）2775-8888 按 6 轉工程部，24 小時將有專人為您服務。

102346-1 主題 收訊不佳

內容 您好~我們的地址是"台中縣大甲鎮南北四路八號"最近突然無法收訊貴台節目,我們是用室內天線收視的,其他的華.中.民視也突然不見了,只剩下公視可看,煩請貴台檢修一下訊號,謝謝

回覆 一、隨即回電沈先生，得知現已恢復正常收視，應該是大甲鐵鉆山轉播站停電所致，公視發射站在火炎山所以不受影響。二、若有疑問請直接撥打主責台民視工程部 02-25702570 轉 8707 謝謝。

網站資訊類

102140-1 主題 請問一下..

內容 我只要每次參加你們的增獎活動如: 魔導少年、鬼太郎、史上最強弟子兼一之類的卻重來沒中獎過@ @ 請問一下 你們是否是內定的呢? 我參加過你們很多的增獎活動卻沒有中獎過! 這並不是我運氣不好因為我也參加過很多其他的增獎活動幾乎都是會中獎的 請給我滿意的回答 我是忠實台視觀眾耶@ @ 所以非常不甘心...

回覆 台視網站舉辦的各項網路活動，抽獎的方式均以電腦隨機抽獎的方式執行。感謝您熱情參與台視網站的網路活動，若您尚未中過獎，

請不要氣餒，再接再厲，加油!!。

102356-1 主題 您好，引用著作徵求同意授權(康熹文化)
內容 您好，我司是康熹文化出版社，專出版高中學生用書，近日欲出版高中公民參考書<<公民 PASS PASS GO>>，其中有一篇文章是引用到貴單位的「美國第 44 任總統 Barack Hussein Obama 就職演說」，引自台視全球資訊網，2009 年 4 月 10 日，想跟貴單位取這篇文章的授權。若有任何問題，歡迎隨時與我聯繫! 謝謝!
回覆 很抱歉，該則新聞是由「鉅亨網」提供台視網站刊登，本公司無權轉授權。

102382-1 主題 看不到完整的影音新聞報導了!
內容 您好: 記得之前貴公司的網站都可以看到完整的新聞影音報導,後來貴公司改成片段的影音觀看,造成有許多的新聞都沒辦法看到,像是貴新聞台常有關日本的獨家新聞,以往完整的報導中還看的到,現在改成片段播放,就常看不到了,真的好可惜,也讓支持觀看貴公司新聞的粉絲們感到失望,因為我們是一群比較偏愛日本新聞的觀眾,所以以往都會觀看貴新聞台,因為常會看到別的新聞台所沒播放的日本相關新聞。不知道貴台是否可以考慮恢復完整的新文播放或增加日本新聞的影音呢?謝謝..
回覆 很抱歉，限於版權問題，台視網站無法提供外電新聞相關影音。但若為本公司特派記者採訪之新聞，我們即會提供網友觀賞。

102469-1 主題 金鐘獎
內容 關於金鐘獎的票的取得方式是什麼?? 只有參加那個網路活動才有機會嗎??
回覆 廣播金鐘獎頒獎典禮入場券歡迎來電索取。金鐘獎官網會在 9/27-10/10 舉辦網路票選活動，只要參加活動就有機會抽得「電視金鐘獎頒獎典禮入場券兩張」。

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 452 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	452
發表日	2010/8/6
主　題	歡迎高雄 台北現場索取《倪亞達》限量海報
內　容	《倪亞達》限量海報開放索取!(只有一款60 X 42公分) 索取本公司海報注意事項： 部分節目提供限量海報，歡迎您「親臨台視公司」或是寄「回郵信封」來索取。 （每人每次限索取1張） ※「親臨」 一、台視公司一樓大廳右側服務台，向服務人員索取。地址：台北市八德路三段十號。 二、高雄南部中心領取。地址：高雄市民權一路34號22樓之4。 ※「回郵信封」索取海報一張回郵七元，海報將依照您所附上的信封大小摺疊後平信寄出，信封最小【25×35公分】或是【35×45公分】的最佳。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

臺視全球資訊網 www.ttv.com.tw TTV 台視意見箱

公佈欄 - 訊息明細

編　號	389
發表日	2008/1/15
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、意見及處理情形以及初步處理人員的名字，隔日呈交副總經理、總經理、董事長核閱。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆，或第二天回覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理，於三日內完成回覆。 （三）對於董事長、總經理、副總經理核閱閱聽人意見記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。