

臺灣電視事業股份有限公司

民國九十九年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視九十九年十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

　　台視九十九年十月資料統計表及圖表　7

五、九十九年十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　20

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。

台視九十九年十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。

◎九十九年十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十月，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。

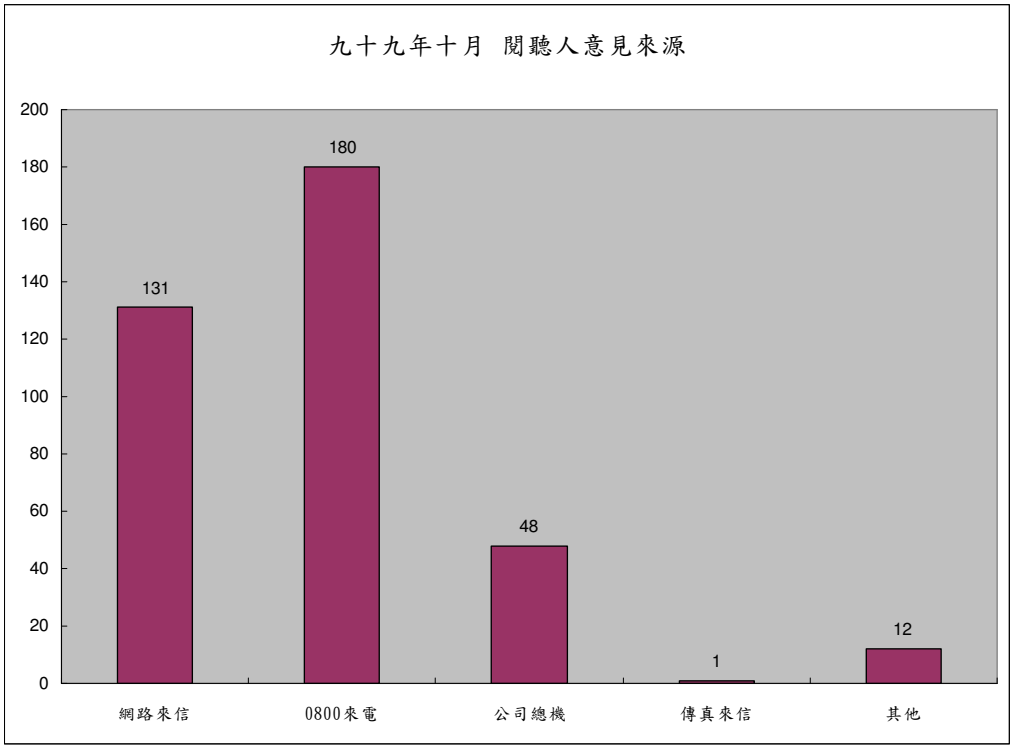
統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 九十九年十月一日至十月三十一日

閱聽人意見總件數 372 件。

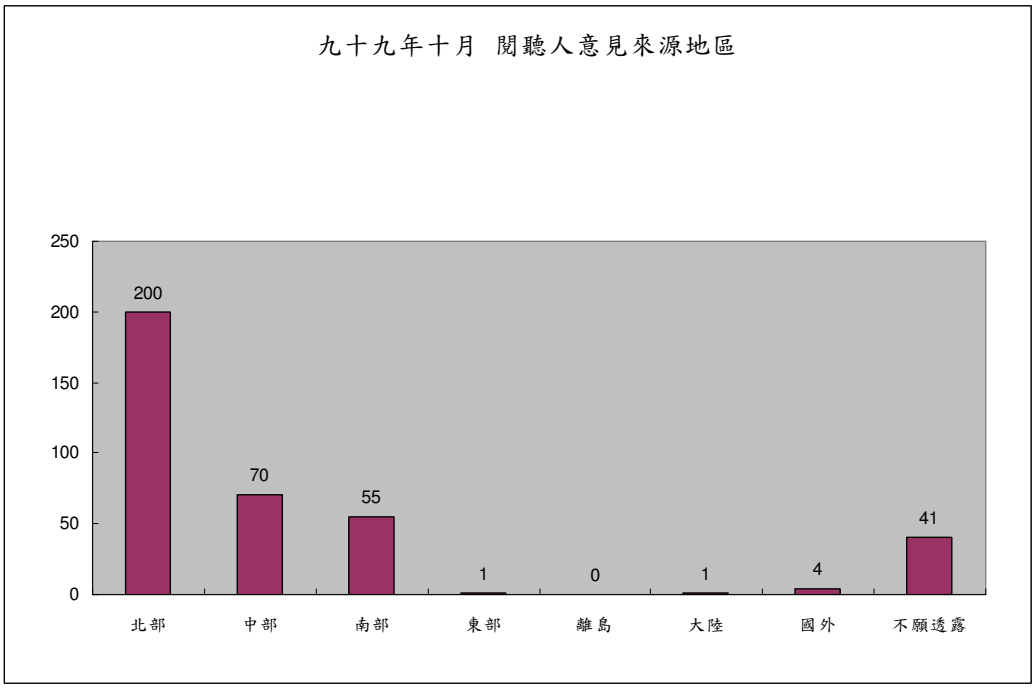
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	131	180	48	1	12



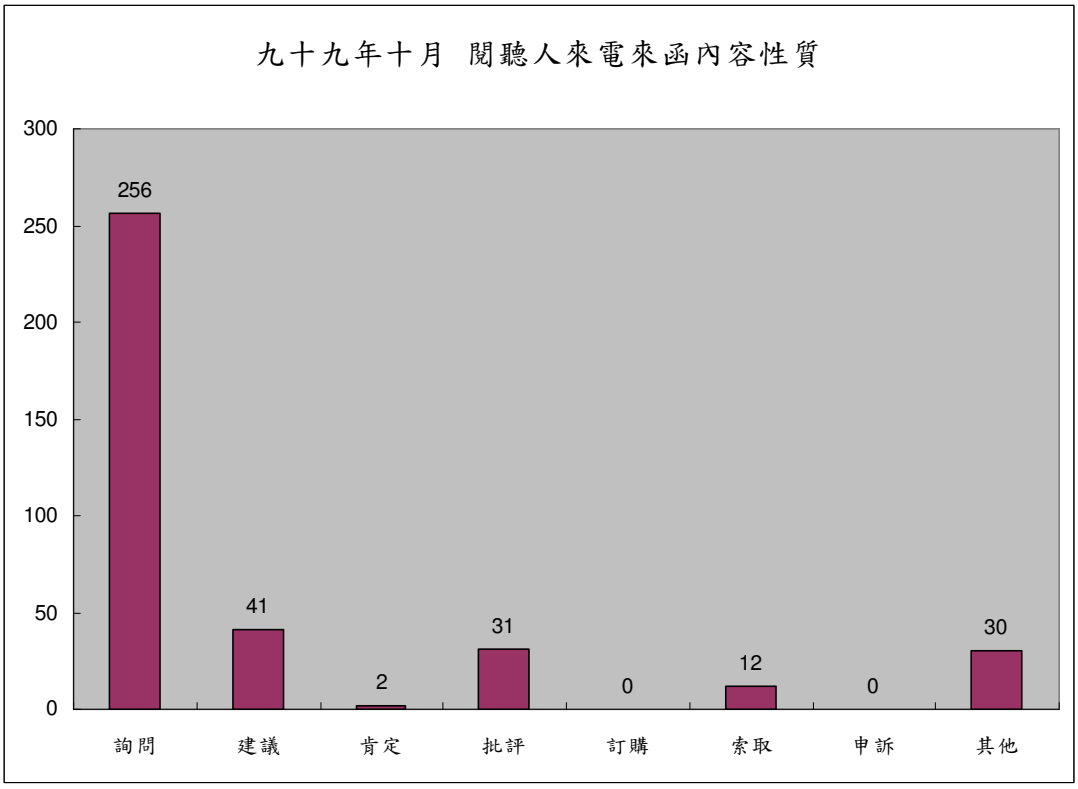
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	200	70	55	1	0	1	4	41



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	256	41	2	31	0	12	0	30



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	241	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	健康好簡單	47	第六名	航海王	13
第二名	熱線追蹤	45	第七名	雙龍傳	7
第三名	李小龍傳奇	36	第八名	午安您好	5
第四名	金鐘獎	28	第九名	早安您好	4
第五名	晚間新聞	14		倪亞達	4







五、台視公司九十九年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

102622-1 主題 詢問今日下午為何沒有重播《李小雙傳奇》。

內容 詢問今日下午為何沒有重播《李小雙傳奇》。(已說明下午重播為週一至週四。)

102810-1 主題 李小龍傳奇

內容 為何台視目前播出的"李小龍傳奇"改為台語發音請給予答覆,好嗎?

回覆 謝謝您的意見，目前「李小龍傳奇」晚間與凌晨時段主要聲道為國語，副聲道為台語，次日下午重播主要聲道為台語，副聲道為國語。本公司期望提供您多樣的語種選擇，請多加利用，再次謝謝您的意見，也請您繼續支持台視。

103028-1 主題 建議李小龍傳奇重播。

內容 詢問李小龍傳奇的播出時間並建議本劇播畢後立即安排重播時段。

回覆 謝謝您的寶貴意見，這部份我們會加以評估，非常感謝，請繼續支持台視的優質節目。

103077-1 主題 李小龍傳奇

內容 請問李小龍傳奇是否有 DVD 光碟片可以購買，如果有怎麼購買

回覆 很抱歉，該劇因為版權的問題，所以我們沒有推出 DVD，不好意思，也謝謝您的詢問。

102803-1 主題 中華電信 MOD 看不到-倪亞達

內容 中華電信 MOD 每週五晚上 10 點看不到-倪亞達

回覆 很抱歉，因為此節目版權為三立所有，故無法於MOD中播出，敬請見諒。

102995-1 主題 想請問一下

內容 想請問一下, 我之前有在"飯糰之家"第57集裡看到在介紹一家養老院能方便告訴我是哪一家嗎? 或者可以告訴我在哪裡附近, 謝謝!

回覆 您好，您所詢問的養老院資訊如下：「台北市政府社會局老人自費安養中心」、地址：台北市興隆路四段109巷30弄6號、電話：02-29393147。

【卡通】

102733-1 主題 請繼續播-航海王

內容 為什麼2010/10/06起就不在播航海王了?..在航海王討論版有網友提到說..劇情裡頭有"黑腳香吉士"不斷吸煙的動作?就因為此劇情就停播?說不過去吧..那..我們這一家這部動畫..也有吸煙跟喝酒的動作..其他動畫卡通也有相關劇情..不就全部不能收看了?...每天上班那麼辛苦..想要收看喜歡的動畫卡通..卻遭到貴公司停播..請問貴公司要動畫迷如何接受?..相信有幾仟人或幾萬人甚至幾十萬人..每天定時收看航海王這部動畫..貴公司是否可以在考慮一下恢復播出?..

回覆 親愛的觀眾，您好：非常感謝您支持本台卡通「航海王」，而該卡通於週間播出已告一段落，將會再另行評估，未來排播之時間。另，此次換檔並非「抽菸」事宜，而改播其他卡通。再次謝謝您對本台卡通的支持，也請您未來給予更多肯定與鼓勵。謝謝。

【其它】

102856-1 主題 請問那裡有郁方主持的健康真簡單裡介紹的食譜

內容 那裡有郁方主持的健康真簡單裡介紹的食譜
回覆 您好,歡迎您至台視-健康好簡單官網查詢您所需資訊,網址如下:http://www.ttv.com.tw/drama10/HealthyEasy/default.htm. 謝謝您的支持及收看!!

102882-1 主題 詢問《電視金鐘獎》入場券索取方式。
內容 詢問《電視金鐘獎》入場券索取方式。(已說明沒有索取活動，歡迎參加當天補位。)

102829-1 主題 詢問健康好簡單重播時段
內容 台視同仁好 我漏了收看10/11日播出的健康好簡單 請問當天播出的主題內容是什麼 會重播吧 如果會 請告知重播時段 謝謝你們
回覆 您好,10/11播出的內容主題為刮痧,將會於10/18下午3:00會重播. 10/18的上午11:00將會播出主題為新陳代謝力的節目內容,敬請您準時收看,感謝!! 謝謝您的支持及收看!!

102951-1 主題 詢問10/21《健康好簡單》料理食物方式。需回電
內容 詢問10/21《健康好簡單》料理的食物中，白菜要不要先水煮過。(官網查無資訊。轉請節目部回覆。)
回覆 不知您是否是要詢問"東北拌白菜"這道料理,若是的話,是不需水煮過的,只要洗乾淨後瀝乾橫刀切絲再拌入阿芳老師教的醬汁即可。感謝您的支持及收看!!

新聞專題節目類
【新聞類】
102969-1 主題 2010-10-21.晚間七點新聞播報-詞彙口誤
內容 該日蘇澳創下豪雨.當沈播報員報導宜蘭縣蘇澳鎮"隘"丁里災區時.將隘(ㄞˋ)丁里.誤撥報成隘(一ˋ)丁里.正確是隘(ㄞˋ)丁里以

上是支持台視喜愛沈播報員的小市民小小提醒!
回覆 藍小姐：經查您所謂「沈播報員」係友台主播，本台晚間新聞主播為林益如小姐，當日並無播報此則新聞，謝謝!

102630-1 主題 新聞氣象音樂
內容 您好:可否取得新聞氣象的音樂??
回覆 台視晚間新聞氣象【各地溫度音樂】曲目-DWCD 0065 ALWAYS AND FOREVER- Track 10 曲目：Loving Touch De Walfe 版權音樂 專門給電視廣播廣告公司使用 一般市面上沒有販售

102679-1 主題 詢問《早安您好》報導『巷子私房菜』店家資訊。
內容 詢問《早安您好》報導『巷子私房菜』店家資訊。(已告知觀眾電話（02）2571-9283。)

102713-1 主題 新聞配樂
內容 每當貴台報新聞同時配上背景音樂時就會令人反感，理由無它，新聞不是綜藝節目，也不是電影，沒有塑造氣氛的必要，何況每次都用一樣的音樂，充分顯示貴台的不用心
回覆 謝謝您的指教,我們會作為新聞製播時的參考!

102740-1 主題 感恩提供美食資料
內容 很感謝貴公司真的很窩心,讓我們可以重複看播出的新聞內容,以及貴公司還特別把介紹美食的地點及電話詳細列出來,真感恩這樣讓消費者下次如在看到電視新聞節目介紹美食時就不用在特地打電話詢問 感恩感恩辛苦了真用心
回覆 非常感謝您的意見。因為我們認為電視播出的這些資料，應該是觀眾或是網友所需要的，所以將之整理刊登，歡迎多加利用。

102773-1 主題 台視晚間新聞氣象配樂

內容 您好,平日的晚間新聞播報氣象時,各地氣溫圖卡的背景音樂叫做甚麼,哪裡可以找到
回覆 台視晚間新聞氣象【各地溫度音樂】曲目-DWCD 0065 ALWAYS AND FOREVER- Track 10 曲目：Loving Touch De Walfe 版權音樂 專門給電視廣播廣告公司使用 一般市面上沒有販售

102789-1 主題 詢問 9/28《晚間新聞》報導『秋蟹吃到飽 每一口都會噴汁』業者。
內容 詢問 9/28《晚間新聞》報導『秋蟹吃到飽 每一口都會噴汁　紹興酒提味 清蒸啖鮮甜美味』業者。(已告知台北市西華飯店。)

102806-1 主題 詢問 10/12《午安您好》報導『鄉村歐法料理可愛女僕成賣點』業者。
內容 詢問 10/12《午安您好》報導『鄉村歐法料理可愛女僕成賣點　美國頂級牛小排厚度達 5 公分』業者。(已告知電話(02) 2821-9366。)

102833-1 主題 詢問《熱線追蹤》報導『空軍餐廳 天母歐法西餐』店家資訊。
內容 詢問《熱線追蹤》報導『空軍餐廳 天母歐法西餐』店家資訊。(已告知觀眾電話（02）2341-7799（02）2821-9366。)

102988-1 主題 辦桌菜色變套餐賣
內容 2010/10/23 台視新聞有報導 台中有一間餐廳推出 辦桌菜色變套餐賣請問是台中哪一家餐廳啊? 謝謝!
回覆 上海灘租界地地址：台中市南屯區大業路 191 號電話：04-23204209

103041-1 主題 留言反映新聞報導「茭白筍怕過熟 採收費功靠經驗黑點是益菌」內容

內容 留言反映新聞報導「茭白筍怕過熟 採收費功靠經驗　黑點是益菌」內容中提到『筍上頭黑點不是生病』,觀眾表示從小就是知道筍上頭有黑點就是壞了要丟掉的，認為新聞報導錯誤。
回覆 已告知觀眾,資料來源為農委會提供之學者提出之說法,報導並無錯誤

【專題類】
102660-1 主題 詢問10/3《國際熱線》播出免費網路教學可汗學苑聯絡方式。
內容 詢問10/3《國際熱線》播出免費網路教學可汗學苑聯絡方式。(總值日員：陳泰南-轉相關部門回覆。)
回覆 謝謝您來信，請參閱可漢學院的網站：www.khanacademy.org 有問題可寄以下信箱：khan-academy-comments@googlegroups.com

102769-1 主題 國慶遊行轉播
內容 國慶遊行轉播,背景音樂和現場表演活動的音樂連結不起來,大大影響節目的精采度.
回覆 節目播出之音樂，皆為現場音樂，謝謝您的指教

103062-1 主題 抱怨10/26《熱線追蹤》沒有播出劉德華「大眼睛」MV。需回電
內容 抱怨10/26《熱線追蹤》沒有播出劉德華「大眼睛」復古MV。觀眾表示之前看到報紙報導【《熱線追蹤》10月26日完整播出 劉德華「大眼睛」復古MV】故昨晚一直等候卻沒有看到，要求回覆告知正確播出日期時間。
回覆 已回電給觀眾,並告知劉德華的專訪將於11月2日播出

工程收視類

102722-1 主題 收不到訊號

內容 我是看數位頻道,已將近一個禮拜收不到台視、華視的信號,一直以來都是看台視的節目居多,這幾天很不習慣！可否請頻道公司快點修復,謝謝！

回覆 一、隨即回電，得知陳先生家中為東元數位電視，由於重新掃描後，原頻道 32 與 34 無法正常工作，東元技術人員到家服務解說為民視電台變更數位調變參數後造成自動掃描異常。二、請陳先生嘗試以人工掃描方式將頻道 32 與 34 加入。三、後續方案建議向東元反應是否可更新軟體解決。

102826-1 主題 類比頻道和 UHF 頻段

內容 台視你好：我在貴公司的網站都找不到類似於 http://web.pts.org.tw/~web01/tv/uhf.htm 或 http://www.ctv.com.tw/about_ctv/a5.php 這二個網頁中的類比頻道和站台的資料了，因為個人想要在數位轉換作，作個類比站台資料匯整，但苦於唯獨貴公司的資料找不到，能否肯請協助給於個人相關資料呢？謝謝！

回覆 一、已電郵提供全國類比變頻機台站資料及發射頻道等資料檔。二、若仍需討教請電郵 yang@ttv.com.tw 本人將竭誠為你服務。

102965-1 主題 台視頻道無法觀看已四天了

內容 貴公司畫面一下是系統偵測畫面一下又出現廣東話的節目卻無影像僅文字"廣播模式",貴公司影響了民眾觀賞權利!請貴公司盡速處理

回覆 一、隨即回電，告知家裡無人反應數位電視信號收視不良，且非姓張。二、依據畫面出現"廣播模式"判斷是遙控器切錯，應該為電視模式。三、若仍有疑問，歡迎來電 02-27758888 轉 237 有專人為你服務解答。

103076-1 主題 請問貴台

內容 請問貴台數位頻道為何在高雄市楠梓區國立高雄大學附近,都收不到貴台數位頻道呢?是否能把機地台頻率,用高一台?謝謝

回覆 一、先生您好，感謝您對台視節目的熱愛與支持。二、謝謝您來信反應收視問題，經確認近日南部數位電視發射信號，一切正常。三、任何收視疑問，可撥打台視總機（02）27758888 轉 237，24 小時都有專人為您服務。

網站資訊類

102795-1 主題 關於金鐘獎門票中獎聯絡

內容 我在得獎名單看見了自己的名字，但是我的郵箱沒有通知我得獎～請問中獎了會主動聯絡，還是直接寄票給我呢？

回覆 活動獎品統一以郵寄掛號方式寄送，並不會發個別通知。

102802-1 主題 2010 金鐘獎的票

內容 不好意思請問一下，有多的票可讓我們沒中的這些歌迷進去或補位大隊等的方式進去如有請給予回應

回覆 10/22 電視金鐘獎頒獎典禮，18:00 於國父紀念館西門(近光復南路)開放臨時補位排隊，入座額滿為止。主辦單位不保證可以有座位入座。

102864-1 主題 可否重新線上直播呢?

內容 你好，之前都有收看台視線上直播的習慣自後停止服務後 很不習慣希望能恢復線上直播的服務 > <~~

回覆 很抱歉，限於節目版權，自 2009 年起，台視網站即已停止網路直播的服務。

102945-1 主題 關於金鐘獎

內容 請問一下這次的金鐘獎是否有線上直播呢? 找了一下似乎都沒有看到 Q_Q

回覆 很抱歉，官網沒有提供網路直播服務。

103054-1 主題 反映上網找不到新聞報導美食的店家資訊。

內容 反映上網找不到新聞報導美食的店家資訊。只有看到新聞標題。(已說明看到標題後要點入網頁才會看到內容。)

觀眾服務

102946-1 主題 詢問《電視金鐘獎》補位排隊時間。

內容 詢問《電視金鐘獎》補位排隊時間。(已告知 18:00 於國父紀念館西門開放排隊。)

102949-1 主題 關於索取李小龍海報

內容 請問星期六是否方便去貴公司拿海報? 若可以, 請問幾點比較方便呢? 謝謝您!

回覆 您好: 感謝您對台視戲劇的支持，原則上 24 小時都可以前來索取，不過如果太晚來，煩請跟大廳警衛服務人員說[我想索取《李小龍海報》海報]，以利警衛服務人員為您指引。 感謝您的來函公共事務室 敬覆

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。