

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第一次會議紀錄

- ◆ 時間：102年04月22日（周一）上午9：30
- ◆ 地點：華視六樓節目部會議室
- ◆ 會議主席：洪主任委員瓊娟
- ◆ 出席人員：劉委員幼琄、陳委員炳宏、秦委員琍琍、齊委員隆壬、許委員瓊文、程委員予誠
- ◆ 列席人員：節目部車經理慶餘、新聞部林經理淑卿、業務部巴經理正坤、行政服務部陳經理昆良、工程部陳經理錦章、財務部陳經理雅玲、資訊科技處黃處長日春、教學事業處王主任健芝、公關中心彭主任椿榮
- ◆ 會議記錄：古芳雯

一、會議討論要點：

- (一) 推舉第二屆主任委員。
- (二) 申訴案件統計表。
- (三) 各部門業務報告及處理情形。
- (四) 委員提醒事項。

二、會議決議：

- (一) 全體出席委員一致推選洪委員瓊娟擔任本屆主任委員。
- (二) 每次會議均需提供委員申訴案件統計表。(本次詳附件一、二、三)
- (三) 各部門業務報告及處理情形。

1. 新聞部：本季接到新聞投訴案例處理流程

(1) 2012/ 1029/ 1900 奶粉含鐵屑（標題：鐵屑清楚 為數眾多）

S26 奶粉因含鐵屑，遭消費者投訴，因考量 S26 為知名廠牌，奶粉含鐵屑嚴重影響嬰幼兒食品安全，有報導價值。播出之後，奶粉公司委由律師來函反映，奶粉含鐵屑新聞，標題太過聳動，值班主管調出側錄帶檢視，內文提及鐵屑清楚可見，然實則體型細小，標題確有過當之嫌。新聞部處理流程如下：

1. 編輯檯先將整則新聞從網路上撤下，再由南部特派員經電話和奶粉公司代表律師溝通，並於官網澄清說明，另製作選購嬰兒奶粉注意事項之新聞，雙方達成共識結案。

2. 本案當成新聞教材，於新聞部大會上檢討。

(2) 2013/ 0228/ 1900 黑心打掃工（標題：黑心公司）

高雄一名張小姐投訴，在人力派遣媽咪樂清潔公司，遭扣薪資，離職還被索討薪水。播出後，媽咪樂公司向新聞部反映，該名打掃人員違反公

司規定在先，薪資未曾剋扣；張小姐離職後竊取公司客戶名單，成立新打掃公司搶客。經南部同仁向高雄市市政府勞工局求證，薪資部份，該員未依規定完成離職程序，依公司規定，在符合勞基法情況下發放薪資。全案證實採訪遭投訴人扭曲事實，採訪查證上遭矇蔽。經南部特派員向媽咪樂公司律師協調溝通，編輯檯先將網路上相關資訊下架，在華視官網上刊登聲明，媽咪樂公司律師最後未採取任何法律行動，全案終結。

(3) 虛童新聞裁處訴願成功

去年彰化一名男童疑遭虐待，畫面上雖有馬賽克處理，但經兒童局認定，仍有違法之虞，遭裁處四萬元。本案經法務提起訴願，上個月行政院召開訴願委員會，裁定華視訴願成功，本案撤銷處分。

(4) 製播準則的修訂

目前新聞部正在進行新聞製播準則的修訂計畫，內部將法條儘速整理完整之後送請並就教各位委員提供意見。

2. 節目部：102 年度第一季觀眾陳情狀況

節目部共接獲 NCC 來函提醒及民眾陳情案共四件

(1) 2 月 21 日來函：轉知民眾陳情關於電視台畫面過於花俏，未指名電視台。

NCC 函送民眾反映關於電視台(未指名)佈景、畫面字體及跑馬配置之色彩過於花俏致使視覺不適當之陳情案，請各電視台參處。

處理情形：該陳情案件雖未標明意見所指究係何台，但已轉知本公司各製播相關部門參酌辦理。

(2) 3 月 11 日來函：轉知關於本公司節目調整陳情案，請本公司參考並審慎考量節目排播及預告異動。

本公司日前因韓劇「松藥局的兒子們」版權到期，以及為增加 HD 節目播出比率，而作節目調整，自 2 月 25 日起上午九點至十點時段改播出連續劇「惡女阿楚」。因「松藥局的兒子們」未完全播畢，引起觀眾陳情投訴。

處理情形：(A) 本次節目調整乃因版權到期，無奈之下緊急作節目調整，已請主管戲劇編審與賣方協商寬限播期，但尚未獲正式同意，為免違約受罰而不得已先作停播調整。

(B) 於頻道上已作跑馬告知，NCC 有先來電詢問，已明確告知處理措施，並表示已與賣方協商中，如獲寬限播出將盡快排播，並將預先告知觀眾。

(C) 爾後節目排播將更加審慎，也將加強對節目異動之告知。

(3) 3月21日來函：關於本公司「K歌情人夢」及「週六大挑戰」節目觀眾陳情意見。

(A) NCC檢送民眾對週六晚間八點綜藝節目「週六大挑戰」陳情案，意見為該節目外景拍攝時對店家選擇之質疑，兩鄰近米漿店家僅選其中一家拍攝。

(B) 另一案為觀眾對「K歌情人夢」陳情案，意見為劇情內容有商品LOGO(雅芳)露出，以及劇情中有珊瑚店介紹產品部分。

處理情形：(A) 已轉知節目部綜藝中心，請於「週六大挑戰」節目外景攝製時避免類似狀況發生，以免造成店家誤會。

(B) NCC日前已對節目置入行銷及冠名贊助鬆綁，只要符合「三不一揭露」原則：不影響節目獨立製作精神、不鼓勵購買促銷、不過分顯示商品，及揭露業者名稱即可。經查「K歌情人夢」節目中商品LOGO露出及珊瑚店介紹產品係劇情需要，且時間並未過長。但已嚴格要求製作單位剪輯時務必遵守法規，以免觸法或引起觀眾抗議。

(4) 3月29日來函：關於動物保護，未指名電視台。

(A) 國家通訊委員會(NCC)來函提醒，依據行政院農委會1020707604號函指出，「動物保護法」第六條規定：「任何人不得惡意或無故騷擾、虐待或傷害動物。」並重申違者可處1萬5千元至7萬5千元之罰鍰，如致動物重傷或死亡，最高可處1年以下有期徒刑等相關條文規定。

(B) 另指出，近期部份電視台製作行腳體驗節目時，常由不具專業訓練之主持人或藝人於畜牧場進行體驗活動或畜禽管理操作，且為求娛樂綜藝效果而有戲謔嘻笑或驚聲尖叫情形，建議媒體製播此類節目時應遵守動物保護法相關規定，以免危害動物福利或有觸法之虞。

處理情形：已嚴正轉知本公司各製播單位及外製單位，務必遵守法規，以免觸法。

(四) 委員提醒事項

1. 有關新聞或節目上，馬賽克的部分不管是碰到暴力、血腥還是兒童要特別的小心或是有時候考慮用旁白表述就可以了不一定非得要強調在動作或畫面上，比如：「波士頓大爆炸案」，那麼模糊的畫面即使打上馬賽克他們的父母親和親人一下子就認出他們來了，那對他們的傷害是比較深的。所以在這方面也要慎思。

2. 新聞部份主動檢視很好，但編輯基本功的加強訓練是必須的，不要誇大要翔實，而且要懂得要抓好要拿捏的住，如：標題上的作業上需要多多關注仔細。
3. 有關 NCC 來函通知關於動物保護一文，將來不論節目和新聞均可能會有很多和動物相關的報導，為避免有虐待動物之嫌，建議可與某個動物保護協會採用固定顧問合作方式處理，由其擔任照顧動物或對動物傷害方面去做說明。
4. 新聞部製播準則要及早建立並盡快制訂，這對新聞節目都相當的重要，問題相對減少，然「三不一揭露」「動物法令」馬上啟動，對委製的或自製的節目，相對的問題來講會相對的減少。
5. 觀眾申訴流程需掛上官網。
6. 自律委員會會議紀錄（含各部門報告資料、會議議案、會議決議等），掛上華視官網，公告全天下。

三、臨時動議：無

四、主席結論：

希望（一）會議紀錄的呈現

- 1、申訴案件統計數字的呈現
- 2、各部門報告、處理情形及委員的交換意見
- 3、委員提醒事項(一般處理原則)
- 4、部門主管內部討論議案的重點(特殊個案的處理-條列式)

掛上官網公告出來，一方面以後報給 NCC 很快就有資料出來；二方面也對全天下宣誓，這是今天討論議案的情況。

（二）下次會議之前希望要有內部規則，對委員們的職權事項能有文字書面，要不要設事項的同仁參與，什麼情況要來參與聽聽，希望有這樣的設計，相關資料及紀錄會後以 mail 方式給委員。

謝謝華視相關同仁陪同一起開會，謝謝大家。

102 年第一季公關中心觀眾意見調查報告

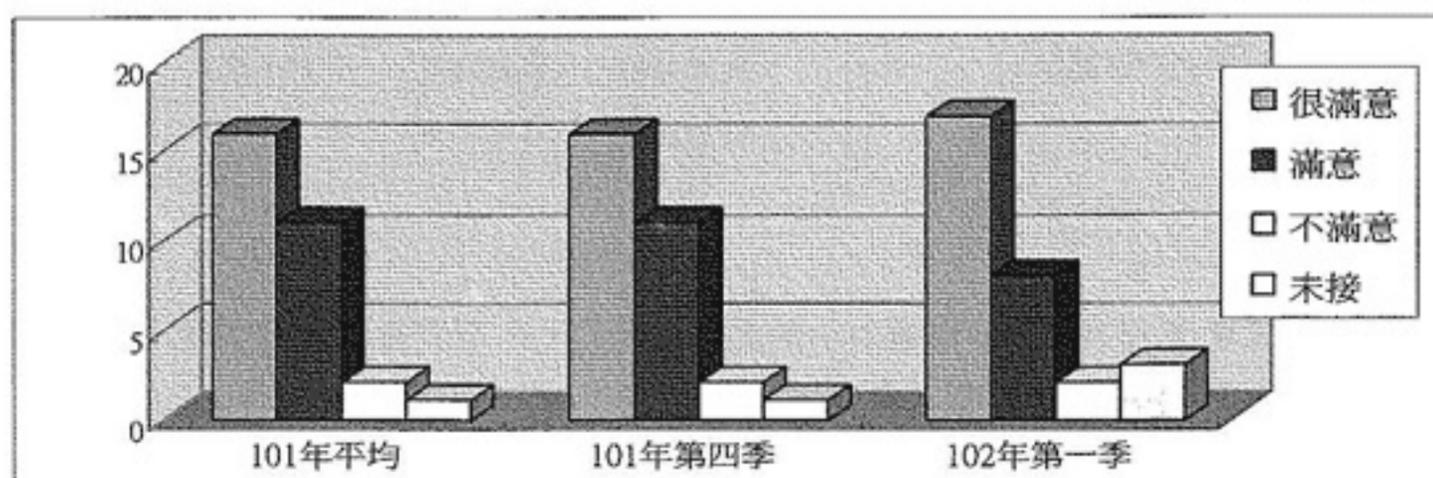
本公司的客戶服務小組隸屬於總經理室公關中心，服務平臺包括華視主頻道、華視教育文化頻道、華視新聞資訊頻道、華視 HD 頻道及 MOD 新聞頻道等五大平臺，負責閱聽人電話、電子信箱意見回覆或疑難排除等工作，並製作日、週、月、季、年共五類統計分析報表，以協助分析收視觀眾群之意見與內容。以下將針對「本季觀眾意見調查統計」、「本季與前一季之比較分析」、「本季與去年度同時期之比較分析」三大項目敘述之。

壹、本季觀眾意見調查統計

一、閱聽人意見樣本描述

本季觀眾服務滿意度經調查後，可以明顯發現對於華視服務感到「很滿意」及「滿意」的意見數仍維持在高度滿意（如附圖一）。在客服小組與相關部門的努力與積極協助下，可見明顯的服務成效。客服小組製作的來電紀錄表（見附錄一）、客服處理單（見附錄二）中皆可檢視平日服務的作業情形。

附圖一 觀眾服務滿意度調查比較圖



自 102 年 1 月 1 日至 102 年 3 月 31 日止，華視客服小組閱聽人意見調查統計所得，觀眾撥打 0800 免付費專線與華視觀眾服務專線總計共 2678 通（含電子信箱郵件 210 封），與上一季的來電總數 4561 通（含電子信箱郵件 467 封）相比較下，與本季的總來電通數減少許多。第一季觀眾意見統計總表請見附表一如下：

根據附表一中部門別與意見內容的交叉表結果顯示，觀眾意見數主要集中在「新聞部」的活動、節目內容查詢、「教學部」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的節目表詢問。

附表一 102 年度第一季觀眾意見調查統計表

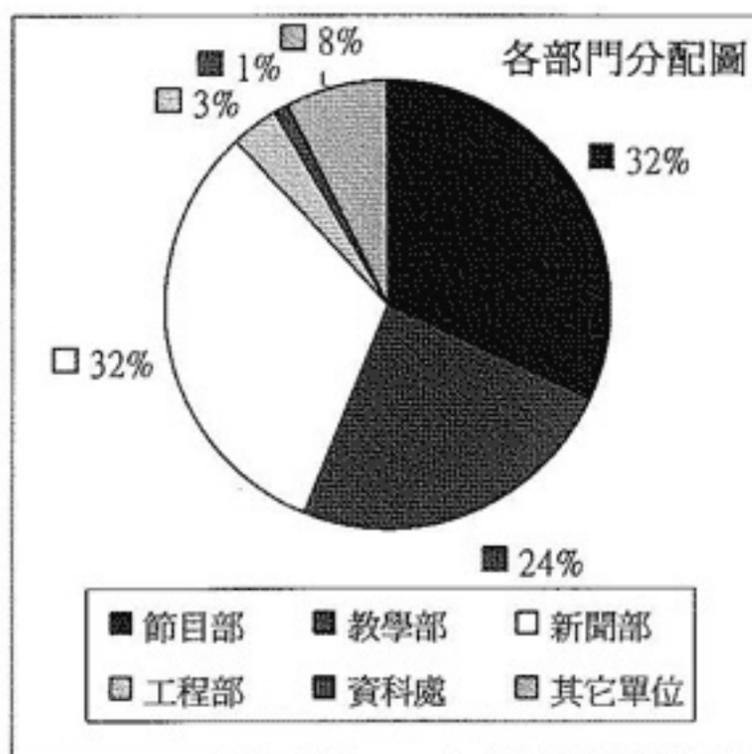
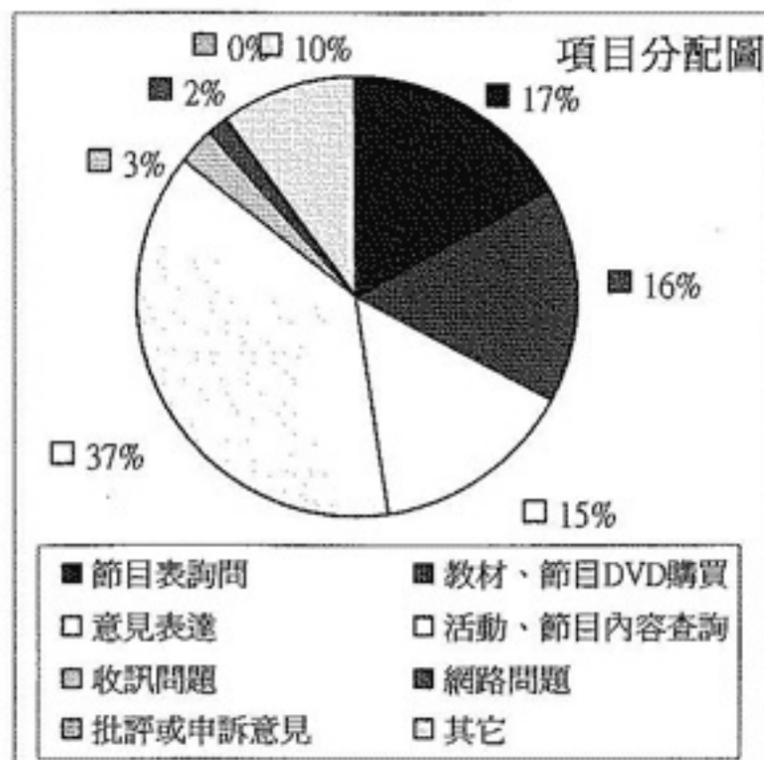
	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達	活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	批評或申訴意見	其它	總結
節目部	330	27	253	219			1	28	858
教學部	121	391	26	65		22		19	644
新聞部	6		117	719		4	1	7	854
工程部					77			13	90
資料處				2		15		11	28
其它單位			4	11			1	188	204
總結	457	418	400	1016	77	41	3	266	2678

觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、教材購買、意見表達為多，比例分別為 37%、17%、16%、15%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與新聞部、節目部、教學部有關為最多，比例分別為 32%、32%、24%，總和佔所有觀眾意見的 88%。（如附圖三）。

附圖二 102 年度第一季觀眾意見類別比例圖

附圖三 102 年度第一季觀眾意見各部門分配圖

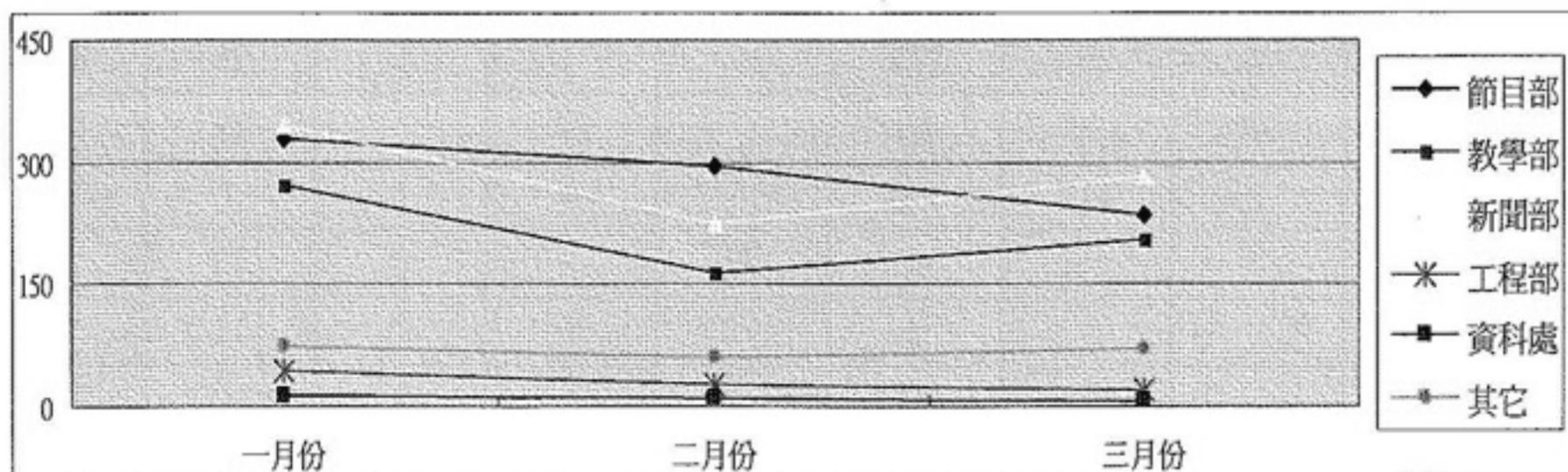


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，一月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 102 年度第一季各月份各部門觀眾意見交叉表

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其它	總結
一月份	328	273	347	44	12	74	1078
二月份	295	166	226	27	9	60	783
三月份	235	205	281	19	7	70	817
本季	858	644	854	90	28	204	2678
前一季	1213	916	1844	159	13	416	4561

附圖四 102 年度第一季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第一季閱聽人主要詢問內容與意見分析

(一) 節目(新聞)播出時間查詢或節目表索取—以節目部為多。此部份由客服人員直接針對問題做回覆。

1. 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【軒轅劍之天之痕】【隋唐演義】，再次排播的【後宮甄嬛傳】，周日偶像劇【愛情睡醒了】【K歌情人夢】，過年特別節目【永遠的星星】，綜藝節目【POWER 星期天】【週六大挑戰】【天才衝衝衝】，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，已直接告知。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：教育頻道安排許多學習課程，其中以日文課、生活日語的詢問量最高。阿法貝樂園、國中基測課程、繪畫天地以及各式職訓課程也皆有觀眾來電詢問播出時段。因教育頻道於報紙無刊登節目表，故觀眾多是直接來電詢問，皆直接線上告知播出時段或提供網址查詢。
3. 新聞節目表詢問：觀眾來電詢問【華視新聞雜誌】【華視在地新聞】的播出時段，皆已直接告知。

(二) 節目(新聞)內容或本公司活動查詢—以新聞部為多。此部份由客服人員直接針對問題做出回覆，或提供相關單位電話諮詢。

1. 新節目、新戲的上檔日期與活動詢問：八點檔【軒轅劍之天之痕】劇中演員於1/25-27來台進行宣傳活動，以及手機簡訊抽獎活動，吸引許多粉絲焦點；偶像劇【K歌情人夢】的上檔試片會及見面會宣傳活動。皆已直接告知。
2. 新聞報導內容詢問：由於新聞報導許多超值優惠的好康資訊，尤其【好吃夯仔內】【南北大不同】單元中的美食及特賣新聞最讓許多觀眾致電詢問店家聯絡方式等資訊(如：台南網購年貨街、彩妝1折等)，以及各地急需救助的社會新聞(如一月份屏東中風妻募紙尿褲、三月份小大人照顧媽媽等)，皆引起觀眾來電詢問新聞資訊或欲予協助之資訊。已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
3. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問節目中介紹的資訊等問題，如【週六大挑戰】【點燈】；以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，皆已直接告知或提供製作單位電話洽詢。
4. 教學節目資料索取：教頻播出的各式職訓節目，因廣受一般觀眾學習而來電詢問節目資訊索取及線上影音收看等問題，如：【職場達人show】【證照在手-中餐丙證篇、烘焙丙證篇】、【地方特色小吃】【白色20變】等，皆已直接回覆或提供新北市職訓局專線洽詢。

(三) 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學部為最多。此部份由客服人員直接針對問題做出回覆，或提供相關單位電話或網站查詢。

1. 教學課程教材購買：以日文、生活日語教材購買為最高詢問量，空專英文類的課程亦有不少觀眾詢問，皆直接回覆或提供教學處的專線電話讓觀眾洽詢。
2. 網購商品購買查詢：詢問商品內容、訂單寄送進度、運費查詢、匯款確認等相關問題，皆已直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。
3. 節目影帶購買：受觀眾喜愛的戲劇會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【後宮甄嬛傳】【鎖夢樓】【點燈】等；還有教頻各式職訓課程及繪畫課程皆吸引觀眾學習而來電洽詢是否有 DVD 出版事宜。皆已直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。

(四) 節目 (或新聞) 意見表達與建議—以節目部為多。此部份由客服人員將觀眾意見轉達相關單位。

1. 戲劇、綜藝的播出建議：因【軒轅劍之天之痕】的排播方式不同於以往，為晚間八點重播前一集，晚間九點為首播，導致觀眾來電反應希望恢復一次播兩集的意見；二月份【松藥局的兒子們】停播引起許多觀眾反應未事先公告通知，不尊重觀眾收視權益，並希望能完整播畢等意見；另有觀眾不間斷來電建議製作資深藝人的綜藝節目或安排重播以前的閩南語連續劇。皆已與觀眾說明並將意見轉達相關單位。
2. 反應節目異動意見：基於節目排播順暢或各項因素考量，會進行調整節目排程。如一月份【警世劇場】更改成星期一~四播出、【射雕英雄傳】增加星期五播出時段、二月份排播過年特別節目、三月份【勁歌金曲精裝版】停播等，皆有觀眾反應未事先公告損害收看權益。客服皆已說明節目異動訊息於電視上有跑馬公告，對於觀眾意見會轉達相關單位並虛心改進。
3. 新聞播出內容指正：對於新聞報導中的內容有誤或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如反應新聞內容有誤〔題目"博愛座" 英作文考倒一堆人〕，內文最後一段將最後一科自然科寫錯成社會科。已請新聞部協助處理並進行修正。
4. 發表新聞意見：觀眾會來電表達個人對於新聞報導內容或方式等相關意見。如反應新聞的字幕顯示太快，台語新聞的氣象講解太快，老人家會觀看來不及；台語主播在講台語時會帶有尾音，有不尊重之意。皆已轉達新聞部，新聞部表示會進行檢討改進。
5. 給予支持與表達鼓勵之意：客服時常會接獲喜愛華視節目的觀眾來電表示讚美與支持。如八點檔戲劇【軒轅劍之天之痕】、【隋唐演義】、新聞節目【華視新聞雜誌】、除夕特別節目【永遠的星星】，皆是獲得觀眾喜愛，來電表達對此節目的支持與鼓勵之意。

(五) 訊號相關問題查詢—由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者設備等問題，造成觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不良、沒有聲音等，皆於第一時間由客服人員詢問狀況，留下觀眾資料後，再電聯工程人員查詢處理並追蹤後續處理狀況。

(六) 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如會員帳號無法登陸、影音頻道節目收看方式、資料畫面購買、網站影片無法收看、線上影音付費使用等問題。客服人員皆直接回覆或轉交資料處協助處理。

(七) 批評或申訴意見—

※ 新聞部

- 一月份：「WIN 網路單 e 窗口」申訴小組來信表示於近日收到民眾申訴關於【華視新聞網—青少年暴力】的陳情案。新聞標題：網咖變戰場!幫派互毆 8 重傷。該影片內容詳細描述霸凌細節，因涉及暴力行為，對整體社會風氣有負面之影響，恐有引發其他青少年仿效暴戾氣息之虞慮，且對於受暴當事人更是一種持續的傷害，懇請貴網站再細思兒少身心的重要性，對此類新聞採取合宜的處理，避免在網路繼續流傳影響青少年身心發展。已請新聞部協助處理並已將此則新聞從網站撤除，也已回信說明。

※ 節目部

- 二月份：客訴【松藥局的兒子們】為何要臨時取消，沒有在星期五事先公告通知，表示華視常這樣臨時取消節目播出，非常不尊重觀眾。已與觀眾解釋節目排播調整，並委婉說明華視未來將著重台灣戲劇的排播。觀眾表示能理解，但希望客服能確實將意見轉達相關部門，否則將對外客訴。已將觀眾意見轉達節目部排播單位，由於此觀眾未留聯絡資料，客服已製作客服處理單以作留存。

※ 其他

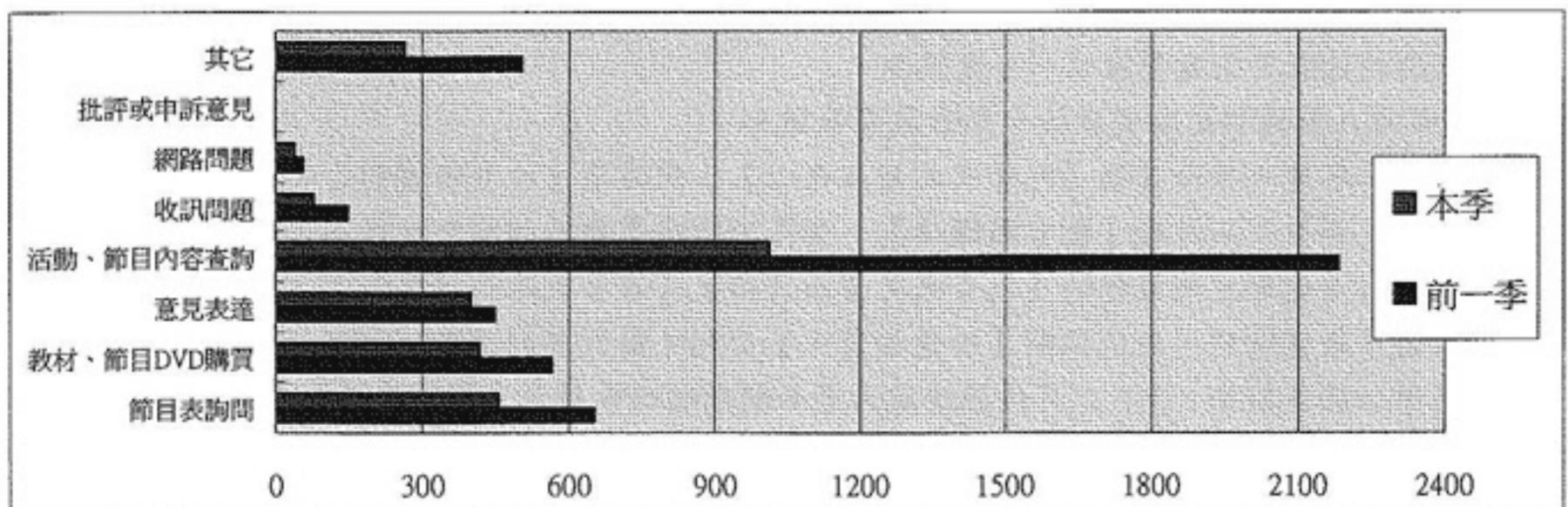
- 二月份：客訴華視大廳警衛態度不良，表示中午到華視欲購買空專教材，但警衛說午休時間不讓她進入，爭執中警衛還出手推她，希望主管立即與她回應，不然要報警。公關主任已立即與觀眾聯繫安撫，並於第二天回覆說明華視將對此警衛進行懲處，公司並會進行內部檢討，未來將更加注意警衛接待的相關問題。經溝通說明後，觀眾已無問題。

(八) 其它問題查詢—詢問各類訓練班報名方式、課程內容相關問題，已提供華視訓練中心電話洽詢。其它與本公司無直接關係之意見，如找藝人、友台訊息，以及純粹胡言亂語，不知所云等等，客服人員皆以本公司客服意見調查 SOP 規定之時程內協助解決問題。

貳、本季與前一季〔一百零一年第四季〕之比較分析

本季的觀眾服務專線電話總數為 2678 筆，與前一季的 4561 筆減少許多，主要為活動、節目內容查詢的意見數大減。以下根據來電類別比較如附圖五：

附圖五、102 年第一季與 101 年第四季比較分析圖



一、前一季舉辦許多抽獎活動，吸引觀眾熱烈參與而增加來電量

前一季十月份華視主辦轉播【廣播金鐘獎頒獎典禮】【電視金鐘獎頒獎典禮】，大批觀眾熱烈參與來信索票的活動，增加許多來電量；八點檔戲劇皆有搭配抽獎活動的舉辦，如【鎖夢樓】【包青天之開封奇案】的手機簡訊抽獎活動、【新還珠格格】【後宮甄嬛傳】的華視戲劇合照上傳網站活動；以及十二月份舉辦的【華視粉絲知識大考驗】網路抽獎活動。由於活動眾多，吸引觀眾參與，故前一季的活動內容查詢來電量比本季增加。

二、前一季有許多貧苦家庭報導及聖誕圓夢系列報導，造成觀眾詢問量多

前一季增加許多貧苦需救助的新聞報導而受到觀眾的關注，如彰化女童得卵巢癌、兄妹雙親亡、三歲植物人、雲林阿嬤苦養一家六口、小五兒罹腦癌等；以及與台北家扶中心合作幫助小朋友聖誕圓夢的專題報導〔圓夢天使系列〕，皆於報導當時引起許多觀眾關心並來電詢問相關協助的資訊。故前一季的觀眾詢問節目內容的來電量較本季增加許多。

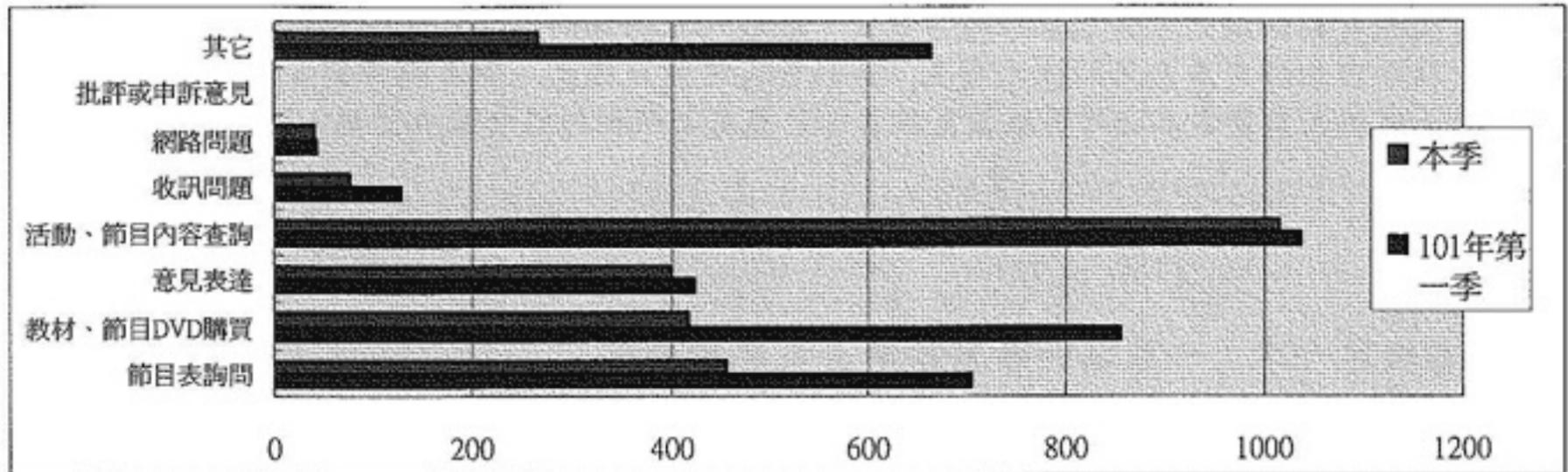
三、本季適逢農曆年節，造成觀眾詢問量減少

本季二月份適逢農曆年節，而今年農曆過年長達 9 天〔2/9-2/17〕，加上許多家庭已改變在家過年的習慣，多安排出遊而減少在家收看電視節目，客服人員過年值班時數也縮減，因而導致本季的來電數較往年減少。

參、本季與去年度同時期（一百零一年第一季）之比較分析

本季的觀眾服務專線電話總數為 2678 筆，比 101 年第一季的 3858 筆較為減少，主要為教材節目 DVD 購買、節目表詢問、其他的來電減少。來電類別比較如下圖：

附圖六、102 年度第一季與 101 年第一季比較分析圖：



一、由於提供學校開學時期購書便利性，使得教材購買來電減少

空專教材現在多是由學校統一為學生訂購並於開學報到日領取，加上目前網路購物的普及性，學生也非常方便於華視網購上線上訂購。而目前空專學生的數量已較往年減少，使得本季的教材購買來電量較前一年度減少。

二、前一年度八點檔偶像劇受歡迎，導致來電量增加

前一年度一月份首播【包青天之碧血丹心】、偶像劇【粉愛粉愛你】；二月份【包青天之七俠五義】；三月份【後宮甄嬛傳】，皆是受到觀眾歡迎的節目，尤其包青天為華視經典戲劇，由金超群重新製作的【包青天之碧血丹心】【包青天之七俠五義】，在上檔前就已有資深觀眾來電詢問。而偶像劇【粉愛粉愛你】受到年輕觀眾的喜愛，劇中演員周湯豪更因此劇而增加許多粉絲。一、二月份因總統大選而開設的政論節目【鄉親踮講】【有話菁菁說】，也有不少觀眾收視。因前一年度的新節目較本季增加，使得前一年度的節目表詢問來電量相比今年度同時期為增加。

三、前一年度協助政府宣導無線電視數位轉換訊息，導致其他類別來電大增

100 年第四季至 101 年第二季配合政府政策宣導無線電視數位訊號轉換公告，訊息宣導期間皆引起大批觀眾來電反應訊號問題，如詢問數位訊號轉換的影響、數位訊號接收方式及設備購買與安裝方式、數位機上盒是否免費提供或補助資格事宜等各項相關問題，而有關數位訊號轉換的工程來電皆歸類於其他，使得前一年度的其他來電量相比今年度同時期為大量增加。

為了有效解決收視戶收訊問題，並達成收視滿意度提高，客服單位與工程部建立完整處理流程（如附錄三），並持續針對每週收視品質進行追蹤，而問題排除效率檢討更是首要工作。收視觀眾對於華視客服及工程部的處理情況，皆表達滿意。

為落實了解閱聽人的各類服務需求，客服系統不斷更新、求新，展現新理念、新思維，提高服務效能，進行客服人員專業訓練，不斷給予求新和培育及磨練，並秉持以往的專業、主動、熱忱、貼心之服務精神，解答客訴疑難，以達到閱聽人的滿意度，同時增進閱聽人對華視的認定及忠誠度，進而實現華視客服小組的服務理念，更達到提昇華視身為大眾傳播媒體之企業理念及地位。

來電紀錄調查表(102年第一記抽樣)

日期	時間	部門別	來電姓名	電話	來話事由	接聽 客服	回覆情形				
							日期	滿意度			未接
								很滿意	滿意	不滿意	
1/3	17:02	新聞部	薛先生	0915-896-382	詢問華視新聞雜誌節目內容(台科大設計的垃圾桶), 17:40 電聯華視新聞雜誌, 由於華視新聞雜誌有新製作及重播去年度的排播, 觀眾未提供詳細的收看時間, 無法查詢到資訊, 建議觀眾再提供收看日期及播出集數。17:55 電聯觀眾未接。1/4 18:00 未接。待觀眾在來電回覆。	張瑋玲	1/4				V
1/7	10:02	資料處	任小姐	0920-755-857	詢問粉絲大挑戰網路抽獎活動 1/4 公佈的得獎名單是否有更動, 表示 1/4 網路上看到跟昨天再去看的名單內容不一樣。10:10 已轉交公關中心盧先生請協助處理。	張瑋玲	1/7		V		
1/8	13:40	工程部	黃先生	0933-936-224	反應華視數位訊號接收不良, 桃園大溪。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	1/9	V			
1/9	09:30	教學部	黃太太	Fax:8791-9684	詢問英文課播出時間, 請傳真一份教頻節目表。10:52 已傳真。	張瑋玲	1/9	V			
1/9	11:11	新聞部	許小姐	0932-195-082	詢問之前新聞內容(小男童流落泰國) 11:40 電聯新聞部詢問。14:26 電聯觀眾說明還在等待新聞部查詢資料。17:17 已回覆觀眾。	張瑋玲	1/9	V			
1/15	19:11	節目部	孫先生	0936-498-615	留言: 表示有參加天才衝衝衝的有獎徵答並得獎, 已傳個人資料, 但一直未有人與他連絡。1/16 12:18 已電聯觀眾說明並提供製作單位電話。	張瑋玲	1/16		V		
1/17	09:52	資料處	廖先生	02-2230-9520	反應華視網站上的「聯繫我們」送出後卻顯示"POP3 伺服器錯誤"。10:05 電聯資料處謝先生, 資料處檢測系統運作正常, 應為觀眾家中電腦網路問題, 已將觀眾聯絡資料提供資料處請協助回覆處理。	張瑋玲	1/17		V		
1/22	16:52	工程部	林小姐	07-372-3092	反應華視數位訊號接收不到, 高雄市仁武區。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	1/23	V			
1/24	18:00	其他	林先生	0932-282213	詢問辦公室出租事宜。1/25 17:32 已回覆觀眾。	張瑋玲	1/25	V			
1/28	12:26	節目部	小姐	0925-952-575	留言: 詢問軒轅劍上檔日期。15:17 未接。17:50 已電聯回覆。	張瑋玲	1/28	V			
2/4	13:01	節目部	陳小姐	02-2629-6728	留言: 詢問後宮甄嬛傳播出時間。14:42 電聯觀眾, 觀眾表示沒有來電詢問。	張瑋玲	2/4				V
2/7	11:23	節目部	鐘桂錦	0918-556-010	詢問戲劇合照活動得獎相關問題, 11:25 已請盧先生協助處理。	張瑋玲	2/7		V		
2/8	11:40	工程部	賴先生	02-2423-4135	反應華視數位訊號接收不到, 基隆。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	2/9	V			

2/11	13:17	新聞部	先生	0936-452-376	留言：詢問新聞內容(花蓮民宿)。2/13 15:05 已回覆觀眾。	張瑋玲	2/13	V			
2/20	09:37	教學部	吳小姐	08-753-7971	留言：詢問教頻新學期的播出節目表。11:12 未接。18:01 已回覆	張瑋玲	2/20	V			
2/20	11:40	工程部	洪小姐	0918-111-926	反應華視數位訊號今早又收看不到，基隆。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	2/21		V		
2/21	18:06	節目部	林先生	0983-720-506	反應參加軒轅劍之天之痕手機簡訊活動，但系統一直回覆他回答的答案是錯誤的。18:07 已請盧先生協助處理。	張瑋玲	2/22		V		
2/22	10:55	其他	羅小姐	038-571-446	留言：請回電。11:25 電聯觀眾為觀看公視所播出的華視節目，由於觀眾不記得節目名稱，已請觀眾先與公視確認播出的節目名稱。	張瑋玲	2/22	V			
2/25	10:06	節目部	李小姐	07-537-6173	留言：詢問松樂局的兒子們為何取消播出。10:42 觀眾外出。14:23 回電觀眾，觀眾表示希望未來要記得事先公告，最主要還是不要臨時取消節目。	張瑋玲	2/25			V	
2/25	16:16	其他	余小姐	0910-135-710	客訴大廳警衛，表示中午到華視買空專教材，但警衛說午休時間不讓她進入，爭執中警衛還推她，希望主管立即與她回應。已請公關中心主任與觀眾溝通，目前觀眾已無問題。	張瑋玲	2/26			V	
3/1	08:31	教學部	小姐	06-2381-216	留言：詢問英文檢定的課程內容。13:45 回電觀眾，觀眾表示想查詢課程中老師所說的 beat english 的意思。	張瑋玲	3/1		V		
3/5	12:45	節目部	高先生	02-2245-8630 /0973-388168	留言：詢問綜藝節目現場錄影的參加方式。13:41 已電聯回覆。	張瑋玲	3/5	V			
3/8	13:59	節目部	古小姐	0934-319-596	詢問包青天之開封奇案在演些什麼內容，台視是否有播出。已直接回覆	張瑋玲	3/8	V			
3/13	15:57	工程部	蔡先生	0912-527-354	反應華視數位訊號會 LAG，台北市北投區。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	3/14	V			
3/15	10:12	節目部	呂先生	0932-518693	希望隋唐演義六日可以重播，無論有重播，下午要回撥電話。下午觀眾已再行來電。	張瑋玲	3/15		V		
3/18	16:38	工程部	李先生	02-2671-1975	反應華視數位訊號接收不到，新北市三峽區。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	3/19	V			
3/20	09:06	教學部	小姐	0928-889-965	留言：詢問空專教材(電腦影像處理)購買。10:56 未接。	張瑋玲	3/21				V
3/26	11:35	節目部	沈小姐	02-2861-2447 #164	詢問史溫侯福爾摩沙哺乳動物紀行是否有出版 DVD，11:45 已回覆製作單位名稱。	張瑋玲	3/26	V			
3/27	11:19	工程部	徐小姐	04-2392-1714	反應華視數位訊號接收不到，臺中市太平區。已請工程人員協助處理。	張瑋玲	3/28	V			
3/29	12:31	節目部	林小姐	02-2392-9365	留言：詢問圓夢廚房上檔日期播出時間。已回覆觀眾。	張瑋玲	3/29	V			

華視客服處理流程紀錄表

日期	102年2月8日	電話 / EMAIL	02-2423-4135	時間	11:40
姓名	/先生	居住地區	基隆		
頻道別	<input checked="" type="checkbox"/> 華視主頻； <input type="checkbox"/> 教育頻道 (IQ 頻道)； <input type="checkbox"/> 休閒頻道 (EQ 頻道)； <input type="checkbox"/> 公共電視電視台； <input type="checkbox"/> 其他媒體； <input type="checkbox"/> 其他：	客服人員姓名	張瑋玲		
		相關部門	<input checked="" type="checkbox"/> 工程部； <input type="checkbox"/> 新聞部； <input type="checkbox"/> 節目部； <input type="checkbox"/> 業務部； <input type="checkbox"/> 教學事業處； <input type="checkbox"/> 資料處； <input type="checkbox"/> 管理部； <input type="checkbox"/> 財務部； <input type="checkbox"/> 其他：		
來電內容	反應華視數位訊號接收不到				
回覆處理	<p>11:46 電聯工程部黃先生請協助處理。</p> <p>2/8 工程部回覆：連絡基隆觀眾賴先生收看華視數位節目收訊不良，因本台發射台訊號發射正常，觀眾收看紅旦山數位補隙站訊號，工務中心立即通知轉播站維護員盡速改善收視不良，經維護員前往改善後目前觀眾收看華視訊號已正常，因該補隙站訊號不穩定，工務中心持續追蹤觀察。</p>				
權責部門處理情形		<input type="checkbox"/> 無需會辦其他部門		客服初步處理的情況	
1、處理人員的姓名：工程部黃先生 分機 903 2、會辦相關單位時間： 3、處理完成回覆時間：				<input type="checkbox"/> 已立即回答； <input checked="" type="checkbox"/> 無法立即回答，以電話向相關單位查詢後聯絡觀眾或由相關部門回電； <input type="checkbox"/> 需以文字紀錄向相關部門查詢，得知後聯絡觀眾；或由相關部門回覆 <input type="checkbox"/> 已查出答案，但無法聯絡告知觀眾； <input type="checkbox"/> 觀眾沒有留下聯絡方式，待查詢後列為記錄參考； <input type="checkbox"/> 其他：	
客服最終處理情形					
<input checked="" type="checkbox"/> 已妥善處理完畢； <input type="checkbox"/> 仍在追蹤中或處理中； <input type="checkbox"/> 無法處理，原因：					
客服處理滿意度調查					
客服員通話態度 <input checked="" type="checkbox"/> 很滿意； <input type="checkbox"/> 滿意； <input type="checkbox"/> 尚可； <input type="checkbox"/> 不滿意； <input type="checkbox"/> 很不滿意； 原因：		問題處理速度 <input checked="" type="checkbox"/> 很滿意； <input type="checkbox"/> 滿意； <input type="checkbox"/> 尚可； <input type="checkbox"/> 不滿意； <input type="checkbox"/> 很不滿意； 原因：		審核主管	
問題處理滿意度 <input checked="" type="checkbox"/> 很滿意； <input type="checkbox"/> 滿意； <input type="checkbox"/> 尚可； <input type="checkbox"/> 不滿意； <input type="checkbox"/> 很不滿意； 原因：		給華視客服的意見			

編號：102022503

華視客服處理流程紀錄表

日期	102年2月25日	電話 / EMAIL	0910-135-710	時間	16:16
姓名	沈小姐		居住地區		
頻道別	<input type="checkbox"/> 華視主頻； <input type="checkbox"/> 教育頻道 (IQ 頻道)； <input type="checkbox"/> 休閒頻道 (EQ 頻道)； <input type="checkbox"/> 公共電視電視台； <input type="checkbox"/> 其他媒體； <input checked="" type="checkbox"/> 其他：		客服人員姓名 張瑋玲		
			相關部門 <input type="checkbox"/> 工程部； <input type="checkbox"/> 新聞部； <input type="checkbox"/> 節目部； <input type="checkbox"/> 業務部； <input type="checkbox"/> 教學事業處； <input type="checkbox"/> 資料處； <input checked="" type="checkbox"/> 管理部； <input type="checkbox"/> 財務部； <input type="checkbox"/> 其他：		
來電內容	客訴大廳警衛，表示中午要到華視 3F 買空專教材，但警衛說午休時間不讓她進入，她跟警衛說網站上只寫 1000-2000，沒有午休時間，爭執中警衛還推她，希望主管立即與她回應，不然要報警				
回覆處理	已與觀眾說明會立即與相關主管連繫，並進行了解後再予以回覆。 16:18 電聯行服部陳經理不在，開會中。 16:20 已請公關中心彭主任協助回覆處理。彭主任立即與觀眾聯繫確認事發情況，表示會再進行了解狀況後再回覆。 18:00 已 MAIL 至行服部經理請協助處理。 2/26 公關中心彭主任已再回覆觀眾說明將對此警衛進行懲處，華視行服部並進行內部檢討，未來會更加注意警衛接待的相關禮儀，對於這次事件所造成的誤會表達歉意。教學處處長也與觀眾聯繫並請觀眾再次前來華視購書。經溝通說明後，觀眾已無問題。				
權責部門處理情形		<input type="checkbox"/> 無需會辦其他部門		客服初步處理的情況	
3、處理人員的姓名： 4、會辦相關單位時間： 3、處理完成回覆時間：				<input type="checkbox"/> 已立即回答； <input checked="" type="checkbox"/> 無法立即回答，以電話向相關單位查詢後聯絡觀眾或由相關部門回電； <input type="checkbox"/> 需以文字紀錄向相關部門查詢，得知後聯絡觀眾；或由相關部門回覆 <input type="checkbox"/> 已查出答案，但無法聯絡告知觀眾； <input checked="" type="checkbox"/> 觀眾沒有留下聯絡方式，待查詢後列為記錄參考； <input type="checkbox"/> 其他：	
客服最終處理情形 <input checked="" type="checkbox"/> 已妥善處理完畢； <input type="checkbox"/> 仍在追蹤中或處理中； <input type="checkbox"/> 無法處理，原因：					
客服處理滿意度調查					
客服員通話態度 <input type="checkbox"/> 很滿意； <input checked="" type="checkbox"/> 滿意； <input type="checkbox"/> 尚可； <input type="checkbox"/> 不滿意； <input type="checkbox"/> 很不滿意； 原因：		問題處理速度 <input type="checkbox"/> 很滿意； <input checked="" type="checkbox"/> 滿意； <input type="checkbox"/> 尚可； <input type="checkbox"/> 不滿意； <input type="checkbox"/> 很不滿意； 原因：		審核主管	
問題處理滿意度 <input type="checkbox"/> 很滿意； <input checked="" type="checkbox"/> 滿意； <input type="checkbox"/> 尚可； <input type="checkbox"/> 不滿意； <input type="checkbox"/> 很不滿意； 原因：		給華視客服的意見			