

一百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、華視數位休閒頻道、MOD 新聞頻道等四大平臺，負責閱聽人電話、電子信箱意見回覆或疑難排除等工作，針對 100 年第一季閱聽人意見統計與分析如下說明所示。

一、閱聽人意見樣本描述

自 100 年 1 月 1 日至 100 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 客服專線與華視總機服務專線總計共 **3859** 通、電子信箱郵件 **311** 封，與上一季的來電總數 5113 通，電子信箱郵件 392 封比較較下，本季的觀眾來電通數明顯減少。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」，以及在「教學部」的「教材、節目 DVD 購買」和「節目部」的「節目表詢問」為多數。

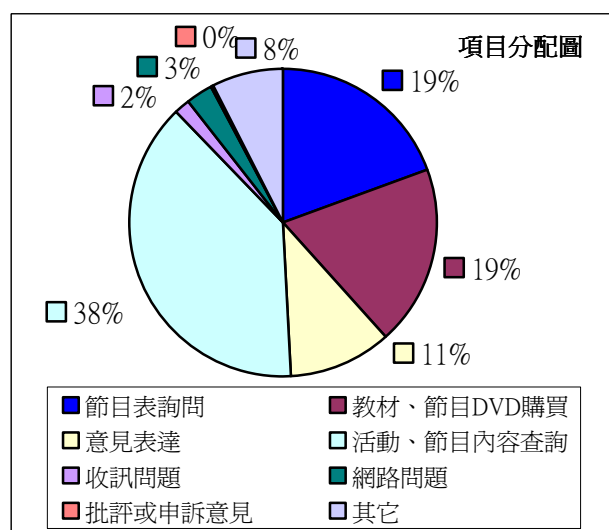
附表一 100 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	564	7	278	350		1		63	1263
教學部	158	730	9	136		26		29	1088
新聞部	25		119	980		9	2	22	1157
工程部			1		72			8	81
資料處				2		74		1	77
其它單位			4	19				170	193
總結	747	737	411	1487	72	110	2	293	3859

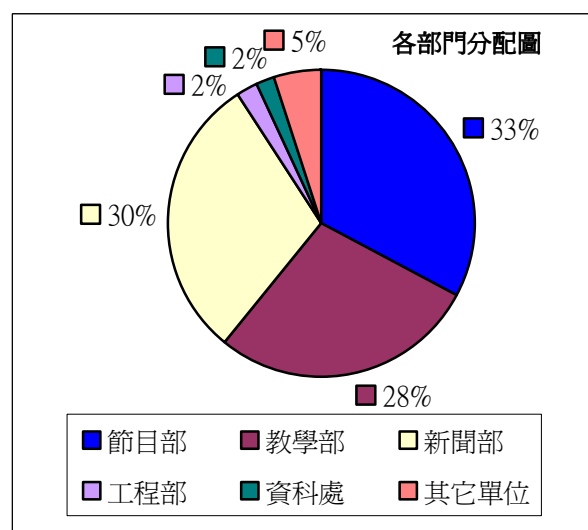
觀眾意見以節目活動內容查詢、教材購買、節目表詢問、意見表達為多，比例分別為 38%、19%、19%、11%，總和佔所有來電內容的 87%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、新聞部、教學部有關為最多，比例分別為 33%、30%、28%，總和佔所有觀眾意見的 91%。（如附圖三）。

附圖二 100 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 100 年度第一季觀眾意見各部門分配圖



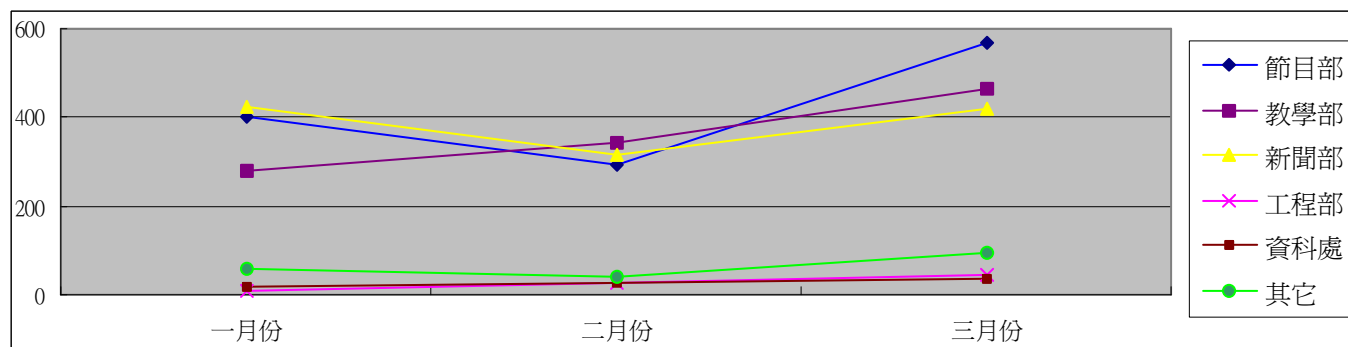
第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，三月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 100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	401	279	423	11	17	58	1189
二月份	293	343	316	25	26	42	1045
三月份	569	466	418	45	34	93	1625
本季總結	1263	1088	1157	81	77	193	3859
上一季	1750	1106	1789	80	162	226	5113

第一季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「新聞部」的觀眾意見數於一月份較多；其它部門的觀眾意見數皆於三月份為高峰，其中尤以「節目部」為本季之冠。

附圖四 100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：一月份以紀錄片形式製作的【蔣經國紀事】引起觀眾興趣而來電詢問；二月份適逢過年春節，因安排【春節特別節目】而調整播出節目表；三月份因配合日本地震特別報導、【相信希望募款晚會】及【國軍精神戰力週】的播出，使得固定收視戶來電詢問更改後的節目表；而【包青天】重播以來皆有觀眾來電詢問播出事宜。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：教育頻道空院課程以日文、英文類課程為較多觀眾來電查詢，國中基測課程也受觀眾好評而來電詢問播出時間等問題。
3. 新聞節目表詢問：1/12起【華視午間新聞】異動播出時段；3/11日本發生世紀大地震及海嘯，華視新聞即增加【新聞快報】及【日本地震特別報導】的新聞時段，引起觀眾來電詢問播報時段。

(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：白冰冰主持的新綜藝節目【歡樂 everyday】於1/10上檔，吸引觀眾來電詢問節目上檔的日期。四月新戲【艋舺耀輝】【飛行少年】，因已開始進行電視預告排播，受到觀眾的關注，紛紛來電詢問上檔日期、何時舉辦試片宣傳活動等問題。

2. 日本賑災募款晚會活動詢問：為援助日本大地震災區，3/18 舉辦的「相信希望 fight&smile 募款晚會」，受到社會大眾的關注，許多觀眾紛紛來電詢問捐款方式、專線號碼、是否需現場義工等等，也由於大家的熱情參與，導致捐款專線滿線狀況；而 3/17 轉播的「送愛到日本 311 賑災募款晚會」也引起許多來電詢問捐款資訊。
3. 新聞報導內容詢問：新聞【快樂省錢術】單元中的美食及特賣新聞最受觀眾喜愛並致電詢問店家聯絡方式等資訊(如：深山麵包、百貨折扣、溜冰場)。另外因秉持公廣精神，新聞也報導許多各地急需救助的社會新聞，如一月份孫子賣白菜籌爺爺喪葬費、阿媽小孩睡騎樓；二月份台南阿媽下雨全家穿雨衣；三月份母子遭性侵的新聞，也引起民眾的關心來詢問相關協助資訊。
4. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問參加綜藝節目錄影方式等相關問題，如【Power 星期天】【綜藝大國民】【歡樂 everyday】，皆已提供製作單位專線電話以供洽詢。

(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諮詢。

1. 節目影帶購買：受觀眾喜愛的經典戲劇進行重播時，會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【包青天】。【勁歌金曲精裝版】因節目邀請來賓演唱許多動聽老歌而深受觀眾喜愛，老一輩的觀眾皆希望此節目能夠出版光碟販售。
2. 教學課程教材購買：本季二、三月適逢空院寒假及新學期開課，故有一波空院教材購買的來電查詢，空院課程也吸引一般觀眾學習而來電詢問，客服人員皆直接回覆或提供教學事業處的專線電話〔27756858〕或網購單位〔分機 649〕讓觀眾洽詢。
3. 網購商品購買查詢：詢問商品內容、訂單寄送進度、匯款確認等相關問題，客服人員直接回覆或提供網購網址、網購單位電話〔分機 649〕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、綜藝的內容建議：二月份【Power 星期天】觀眾反應節目遊戲危險〔用大吸管吸鳥蛋〕，小孩學習易導致窒息，希望能取消遊戲。有觀眾反應戲劇【艋舺耀輝】預告內容不妥，台詞"出來混就是帶種"好像在鼓勵參加黑社會，希望修正；三月份反應韓劇【松藥局的兒子們】廣告回來後重播上一段的劇情太多，以致半小時的播出看不了多少新劇情，建議恢復一小時的播出長度。
2. 反應節目異動意見：本季因新節目上檔、過年春節或其它因素，而將節目表做調整異動，如：一月份【勁歌金曲精裝版】取消上午時段播出，【松藥局的兒子們】調整為半小時播出；三月份因播出【日本地震特別報導】【相信希望募款晚會】而將節目有所異動。許多固定收視戶來電表達不滿及意見，反應異動節目的通知常不明顯，希望華視改進。
3. 發表日本賑災募款晚會、義賣物品意見：針對募款晚會當天無法進行公開拍賣的義賣品，引起許多觀眾誤解而來電表達意見，如對義賣的公平性質疑、希望針對版畫及球鞋等義賣物品進行說明等等。而義賣物品於網路平台上進行公益拍賣後，因網友的惡意競標或棄標，造成觀眾來電發表個人意見。
4. 新聞播出內容指正及意見：二月份反應新聞內容有誤〔趕搭環保風 綠住宅搶手〕，表示畫面為三峽綠住宅的畫面，不是新莊；三月份反應日本核能發電廠『維主體』用字是錯的，正確應為『圍阻體』；針對日本地震災害新聞報導，觀眾紛紛來電表達報導內容意見，如新聞畫面上的訊息過多，希望提供乾淨的畫面；提供輻射廠灌水及原能會在機場檢驗輻射的方式等等。
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。如一月份播出【蔣經國紀事】，觀眾表示內容讓人感動，感謝華視製作此節目；二月份有觀眾對於華

視經典戲劇的重播表示支持，如【包青天】【土地公傳奇】；三月份有觀眾對華視製作【日本地震特別報導】的播報表達支持加油之意。

- (五) **訊號相關問題查詢**—本季三月份因公視於三義發射站裝設 HD 天線，因而增加苗栗、台中地區訊號問題的來電。而其它如有線電視業者問題、發射站故障、住戶天線接收或環境影響收訊等問題，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。經由同仁努力協助下，目前觀眾皆已恢復收視。
- (六) **網路問題查詢**—本季因適逢空院新學期，空院學生來電詢問新學期課程擺放至網站的時間及網站線上影音收看方式等問題，其它如螢幕畫面操作、資料畫面購買等相關問題。客服人員皆直接回覆或轉交資料人員協助處理。
- (七) **其它問題查詢**—各類訓練班報名方式、課程內容相關問題，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。

三、重點抽樣之閱聽人意見處理結果說明

處理單編號 /日期	觀眾姓名 電話及地區	觀眾來電內容	負責單位處理回覆說明
1000106 1/6	蔡小姐	詢問教頻節目表索取，今日上午約 11：00 會至華視索取。	已告知可提供一個禮拜的節目表，觀眾已同意。 09：23 已將教頻節目表放置華視大廳，請警衛轉交觀眾。 11：32 電聯大廳警衛確認，觀眾已前來領取。
100011101 1/11	台北北投 洪先生	反應華視數位訊號無收訊，數位機上盒接收。	09：22 電聯工程部張先生請協助處理。 1/12 工程部回覆：聯絡北投區觀眾洪先生反應收看華視數位節目收訊不良，因北投地區位於陽明山下訊號易受地形影響，故建議觀眾使用標準數位室外天線並調整天線至收訊最佳方位改善收視，觀眾同意本公司建議，自行做調校改善。
100011201 1/12	台中清水 劉先生	反應華視數位訊號無收訊，數位機上盒接收。	12：48 電聯工程部黃先生請協助處理。 1/16 工程部回覆：連絡台中清水觀眾劉先生反應收清水轉播站訊號華視數位節目無法收看，故本中心立即通知轉播站維護員盡速改善，經修復後，目前觀眾收看本台數位節目已正常。

1000216 2/16	謝先生	詢問每日一字節目片頭曲使用版權問題。	15：20 電聯教學處許小姐詢問，許小姐表示需向作曲者取得曲子版權使用，提供作曲者兒子的電話。 15：30 已電聯觀眾謝先生告知作曲者兒子的聯絡方式。
1000217 2/17	王老伯	詢問重播節目「大家來找碴」的節目主持人名字。	電聯節目部綜藝中心詢問得知主持人為曹啟泰、況明潔。 12：36 已電聯回覆觀眾，觀眾已無問題。
100022302 2/23	北高雄 陳先生	反應華視教頻收訊不良，第四台接收，南國有線電視。	17：03 電聯工程部黃先生請協助處理。 2/26 工程部回覆：連絡高雄觀眾陳先生反應收看南國有線華視教頻節目訊號不良，查本台發射訊號正常，查詢南國有線機房經檢查為教頻機上盒不良，故工務中心目前已寄送一機上盒至南國有線改善收視。
1000316 3/16	鍾小姐	詢問華視網站線上影音頻道 3/11 晚間新聞收看方式，為何未擺放至網站上。	電聯資料處詢問，資料人員告知 3/11-13 的晚間新聞播報內容均為使用外電畫面，網路無法播放。 15：51 已電聯回覆觀眾，觀眾已無問題。
1000318 3/18	龍小姐	表示因看到跑馬，募款晚會捐款資料有誤，請協助修正〔是華南銀行公司名義，非副總的名義〕。	電聯公關中心周主任請協助重新更正跑馬資料。 20：25 電聯龍小姐回覆將會重新跑馬顯示捐款資料，龍小姐表示如果可以也希望能夠請主持人現場念出。 20：40 電聯周主任告知龍小姐的要求，周主任回覆由於節目進行流程的緣故，也許無法達到龍小姐的要求，會盡力協助。 21：00 電聯龍小姐說明一定會重新跑馬，但無法保證能夠請主持人現場念出。龍小姐表示如果可以主持人念一遍是最好，這樣對公司比較有交代，但是沒有也沒關係。 〔稍晚於 23：10 左右已有跑馬顯示更正後的捐款資料〕

100032101 3/21	台中清水 劉先生	反應華視數位訊號無收訊，數位機上 盒接收。	08：51 電聯工程部吳先生請協助處 理。 3/22 工程部回覆：連絡台中清水觀 眾劉先生，收看華視數位節目訊號無 法收看，清水地區觀眾接收三義火炎 山發射之數位訊號，因目前火炎山發 射站公視正裝設 HD 天線而使用臨時 天線替用，預定週三施工完成，已告 知觀眾。 〔經過一個禮拜的測試之後，觀眾收 訊皆已恢復正常。〕
100032404 3/24	余小姐	反應新聞報導內容不實〔沖"婚"頭！ 婚友社詐騙百萬〕，表示報導影片裡 放置公司社長的照片，已嚴重影響社 長身譽，要求相關單位立即處理。	6：31 電聯新聞部，新聞部總機表示 同時間已接獲當事人職員的來電，會 直接與當事人職員溝通處理。 17:05 Mail 新聞部請協助查詢處理。 3/29 客服經查此則網路新聞已移 除。