

一百年第三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 年第三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 7 月 1 日至 100 年 9 月 30 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 **4607** 通〔含電子信箱郵件 **324** 封〕，與上一季的來電總數 3517 通〔含電子信箱郵件 329 封〕相比較下，本季的總來電通數增加。第三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」及「節目部」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。

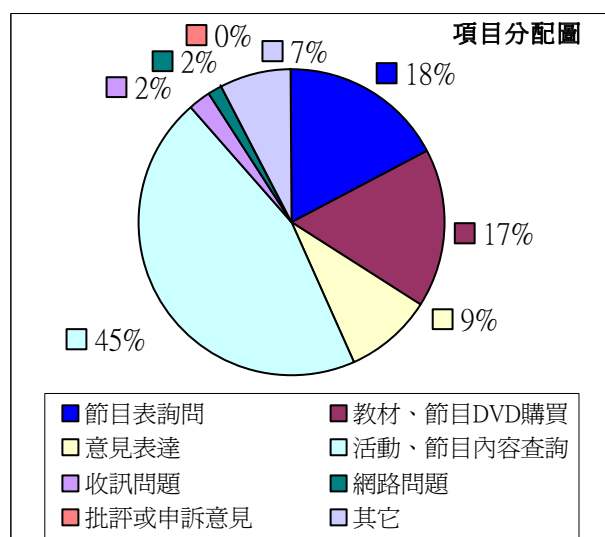
附表一 一百年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	584	13	257	878		7	1	48	1788
教學部	174	757	39	178		30		41	1219
新聞部	52		112	999		3		17	1183
工程部					105			78	183
資料處			1			35		7	43
其它單位			13	24				154	191
總結	810	770	422	2079	105	75	1	345	4607

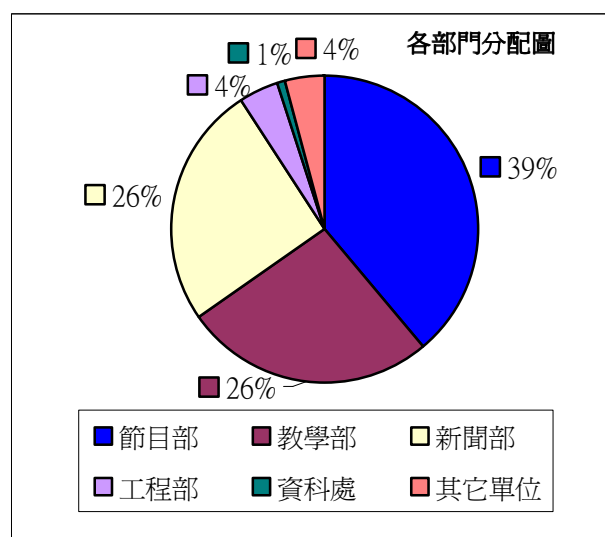
觀眾意見以節目活動內容查詢、節目表詢問、教材購買為多，比例分別為 45%、18%、17%，總和佔所有來電內容的 80%。（如附圖二）。

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 39%、26%、26%，總合佔所有觀眾意見的 91%。（如附圖三）。

附圖二 100 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 100 年度第三季觀眾意見各部門分配圖



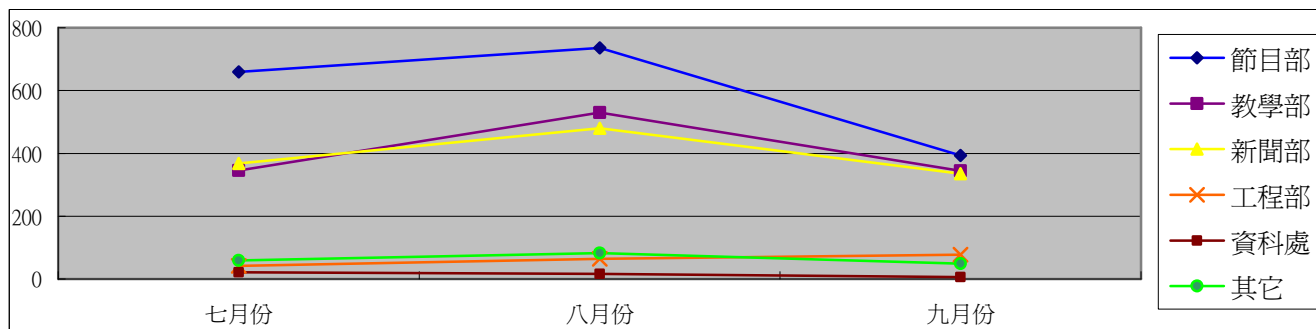
第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，八月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 100 年度第三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
七月份	659	345	368	42	21	59	1494
八月份	736	530	480	64	16	83	1909
九月份	393	344	335	77	6	49	1204
本季總結	1788	1219	1183	183	43	191	4607
上一季	1186	908	1048	81	54	240	3517

第三季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「節目部」的觀眾意見數為本季之冠，尤以七月份及八月份的觀眾意見數為多數。

附圖四 100 年度第三季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第三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：七月份【艋舺耀輝】完結篇播出時間、【台北電影獎頒獎典禮】播出時間，及因頒獎典禮而暫停播出的節目表，如卡通【哆啦A夢】【艋舺耀輝】；7/25上檔新八點檔【新還珠格格】受到觀眾喜愛而來電詢問播出時段；九月底【新還珠格格】異動的播出情況及完結篇時間、【新一簾幽夢】播出時間；綜藝【歡樂 EVERYDAY】於9/5播畢，導致喜愛的觀眾來電詢問播出節目表。皆已直接告知。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：教育頻道學習課程以日文課程的詢問量最高。空專課程於暑假時期安排重播，一般閱聽人對空專課程的興趣而來電詢問播出時段。八月份新北市職訓課程【證照在手-中餐丙證篇】【美容丙證篇】引起觀眾來電詢問播出相關問題。因教育頻道於報紙無刊登節目表，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：全新改版的【華視新聞雜誌】及政論性節目【鄉親踴講】，皆獲得觀眾青睞，而來電詢問播出及重播時段，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：八點檔新戲【新還珠格格】於7/25上檔，所舉辦的手機簡訊贈獎活動、影友見面會活動，引起大批觀眾及粉絲參與，紛紛來電詢問贈獎活動參加方式及見面會相關事宜；新戲劇【新一簾幽夢】於9/26上檔、新偶像劇【真心請按兩次鈴】於10/2上檔、新綜藝【周末快樂頌】於10/1上檔，皆引起觀眾來電詢問上檔日期播出時間。皆直接回覆。
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【快樂省錢術】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：皮蛋麵、99元下午茶、高雄400元吃到飽)。另外因新聞也報導許多各地急需救助的社會新聞，如七月份孫子籌喪葬費、八月份雲林小涓、九月份小女孩偷腳踏車、台南國中生沒錢吃飯等，皆引起民眾的關心來電詢問相關協助資訊。皆已直接告知或提供新聞部電話〔分機222〕讓觀眾洽詢。
3. 新聞專題資訊詢問：【華視新聞雜誌】-台灣大饕客單元獲得觀眾喜愛，引起觀眾來電詢問節目介紹的餐廳資訊。已直接告知或提供新聞部電話〔分機222〕讓觀眾洽詢。
4. 颱風動態相關詢問：八月份因颱風來襲，觀眾來電詢問可提供或查詢颱風動態相關事宜的新聞CALL-IN專線，以及因颱風而需做訊息跑馬公告的傳真電話，皆已直接告知。
5. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問綜藝節目參加錄影方式及節目資訊等問題。八月份因【新還珠格格】演員群來台宣傳並參加【POWER星期天】外景錄影與影友同樂，以致觀眾來電詢問錄影時間及播出日期等問題，皆已提供製作單位電話洽詢。
6. 教學節目資料索取：教頻播出的【職場達人SHOW】介紹各行各業的內容受到好評，觀眾來電詢問節目相關資訊；職訓局課程【證照在手-中餐丙證篇】【美容丙證篇】也引起觀眾詢問節目資訊索取及線上影音收看等問題，皆已提供教學處或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諮詢。

1. 教學課程教材購買：以日文教材購買為詢問度最高，本季八月底、九月初空專開學期，因而增加空專教材購買來電，其次為阿法貝樂園、國中基測等教材詢問，客服人員皆直接回覆或提供教學事業處的專線電話〔27756858〕或是網購單位〔分機649〕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、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。
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【新還珠格格】播出時，即有觀眾來電詢問DVD何時出版等事宜。

(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：八點檔戲劇【艋舺耀輝】於7/22下檔，有觀眾來電表達不捨之意，另有觀眾反應完結篇劇情不適當，不應為了完結交代而故意把所有劇情集中在最後一集；八月份【新還珠格格】觀眾反應每段廣告回來重播上一段的劇情內容過多，並建議週四、五重播不要分成二段播出，可以另安排時段完整重播；九月份反應卡通時段所播出的電影預告「先生你哪位」的內容涉及情慾，並不適合在小朋友收看的時段播出，希望未來能在小朋友收看的卡通時段慎選廣告播出。皆已與觀眾說明會將意見轉達相關單位並進行檢討改進。
2. 反應節目異動意見：基於收視考量或其它因素，會進行調整節目排程。如七月份觀眾反應不應因八月份週日新節目上檔而異動【飛行少年】播出時間，枉顧收視戶的權益。而經過相關單位協調後，不異動時段播出；新八點檔戲劇【新還珠格格】因節目上檔日期臨時異動，以及九月底縮短播出長度，以致觀眾來電表示報紙上公告的節目表與播出節目表不同，客服已說明節目異動訊息於電視上皆有跑馬公告，但因報社皆為提前作業，故來不及變更；許多喜愛此戲的觀

眾反應為何更動播出長度，並表示應於節目播畢後再換新戲劇【新一簾幽夢】播出，客服已與觀眾說明並請見諒。

3. 新聞播出內容指正：對於新聞報導中的內容或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如八月份反應新聞報導有錯字，檢察官夫人買東西由學生「買單」寫成「埋單」；反應網路新聞〔萬佛寺募款28億 住持買名車豪宅〕報導不清，由於全台有四間萬佛寺，為了避免讓人誤會及混淆，希望協助在新聞標題加上地區“霧峰”。皆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。如七月份反應華視新聞記者素質不良，關稅總局門口保全不讓進是職責所在，華視記者卻製作出威脅吆喝的新聞內容；八月份反應新聞記者素質需加強，報導基隆瑞芳的張先生救人是好事，與他是否失業是無關的，稱他失業男有嘲笑之意；九月份反應記者對於原住民小朋友穿著原住民衣服搭乘捷運多有取笑不尊重之意，希望改進。皆已請新聞部協助處理，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。八點檔戲劇【新還珠格格】深獲觀眾喜愛，來電表達對此戲的支持與鼓勵之意，並讚美演員群的演技；綜藝【歡樂 EVERYDAY】節目播畢後，有喜愛此節目的觀眾來電表達對此節目的支持。

(五) 訊號相關問題查詢—由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者問題、發射站故障等問題，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。本季配合政府政策宣導無線電視類比轉換數位訊息公告，導致許多觀眾來電詢問相關問題，皆已直接回覆。

(六) 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如影音頻道節目收看方式、資料畫面購買、網站影片無法收看等問題。本季八月底、九月初適逢空專新學期，因此來電查詢線上影音空專新舊課程何時更新及擺放時間等問題。客服人員皆直接回覆或轉交資科處協助處理，並追蹤後續處理狀況。

(七) 其它問題查詢—詢問業務部所屬的【華視生活雜誌】及華視文化公司所屬的【感恩 100-有你真好】節目內容資訊，已提供相關單位專線洽詢。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。

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
100070501 7/5	雲林台西 丁先生	反應華視沒有訊號，北港有線接收。	19：25 電聯工程部吳先生請協助處理。 7/6 工程部回覆：連絡雲林台西觀眾丁先生收看北港有線華視節目無訊號，因本台發射站訊號發射正常，故工務中心立即連絡北港有線工程部機房告知觀眾收視不良情形，經北港有線修復改善後，目前觀眾收看本台節目訊號已正常。

100071102 7/11	彰化 梁小姐	反應華視數位三台皆無訊號。	16：51 電聯工程部潘先生請協助處理。 7/12 工程部回覆：連絡彰化觀眾梁小姐收看中部鳳鳴發射台華視數位頻道節目無訊號，經查本公司中部鳳鳴發射台因受雷雨影響數位發射機有當機情形，經緊急搶修數分鐘後，發射訊號正常，目前觀眾收看華視數位節目訊號已正常。
1000718 7/18	黃先生	留言：請回電。	10：42 電聯觀眾，黃先生表示正在忙，請客服下午16：30再撥。 16：21 電聯觀眾，觀眾詢問艋舺耀輝何時播出完結篇，已直接回覆。
1000726 7/26	先生	反應線上影音空專課程〔商務英語會話〕第10講無法收看。	12：54 電聯已請資料處張先生協助處理。 稍晚客服線上查詢空專課程，已恢復正常收看。
100080201 8/2	金門 葉小姐	反應華視數位訊號無收訊，數位機上盒接收。	11：09 電聯工程部徐先生請協助處理。 8/5 工程部回覆：連絡金門觀眾葉小姐反應收看華視數位節目訊號無收訊，因查詢金門發射站訊號發射正常，故建議觀眾機上盒頻道錯誤若無法設定復原應送原廠商檢查維修，觀眾同意自行檢查送廠維修改善。
1000810 8/10	簡小姐	詢問數位訊號轉換問題，明年轉換後該如何接收，嘉義。	已告知需加裝數位機上盒來收訊，數位機上盒可至一般賣場或電器行購買。
100082303 8/23	岳先生	詢問空專教材寄送進度，由於相關單位電話無人接聽，請轉達查詢。	已告知會轉達相關單位查詢。 14：05 電聯盧貞宇小姐請協助處理。 14：22 盧貞宇小姐回覆：觀眾已自行致電詢問，已說明商品尚未寄出，會盡快處理寄出，並已請觀眾諒解。
100090804 9/8	台中 殷先生	反應華視數位訊號晚間八點干擾很嚴重，無法收看。	16：34 電聯工程部徐先生請協助處理。 9/9 工程部回覆：連絡台中大里觀眾殷先生，收看中部鳳鳴數位訊號晚間受干擾嚴重，經本公司工程人員前往檢查了解，附近發現有數支無線台發射天線，已告知觀眾請社區管委會或當地里長先行調查，若屬非法無線台請其關閉，觀眾同意本公司建議。

100091601 9/16	楊先生	反應有人惡意在華視社群中心留言毀謗，請華視協助將網路留言移除。	<p>13：30 電聯資科處反應，張志仁先生表示由於當事人未提供相關網址及社群版面相關內容，建議請當事人把相關網址及社群版面相關內容寄至華視客服信箱，再轉寄至資科處處理。</p> <p>13：38 電聯楊先生，建議請將相關網頁內容寄至華視客服信箱，以便相關單位處理。</p> <p>13：55 查詢客服信箱確認到楊先生電子信件。</p> <p>14：07 已將來信轉達資科處張志仁先生請協助處理。</p> <p>15：18 資科處張先生回覆網頁留言內容已刪除。</p>
100092901 9/29	彭先生	反應【華視新聞雜誌-台灣大饕客】節目主持人直接在節目中說「台灣辣椒辣的都有毒，韓國辣椒都很美」，這句話讓人聽了很不舒服，要求相關單位回電說明。	<p>已說明會轉達相關單位處理。</p> <p>09：47 電聯新聞部王品茶小姐請協助處理，王品茶小姐表示會進行檢討改進並允諾會回電給觀眾說明。</p> <p>9/30 新聞部回覆：已與觀眾聯繫，並說明會將意見反映給主持人，觀眾已經諒解。</p>
100092903 9/29	金門縣黃小姐	反應華視聲音忽大忽小，類比訊號。	<p>22：00 電聯工程部張先生請協助處理。</p> <p>10/2 工程部回覆：連絡金門觀眾黃小姐收看金門轉播站發射類比訊號聲音忽大忽小，告知觀眾因類比頻道即將停止發射亦無維修經費，請觀眾改用數位接收改善收視，觀眾了解同意本公司建議。</p>