

一百零一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 101 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 101 年 1 月 1 日至 101 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 **3858** 通〔含電子信箱郵件 **115** 封〕，與上一季的來電總數 3969 通〔含電子信箱郵件 172 封〕相比較下，本季的總來電通數略為減少。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「教學部」的教材、節目 DVD 購買 及「新聞部」的活動、節目內容查詢。

附表一 101 年度第一季觀眾意見調查統計表

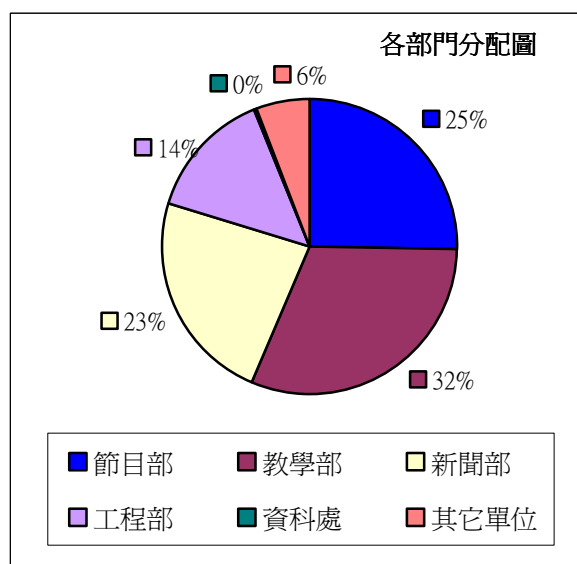
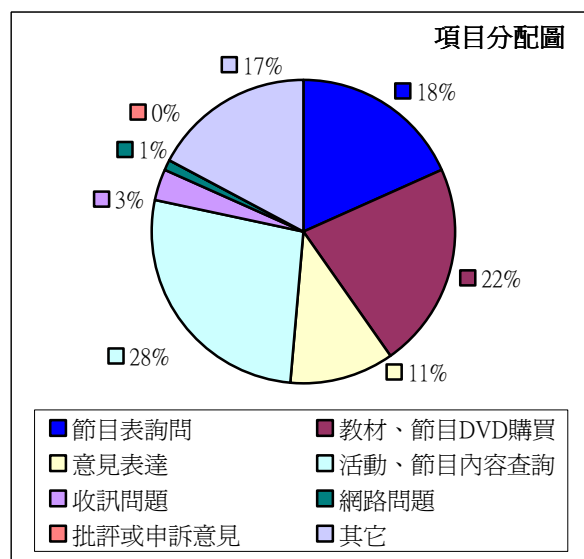
	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達	活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	批評或申訴意見	其它	總結
節目部	459	25	254	212		6		18	974
教學部	200	828	21	89		26		38	1202
新聞部	46	1	115	723		2	1	7	895
工程部			1		128			419	548
資料處						9		1	10
其它單位			34	14				181	229
總結	705	854	425	1038	128	43	1	664	3858

觀眾意見以活動節目內容查詢、教材購買、節目表詢問、其它為多，比例分別為 28%、22%、18%、17%，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，致電意見與教學部、節目部、新聞部有關為最多，比例分別為 32%、25%、23%，總和佔所有觀眾意見的 80%。（如附圖三）。

附圖二 101 年度第一季觀眾意見類別比例圖

附圖三 101 年度第一季觀眾意見各部門分配圖



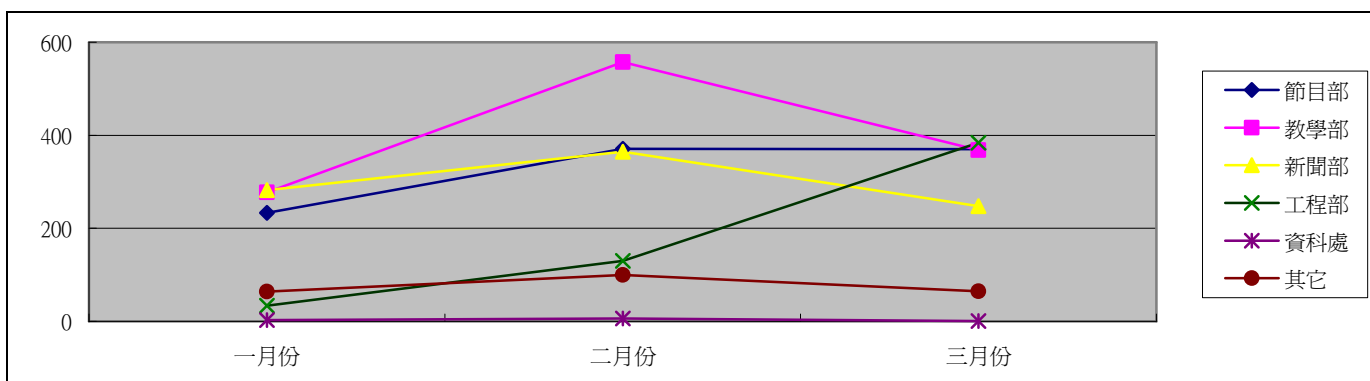
第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，二月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 101 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	233	277	282	34	3	64	893
二月份	371	557	365	130	6	100	1529
三月份	370	368	248	384	1	65	1436
本季	974	1202	895	548	10	229	3858
前一季	798	1458	1377	143	15	178	3969

第一季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「教學部」的觀眾意見數為本季之冠，尤以二月份的觀眾意見數最多。

附圖四 101 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：一月份因農曆年節，因此觀眾來電詢問春節特別節目播出情形；1/25、1/27、2/29 上檔的八點檔【包青天之碧血丹心】【溫柔的慈悲】【包青天之七俠五義】，3/20 上檔的新八點檔【後宮甄嬛傳】，皆受到觀眾的喜愛，紛紛來電詢問播出時間及重播時段；及三月份【驚世媳婦】異動的播出時間。皆已直接告知。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：教育頻道安排的學習課程以日文課程的詢問量最高。空專課程於寒假時期安排重播的英文課程，受到一般閱聽人的興趣學習而來電詢問播出時段。阿法貝樂、國中基測課程以及各式職訓課程皆有觀眾來電洽詢。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：觀眾來電詢問【華視在地新聞】【華視新聞雜誌】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：新戲【粉愛粉愛你】於2/5 首播，並且舉辦的粉絲見面會及嘉年華會活動，引起許多觀眾和粉絲來電詢問上檔播出日期、活動相關問題，如舉辦的時

間、地點、參加方式、活動內容及嘉年華會的義賣活動內容等等；2/12 舉辦的【華視主播見面會】，吸引熱情觀眾參與而來電詢問報名方式。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【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：基隆海產宅配、東區牛肉麵)。另外因新聞報導的生活資訊訊息(如：治不孕症中醫診所)，以及各地急需救助的社會新聞(如二月份花蓮蔡家沒錢下葬、台中兄弟吃不飽等)，皆引起觀眾來電詢問新聞資訊或欲予協助之資訊。皆已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
3. 新聞專題資訊詢問：華視晨間活力新聞中的「歐咳叻動一動」單元，因老師活潑生動的教學受到觀眾喜愛，而來電詢問活力早操老師的聯絡資訊；配合 214 情人節的「情人節留言」跑馬活動，觀眾紛紛來電詢問留言方式。皆已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
4. 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，如【POWER 星期天】【天才衝衝衝】【周末快樂頌】，皆已直接告知或提供製作單位電話洽詢。
5. 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：【證照在手-中餐丙證篇、美容丙證篇】；重播節目【台灣媳婦】因片尾有顯示免費提供食譜索取資訊，所以持續有觀眾來電詢問，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諮詢。

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，其次為阿法貝樂園等教材詢問。而本季二月初空專開學期，因而增加空專教材購買詢問來電，客服人員皆直接回覆或提供教學事業處的專線電話或是華視網購單位專線讓觀眾洽詢。
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【舊情綿綿】等；還有教頻各式職訓課程吸引觀眾學習而來電洽詢是否 DVD 出版事宜。皆已直接回覆。

(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：二月份因受到 Makiyo 新聞事件的影響，有觀眾表示要華視抵制藝人 Makiyo、丫子、湘瑩上華視的節目，否則將拒看；三月份觀眾反應【包青天之七俠五義】廣告回來後重播前一節的劇情過多，影響收看品質，希望改善；對於綜藝【POWER 星期天】節目單元的內容，有觀眾反應第一個單元的遊戲問題尺度太寬了，覺得在星期天晚間闔家觀賞的時段有關於性的內容很不妥，以及改編歌詞單元裡把歌詞改編過於鹹濕，會教壞小朋友。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【大家說英語】【空中英語教室】異動播出時間，雖然已於前一週跑馬公告，但仍有不少觀眾反應一直更改播出時段，造成收看不便的意見；二月份【包青天之碧血丹心】因下午重播時段縮短播出長度，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。皆已請觀眾見諒。
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 2/3 新聞報導有誤〔爭搶媽祖鑾轎〕，主播將「新港奉天宮」誤講成「北港朝天宮」；反應有關惠妮休斯頓猝死的新聞報導，她未滿 60 歲往生，不應該用「享年」，正確應為「得年」。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。1/14 為總統大選投票日，許多觀眾皆關注選舉訊息，因而來電表達華視政論節目主持人發言不當、立場偏頗，以及應加強華視記者的專業水準等意見；三月份反應新聞南北比較的報導很無意義，這樣的比較對民眾沒有幫助，為何不播報對民生真正有意義的新聞。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【包青天之碧血丹心】【包青天之七俠五義】【後宮甄嬛傳】深獲觀眾喜愛，來電表達對此戲的支持與鼓勵之意。

(五) 訊號相關問題查詢—由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者問題等問題，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。因配合政策宣導數位訊號轉換，觀眾詢問無線電視數位轉換相關問題，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；二月初適逢空專新學期，所以來電查詢影音頻道空專各類課程擺放的時間。客服人員皆直接回覆或轉交資料處協助處理，並追蹤後續處理狀況。

(七) 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。

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
101011002 1/10	任先生	詢問空專課程〔英文作文〕講課老師的姓名。	16:01 電聯已回覆觀眾。
101011202 1/12	高雄梓官 楊先生	反應華視訊號模糊不清，天線接收。	16:42 電聯工程部張先生請協助處理。 1/13 工程部回覆：連絡高雄梓官區觀眾楊先生使用室外天線收看華視類比頻道收訊不良，因本公司中寮發射台訊號發射正常，建議觀眾調整檢查正確天線接收最佳方位改善收視，觀眾同意自行檢查調校改善。
101011401 1/14	小姐	反應【2012 選舉看華視】網路 Live 直播聲音異常，不是節目的聲音而是廣告的聲音。	16:16 電聯資料處張先生請協助處理。 16:30 客服線上查詢，網路 Live 直播聲音已恢復正常播放。

101012601 1/26	許先生	留言：詢問星光閃耀經典 100 台南演唱會的舉辦場所在哪。	11：41 電聯已回覆觀眾是在台南新營文化中心舉辦。
101020601 2/6	台北市大安區 林小姐	數位訊號轉換問題，華視是否提供數位機上盒安裝服務。	已告知華視未提供數位機上盒安裝服務。
101021601 2/16	高雄市 吳先生	有線電視頻道為何原本 15 台的華視教頻變成 GOODTV。	已說明教頻在有線電視系統中的配置是由有線電視業者決定，並建議觀眾如有任何疑問請連繫有線電視。
101022402 2/24	雲林縣虎尾鎮 李先生	15：35 反應使用有線電視收看華視節目沒有聲音，客服說明監看頻道聲音為正常，應為有線電視系統傳送問題，建議觀眾與有線電視業者聯繫，觀眾同意自行聯繫。 16：35 表示剛剛打電話來反應華視沒有聲音，跟第四台連絡，第四台說他們沒有問題，請華視處理。	16：37 電聯工程部徐先生請協助處理。 2/26 工程部回覆：連絡雲林虎尾區觀眾李先生收看雲林佳聯有線電視華視頻道無聲音，因本公司訊號發射正常，立即通知佳聯有線電視工程人員改善華視節目無聲音情形，經佳聯有線電視機房改善後目前觀眾收看華視節目聲音已正常。
101020801 2/28	李小姐	留言：詢問新聞內容〔台中兄弟家貧吃不飽〕	11：58 電聯已回覆觀眾。
101030301 3/3	台中市豐原區 陳先生	表示約三年多前跟華視購買數位機上盒，現在機上盒壞了，要詢問維修的方式。	14：12 電聯網購中心盧貞宇小姐查詢確認，盧小姐表示機上盒約於四、五年前就已無販售，而當時合作的廠商也已經沒有提供維修服務。 14：17 電聯已與觀眾說明，觀眾已了解。
101030701 3/7	台南市 楊先生	數位訊號轉換問題，數位頻道如何收視，需要什麼設備，數位機上盒哪裡購買，數位頻道有哪些。	已告知需裝設數位機上盒及數位天線，接收設備可至 3C 大賣場或電器行購買，而使用高畫質接收設備，可收視 16 台數位頻道。
101031502 3/15	台中梨山 詹先生	表示華視休閒頻道不見，但跑出一個加密頻道，需要輸入密碼才能收看，是否為休閒頻道。為電視內建機上盒。請觀眾將機上盒重新設定搜尋或是確認一下電視機設定，觀眾表示會	20：08 電聯工程部請協助處理。 3/17 工程部回覆：連絡台中梨山觀眾詹先生收看衛星華視休閒頻道無法收看又出現了一個加密頻道，因梨山地區目前設置了一新補隙站疑因補隙站衛星接收機當機問題，工務中

		再試試看。 20:06 表示已更換一台外接機上盒， 但仍是同樣的情況。	心已經通知 NCC 請裝機廠商盡速改善觀眾收視不良。
1010326 3/26	陳小姐	反應【後宮甄嬛傳】今日下午重播的內容與上週三晚間的內容相同。	14:13 電聯播映中心請協助確認播出集數，播映中心回覆已確認過今日下午重播的為上週四的內容及集數。 14:15 已回覆觀眾說明今日重播的為上週四的集數，觀眾已了解。