

一百零一年第二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 年第二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 4 月 1 日至 101 年 6 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 **5157** 通〔含電子信箱郵件 **168** 封〕，與上一季的來電總數 3858 通〔含電子信箱郵件 115 封〕相比較下，本季的總來電通數增加許多。第二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「**工程部**」的**其他**（數位訊號轉換相關來電）及「**新聞部**」的**活動、節目內容查詢**。

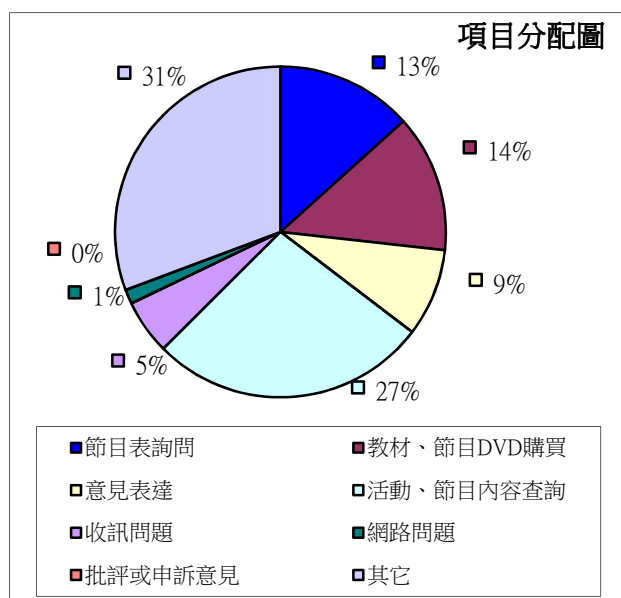
附表一 一百零一年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	439	32	276	373		3		18	1141
教學部	224	662	25	88		38		40	1077
新聞部	24		92	928		5	1	17	1067
工程部			2		276	3		1226	1507
資料處			1			23		4	28
其它單位			46	13				278	337
總結	687	694	442	1402	276	72	1	1583	5157

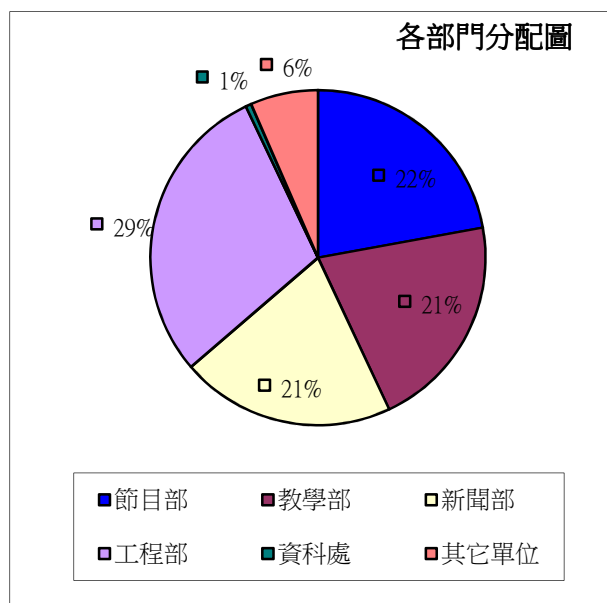
觀眾意見以其它、活動節目內容查詢、教材購買、節目表詢問為多，比例分別為 32%、27%、13%、13%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與工程部、節目部、教學部、新聞部有關為最多，比例分別為 28%、22%、21%、21%，總合佔所有觀眾意見的 92%。（如附圖三）。

附圖二 101 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 101 年度第二季觀眾意見各部門分配圖



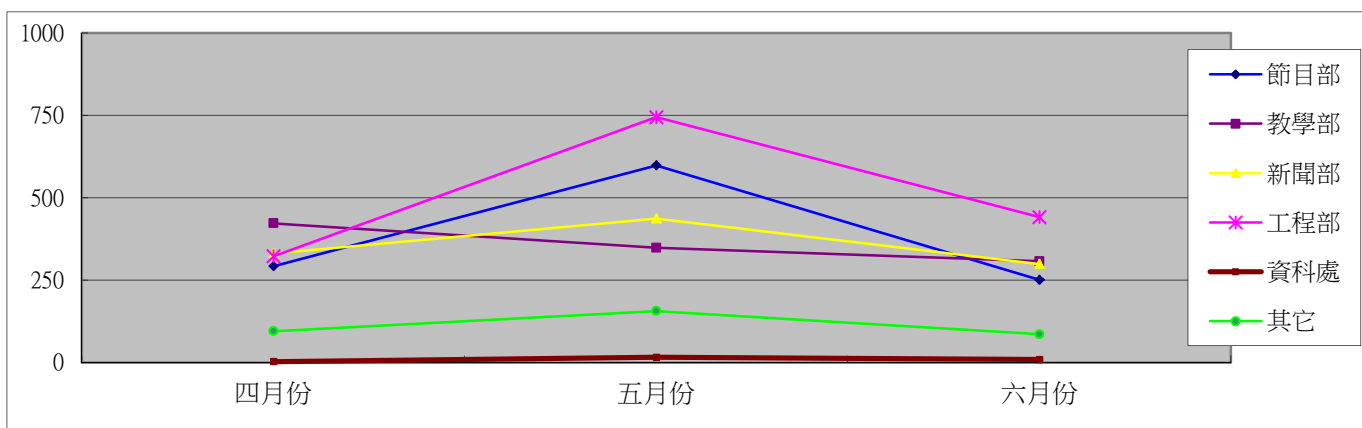
第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，五月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以工程部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 101 年度第二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
四月份	292	422	331	322	3	95	1465
五月份	598	348	437	744	16	156	2299
六月份	251	307	299	441	9	86	1393
本季	1141	1077	1067	1507	28	337	5157
前一季	974	1202	895	548	10	226	3858

第二季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「工程部」的觀眾意見數為本季之冠(數位訊號轉換相關來電)，尤以五月份的觀眾意見數最多。

附圖四 101 年度第二季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第二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【後宮甄嬛傳】受到觀眾的喜愛，五月份增加星期五播出時段及假日播出【後宮甄嬛傳精華篇】，紛紛來電詢問播出時間及重播時段；新八點檔 5/22【唐宮美人天下】6/14【薛平貴與王寶釧】上檔、5/20 周日偶像劇【給愛麗絲的奇蹟】、5/18 新綜藝【亞洲天團爭霸戰】，受到觀眾喜愛而來電詢問播出時段。皆已直接告知。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：教育頻道安排許多學習課程，以空院的日文課、生活日語為較多觀眾來電查詢，另外英文類、國中基測課程以及各式職訓課程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，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：八點檔【後宮甄嬛傳】於5/4舉辦的粉絲見面會引起許多觀眾和粉絲的熱烈參與，及舉辦的網站贈獎活動，皆有不少觀眾來電詢問相關事宜；新偶像

劇【給愛麗絲的奇蹟】於5/20上檔並舉辦試片宣傳活動、新綜藝【亞洲天團爭霸戰】於5/18上檔，皆引起觀眾來電詢問上檔日期、活動參加方式等。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：9元粽子、5元麵包、20元麵)。另外因新聞報導的生活資訊訊息(如：數位電視棒免費索取)，以及各地急需救助的社會新聞(如五月份小男童每日回家餵飯中風母親、雲林小男童父母雙亡；六月份桃園四口溺斃等)，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. 颱風動態相關詢問：六月份因颱風來襲，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。
4. 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【食在夠麻吉】【景氣到我家】；以及綜藝節目參加錄影方式，如【亞洲天團爭霸戰】【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】、【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，其次為空專的英文課程、阿法貝樂園、基測高分看華視等教材詢問。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、運費查詢、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【後宮甄嬛傳】【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【後宮甄嬛傳】深受觀眾喜愛與支持，播出期間不斷接獲觀眾建議增加假日播出時段，以及建議播畢後能儘快安排重播；有一位台中觀眾，不間斷來電建議增加台語節目的播出比例。皆已與觀眾說明會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。如四月份【大家說英語】【空中英語教室】異動播出時間；五月份【後宮甄嬛傳】增加星期五播出時段及假日播出精華篇、【麻雀愛上鳳凰】【粉愛粉愛你】因節目編排而異動重播時間，皆有觀眾反應未事先公告損害收看權益。客服已說明節目異動訊息於電視上皆有跑馬公告，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或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如反應「涮涮」尸乂弓、鍋，不該唸成「涮涮」尸乂丫鍋；新聞報導〔中風母臥病 男童日走4公里餵飯〕，小男童是就讀潭陽國小，不是雅潭國小。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。如五月份新聞報導〔主人比槍作勢打 寵物鼠會裝死〕主人已經涉及虐待動物的行為，不應再繼續播報此則新聞；

六月份〔學齡前孩童幼稚園禁教美語〕報導中引用少部分的家長言論表示要自行將小孩送安親班，這樣的結論讓這則新聞變調，表示台灣很多亂象都是來自媒體，應該要檢討改進。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。如八點檔戲劇【後宮甄嬛傳】【薛平貴與王寶釧】、新聞節目【華視新聞雜誌】皆是獲得觀眾喜愛，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。

(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

- 五月份：客服信箱投訴「華視新聞〔吉隆坡掀起茉莉花革命〕報導了不確實的新聞，用的字眼讓我們這些馬來西亞人很不舒服。茉莉花革命和這個完全是兩回事!這集會是人民要求政府舉行公平乾淨選舉，不使用骯髒手段！我要求你們道歉，希望你們會理解我的憤怒。」新聞部於華視網站上刊登道歉申明：4月29日播出的大馬街頭集會報導比喻失當，負責編譯同事已受處分。同時，新聞部國際中心已將此案列為在職訓練教材，並對這次新聞引發的誤會深表歉意。此則新聞也已從華視網站中移除。

(八) 其它問題查詢—五月份開始分地區關閉類比訊號，使得許多觀眾來電詢問無線電視數位訊號轉換等相關問題，已直接回覆。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
101040205 4/2	楊先生	詢問國軍精神戰力週的線上影音何時會擺放至網站。	15：27 電聯資料處張先生說明，資料處表示因檔案還在轉檔中，會盡快處理。 15：58 資料處回覆已將影音檔案擺放至華視網站。 15：59 已電聯觀眾楊先生告知。
101041101 4/11	葉小姐	反應晚間新聞時段所播放的廣告〔保力達B〕配樂聲會特別大聲，但此廣告在其它台播出時就不會有這樣的效果，是否為華視音頻系統出了問題。	16：26 電聯播映中心高先生請協助查詢。 16：35 播映中心回覆：檢測廣告播放音量控制在 NCC 規定的數值內，針對此情形會盡量改善。 16：45 電聯與觀眾說明，觀眾已了解。

101041703 4/17	屏東縣 吳先生	反應裝了數位機上盒後只能接收到兩台的訊號，要如何接收全部的頻道。	20：11 電聯工程部黃先生請協助處理。 4/20 工程部回覆：連絡屏東縣觀眾吳先生使用室內平板天線收看數位節目華視頻道收訊不良，因本公司中寮發射台訊號發射正常，建議觀眾尋找較佳天線收訊位置並調整訊號強度最佳方位改善收視，或改用標準室外數位天線接收改善收視，觀眾同意自行調校改善。
101041901 4/19	林小姐	詢問 MOD 華視頻道中【台灣心動線】的節目資訊〔茶農〕。	09：25 電聯新聞部總機查詢 MOD 新聞頻道中的節目排播是由哪個單位負責，新聞部總機表示需確認後再回覆。 09：29 新聞部總機回覆說明此節目為宏觀電視台製作，節目資訊須向宏觀電視查詢。 09：36 電聯觀眾說明，並提供宏觀電視聯絡電話 02-2630-1877。
101050302 5/3	新北市新店區 田小姐	反應已更換數位訊號很久，最近突然只有聲音沒有畫面。	20：07 電聯工程部黃先生請協助處理。 5/6 工程部回覆：連絡新北市新店觀眾田小姐收看數位節目各台頻道皆有聲音無畫面，建議觀眾檢查數位機上盒與電視機線路有否接觸不良，經觀眾改善後，目前收看各台數位節目已正常。
101050801 5/8	先生	反應華視車輛〔宜蘭縣羅東鎮興東路〕在十字路口違規倒車，而且還紅線違規停車買麥當勞，這樣行為感覺不太好，請糾正。	13：22 電聯新聞部總機請協助處理。 新聞部回覆：會請管理車輛相關主管協助糾正並進行檢討改進。
101051401 5/14	桃園市 陳小姐	NCC 林先生來電表示觀眾反應華視數位訊號接收不到。	11：14 電聯工程部張先生請協助處理。 5/15 工程部回覆：連絡桃園市八德觀眾陳小姐收看華視數位訊號不良，因本公司店子湖發射站訊號發射正常，建議觀眾將機上盒斷電並重新設定搜尋後，目前觀眾觀看收看華視數位節目已正常。
101052202 5/22	小姐	詢問華視網站線上影音付費相關問題，表示點選付費影音，顯示單點或包月的選擇，選擇單點，並輸入 PIN 碼，之後顯示完成付費，但頁面又進入讀取的狀態，然後顯示錯誤訊息。這樣無法確認是否已付費成功。	已告知華視網站線上付費是由網尚數位科技公司負責，已提供網尚數位科技公司客服專線電話。 17：57 觀眾再次來電表示去電網尚公司反應，但網尚公司表示是華視網站的問題，須由華視處理。 18：00 電聯資料處張先生說明觀眾問題，資料處表示將與網尚數位科技

			<p>公司聯繫處理，並會請專人與觀眾聯絡。</p> <p>18：02 電聯觀眾說明目前處理狀況，觀眾已了解。</p>
101060702 6/7	台北市 吳先生	反應只收得到民視，其他台接收不到。	<p>16：53 電聯工程部吳先生請協助處理。</p> <p>6/8 工程部回覆：連絡台北市雙溪區觀眾吳先生收看類比節目無收訊，因類比轉播站已關機，故建議觀眾改用數位訊號接收改善收視，觀眾同意自行更換數位訊號接收改善收視。</p>
101061201 6/12	黃先生	反應無法登陸華視網站。	<p>11：02 電聯資料處張先生說明觀眾事項，資料處表示將會與觀眾聯繫處理。</p> <p>觀眾已無問題。</p>
101061801 6/18	花蓮縣瑞穗鄉 鍾先生	反應華視數位訊號接收不到。	<p>11：18 電聯工程部徐先生請協助處理。</p> <p>6/19 工程部回覆：連絡花蓮縣瑞穗鄉觀眾鍾先生收看武鶴補隙站數位節目華視頻道與台視頻道收訊不良，因武鶴補隙站屬中視輔導區域，經通知中視工程部，目前中視已連絡廠商前往維修中，工務中心後續追蹤。</p>
1010628 6/28	黃先生	留言：反應薛平貴與王寶釧每段廣告回來重播上一段的劇情太多，希望給回覆。	<p>6/29 18：00 已回覆觀眾說明，觀眾表示是希望提供華視改進意見，目前觀眾已了解並無問題。</p>