

# 一百零一年第四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，針對 101 年第四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 10 月 1 日至 101 年 12 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 4561 通〔含電子信箱郵件 467 封〕，與上一季的來電總數 4558 通〔含電子信箱郵件 257 封〕相比較下，與本季的總來電通數相差不多。第四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。

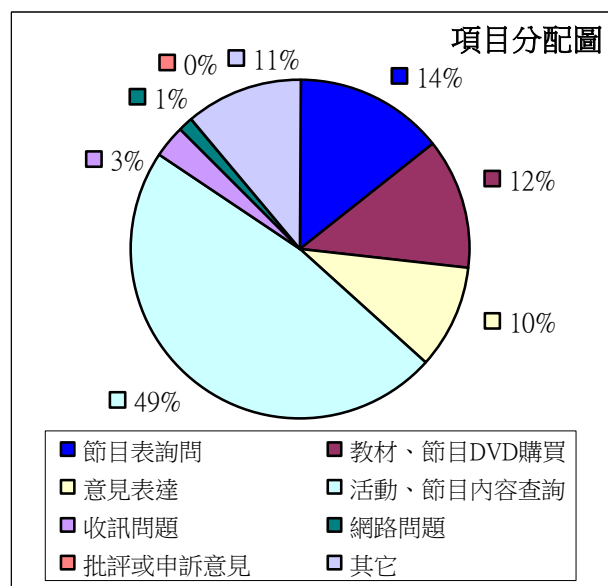
附表一 101 年度第四季觀眾意見調查統計表

|      | 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  | 521   | 16           | 272  | 360       |      | 5    |         | 39  | 1213 |
| 教學部  | 122   | 552          | 42   | 95        |      | 39   |         | 66  | 916  |
| 新聞部  | 9     |              | 117  | 1689      |      | 5    | 3       | 21  | 1844 |
| 工程部  |       |              |      |           | 147  |      |         | 12  | 159  |
| 資料處  |       |              | 1    |           |      | 7    |         | 5   | 13   |
| 其它單位 |       |              | 15   | 38        |      |      |         | 363 | 416  |
| 總結   | 652   | 568          | 447  | 2182      | 147  | 56   | 3       | 506 | 4561 |

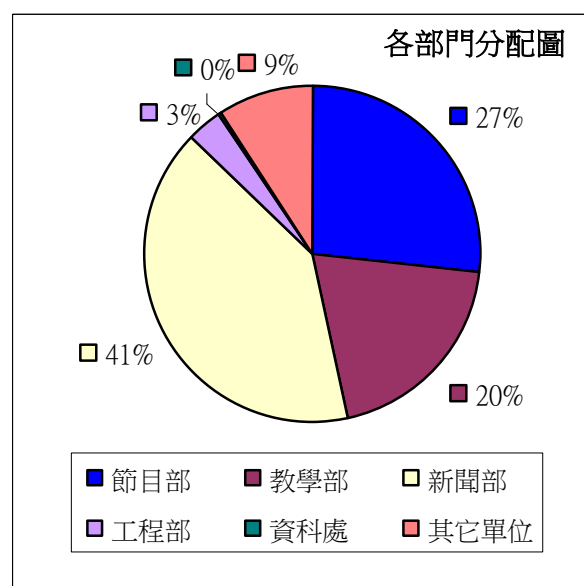
觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、教材購買、其它為多，比例分別為 49%、14%、12%、11%，總和佔所有來電內容的 86%。（如附圖二）。

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 41%、27%、20%，總和佔所有觀眾意見的 88%。（如附圖三）。

附圖二 101 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 101 年度第四季觀眾意見各部門分配圖

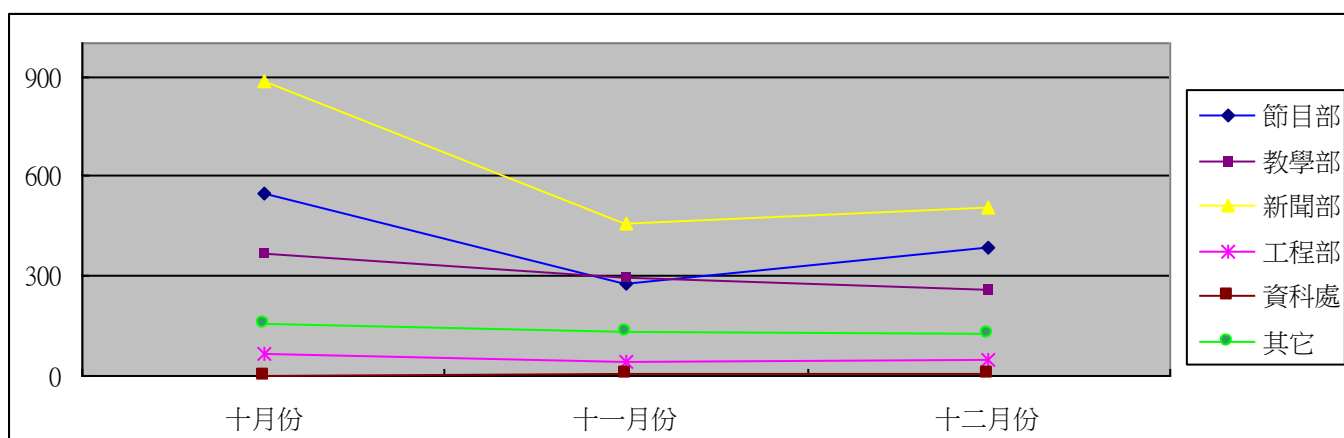


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，十月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 101 年度第四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          |
|-----------|-------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|-------------|
| 十月份       | 550         | 366        | 883         | 68         | 3         | 156        | 2026        |
| 十一月份      | 279         | 293        | 457         | 41         | 6         | 131        | 1207        |
| 十二月份      | 384         | 257        | 504         | 50         | 4         | 129        | 1328        |
| <b>本季</b> | <b>1213</b> | <b>916</b> | <b>1844</b> | <b>159</b> | <b>13</b> | <b>416</b> | <b>4561</b> |
| 前一季       | 1248        | 1177       | 1225        | 626        | 31        | 251        | 4558        |

附圖四 101 年度第四季各月份各部門觀眾意見交叉圖



## 二、第四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【宮鎖珠簾】【鎖夢樓】【包青天之開封奇案】，及受到觀眾喜愛而再次排播的【新還珠格格】【後宮甄嬛傳】，綜藝節目【十點名人堂】【亞洲天團爭霸戰】，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【華視在地新聞】【華視新聞雜誌】的播出時段，皆已直接告知。
4. 金鐘獎節目表詢問：華視主辦轉播 10/19【廣播金鐘獎頒獎典禮】、10/26【金鐘獎星光大道】【電視金鐘獎頒獎典禮】，以及 12/31【桃園跨年晚會】，不少觀眾來電確認轉播時間，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【新還珠格格】【後宮甄嬛傳】熱潮不斷，預告訊息一公布即吸引喜愛的觀眾來電確認上檔播出日期；十月份【金鐘獎頒獎典禮】舉辦入場卷來信索票活動，吸引許多觀眾熱烈參與；十月【鎖夢樓】、十一月【包青天之開封奇案】的手機簡訊抽獎活動；十二月份的【華視戲劇合照上傳】【華視粉絲知識大考驗】網路抽獎活動，亦有不少觀眾來電詢問活動事宜。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：高雄 150 元料理、NG 鞋子、飯店下午茶、平價牛排等)，以及各地急需救助的社會新聞(如十月份彰化女童得卵巢癌、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)，還有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【景氣到我家】【食在夠麻吉】；以及綜藝節目參加錄影方式，如【亞洲天團爭霸戰】【POWER 星期天】【十點名人堂】【周末快樂頌】，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【包青天】【後宮甄嬛傳】【鎖夢樓】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：八點檔【宮鎖珠簾】完結篇和【鎖夢樓】於同一天接檔，導致觀眾來電反應使用如此操作策略時應說明清楚，並事先公告，以免遺漏完結篇收看而損及觀眾權益；而【後宮甄嬛傳】熱潮不斷，華視再次於 12/10 安排上檔後，不少觀眾建議增加白天的重播時段；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。如十月份因轉播【金鐘獎頒獎典禮】及十二月轉播【桃園跨年晚會】，因而暫停原時段節目播出，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有誤或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如反應新聞內容有誤〔梨山賓館 12/9 再開張〕，螢幕顯示「南投梨山」字樣，正確應為「台中梨山」；反應新聞〔藥廠違法包裝〕畫面中誤植合法的藥廠；網站新聞〔復健師偏鄉獻愛心〕內文有誤，文中的「台中基督教醫院」正確為台東基督教醫院，「石坂部落」應為土坂部落。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。如十月份新聞報導〔7 歲童遭返隊救護車撞傷命危〕表示救護車行駛在一般車道上，是父母沒有盡好看管責任讓小孩衝出來；新聞報導〔兒童安全座椅〕表示政府公告的安全座椅規格會導致許多汽車無法符合安裝，應製作深入報導；十二月份新聞報導〔女模整型星運亨通〕介紹韓國女模整形，似乎在宣揚提倡整形，認為華視身為公廣集團，應對新聞有更高的規範。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【鎖夢樓】【包青天之開封奇案】【後宮甄嬛傳】、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

- 十月份：「WIN 網路單 e 窗口申訴小組」來信表示收到民眾申訴 9/26「信奉詭異"石頭教" 老師拜火靜坐」新聞影片出現與新聞內容無關的童軍活動中營火拜火的片段，傷害百年童軍的形象，希望修正。新聞部已停止播出此則新聞並已回信說明。
- 十月份：申訴新聞報導不實〔旅展 200 元住宿券 入住加價騙人〕，反應華視記者未向業者求證採訪即控業者騙人，表示旅展販賣的並非住宿券，而是全省 50 間民宿的入住優惠憑證，票券背面有註名需付清潔費用 1 人 350 元，目前已有民眾退票造成損失，要求新聞部解釋道歉及將新聞從網路下架，否則即提法律告訴。已請新聞部協助回覆並已將此則新聞從華視網站撤除。
- 十二月：反應新聞報導不實〔跑 1 週買 5 元芭樂 攤販"裝肖維"〕，表示新聞這樣報導很離譜，不是事實，希望盡快撤除新聞，不然要進行法律追訴。已請新聞部協助處理並已將此則新聞從華視網站撤除。

**(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。

### 三、重點抽樣之閱聽人意見處理結果說明

| 處理單編號<br>/日期      | 觀眾姓名<br>電話及地區 | 觀眾來電內容   | 負責單位處理回覆說明   |
|-------------------|---------------|--|--|
| 101100502<br>10/5 | 黃村長           | 反應自己為屏東鹽埔鄉仕絨村的村長，協助處理三歲植物人的事件，因接到太多電話有點困擾，表示要傳真捐款帳號資料過來。 | 已提供公關中心傳真。<br>16:10 黃村長表示一直無法傳真，已直接提供劃撥帳號。<br>16:16 電聯新聞部告知劃撥帳號資訊，但為避免觀眾擔心受騙，協調後，如有觀眾擔心劃撥帳號受騙，再提供電話。 |

|                    |        |                                  |  |
|--------------------|--------|----------------------------------|--|
| 101101601<br>10/16 | 劉小姐    | 詢問空專線上影音 99 年下學期國際貿易實務(下)為何全部下架。 | 10:28 電聯資料處張先生忙線中。<br>10:45 電聯資料處張先生, 回覆因課程會重複開設, 加上年代較久遠, 有些課程會於官網下架, 但仍可在 youtube 收看影音。<br>10:50 電聯回覆觀眾, 觀眾表示有在 youtube 上搜尋, 但課程缺了第 20 講。<br>11:05 電聯資料處張先生查詢確認, 的確缺了第 20 講, 確實的原因和片源將再尋找並會重新擺放。<br>11:22 電聯觀眾說明, 觀眾已了解。 |
| 1011018<br>10/18   | 施先生    | 詢問烏龍派出所上週仍是國語發音, 為何昨天收看時變成日語發音。  | 15:17 電聯購銷中心李小姐確認華視為雙語播出, 回覆應為第四台業者切換聲道, 建議向第四台業者反應。<br>15:20 電聯觀眾回覆說明, 觀眾將自行與第四台業者聯繫處理。   |
| 101102601<br>10/26 | 桃園龜山小姐 | 反應華視數位頻道接收不到。                    | 10:04 電聯工程部張先生請協助處理。<br>10/27 工程部回覆: 連絡桃園龜山觀眾收看社區共同天線數位節目華視頻道收訊不良, 因本公司發射站訊號正常, 建議觀眾向社區管委會反應檢查大樓接收系統, 調整天線向龍潭店子湖發射站收訊方位, 觀眾同意請社區管委會自行檢查調整改善收視。   |
| 1011106<br>11/6    | 陳小姐    | 詢問以前的新聞內容〔六龜溫泉季〕。                | 15:44 電聯新聞部總機請協助回覆觀眾。<br>15:49 新聞部總機回覆觀眾電話未接通, 如觀眾來電請告知此限量優惠於上週六日已搶購一空。<br>15:52、11/7 10:13 電聯觀眾未接。待觀眾再來電將會告知。   |
| 101111303<br>11/13 | 澎湖蔡先生  | 反應華視訊號白天正常, 但晚上就會接收不到。           | 21:28 電聯工程部黃先生請協助處理。<br>11/14 工程部回覆: 連絡澎湖觀眾蔡先生收看數位節目華視頻道收訊不良, 因澎湖轉播站訊號發射正常, 建議觀眾更換標準室外數位天線和數位電纜線接收改善收視, 觀眾同意自行改善收視。  |
| 101111601<br>11/16 | 劉先生    | 詢問莒光園地節目內容〔罕病天使邱瀟盈〕。             | 14:21 電聯教學部回覆居中聯繫者為朱中校。<br>14:24 電聯朱中校, 回覆不方便透露當事人聯絡資訊, 當事人為周大觀文教基金會成員, 請觀眾直接電聯周大觀文教基金會 02-2917-8775。<br>14:26 已電聯觀眾告知基金會的聯  |

|                    |             |  |   |
|--------------------|-------------|--|---|
|                    |             |  | 絡方式。  |
| 101112601<br>11/26 | 基隆<br>曹先生   | 反應華視數位頻道接收不到。  | 14：21 電聯工程部潘先生請協助處理。<br>11/27 工程部回覆：連絡基隆地區觀眾曹先生收看數位節目各頻道收訊不良，因觀眾位於山腳地區訊號受阻收訊差，建議觀眾檢查調整正確天線收訊方位重新搜尋記錄或加強訊號改善，觀眾同意自行調校改善。                     |
| 101120303<br>12/3  | 公關<br>林小姐   | 反應12/3新聞〔4個月減35公斤 女子狂掉髮險禿〕引用代餐畫面並非新聞受訪人吃的代餐，而是另一家品牌，已造成困擾，請協助拿掉新聞畫面。 | 17：08 已電聯新聞部總機請協助處理。<br>12/10 此則新聞已從華視網站撤除。   |
| 101121701<br>12/17 | 苗栗大湖<br>吳小姐 | 反應華視數位頻道接收不到。  | 11：34 電聯工程部徐先生請協助處理。<br>12/18 工程部回覆：連絡苗栗大湖鄉觀眾吳小姐收看數位節目華視頻道收訊不良，因該地區接收大湖補隙站數位訊號改善，經查大湖補隙站華視頻道故障，工務中心立即通知維護人員前往修復處理後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。         |
| 1011219<br>12/19   | 張先生         | 詢問新聞內容〔苗栗客家湯圓〕。  | 20:53 已電聯新聞部，新聞部總機表示因還要與記者查詢店家資訊，查詢到資料後會直接與觀眾回覆。已轉交觀眾聯絡方式。  |
| 101122501<br>12/25 | 基隆<br>李小姐   | 反應華視數位訊號接收不到。  | 15：28 電聯工程部黃先生請協助處理。<br>12/26 工程部回覆：連絡基隆觀眾李小姐收看數位節目華視頻道收訊不良，因本公司發射站訊號正常，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，經轉播站維護員前往檢查改善後，目前觀眾收看華視訊號已正常。 |