

# 102 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 102 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 102 年 1 月 1 日至 102 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 **2678** 通〔含電子信箱郵件 210 封〕，與上一季的來電總數 4561 通〔含電子信箱郵件 467 封〕相比較下，與本季的總來電通數減少許多。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、「教學部」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的節目表詢問。

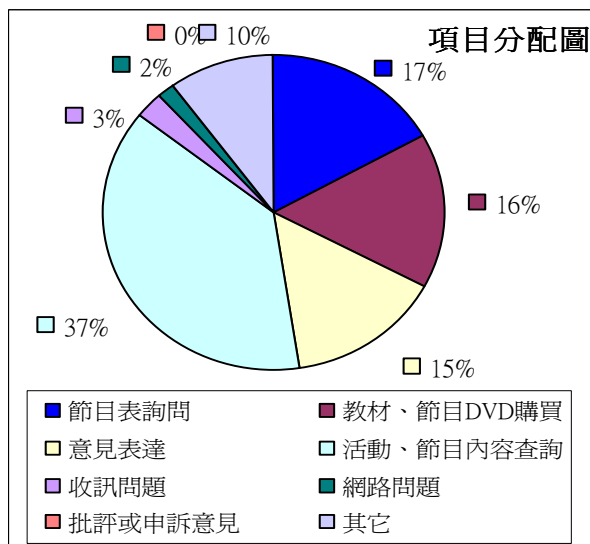
附表一 102 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	330	27	253	219			1	28	858
教學部	121	391	26	65		22		19	644
新聞部	6		117	719		4	1	7	854
工程部					77			13	90
資料處				2		15		11	28
其它單位			4	11			1	188	204
<b>總結</b>	<b>457</b>	<b>418</b>	<b>400</b>	<b>1016</b>	<b>77</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>266</b>	<b>2678</b>

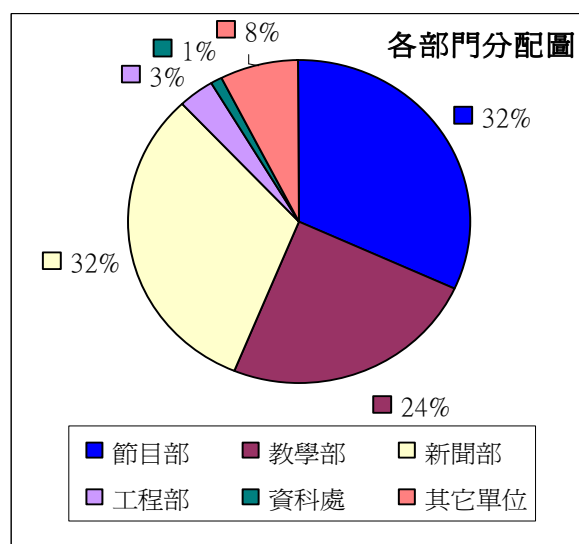
觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、教材購買、意見表達為多，比例分別為 37%、17%、16%、15%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與新聞部、節目部、教學部有關為最多，比例分別為 32%、32%、24%，總和佔所有觀眾意見的 88%。（如附圖三）。

附圖二 102 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 102 年度第一季觀眾意見各部門分配圖

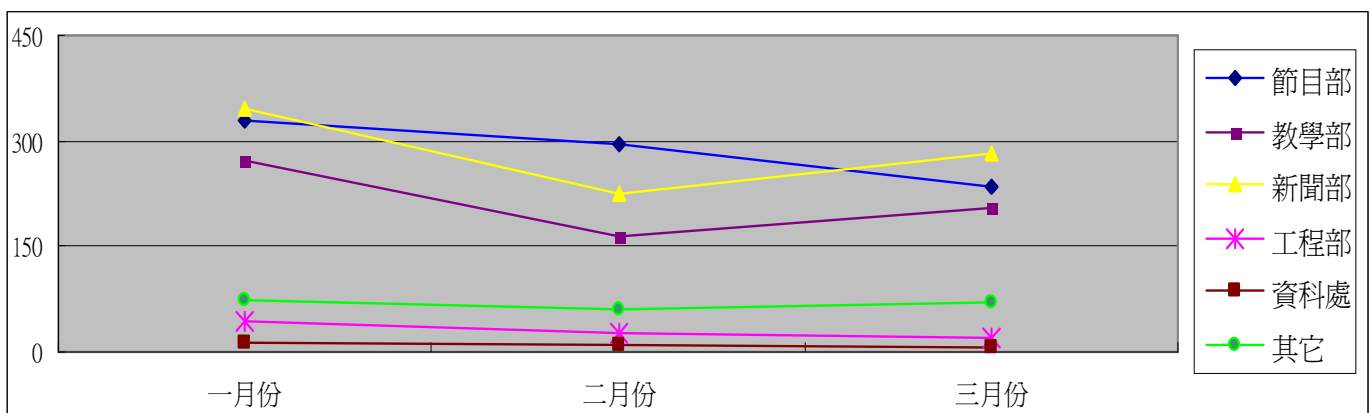


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，一月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 102 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	328	273	347	44	12	74	1078
二月份	295	166	226	27	9	60	783
三月份	235	205	281	19	7	70	817
<b>本季</b>	<b>858</b>	<b>644</b>	<b>854</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>204</b>	<b>2678</b>
前一季	1213	916	1844	159	13	416	4561

附圖四 102 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：八點檔【軒轅劍之天之痕】【隋唐演義】，再次排播的【後宮甄嬛傳】，周日偶像劇【愛情睡醒了】【K歌情人夢】，過年特別節目【永遠的星星】，綜藝節目【POWER 星期天】【週六大挑戰】【天才衝衝衝】，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、繪畫天地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【華視新聞雜誌】【華視在地新聞】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【軒轅劍之天之痕】劇中演員於1/25-27來台進行宣傳活動，以及手機簡訊抽獎活動，吸引許多粉絲焦點；偶像劇【K歌情人夢】的上檔試片會及見面會宣傳活動。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：台南網購年貨街、彩妝 1 折等)，以及各地急需救助的社會新聞(如一月份屏東中風妻募紙尿褲、三月份小大人照顧媽媽等)，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. 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【週六大挑戰】【點燈】；以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，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【後宮甄嬛傳】【鎖夢樓】【點燈】等；還有教頻各式職訓課程及繪畫課程皆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【軒轅劍之天之痕】的排播方式不同於以往，為晚間八點重播前一集，晚間九點為首播，導致觀眾來電反應希望恢復一次播兩集的意見；二月份【松藥局的兒子們】停播引起原收視觀眾反應未事先公告通知，不尊重觀眾收視權益，並希望能完整播畢等意見；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。皆已與觀眾說明並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。如一月份【警世劇場】更改成星期一~四播出、【射雕英雄傳】增加星期五播出時段、二月份排播過年特別節目、三月份【勁歌金曲精裝版】停播等，皆有觀眾反應未事先公告損害收看權益。客服皆已說明節目異動訊息於電視上有跑馬公告，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〔題目"博愛座" 英作文考倒一堆人〕，內文最後一段將最後一科自然科寫錯成社會科。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。如反應新聞的字幕顯示太快，台語新聞的氣象講解太快，老人家會觀看來不及；台語主播在講台語時會帶有尾音，有不尊重之意。皆已轉達新聞部，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【軒轅劍之天之痕】【隋唐演義】、新聞節目【華視新聞雜誌】、除夕特別節目【永遠的星星】，皆是獲得觀眾喜愛，來電表達對此節目的支持與鼓勵之意。

**(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

- 一月份：「WIN 網路單 e 窗口」申訴小組來信表示於近日收到民眾申訴關於【華視新聞網—青少年暴力】的陳情案。新聞標題：網咖變戰場!幫派互毆 8 重傷。該影片內容詳細描述霸凌細節，因涉及暴力行為，對整體社會風氣有負面之影響，恐有引發其他青少年仿效暴戾氣息之虞慮，且對於受暴當事人更是一種持續的傷害，懇請貴網站再細思兒少身心的重要性，對此類新聞採取合宜的處理，避免在網路繼續流傳影響青少年身心發展。已請新聞部協助處理並已將此則新聞從網站撤除，也已回信說明。

※ 節目部

- 二月份：客訴【松藥局的兒子們】為何要臨時取消，沒有在星期五事先公告通知，表示華視常這樣臨時取消節目播出，非常不尊重觀眾。已與觀眾解釋節目排播調整，並委婉說明華視未來將著重台灣戲劇的排播。觀眾表示能理解，但希望客服能確實將意見轉達相關部門，否則將對外客訴。已將觀眾意見轉達節目部排播單位，由於此觀眾未留聯絡資料，客服已製作客服處理單以作留存。

※ 其他

- 二月份：客訴華視大廳警衛態度不良，表示中午到華視欲購買空專教材，但警衛說午休時間不讓她進入，爭執中警衛還出手推她，希望主管立即與她回應，不然要報警。公關主任已立即與觀眾聯繫安撫，並於第二天回覆說明華視將對此警衛進行懲處，公司並會進行內部檢討，未來將更加注意警衛接待的相關問題。經溝通說明後，觀眾已無問題。

**(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 /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
102010202 1/2	基隆市 施小姐	反應華視數位訊號每天都會不定時斷訊。 1/4 09:24 再次來電表示華視數位訊號又斷訊。	14:45 電聯工程部徐先生請協助處理。 1/4 09:26 電聯工程部徐先生請協助處理。 1/9 工程部回覆：1/8 派員前往基隆轉播站進行維修，於 AM11:00 修復，住戶已經可以進行收視，相關故障狀況已通知轉播站管理人員與台視主責台。 11:02 客服電聯施小姐確認華視數

			位訊號已恢復正常，表示華視工程人員已有與她連絡說明，並感謝華視的處理。
1020109 1/9	黃太太	詢問英文課播出時間，請傳真一份教頻節目表。	10:52 已傳真教頻一週的節目表至觀眾提供的傳真號碼。
1020117 1/17	廖先生	反應華視網站上的「聯繫我們」送出後卻顯示"POP3 伺服器錯誤"。	10:05 電聯資料處謝先生，資料處檢測系統運作正常，應為觀眾家中電腦網路問題，已將觀眾聯絡資料提供資料處請協助回覆處理。 資料處已與觀眾聯繫處理，客服檢測網站「聯繫我們」的操作為正常。
1020128 1/28	小姐	留言：詢問軒轅劍上檔日期。	15:17 未接。 17:50 已電聯回覆觀眾。
102020102 2/1	「WIN網路單e窗口」申訴小組	<p>客服信箱來函：我們是「WIN網路單e窗口」申訴小組，是行政院跨部會受理民眾網路申訴的專案辦公室，目前著重在關心兒少身心影響的議題上。於近日收到民眾申訴關於【華視新聞網—青少年暴力】的陳情案。新聞標題：網咖變戰場！幫派互毆8重傷。經我們察看，該影片內容詳細描述霸凌細節，因涉及暴力行為，對整體社會風氣有負面之影響，恐有引發其他青少年仿效暴戾氣息之虞慮，且對於受暴當事人更是一種持續的傷害，懇請貴網站再細思兒少身心的重要性，對此類新聞採取合宜的處理，避免在網路繼續流傳影響青少年身心發展。</p>	<p>2/4 已 mail 至新聞部請協助處理，並回信「WIN網路單e窗口」申訴小組：「您好：感謝您的來信，華視客服已將來信意見轉達至華視新聞部，並請華視新聞部盡快將此則新聞從華視網站撤除，華視客服也會追蹤華視新聞部撤除進度，再次感謝您的來信，謝謝！」</p> <p>2/5 電聯新聞部總機請協助確認並盡快將新聞從網站下架。</p> <p>2/6 客服已確認新聞部將此則新聞從網站撤除。</p>
1020211 2/11	先生	留言：詢問新聞內容〔花蓮民宿〕。	2/13 15:05 已電聯觀眾回覆新聞資訊。
102022001 2/20	基隆賴先生	反應華視數位訊號今早又收看不到	<p>11：35 電聯工程部徐先生請協助處理。</p> <p>2/21 工程部回覆：連絡基隆觀眾賴先生收看數位節目華視頻道收訊不良，因該地區接收紅淡山補隙站訊號，工務中心立即前往轉播站檢查維修，經改善後，目前觀眾收視華視訊號已正常。</p>

1020225 2/25	李小姐	留言：詢問松藥局的兒子們為何取消播出。	10:42 觀眾外出。 14:23 回電觀眾說明異動原因，並對節目異動致歉，觀眾表示體諒，提供建議希望未來要記得事先公告，最主要還是不要臨時取消節目。 客服已將意見轉達節目排播單位。
1020305 3/5	高先生	留言：詢問綜藝節目現場錄影的參加方式。	13:41 已電聯回覆觀眾並提供製作單位聯絡電話。
102031301 3/13	台北市北投區 蔡先生	反應華視數位訊號會 LAG。	16:00 電聯工程部徐先生請協助處理。 3/13 工程部回覆：連絡台北北投區觀眾蔡先生收看數位節目華視頻道收訊不良，經查北投地區接收丹鳳山補隙站訊號，建議觀眾檢查自家接收系統調整天線接收丹鳳山方位並重新搜尋記錄，工務中心已於 3 月 14 日前往檢查丹鳳山發射情形並協助觀眾收視改善。
1020326 3/26	沈小姐	詢問【史溫侯福爾摩沙哺乳動物紀行】是否有出版 DVD。	與節目部查詢節目資訊。 11:45 已電聯觀眾回覆華視只有電視播出版權，無法得知是否出版 DVD，已提供製作單位資訊供觀眾自行聯繫。
102032701 3/27	臺中市太平區 徐小姐	反應華視數位訊號接收不到	11:22 電聯工程部徐先生請協助處理。 3/28 工程部回覆：連絡臺中市太平區觀眾徐小姐收看共同天線數位節目華視頻道收訊不良，因本台發射台數位訊號發射正常，因觀眾地近山區受地型地物影響收訊不良，故建議觀眾，使用標準數位天線，調整最佳華視收訊方位或加強收訊改善收視。