

103 年第三季閱聽人意見調查報告

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、華視新聞資訊台、華視 HD 台及華視 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 103 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 103 年 7 月 1 日至 103 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 2978 通〔含電子信箱郵件 178 封〕，與上一季的來電總數 2432 通〔含電子信箱郵件 190 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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「節目部」的節目表詢問、「新聞部」的活動、節目內容查詢及「教學部」的教材、節目 DVD 購買。

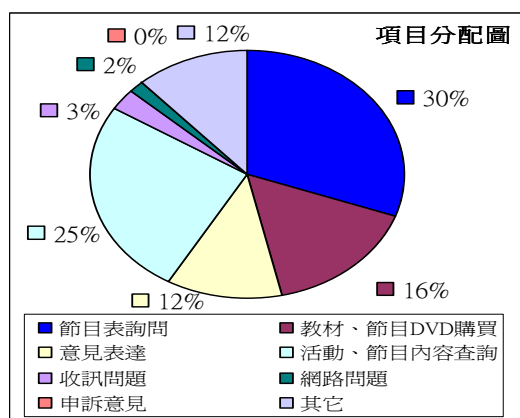
附表一 103 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	714	11	161		156			1	15	1095
			4	33						
教學部	77	465	12		55		33		31	681
			5	3						
新聞部	116		76		544		4		38	836
			19	39						
工程部						85			18	103
資料處			1				11		3	15
其他單位			1		4				243	248
總結	907	476	380		759	85	48	1	348	2978
			45	39						

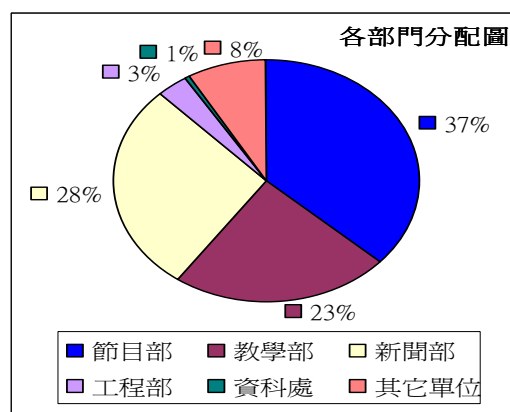
觀眾意見以節目表詢問、活動節目內容查詢、教材購買、意見表達及其他為多，比例分別為 30%、25%、16%、12%、12%，總和佔所有來電內容的 95%。（如附圖二）。

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 37%、28%、23%，總和佔所有觀眾意見的 88%。（如附圖三）。

附圖二 103 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 103 年度第三季觀眾意見各部門分配圖

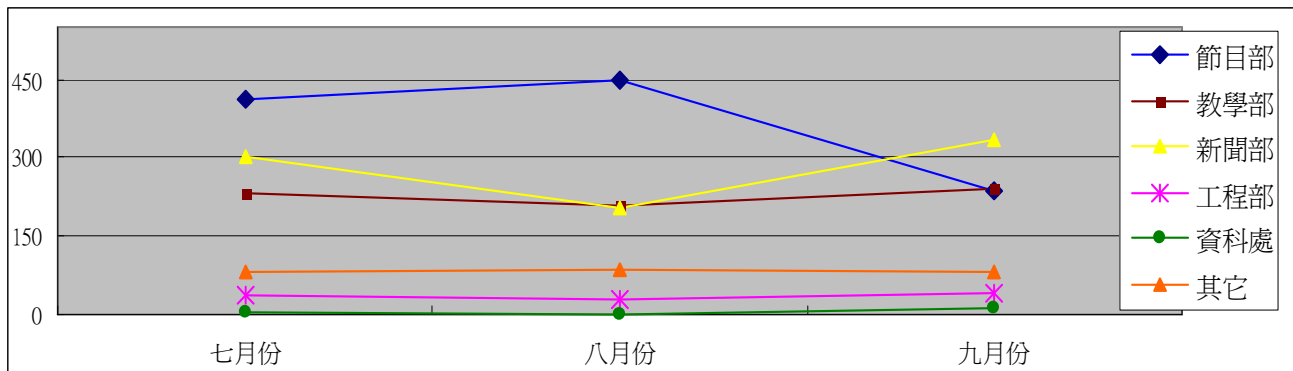


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，七月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 103 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	412	234	300	35	3	81	1065
八月份	448	208	202	27	0	86	971
九月份	235	239	334	41	12	81	942
本季	1095	681	836	103	15	248	2978
前一季	804	492	828	55	14	239	2432

附圖四 103 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：八點檔【天下第一味】，韓劇【奇皇后】【一代名伎黃真伊】，周五戲劇【巷弄裡的那家書店】，周日戲劇【後宮甄嬛傳】，綜藝【天才衝衝衝】【綜藝王見王】以及卡通節目，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，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，其中以日文課的詢問量最高。而空專課程、各式英文課程以及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】【鄉親踮講】的播出時段，皆已直接告知。
4. 運動賽事轉播節目表詢問：七月【職棒看華視】、九月【仁川亞運】的各項賽事轉播節目表詢問，皆已直接告知。
5. 異動節目表詢問：因【職棒看華視】【仁川亞運】【高雄再起賑災募款晚會】而異動的播出節目表，【奇皇后】因MOD無播出版權而中途停播異動。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：八月份【夏日動漫祭】、九月份【一代名伎黃真伊】新戲上檔；戲劇【天下第一味】【奇皇后】【一代名伎黃真伊】、賽事轉播【仁川亞運】，皆有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
2. 新聞報導內容詢問：新聞報導超值優惠的好康資訊，一直深獲觀眾喜愛而來電詢問店家聯絡方式等資訊(如：名古屋甜點店、米其林港式飲茶等)，以及各地急需救助的社會新聞(如七月份小五女童扛家計等)，皆引起觀眾來電詢問新聞資訊或欲予協助之資訊；因颱風而需活動異動的跑馬公告申請方式。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【點燈-在華視】【華視生活雜誌】；以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，如【天才衝衝衝】【綜藝王見王】。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：【莒光園地】的留言方式；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】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，空專英文類的課程及各式職訓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】【茶頌】等，皆已直接回覆或提供網購電話讓觀眾洽詢。

(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：觀眾會來反應個人對於節目排播或內容等相關意見。如反應【天下第一味】為何異動更改播出長度；反應【奇皇后】MOD無法播出沒有事先公告，華視與MOD與台灣互動公司互相推託責任；反應假日卡通時段因轉播中華職棒而一直被異動，影響收視權益；反應【新哆啦A夢】配音嚴重瑕疵，華視需監督翻譯品質；有一固定觀眾長期來電反應要華視製作閩南語連續劇，增加閩南語節目播出比例、反應華視HD台必須播HD節目，不要變成重播台等等意見。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
2. 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。如新聞〔飯店闖兒童專區〕，網站內文的標點符號亂標示，並且有錯字；新聞〔天佑台灣! 藝文界用"藝術"祈福〕，將義賣金額寫錯；主播報導有誤，將韓國早產兒重量講成1000公斤等等。皆已請新聞部協助處理並進行修正。
3. 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。如新聞〔澎湖復興空難〕，表示失事結果還未公佈，但新聞報導內容卻使用重摔或迫降等結論性的字眼；高雄氣爆事件這種悲傷新聞，華視新聞主播為何穿紅色衣服，希望改進；反應新聞側邊的跑馬速度太快，且四邊都有跑馬，非常干擾視線；建議職棒轉播增加轉播時段及反應轉播會卡掉精采回顧及賽後訪問等內容；反應仁川亞運的轉播員講解不專業、字幕太小、未比賽結束的賽事就切換等等；反應華視為何不報導有關香港抗爭的新聞，對國際新聞一點都不重視等意見。皆已將意見轉達新聞部。

4. 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。如戲劇【奇皇后】【巷弄裡的那家書店】、綜藝節目【天才衝衝衝】、新聞節目【華視新聞雜誌】【職棒看華視】等，皆是獲得觀眾喜愛；有一固定女性觀眾持續來電留言表達對華視新聞及主播的支持與鼓勵之意。

(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，如線上節目影音收看方式、資料畫面購買、網站影片無法收看、華視 APP 操作使用、華視網站新改版使用等問題。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**—

※ 節目部

● 九月份：觀眾來函反應卡通時間的廣告是色情電玩廣告，表示小孩六日都在家觀看華視卡通，但廣告總是隱含色情、低胸、短裙的電玩廣告，華視是否無人審核。觀眾亦去函 NCC 反應。已將意見轉達相關部門，華視立即開會討論，並即時與廣告客戶協調，於 9/16 將該廣告下架，也不再於卡通及兒童節目時段進行排播。已將說明回覆觀眾。

(八) **其它問題查詢**—詢問華視訓練中心的各類訓練班及兒童夏令營報名方式、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

來電〔函〕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
7/4	張小姐	詢問感恩 100 有你真好的節目版權播出問題。	14:12 電聯節目部確認此節目為華視文化公司負責。 14:19 電聯華視文化公司說明，並提供觀眾資料請協助聯繫處理。 14:21 已電聯觀眾告知。
7/9	台北信義區林小姐	反應華視數位訊號接收不到。	18:04 電聯工程部徐先生請協助處理。 7/9 工程部回覆：連絡台北信義區觀眾林小姐收看華視數位頻道收訊不良，因本公司發射站訊號發射正常故建議觀眾檢查天線及接收線路是否正常並調整天線向竹子山發射站方位改善，觀眾同意自行調校改善。
7/18	呂先生	詢問英檢 1.0 教材購買。	10:09 已電聯觀眾回覆。
7/22	小姐	留言：詢問因颱風而異動活動的跑馬申請方式。	16:00 已電聯觀眾回覆。

8/6	許小姐	詢問高雄募款晚會播出時間、節目內容、捐款是否會顯示，收據開立問題。	09:30 已將觀眾資料轉交節目部請協助聯繫處理。
8/12	高雄大樹楊小姐	反應華視數位訊號接收不到。	15:13 電聯工程部潘先生請協助處理。 8/13 工程部回覆：連絡高雄大樹區觀眾楊小姐收看數位節目華視頻道收訊不良，因本公司發射台訊號正常，建議觀眾檢查自家接收系統，調整天線向中寮發射站收訊方位或更新高增益數位室外天線改善，觀眾同意自行檢查調校改善。
8/22	丁小姐	詢問後宮甄嬛傳網路抽獎活動領獎事宜。	10:50 已將觀眾資料轉交公關中心請協助聯繫處理。
8/26	林小姐	留言：表示昨日詢問新聞報導江浙菜的餐廳資料，但打電話去餐廳卻說不是，想再作確認。	8/27 11:13 未接。 12:52 已電聯觀眾回覆說明。
9/10	小姐	反應撥打電話到教材訂購單位詢問購書問題，但接聽的小姐不聽她把話說完，一下子就將電話轉給別人，這樣的態度不好，希望改進一下。觀眾不留資料，表示只是要反應一下意見而已。	17:03 已將意見轉達教學處協助了解，教學處表示因開學季來電繁忙，接聽人員應是為了儘快處理來電而疏忽，會再加強改進。
9/12	雲林荊桐黃小姐	反應華視數位訊號接收不到。	18:35 電聯工程部潘先生請協助處理。 9/12 工程部回覆：連絡雲林荊桐觀眾黃小姐收看華視數位頻道收訊不良，因本公司發射台發射正常，建議觀眾檢查自家天線與接收系統並調整天線向鳳鳴發射站正確方位改善，觀眾同意自行調校改善。
9/18	石小姐	表示訂購的空專三週刊教材未收到，與建呈確認過，建呈印刷表示已經寄送，但是他一直沒有收到。	13:20 已提供教學處專線電話給觀眾，並也電聯教學處並將觀眾資料轉交教學處請協助聯繫處理。
9/25	小姐	表示有自稱華視的人打電話說要提供新型態的教學，將派老師到家中免費幫小朋友上課，想確認華視是否有這項業務。	已與觀眾說明華視並無此項業務，也不會派人撥打電話至觀眾家中推銷，會請教學處進行了解處理。 14:59 電聯教學處說明，並請教學部協助查詢。 15:12 教學處回覆已與打電話到觀眾家的教學公司聯繫，並已告知不可使用華視名義來進行推銷。