

104 年第四季閱聽人意見調查報告

本公司的客戶服務小組隸屬於整合行銷部公關服務中心，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 104 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 104 年 10 月 1 日至 104 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 628 通〔含電子信箱郵件 444 封〕，與上一季的來電總數 1378 通〔含電子信箱郵件 139 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。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「節目部」的活動、節目內容查詢、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「工程部」的收訊問題查詢。

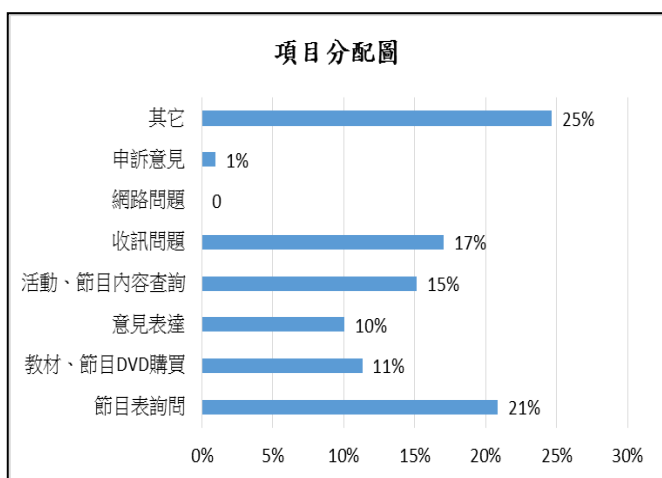
附表一 104 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	87	0	37		65	0	0	0	13	208
			1	5						
教學處	41	59	1		4	0	0	0	7	115
			1	2						
新聞部	3	0	8		26	2	0	4	44	91
			0	4						
工程部	0	0	0		0	105	0	0	3	108
			0	0						
資料處	0	12	1		0	0	0	0	6	20
			0	1						
其他單位	0	0	2		0	0	0	2	82	86
			0	0						
總結	131	71	49		95	107	0	6	155	628
			2	12						

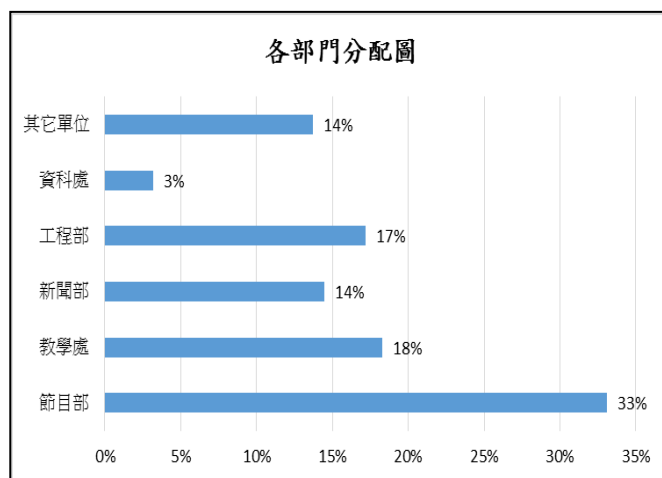
觀眾來電以其他、節目表詢問、收訊問題、活動與節目內容詢問、及教材購買為多，比例分別為25%、21%、17%、15%、11%，總和佔所有來電內容的89%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、教學處、新聞部相關為最多，比例分別為33%、18%、17%，總和佔所有觀眾意見的68%。（如附圖三）。

附圖二 104 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 104 年度第四季觀眾意見各部門分配圖

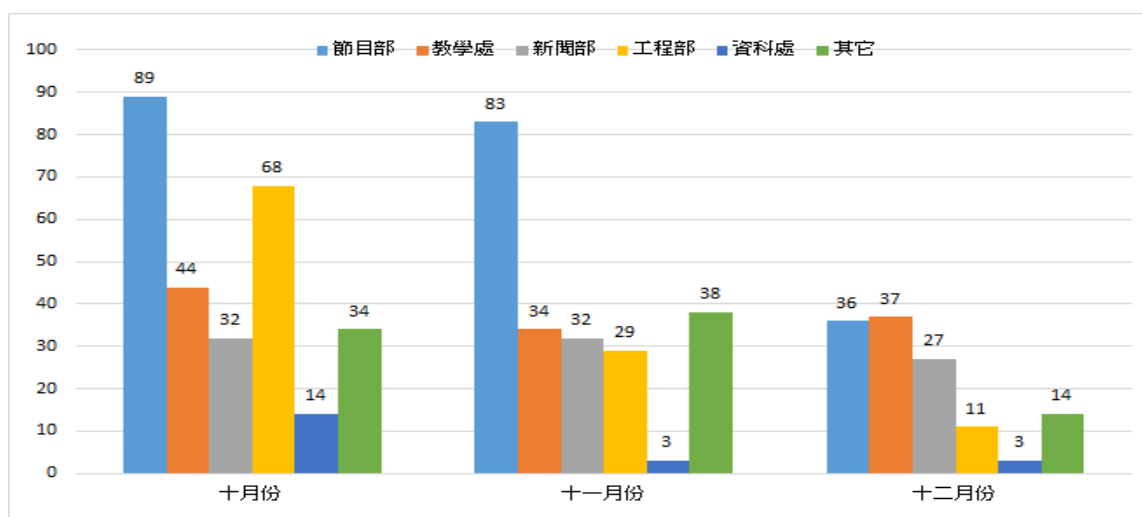


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，十月份及十一月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資科處	其它	總結
十月份	89	44	32	68	14	34	281
十一月份	83	34	32	29	3	38	219
十二月份	36	37	27	11	3	14	128
本季	208	115	91	108	20	86	628
前一季	459	326	187	121	21	264	1378

附圖四



二、第三季閱聽人主要詢問內容與意見分析

1. 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【琅琊榜】、【抓住彩虹的男人】、【杉杉來了】假日戲劇綜藝【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】、【星光大道】、【華視美亞電影院】各式卡通節目，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知。
- (2) 教育文化頻道節目表詢問：教育頻道學習課程中以日文課詢問量最高。而空院課程、各式英文課程以及職訓課程、【國學大師馬叔禮文化講座】也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【華視在地新聞】【華視新聞雜誌】【華視新聞廣場】的播出時段，皆已直接告知。
- (4) 異動節目表詢問：因八點檔【琅琊榜】上檔而增加重播時段詢問播出節目表。皆已直接告知。

2. 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【琅琊榜】上檔，以及【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】【名模出任務】等節目，有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動的。已直接告知。
- (2) 申訴-在台中寵物店買狗零食，回家發現原本買的大包裝變成小包裝，到寵物店跟老闆理論老闆卻懷疑他是小偷，請華視新聞報導做主--已回覆請該觀眾向當地派出所報案，請警察作主。
- (3) 綜藝節目內容詢問：觀眾來電詢問節目中介紹的資訊等問題，以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，如【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】。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：【易學馬叔禮開班課程】【3E學習 HOME】【空院課程】【平甩傳愛】等，皆已直接回覆。

3. 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學處為最多。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，空院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，皆已直接回覆或提供網購電話讓觀眾洽詢。

4. 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：觀眾反應對於節目排播或內容等相關意見。如反應【琅琊榜】【天才衝衝衝】【新聞廣場】停播或異動播出時段；反應【琅琊榜】正播只播1小時太短，希望播兩小時；建議【華視天王豬哥秀】增加重播時段、提供網路影音收看；有固定觀眾持續來電反應希望製作閩南語連續劇，增加閩南語節目播出比例等意見。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：新聞採訪片段中未被訪問者臉部應該打馬賽克，不可直接播出。

- (3) 16:00 主頻播出閩南語在地新聞，新聞資訊台同一時間也播閩南語新聞 老人家聽不懂閩南語是要播開誰看，希望改進不要在同一時間播出閩南語新聞。
- (4) 導盲犬協會將一隻 3.5 歲的導盲犬轉成緝毒犬，兩犬種不同，落差很大訓練的方式也不同，希望華視能報導。--已告知將轉新聞部卓參處理。華視官網新聞報導牛奶哥哥疑似口交影片非常不雅，雖然有打馬賽克還是讓人看起來不舒服希望可以撤掉。
- (5) 希望在各節新聞中插播健康小常識及環保救台灣的小常識，這樣收視率會更好。

5. 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、轉播站台設備被竊或故障等問題，觀眾來電反應華視訊號相關問題，如收訊不良、沒聲音等，皆於第一時間由客服人員詢問狀況，留下觀眾資料轉工程人員直接回覆，再電聯工程人員處理並追蹤後續處理狀況。

6. 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如華視網站及 Youtube 的華視新聞頻道線上直播或節目影音收看問題、華視 APP 下載問題、資料畫面購買等問題。客服人員皆直接回覆或轉交資料處協助處理。

7. 批評或申訴意見

※新聞部

- (1) 仁愛醫院大門口一樓平面停車場以前都開放給一般民眾停車，自從柯 P 上任以後就不讓一般民眾停車，全都封起來了。經詢問管理員管理員回覆是柯市長指示的。請華視新聞進行了解報導。
- (2) 【華視新聞播報】東安生技公司董事長來電--該公司生產的泡泡染髮劑與報導事實不符，要求轉接新聞部找報導該則新聞的記者更正--已轉新聞部分機 222 回覆處理。

※節目部

- (1) 【琅琊榜】的琊發音不對--已告知將記錄轉給相關單位卓參。
- (2) 綜合娛樂台播出【日日春】，以前有字幕，為什麼重播就沒有字幕。
- (3) 【琅琊榜】為什麼八點是重播，為什麼不播新的?希望能像以前一樣八點正播。
- (4) 【琅琊榜】八點檔重播集數亂跳，11 點的重播集數跟下午一點的重播集數又不一樣。

※工程部

以前從電視上錄下來的節目存放在隨身碟裡用筆電看節目都可以看，為什麼現在錄下筆電就不能看了--已轉工程部回覆處理

8. 其它問題查詢—詢問華視訓練中心的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。

三、客服信箱閱聽人意見處理結果說明

來函日期	觀眾姓名 電話及地區	觀眾來函內容	負責單位處理回覆說明
10/02	<u>Chenru Lin</u>	mod 晚上八點的節目我想看高畫質的錦繡緣，結果竟播秦香蓮，能不能換回錦繡緣呢？不只我不習慣，就連家中長輩也看不過去，麻煩行行好，換回錦繡緣好嗎？	親愛的觀眾您好 因華視並未取得「錦繡緣華麗冒險」之MOD播放授權，因此無法提供該節目於中華電信之台灣互動MOD播出，特此敬告。 非常感謝您對華視頻道的長期支持與愛護！懇請繼續支持觀賞華視頻道！ 華視客服 敬覆
10/07	于文	華視上午 10:00 的生活大驚喜可以換掉，根本就只有幾個人撐，都是重覆在播，乾脆節目換掉，浪費時段。	親愛的觀眾您好 謝謝您的愛護與支持 您的建議我們將會轉給製作單位卓參 謝謝您的來函 華視客服 敬覆
11/01	<u>Kyra Chen</u>	很開心小廚當家有第二季，一開始看得時候，身邊的朋友都說沒有大明星帶小孩，可能不會吸引觀眾。但看到後來越來越有趣。其實很多歐美的節目也沒有大明星參與，仍然表現優異，造成風潮與話題，不該是永遠靠明星加持，而是用節目造星，才有助電視圈甚至整個演藝圈的永續經營。節目中的孩子們很大方自然，有些驚喜，因為我印象中現在台灣的小朋友比較不敢表現，看到他們的努力與成熟又保有孩童的天真爛漫，很讚！謝祖武主持很誠懇，他也算是冷面笑匠，理性、節奏感抓得很好！希望華視與小廚的製作單位能堅持下去，越做越好、更精緻、更創新、更豐富。謝謝！	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視【小廚當家】節目的喜愛與支持 我們將會更努力把每個節目做好也請繼續收看華視每個節目 謝謝您不吝指教 華視客服 敬覆

11/13	李小宇	<p>你好,想請問原本火影忍者(日)17:30的播出還會持續嗎? 還是以後只有(一)02:30 才會播出嗎,以前卡通部份六日會重播,現在都沒有...一直刪減播出...</p>	<p>親愛的觀眾： 您好！謝謝您對華視卡通的支持與愛護！非常抱歉！近期來週六、日卡通為配合公司節目排播策略，時段異動較為頻繁，尚請見諒！ 目前週日卡通排播節目及時段如下： 0800~0830「颯速宅男」(重播) 0830~0900「影子籃球員」(重播) 1700~1730「新名偵探柯南」(重播) 1730~1800「火影忍者疾風傳」(新播) 0230~0300「火影忍者疾風傳」(隔日凌晨重播) 11月7日週六因實況轉播馬習會，因而將原本排定重播之八點檔調整至週日1500~1900，本週時段恢復原節目播出。以上說明，敬請明察！再次謝謝您的指教，並請持續鎖定華視頻道！ 謝謝！ 華視客服 敬覆</p>
11/31	C. PeiYue	<p>感覺華視都沒長進，製作的節目還停留在十幾年前的水準，還開始引進韓劇與播過去的电影。 中視已經引進夠多外來戲劇了，華視不需有樣學樣，但中視砸了幾億準備自製電視劇與節目，華視呢？ 如果如此沒熱情，電視臺苟延殘喘，不創新努力，只買便宜外來戲劇，間接還影響國內電視劇市場生態，乾脆關掉電視臺好了。 希望華視振作，有企圖地計畫自製電視劇與綜藝，兩者要向歐美看齊，節目要創新精緻華、國際化，謝謝。</p>	<p>親愛的觀眾您好 謝謝您的來函 也謝謝您對本公司節目提出的建議 我們將會把您的建議 轉給相關單位卓參。造成您的收視不便 尚請見諒 華視客服 敬覆</p>
10/25	賴子龍	<p>希望華視明年能夠爭取轉播中華職棒完整賽事 還有能夠轉播國際棒球賽事 能夠造福給無線台的棒球迷</p>	<p>親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 您的建議 我們將會轉給相關單位卓參。造成您的收視不便，尚請見諒。 華視客服敬覆</p>
12/01		<p>有線電視收視觀眾詢問關於華視主頻升規 HD 事宜</p>	<p>親愛的華視觀眾你好： 關於華視主頻升規 HD，均做好先前之處置，不會影響有線電視觀眾的收</p>

			視，請放心。 華視客服 敬覆
11/09	Nathan 方	我 11/04 晚間觀賞華視教育文化頻道-國際貿易英文，短短三十分鐘之內講了三篇商業書信，結果三篇都有錯，希望節目要加油!!!	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持，同時也謝謝您對華視節目的指正，我們會轉知相關單位改進，謝謝您的來函。 華視客服 敬覆