

105 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、華視綜合娛樂台及華視 MOD 新聞頻道等五大平台，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 105 年第四季閱聽人意見統計與分析說明如下。

一、閱聽人意見樣本描述

自 105 年 10 月 03 日至 106 年 01 月 01 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 1207 通〔含電子信箱郵件 25 封〕，與上一季的來電總數 668 通〔含電子信箱郵件 50 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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」的節目表詢問、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的活動、節目內容查詢。

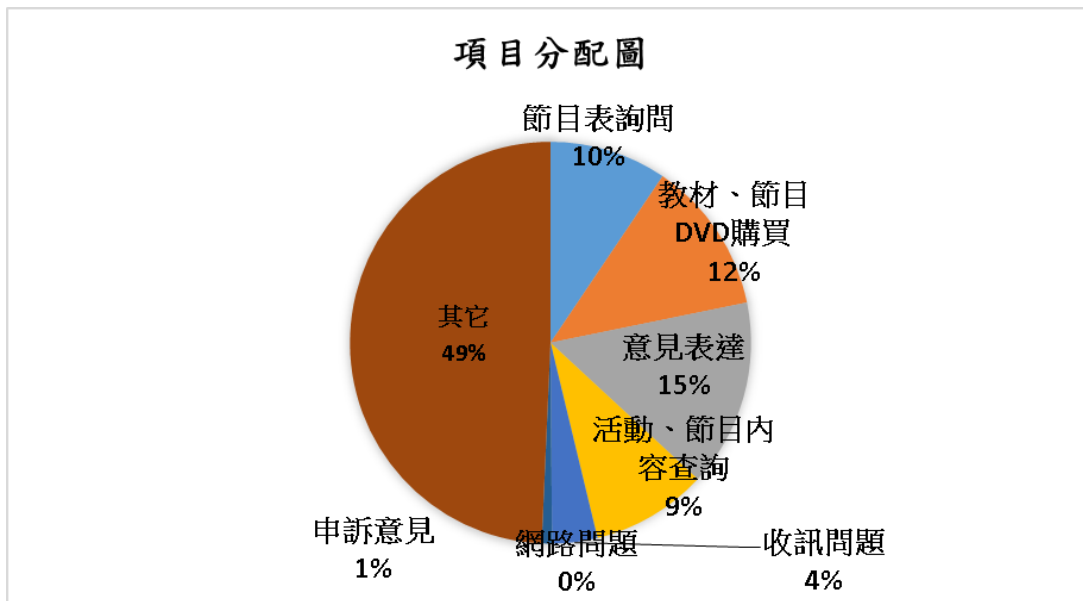
附表一 105 年度第四季觀眾意見調查統計表

| | 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 | 85 | 5 | 111 | | 30 | 0 | 0 | 0 | 22 | 253 |
| | | | 2 | 5 | | | | | | |
| 教學處 | 24 | 144 | 14 | | 11 | 0 | 0 | 1 | 21 | 215 |
| | | | 1 | 0 | | | | | | |
| 新聞部 | 5 | 0 | 57 | | 72 | 0 | 0 | 9 | 182 | 325 |
| | | | 1 | 3 | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 44 | 0 | 0 | 8 | 52 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 資料處 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 26 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 336 | 336 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 總結 | 114 | 149 | 182 | | 113 | 44 | 0 | 10 | 595 | 1207 |
| | | | 4 | 8 | | | | | | |

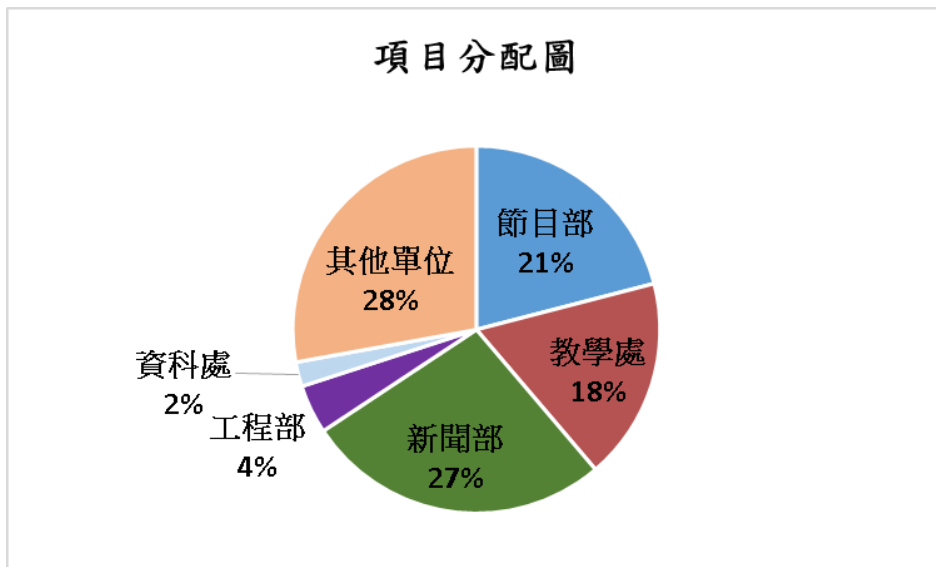
觀眾意見以意見表達、教材購買、活動節目內容查詢、節目表詢問及其它為多，比例分別為 15%、12%、10%、50%。（如附圖二）。

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、教學處有關為最多，比例分別為 27%、21%、18%，總合佔所有觀眾意見的 66%。（如附圖三）。

附圖二 105 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 105 年度第四季觀眾意見各部門分配圖

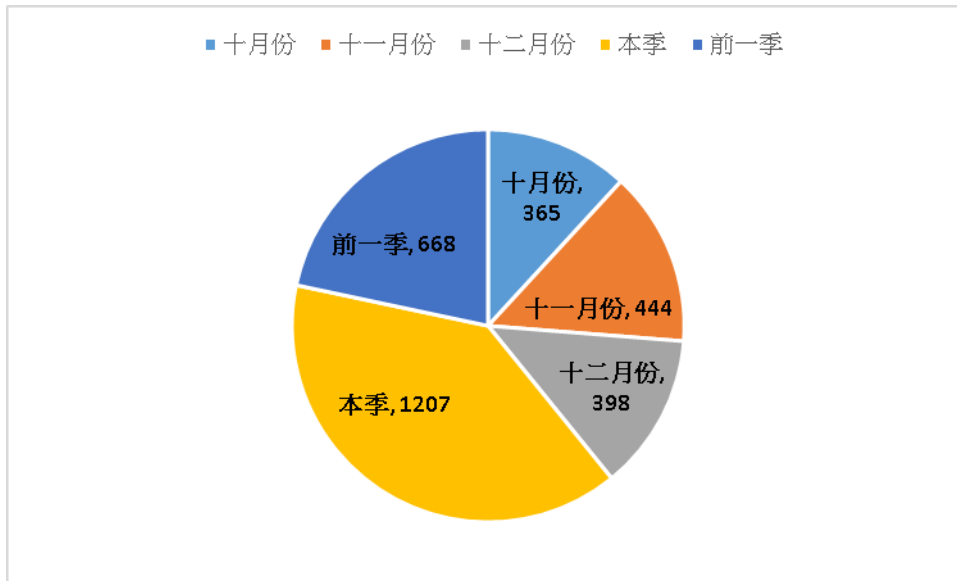


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，十一月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部、節目部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

| | 節目部 | 教學處 | 新聞部 | 工程處 | 資料處 | 其它 | 總結 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 十月份 | 81 | 64 | 110 | 18 | 7 | 85 | 365 |
| 十一月份 | 96 | 87 | 103 | 15 | 9 | 134 | 444 |
| 十二月份 | 76 | 64 | 112 | 19 | 10 | 117 | 398 |
| 本季 | 253 | 215 | 325 | 52 | 26 | 336 | 1207 |
| 前一季 | 198 | 121 | 113 | 36 | 13 | 187 | 668 |

附圖四 第四季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第四季閱聽人主要詢問內容摘要與意見分析

1. 節目（新聞）播出時間查詢或節目表索取—以節目部為多。由客服人員直接針對問題回覆

- (1) 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【**半月傳**】、【**琅琊榜**】、【**W-兩個世界**】、假日綜藝【**華視天王豬哥秀**】、【**天才衝衝衝**】、【**名模出任務**】及各式卡通節目，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知。
- (2) 華視教育文化頻道節目表詢問：以日文課的詢問量最高。而空院課程、各式英文課程以及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，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) 節目表異動詢問：因【**105年國慶大會特別報導**】、【**美國總統大選特別報導**】而延後八點檔重播集數。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。由客服人員直接針對問題做回覆，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**】、【**W-兩個世界**】上檔；【**天才衝衝衝**】、【**名模出任務**】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 新聞內容詢問：觀眾來電詢問新聞內容等問題，如【**圓夢天使-系列報導**】、【**華視整點新聞**】。皆已直接回覆告知或提供電話洽詢。
- (3) 教學節目資料索取：【**莒光園地**】留言方式；教頻播出的各式職訓節目，因觀眾有興趣學習而來電詢問節目資訊及線上影音收看等問題，如【**日文課程**】、【**空院課程**】等，皆已直接回覆。

3. 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學處為最多。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) 教學課程與教材購買：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：觀眾來電洽詢影帶出版販售等問題，如【琅琊榜】、【國學大師馬叔禮文化講座】等，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—以新聞部為多。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：觀眾反應個人對於節目排播或內容等相關意見。如反應【半月傳】、【琅琊榜】停播或異動播出時段；希望可以重播華視自製戲劇節目【包青天】、【施公奇案】、【媽祖】、【一代新兵之八極少年】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
- (2) 希望【007】不要再播播過的集數。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 希望綜合娛樂台節目可以上字幕。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (4) 希望新聞最下方跑馬字體可以大一點。皆已轉達意見至相關單位參處。

5. 訊號相關問題查詢—新北市、臺北市、宜蘭、新竹、苗栗、臺中、嘉義、高雄、屏東地區由於住戶天線接收、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，留下觀眾資料或轉工程人員直接回覆，再電聯工程人員查詢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 下載使用問題、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) 反應新聞「女跳橋"賴"沙州 直升機搶救」，當事者家人來電表示當事者已經過世了，不希望影片繼續在網路上流傳，請華視盡快把影片拿掉。--新聞部已協助把新聞下掉。
- (2) 反應「撒髮粉救禿?! 阻塞毛囊害過敏」，業者沃生國際來電反應，此新聞使用到他們的形象影片，造成多數消費者認為該新聞是指他們的產品，影響到商譽及銷售狀況，希望華視可以把新聞下掉並發聲明澄清。--新聞部已協助把新聞下掉。
- (3) 反應「詐騙集團 2 度行騙 遭警埋伏逮」新聞畫面，李先生表示第 44-45 秒間之未成年，並未打馬賽克，已違反兒童及少年福利法第 46 條，希望華視盡速處理，以維兒少權益及社會責任。--轉知新聞部後已將新聞下掉。

※節目部

- (1) 反應【英雄阿爸】無字幕問題，讓聽障人士無法知道節目內容，已向 NCC 反應，希望華視盡快處理。--已轉達給相關單位。

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，華視大樓及停機坪租賃相關，皆已提供電話洽詢。其它與本公司無直接相關意見，如找藝人、友台訊息，及胡言亂語等，客服人員皆依本公司客服意見調查 SOP 規定協助解決問題。

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 | 觀眾來函內容摘要 | 負責單位處理回覆說明 |
|--------|---------------|---|--|
| 10月3日 | 賴*龍 | 希望華視能夠重播【一代新兵-八極少年】。 | 親愛的觀眾您好： 感謝您對華視的支持與意見，會將您的意見轉達給相關單位！謝謝您。 華視客服 敬上 |
| 10月17日 | 曾*麗 | 請問一下【國學大師馬叔禮文化講座】是否會出CD或DVD呢？ 謝謝。 | 親愛的觀眾您好： 華視所有販售商品皆在華視網購，網址如下： http://www.ctsmall.com.tw/ 目前沒有販售國學大師馬叔禮大師相關影音，會將您的意見轉告給相關單位。 感謝您對華視的支持 祝 收視愉快 華視客服 敬上 |
| 11月28日 | Michael S* | 我是公民人權委員會的志工大鈞，我們在11/5高雄舉辦的關心過動兒健走活動，有華視的記者來採訪，並在11/5的晚間新聞有播出。想請教是否可以跟您索取此片段的影音內容呢？ | 您好： 華視相關影片可向華視多媒體中心洽詢，電話是02-2775-6672 感謝您！ 華視客服 敬上 |
| 12月1日 | 吳*芹 | 您好，我是高雄科學工藝博物館展示組，科工館於12月21地震防災教育體驗專區開展，有展覽撥放影片的版權授權需求，請問貴單位如何取得「公播版」的授權？ | 您好： 華視相關影片使用可向華視多媒體中心洽詢，電話是02-2775-6672 感謝您！ 華視客服 敬上 |
| 12月11日 | 佩佩妹 | 希望可以重播【書劍恩仇錄】。 | 親愛的觀眾您好： 感謝您對華視節目的支持，會將您的意見轉達給相關單位。 華視客服 敬上 |