

# 九十九年第一季公關中心閱聽人意見調查報告

本公司的閱聽人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、華視數位休閒頻道等三大平臺，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 99 年第一季閱聽人意見統計與分析如下說明所示。

## 一、本季閱聽人意見統計說明

自 99 年 1 月 1 日至 99 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 客訴專線與華視觀眾服務專線總計共 **3574** 筆、包含電子信箱郵件 **270** 封，與上一季的來電總數 **4745** 筆、包含電子信箱郵件 294 封相較下，本季的觀眾意見數明顯減少。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」，以及在「教學部」的「教材、節目 DVD 購買」為多數。

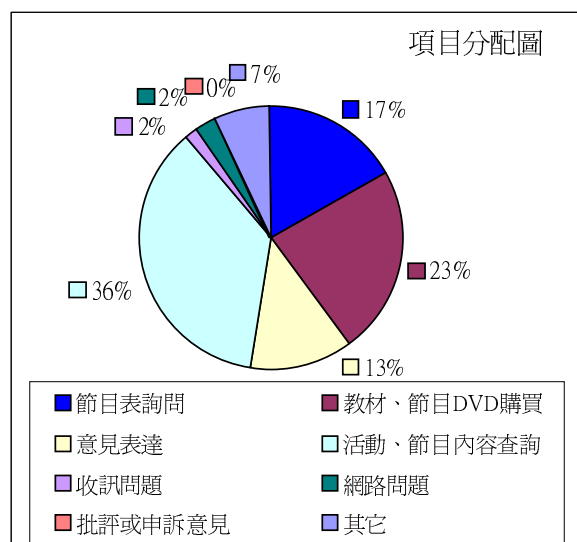
附表一 九十九年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	393	14	260	285		2	4	52	1010
教學部	204	690	16	181		12		28	1131
新聞部	13		179	777		5	2	15	991
工程部			1		62			12	75
資料處		102	3	10		66		5	186
其它單位			3	44			2	132	181
<b>總結</b>	<b>610</b>	<b>806</b>	<b>462</b>	<b>1297</b>	<b>62</b>	<b>85</b>	<b>8</b>	<b>244</b>	<b>3574</b>

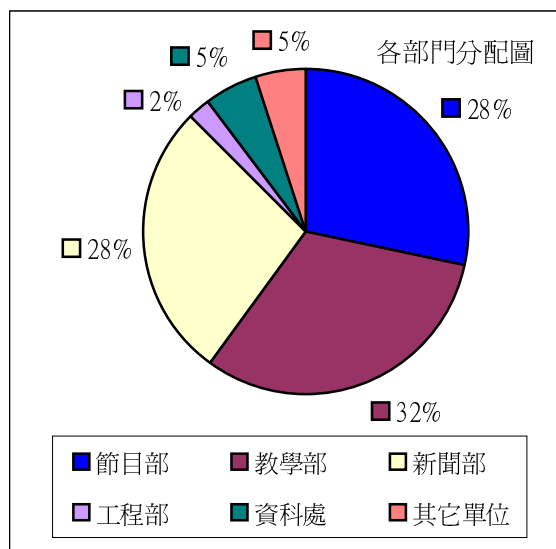
依觀眾意見類別比例圖中顯示，以節目活動內容查詢、教材購買、節目表詢問為多，比例分別為 36%、23%、17%，總和佔所有觀眾意見數的 76%（如 **附圖二**）。

依觀眾意見依部門別統計分配圖可得，致電意見與教學部、節目部、新聞部相關的比例較多，分別為 32%、28%、28%，總和佔所有觀眾意見數的 88%（如 **附圖三**）。

附圖二 99 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 99 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)所示，一月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以教學部的觀眾意見數為多：

附表二 99 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	345	395	370	22	85	72	1289
二月份	380	303	260	27	81	59	1110
三月份	285	433	361	26	20	50	1175
<b>本季總結</b>	<b>1010</b>	<b>1131</b>	<b>991</b>	<b>75</b>	<b>186</b>	<b>181</b>	<b>3574</b>
上一季	1426	1282	1463	92	211	271	4745

## 二、本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—以節目部為最多

1. 戲劇及綜藝節目表詢問：一月份的【新倚天屠龍記】、【海派甜心】受到閱聽大眾喜愛與支持，因此詢問播出時間等細節意見增加許多；二月份則有【過年特別節目】、引起觀眾關注的台灣氣候變遷紀錄片【正負2度C】播出；三月份為古裝劇【射雕英雄傳】、韓劇【浪漫滿屋】、【大老婆的反擊】、【宮 野蠻王妃】等影集推出廣受好評，因此詢問播出與建議重播意見明顯增加。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：本季正值空專學期交替和寒假時期的課程重播，除了原空專學生來電量增加外，一般民眾對空專課程有興趣而來電詢問播出時間。
3. 新聞節目播出時間表詢問：【華視新聞雜誌】一直深獲觀眾好評，觀眾來電詢問播出或重播時段。

### (二) 節目(新聞)內容或本公司活動查詢—以新聞部為多

1. 新節目、新戲的上檔日期與活動詢問：【星光下的童話】於1/31上檔，觀眾來電詢問上檔日期、試片記者會活動內容等細節；2/27舉辦【熊貓人】公益見面會，引起廣大閱聽人響應，來電詢問活動舉辦的相關事宜。
2. 新聞報導內容詢問：本季由於報導許多社會較不為人關注的新聞事件，引起許多熱心的觀眾來電詢問救助資訊，如一月份父親偷鋼筋救女、二月份7歲化療童豆豆，以及三月份有關台東癌末案件的捐款採訪。而【台灣好好吃】單元依然受到觀眾的青睞而來電詢問(如：失眠中藥、雞肉飯虱目魚、霸王鱉雞)。
3. 教學節目資料索取：詢問職訓節目〔地方特色小吃、白色20變、西點go烘、親愛的我變成高手了〕的節目資訊索取及線上影音收看等問題，已提供北縣就業服務中心專線或網站。
4. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問參加綜藝節目錄影方式等相關問題，另外業務部所製作的【台灣農民力】介紹全省各地的農產品；【華視生活雜誌】貼近民生消費，吸引觀眾來電詢問節目所介紹的店家資訊。

### **(三) 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學部為最多**

1. 教學課程教材購買：以日文教材、空專課程、阿法貝樂園、國中基測等教材，為目前多數人來電購買的教材洽詢。
2. 網購商品購買查詢：詢問節目 DVD 購買、訂單查詢、產品寄送進度等相關問題。

### **(四) 節目（或新聞）意見表達與建議—以節目部及新聞部為多**

1. 戲劇或綜藝節目的內容建議：收視觀眾會來電表達喜愛的戲劇意見，如【新倚天屠龍記】播畢後，不少觀眾表達好看並建議重播；許多觀眾建議【射雕英雄傳】應縮短廣告後的前段預告。也有觀眾反應玫瑰四物飲的新廣告不宜在【新哆啦 A 夢】的時段播出，業務部已告知客戶並暫停相關不妥適此時段畫面的廣告在此時段排播。
2. 反應節目異動意見：基於收視考量或其他因素，而將節目表做調整異動，一月份【海派甜心】後期集數皆延長播出時間，引起觀眾表達不希望播出時間異動的負面意見，並誤以為華視刪減劇情不播出完整版的結局，節目部已回覆說明，並對異動情形請觀眾見諒；週四、週五下午因播出【莒光園地】而調整八點檔重播時段為一小時，造成觀眾來電詢問異動狀況。
3. 新聞播出內容指正：一月份有觀眾反應去年中秋節報導關於師搶打包營養午餐一事不實，向 NCC 投訴卻被告知已過期限，已請新聞部協助網路新聞撤銷處理，觀眾表達感謝之意。三月份反應將奧斯卡金像獎第 82 屆的英文寫錯，應該是 82nd 而不是 82th。
4. 給予支持與表達鼓勵之意：表示蘇逸洪主播以國台語交錯的方式報導很不錯，且十分親切。

**(五) 訊號相關問題查詢**—住戶天線接收、有線電視業者問題、自家設備故障或發射站問題等，皆會導致觀眾收訊不良而來電反應，客服人員會在第一時間詢問狀況，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。本季增加一些特殊狀況，如少數觀眾不願留下聯絡方式，以致工程人員無法提供協助；三月份有觀眾持續性的反應華視數位頻道上所顯示的電子節目表程式設定有誤，經工程部校正後並再次確認電腦節目表單播出時間正確，查因觀眾設定錄影時間錯誤而未正確的預錄。

**(六) 網路問題查詢**—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如反應火影忍者活動網頁的贈品與圖片不符，以及點選參加網路活動，但卻顯示已參加等網路問題，已請資料處協助處理完畢。1/27 有觀眾反應網購和討論區的網站無法點選，已告知網站維修中並於當日立即恢復運作。其它詢問內容如線上影音收看方式、新聞影音查詢等問題，皆已直接告知或轉交資料處協助處理完畢。

### **(七) 批評或申訴意見—**

#### 1. 節目部

- 一月份有觀眾激烈反應【新倚天屠龍記】重播不該為了要配合莒光園地而拆成上下集。此觀眾連續來電數次，情緒激動外加污辱公司等字眼。之後經客服不斷溝通後，觀眾對節目排播已達成諒解的態度，但仍然對客服表達強烈不滿。客服主管回電皆無人回應，日後客服也未再接獲該觀眾的來電。
- 三月份有觀眾來電留言抗議不理會每週六停播【施公奇案】的意見，並夾雜辱罵字眼。此觀眾不留聯絡方式，無法回電說明。

## 2. 新聞部

- 三月份一名觀眾多次來信索取新聞畫面(過年吃太多 運動中心爆滿),並對新聞部表達不滿的意見。經了解為該民眾接受新聞採訪,欲取得該受訪畫面。除該報導的郭記者來電向客服解釋外,新聞部也回覆此觀眾任何版權畫面須依正常管道取得,且新聞畫面無法免費提供個人無使用,由於當事人不願付費購買新聞畫面,新聞部已婉轉告知,客服同時聯繫該觀眾再次說明。
- 三月份觀眾抗議哆啦A夢播出期間,旁邊的新聞跑馬燈多是不良事件的社會新聞,對小朋友會有不良影響,希望盡快改進。新聞部回覆已進行內部檢討,會視新聞內容做調整。

## 3. 其它部門

- (1) **總務行政室**:一月份時E份子咖啡屋(原來的毅庭商行)店家投訴華視拖欠房租押金,並反應總行室態度不佳,之後再次電聯總行室卻被告知押金可能要到過年前才會拿到。店家表示其做法不合理,並考慮寄送存證信函以保障自己的權利。總行室回覆已於收到客服的通知後快速解決,除資管室與客戶溝通無誤,且資管室主任也親自送達支票,園區專案辦公室也向客戶致歉,客戶也瞭解租賃人員之態度是口氣上的問題,沒有惡意,對於公司內部流程經解釋也可接受。

## 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	負責單位處理情形回報
99010601 1/6	彰化 沈先生 04-xxx-3660	反應記者昨日前來採訪公務員考績新聞時,已事先告知不要攝影與報導出來,但今日卻看到自己出現在新聞,要求詢問記者聯絡方式。	客服查詢為 99/1/5「公家機關新制考績丙等沒年終!」此則新聞。 <b>1/29 新聞部回覆:收到客服通知的當日,中部中心就已經由彰化記者謝忠義回電給當事人,就溝通上面出現的問題向其致歉,並獲得當事人的諒解。</b>
99011201 1/12	陳小姐 0911-xxx-449	反應去年中秋節報導關於教師搶打包營養午餐一事不實,當時不知如何處理,近日向 ncc 投訴卻被告知已過期限,現階段只希望能將該新聞自網站下架。	客服查詢應為 98/10/03【和學生搶營養午餐 師:我沒錯】一聞 <a href="http://news.cts.com.tw/cts/society/200910/200910030325383.html">http://news.cts.com.tw/cts/society/200910/200910030325383.html</a> 10:15 Mail 新聞部請協助處理。 <b>11:18 林淑卿經理回覆:新聞已經下架。</b> <b>15:34 已回覆告知觀眾,觀眾也表達感謝之意。</b>
99012202 1/22	吳小姐 0928-xxx-559	詢問國中基測購買。	14:45 Mail 網購單位盧小姐請協助處理。 <b>15:38 盧小姐回覆:此客戶說有人到他家推廣教材,自稱是華視的業務人自稱(名片上說是有華視的 logo 所以以為是華視員工),而且已跟對</b>

			方刷卡訂購了商品(強棒週刊),後來那業務人說刷卡不行要改收現金,客戶是來詢問是不是有這件事,已詢問過華視文化尚未和這家簽約,並請法務協助追蹤釐清版權事宜。
99020101 2/1	新店 游小姐 02-2917-XXXX	反應華視應與海派甜心和星光下的童話製作單位一同解決並公開解釋這次偶像劇的爭議,並希望得知何時會出來公開說明。 20:27 再次來電建議華視應有危機處理的能力,希望相關單位盡快出來解決,否則會殃及【星光下的童話】、【熊貓人】等戲劇的收視與支持度。	Mail 節目部請協助處理。 2/2節目部回覆:本公司已於上週1/29舉辦頒發獎金金牌活動,並經由媒體發佈澄清消息 <a href="http://udn.com/NEWS/ENTERTAINMENT/ENT1/5396615.shtml">http://udn.com/NEWS/ENTERTAINMENT/ENT1/5396615.shtml</a> 對於觀眾情緒性意見將持續追蹤,並盡力取得閱聽大眾諒解。
99020903 2/9	洪先生 02-2946-XXXX	反應【漁樂新視界】有獎徵答網頁進不去。	11:07 電聯業務部請協助處理。業務部向客服說明需請【漁樂新視界】負責公司處理。 11:09 電聯【漁樂新視界】負責公司的洛經理(0935-258-681)請協助處理。 15:55 電聯洛經理,其表示網頁已經恢復正常。 15:58 已回電告知觀眾。
99022201 2/22	洪小姐 0912-xxx-988	反應收到的日文教材內容物有誤,日文一 dvd 裡只有第一片是日文一,其餘是日文二。	17:52 電聯教學處梁先生協助處理。 2/23 教學處回覆:已於本日上午(23日)09:45 與洪小姐連繫,經詢問結果為包裝過程中,誤將日文(二)光碟置入日文(一)光碟盒中。除已向洪小姐致歉及重新寄送外,並將本檔附件轉本處錄音室,請本處錄音室同仁注意。
99030802 3/8	新聞部記者郭小姐	來電解釋近日信箱中不斷來信索取新聞畫面的人,並說明相關細節: 1. 來信觀眾是當天採訪中的6名觀眾之一,但後來並沒有在新聞畫面中被採用播出。 2. 提供新聞網頁,但卻被觀眾嫌畫質太差。 3. 資料中心報價新聞畫面購買費用500元,但卻被觀眾嫌太貴。 記者表示已盡力為該觀眾達到其所提出的要求,但卻皆被觀眾拒絕,顯	客服查詢為2/17〔過年吃太多 運動中心爆滿〕郭怡岑 張良信 報導 <a href="http://news.cts.com.tw/cts/general/201002/201002170411843.html">http://news.cts.com.tw/cts/general/201002/201002170411843.html</a> 該觀眾於2/19、3/2 共寄3封信件詢問與表達意見。觀眾基本資料:張先生 0968-796-XXX, 當時客服有回信告知華視資料中心聯絡方式,並也上網找尋網路新聞畫面提供觀眾收看。 3/6 此觀眾再次來信客服信箱要求

		<p>然該觀眾明顯有為難情事。再者，該新聞後來播出的內容並沒有該觀眾的畫面，若將畫面給該觀眾又有可能會違反其他受訪者的肖像權。若觀眾再來信，請客服說明之。</p>	<p>提供畫面。</p> <p><b>3/8 客服也回信告知由於此新聞中並無觀眾畫面，所以無法免費提供，請觀眾自行與資料中心接洽。</b></p> <p>17:06 觀眾再次來電表達不滿，表示已於網路線上影音收看過此則新聞，新聞中有他的受訪畫面，為何不能提供畫面。</p> <p><b>17:15 客服電聯新聞部總機說明觀眾再次來電，新聞部告知由於畫面提供需由主管簽核，而新聞部主管已表示因版權問題不予免費提供，也已與觀眾告知了，請觀眾可付費購買畫面。</b></p> <p><b>3/9 新聞部再次回覆：經過詢問，這位觀眾已經打過非常多次電話。由於新聞資料屬於資料處販賣，但該名觀眾又不願付費購買，新聞部已婉轉告知。</b></p>
99032405 3/24	桃園李先生 0928-xxx-006	<p>反應華視數位頻道上所顯示的電子節目表程式設定是否有誤，電子節目表顯示宮野蠻王妃的播出時間為00:00:00，但使用上面的預約錄製後，卻發現錄製出來的是中午的節目，上個禮拜還是正常的，但這個禮拜卻錯誤了。</p> <p><b>3/25 09:56</b> 表示已將時間錯誤的畫面錄下來。雖先告知工程部前已將時間做好調整，但觀眾仍堅持希望相關單位的回覆。</p> <p>09:58 詢問客服信箱欲將資料轉寄相關單位。</p> <p>14:43 Mail 相關資料至客服信箱。</p> <p><b>3/26 10:04</b> 再次反應錄影的時間於第一段還是有問題，時間差 31 秒。</p>	<p><b>3/25 09:52</b> 工程部回覆：檢查系統發現時間設定有延後 30 秒，目前已先將系統的時間設定提前 30 秒，需請觀眾再試試看。</p> <p>15:10 Mail 資料處、工程部請協助處理。</p> <p><b>工程部回覆：用戶為數位收視戶，無法預錄華視於零晨播出之節目，經工程部瞭解並調整系統後，並回電予觀眾，與觀眾討論相關技術問題，並感謝觀眾對於華視節目的支持，工程部將持續追蹤。</b></p> <p><b>3/29 工程部回覆：聯繫桃園觀眾李先生，預錄華視數位電視節目時反應節目表單時間與錄影顯示時間有誤差，經本部檢查電腦節目表單播出時間正確，因觀眾設定錄影時間錯誤未正確的預錄當輯宮野蠻王妃，故要求提供 DVD 收看，告知觀眾因涉及節目版權，無法提供複製。</b></p>
99032501 3/25	張先生 0931-xxx-296	<p>表達對華視做法不滿，反應哆拉 a 夢播出期間，旁邊新聞跑馬燈多是不良事件的社會新聞，不應在卡通時段出</p>	<p><b>3/26 新聞部回覆：已進行內部檢討，會視新聞內容做調整。</b></p>

		現，因為是小朋友收看時段，跑馬訊息對小朋友會有不良影響，希望華視盡快改進。表示自己是位老師，很重視小孩的教育。	
--	--	---	--

