

九十九年第四季公關中心觀眾意見調查報告

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 99 年 10 月 1 日至 99 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 客訴專線與華視觀眾服務專線總計共 **5113** 通、電子信箱郵件 **392** 封，與上一季的來電總數 4420 通，電子信箱郵件 296 封比較下，本季觀眾意見明顯增加許多。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「新聞部」的「活動、節目內容查詢」，以及在「節目部」的「節目表詢問」為多數。

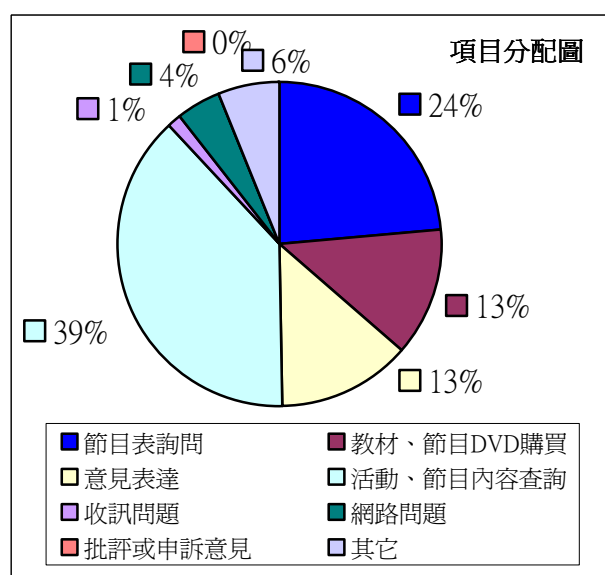
附表一 九十九年度第四季觀眾意見調查統計表

| | 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 | 批評或申訴意見 | 其它 | 總結 |
|------|-------|------------|------|-----------|------|------|---------|-----|------|
| 節目部 | 917 | 15 | 442 | 326 | | 3 | | 47 | 1750 |
| 教學部 | 161 | 628 | 23 | 240 | | 29 | | 25 | 1106 |
| 新聞部 | 132 | | 209 | 1359 | | 48 | 1 | 40 | 1789 |
| 工程部 | | | 1 | 3 | 67 | | | 9 | 80 |
| 資料處 | | 6 | 2 | 8 | | 144 | | 2 | 162 |
| 其它單位 | 1 | | 6 | 28 | | | | 191 | 226 |
| 總結 | 1211 | 649 | 683 | 1964 | 67 | 224 | 1 | 314 | 5113 |

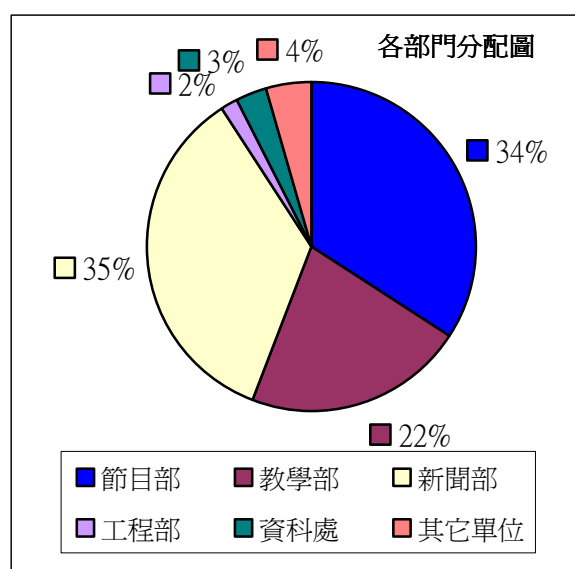
觀眾意見以節目活動內容查詢、節目表詢問、意見表達、教材購買為多，比例分別為 39%、24%、13%、13%，總和佔所有來電內容的 89%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與新聞部、節目部、教學部有關為最多，比例分別為 35%、34%、22%，總和佔所有觀眾意見的 91%。（如附圖三）。

附圖二 99 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 99 年度第四季觀眾意見各部門分配圖



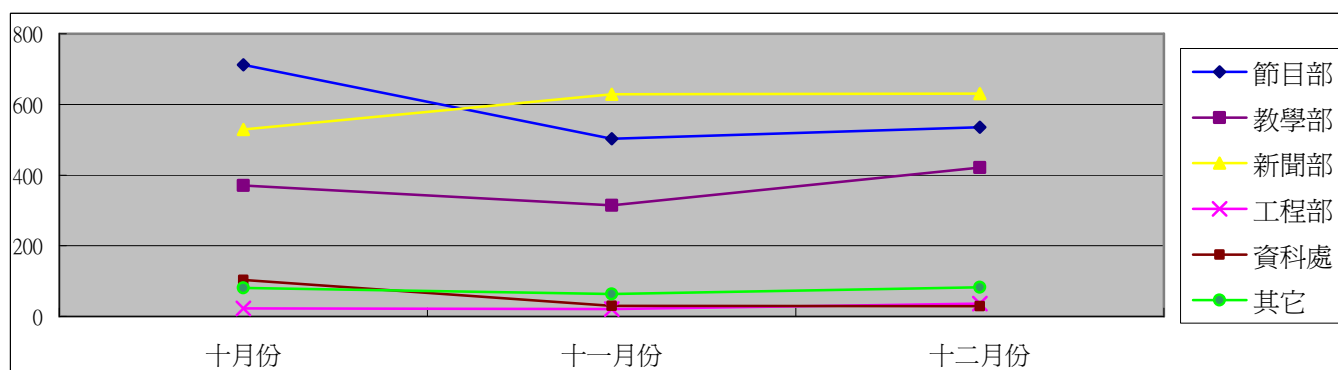
第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，十一月份為本季觀眾意見數最少的月份；部門別則以新聞部、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 99年度第四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 |
|------|------|------|------|-----|-----|-----|------|
| 十月份 | 712 | 371 | 529 | 23 | 103 | 81 | 1819 |
| 十一月份 | 503 | 314 | 629 | 21 | 30 | 63 | 1560 |
| 十二月份 | 535 | 421 | 631 | 36 | 29 | 82 | 1734 |
| 本季總結 | 1750 | 1106 | 1789 | 80 | 162 | 226 | 5113 |
| 上一季 | 933 | 1499 | 1665 | 80 | 65 | 178 | 4420 |

第四季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「節目部」的觀眾意見數於十一月份下降；「新聞部」及「節目部」的觀眾意見數為本季之冠，尤以「節目部」的十月份為最多。

附圖四 99年度第四季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第四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：因配合賽事轉播〔10/18-31 洲際盃棒球賽、11/12-28 亞運賽事〕而節目排程有所異動，許多固定收視觀眾來電詢問節目異動資訊，如【老大的幸福】、【警世劇場】、【浪漫滿屋】、【包青天】、【松藥局的兒子們】、卡通【遊戲王】、【哆啦A夢】等節目；十二月份【勁歌金曲精裝版】因節目來賓演唱老歌的節目型態深受觀眾喜愛，紛紛來電詢問節目播出時間以及是否有其它重播時段等相關問題。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：教育頻道中所播出的空專課程除空專學生學習，也吸引一般觀眾感到興趣而來電詢問空專課程的播出時間及是否還有其它播出時間等問題，其中以日文課程為較多觀眾來電查詢。因教育頻道於報紙無刊登，皆直接線上告知播出時間或提供網址查詢。
3. 新聞節目表詢問：詢問【華視夜間新聞】、【華視新聞雜誌】節目播出時段；因應五都選舉而製播的【請問市長】於10/4上檔，節目邀請各候選人進行深入專訪，引起觀眾關心專訪內容而來電詢問播出時段、是否有重播時段、節目內容資訊等問題；以及12/31轉播【中華民國建國100年跨年慶典】及【桃園跨年晚會】，觀眾因感興趣而來電詢問轉播及重播時間。
4. 賽事轉播節目表詢問：10/18起【洲際盃棒球賽】及11/12起【亞運賽事】引起觀眾來電詢問賽事資訊及賽程轉播時間等相關問題。

(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：12/31 為歡度即將建國 100 年，華視頻道轉播【中華民國建國 100 年跨年慶典】以及【桃園跨年晚會】，觀眾紛紛來電詢問活動內容相關資訊，如晚會活動地點、抽獎活動參加方式、慶典煙火燃放時間等問題。
2. 新聞報導內容詢問：由於新聞【快樂省錢術】單元報導許多超值優惠的美食及特賣會好康資訊，讓許多觀眾慕名而致電詢問店家聯絡方式等資訊(如：750 元螃蟹龍蝦吃到飽、一折名牌包、羽絨衣、200 元熱炒吃到飽、一折日系美妝品、童裝特賣)。另外因新聞也報導許多各地急需救助的社會新聞，如十一月份魚鱗癩阿雀姨的新聞，也引起大批民眾詢問相關協助資訊。
3. 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，【綜藝大國民】因邀請的節目來賓，如韓星、草蜢等，引起粉絲熱烈來電詢問參加節目錄影方式等相關問題。

(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諮詢。

1. 節目影帶購買：受觀眾喜愛的節目進行重播時，會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【勁歌金曲精裝版】於 11/30 重新排播，因節目邀請來賓演唱許多動聽老歌而深受觀眾喜愛，老一輩的觀眾皆希望此節目能夠出版光碟販售。
2. 教學課程教材購買：以日文教材購買為詢問度最高，其次為詢問空專課程、阿法貝樂園、國中基測等教材，客服人員皆直接回覆或提供教學事業處的專線電話〔27756858〕或是網購單位〔分機 649〕讓觀眾洽詢。十月份有多名觀眾來電反應接獲有關教材訂購的詐騙電話，詢問是否華視資料外洩，希望華視追查。客服已通報 165 反詐騙專線並請教學處協助追查。教學處回覆經查有關訂購個人資料非由華視系統外流，並已請合作的印刷公司確認並將系統關閉，通報後已無相關案件通報，也密切與反詐騙中心聯繫追蹤中。
3. 網購商品購買查詢：詢問商品內容、訂單寄送進度、匯款確認等相關問題，客服人員直接回覆或提供網購網址、網購單位電話〔分機 649〕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、綜藝或新聞節目的內容建議：十二月份觀眾反應【花邊教主】在休閒頻道白天播出的劇情廣告太煽情(男女裸身做愛的性暗示過強)，請確認預告內容是否符合分級規定，否則將對主管機關檢舉。節目部回覆此節目按規定列為保護級，並於節目播出中已註記說明，但因造成閱聽人不良觀感，已於觀眾反應後將該宣傳片下架取消播出。
2. 反應節目異動意見：因配合【洲際盃棒球賽】及【亞運賽事】的轉播及節目表新排程，本季有許多節目播出時段異動，如 10/4 起原八點檔【老大的幸福】調整至下午時段播出；十一月假日卡通取消，【火影忍者-疾風傳】調整至週五播出，後又於十二月份恢復於假日播出；11/29 韓劇【松藥局的兒子們】調整至下午時段播出。許多固定收視戶來電表達不滿及意見，表是更動節目播出會影響收視習慣，並建議跑馬通知宜再提早些。
3. 新聞播出內容指正及意見：十一月份反應新聞報導內容有誤〔七股養殖突破 大閘蟹肥美上市〕一隻大閘蟹賣兩三千元，其實一隻才兩三百元而已；十二月反應有則美食報導〔刀削牛涼麵〕，店家電話資訊提供有誤，希望不要再把錯誤資訊告知觀眾，皆已請新聞部人員協助處理。另有觀眾反應【華視晚間新聞】法網單元內容把犯罪過程敘述太詳細，太過驚悚，應該稍微敘述犯罪過程就好。

4. 賽事轉播內容意見：10/18起【洲際盃棒球賽】及11/12起【亞運賽事】賽事轉播觀眾來電表達許多意見，如賽事播報員專業度及水準度欠佳、廣告太多或賽局未結束就進入廣告、轉播畫面顯示鏡面意見等，並建議精采賽事可再安排重播。
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。如十月份【請問市長】觀眾表示節目中訪問方式很親民，希望能繼續製作類似節目；十一月份觀眾感謝華視重播戲劇【包青天】，並表示支持；十二月份【勁歌金曲精裝版】觀眾表示節目很好看，希望華視能持續播出或製作相關性質的節目。

(五) 訊號相關問題查詢—本季由於有線電視業者問題、發射站故障、住戶天線接收或環境影響收訊等問題，皆導致觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不良、聲音有問題、畫質很差等，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，經工程人員的協助，目前觀眾皆已恢復收視。

(六) 網路問題查詢—本季因【洲際盃棒球賽】【五都選舉】開放網路預測活動吸引觀眾熱烈參加，增加許多來電詢問華視網站會員加入相關問題，如電子信箱未收到認證信件、認證碼無法通過、會員帳號使用問題等等。其它如詢問線上影音收看問題、資料畫面購買等相關問題，也多有來電，皆已請資料人員協助處理。

(七) 其它問題查詢—與本公司無直接關係之意見，如找藝人、友台訊息詢問或華視傳播公司與華視的關係，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 |
|------------------|---------------|---|--|
| 99100102 10/1 | 湯小姐 | 反應接獲自稱網購會計去電表示訂購的教材被設定到12期分期，來電確認是否有這樣的事，對方提供的電話為02-2391-1571 | 已告知此為詐騙電話，華視不會請會計撥打電話給訂購戶。會請網購單位確認。 21:08 撥打165反詐騙專線曾先生說明，並提供詐騙電話〔23-91-1571〕給于追查。 21:30 已電聯白處長說明並mail請協助處理。 10/2 教學處回覆： 1. 晚間09:20接獲白處長指示後，立即通知企劃中心許主任及企劃蔣毅德，在教育文化頻道以跑馬燈方式及空院網站首頁，告知本項訊息。 2. 通知協力廠商健呈排版公司，在未查明外洩個資來源之前，暫時關閉網路硬碟及公司系統。 10:30 健呈排版公司負責人楊經理，電話告知已關閉網路硬碟及公司系統。 3. 10:35分返回公司，將本處電腦內 |

| | | | |
|-------------------|-------------|--|---|
| | | | <p>存有空院個資檔案全部關機，待週一上班請資料處查明是否有駭客入侵。</p> <p>4.10:45 正式向 165 詐騙專線報案，值班人員告知本公司已於晚間向 165 專線報案。</p> |
| 99100402 10/4 | 台北汐止 張先生 | 反應華視沒有聲音，觀天下有線接收。 | <p>19:19 電聯工程部黃先生請協助處理</p> <p>10/6 工程部回覆：因本台發射播出訊號均正常，故本公司立即通知觀天下有線電視機房，反應觀眾收視不良情形，經改善後，目前觀眾收看本台節目聲音已正常。</p> |
| 99100501 10/5 | 彭先生 | 反應昨日下午電至新聞爆料專線〔爆料博客來書局〕，新聞部人員反應聲音不清楚就掛斷電話，今早電至新聞部一樣被掛斷電話，欲投訴新聞人員態度不佳，請新聞部主管回覆。 | <p>09:00 電聯新聞部總機詢問。</p> <p>10:15 mail 新聞部請協助處理。</p> <p>新聞部回覆會進行內部檢討改進。</p> |
| 99102401 10/24 | 黃先生 | <p>反應華視轉播棒球的畫質很差，為 mod 用戶，已告知華視訊號為正常，但觀眾無法接受，mod 回覆節目內容為台灣互動公司負責，而華視表明應與 mod 聯繫確認，感覺各個單位好像互踢皮球，希望與主管直接聯繫。</p> <p>15:04 觀眾再來電，與觀眾通電話同時，觀眾接獲互動公司的客服回覆電話，並直接以話筒播出方式聽到互動客服唐小姐回覆表示是因為華視是使用一般訊號的緣故，觀眾表示所有人都互相踢來踢去，希望華視能有令人滿意的正式回覆。</p> | <p>客服第一時間回覆監看畫面訊號皆正常，無任何畫質不良或中斷的狀況，請觀眾先等候互動公司的回覆，但觀眾無法接受此說法，表示華視客服是在跟他說華視不用負責。關於客服的解釋觀眾無法接受，堅持要請主管回覆。留下觀眾資料，告知須等星期一上班時間再請主管聯繫。</p> <p>15:04 聽到互動客服回覆為華視端的問題，已再次說明華視訊號真的沒有問題，會請工程人員與他聯繫並說明。</p> <p>15:07 電聯工程部黃先生請協助處理。</p> <p>15:15 工程部黃先生回覆已與觀眾聯繫，並說明訊號傳送的相關資訊，觀眾已了解非華視問題，會自行與 mod 或互動公司聯繫。工程部黃先生並也電聯互動工程單位，對方表示可能為觀眾收訊頻寬問題才導致的馬賽克或字體不清的狀況。工程部黃先生已請互動工程單位需告知他們的客服應該與觀眾解釋清楚，而不是推說華視訊號問題。</p> <p>15:20 電聯觀眾黃先生確認目前沒有問題，一切正常。</p> |

| | | | |
|-------------------|--------------|--|--|
| 99111902 11/19 | 高雄市洪先生 | 反應華視數位訊號無收訊，數位機上盒接收 | 16：09 電聯工程部吳先生請協助處理。 11/20 工程部回覆：連絡高雄市觀眾洪先生收看華視數位節目無訊號，因觀眾收看社區大樓共用天線數位訊號不良，目前觀眾已改裝自家獨立數位天線接收，收看本台數位訊號已正常。 |
| 99112901 11/29 | 林小姐 | 詢問因為得知藝人張博舟他在做更生人輔導的工作，林小姐本人也長期在做這類的服務，想知道能不能聯繫的上藝人張博舟。 | 12:40 mail 節目部王冠請協助處理。 12/6 15：35 經電聯節目部王冠得知，目前尚未查詢到藝人張博舟的聯繫方式，但持續查詢中，後續如查詢到相關資訊會再與客服中心回覆。 |
| 99120101 12/1 | 台北文山區 張小姐 | 反應中視和華視的畫面顏色有時會變暗變紅，大安文山有線接收 | 12：33 電聯工程部潘先生請協助處理。 12/2 工程部回覆：連絡台北文山區觀眾張小姐反應收看大安文山有線華視節目畫面顏色會變暗變紅，工務中心立即查詢大安文山有線播出並無異常狀況，已告知觀眾，目前觀眾收看本台節目畫面正常。 |
| 99122001 12/20 | 台北淡水 吳小姐 | 反應花邊教主在休閒頻道白天(尤晨間與午間)的時間播出的劇情廣告太煽情(男女裸身做愛的性暗示過強)，請確認預告內容是否符合分級規定，否則將對主管機關檢舉。 | 09：17 已轉接公關中心周主任協助與觀眾說明。 09：36 Mail 節目部請協助處理。 15：45 節目部回覆：本節目按規定列為保護級，並於節目播出中已註記說明；對於觀眾反應該片宣傳所謂煽情乙節，本公司尊重觀眾觀感及感謝其善意提醒，將從善如流並立即停止該宣傳片之播出，謝謝。 目前觀眾已溝通明白，沒有問題。 |

| | | | |
|---------------------------|------------|----------------------------------|--|
| <p>99122004 12/20</p> | <p>葉先生</p> | <p>詢問教頻為何現在都不顯示電子節目表，無法使用預錄。</p> | <p>16：57 電聯訊號中心詢問，訊號中心告知皆有上傳節目表單，如於電視上顯示的節目表為一天三次，分別為0500、1300、1900，而電腦系統的節目表則已上傳到本月底。</p> <p>17：18 電聯觀眾忙碌，希望晚點再撥。</p> <p>21：20 電聯觀眾說明，但觀眾表示半年多來皆是預錄華視節目，現在無提供電子節目表無法預錄，別台皆有提供，為何華視不提供，希望能再做解釋。</p> <p>21：25 電聯工程部吳先生詢問有關數位電視預錄問題，吳先生表示不是所有的機上盒都會提供預錄功能。請吳先生協助檢測華視教頻的節目表是否有提供預錄。</p> <p>21：49 工程部吳先生回覆節目表系統有問題，會請明日追蹤處理。</p> <p>12/21 工程部回覆：連絡桃園觀眾葉先生，接收本台數位訊號電子節目表無法顯示，立即通知本公司資料處告知觀眾反應電子表單無法顯示，經資料處修復處理後，目前觀眾收視本台數位節目電子表單已正常。</p> |
|---------------------------|------------|----------------------------------|--|