

106 年第一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、國會頻道 1、國會頻道 2，及華視 MOD 新聞頻道等六大平台，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 106 年第一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 106 年 01 月 02 日至 106 年 03 月 26 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 1493 通〔含電子信箱郵件 36 封〕，與上一季的來電總數 1207 通〔含電子信箱郵件 25 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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「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。

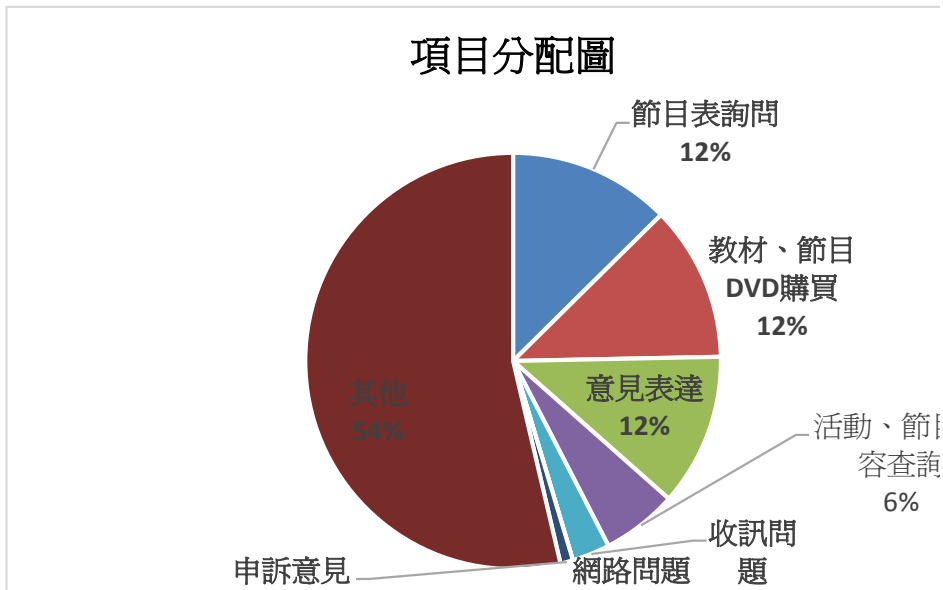
附表一 106 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	131	16	117		22	0	0	0	30	316
			6	0						
教學處	39	158	8		22	0	0	0	22	249
			0	0						
新聞部	9	0	43		44	0	0	13	137	246
			0	0						
工程部	0	0	2		0	42	0	0	210	254
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	25	25
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	403	403
			0	0						
總結	179	174	168		88	42	0	13	827	1493
			6	0						

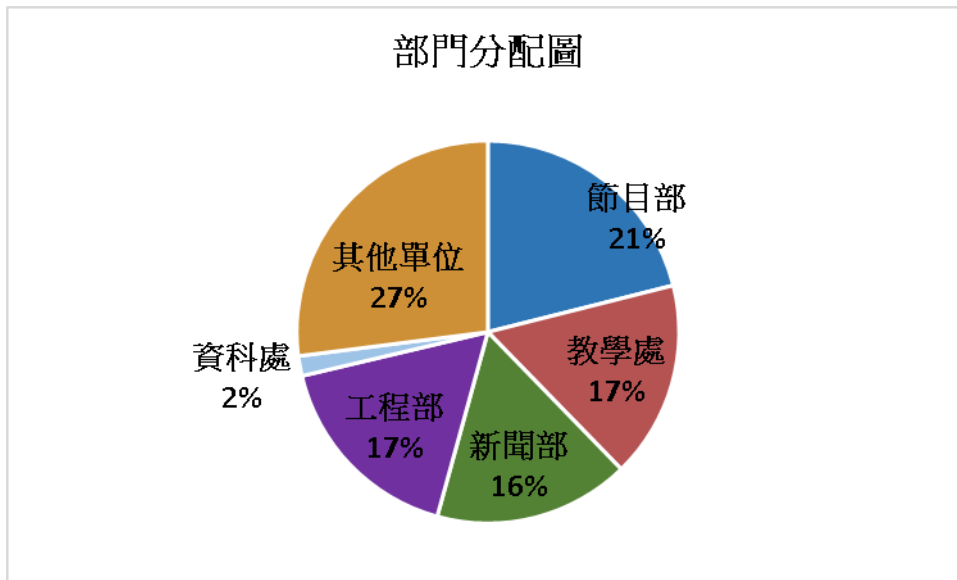
觀眾意見以節目表詢問、意見表達、教材購買及其它為多，比例分別為 12%、12%、12%、54%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、工程部、其他部門有關為最多，比例分別為 21%、17%、27%，總合佔所有觀眾意見的 65%。（如附圖三）。

附圖二 106 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 106 年度第一季觀眾意見各部門比較圖

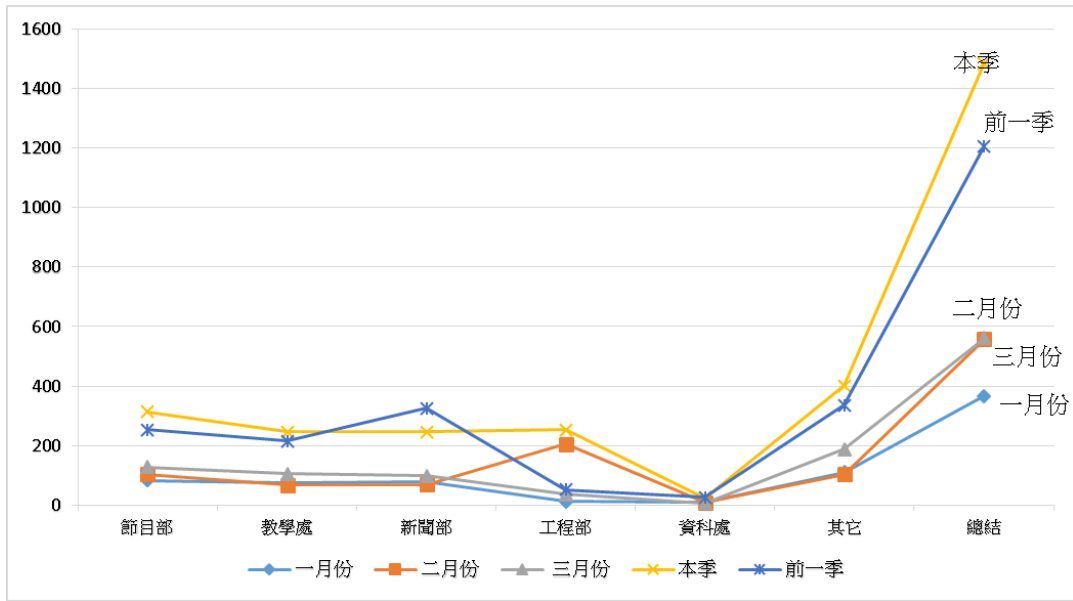


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，二月份因華視綜合娛樂台變更為國會頻道，以及教育文化台及新聞資訊台升規為 HD 播出，因此二月為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程處	資料處	其它	總結
一月份	83	75	78	12	9	110	367
二月份	103	67	69	205	9	104	557
三月份	130	107	99	37	7	189	569
本季	316	249	246	254	25	403	1493
前一季	253	215	325	52	26	336	1207

附圖四 第一季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第一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【W-兩個世界】、【琅琊榜】、【芈月傳】、假日綜藝【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】及各卡通節目，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，皆已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。

2. 節目（新聞）內容或本公司活動查詢—以新聞部為多。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【W-兩個世界】、【琅琊榜】、【芈月傳】上檔；【天才衝衝衝】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【華視新聞雜誌】、【華視午間新聞】。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—以教學處為主。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【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【琅琊榜】異動播出時段；希望可以重播華視自製戲劇節目【驚世媳婦】、【庭院深深】、【舊情綿綿】、【煙雨濛濛】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位參處。
- (2) 希望華視可以播出新的八點檔。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 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—

- (1) 新北、桃園、台中、高雄、屏東、花蓮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。
- (2) 詢問頻道升規、轉換收視相關問題。均已直接回覆或轉工程人員處理。

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資料處協助處理。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

- (1) 信義房屋邱先生來電反應新聞「漏水修不好！誠實屋主降價求售」內容有誤，新聞內的屋主是六樓不是七樓，此新聞恐影響屋主以及相關房價問題，希望華視可以做修正。--已轉新聞部協助處理，該新聞已撤下。
- (2) 反應「【影】疑不滿門口被停車 "機車癪" 直接"放倒"」新聞內容，當事者來電反應，記者沒訪問他就刊登，希望華視盡快撤下報導。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (3) 反應「涉論文造假解聘！美女教授喊冤」新聞內容有誤，來電者表示張小姐請他致電華視做新聞內容上的修正，張正琪並沒有擔任這些論文的第一作者，希望華視可以盡快修改內容，以免造成大眾誤會。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (4) 教育部新聞組的申小姐來電反應新聞「議員爆北市國小教「什麼是自慰」教育部：絕非倡導自慰」內容有誤，此教育課程是台北市教育局的編排，回應也是台北市教育局的回應，不是教育部，希望華視盡快作修正，避免造成誤會。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
- (5) 反應「遭爆料虐童 美語補習班被起訴」新聞內容有誤，補習班快樂瑪麗安行銷負責人來電表示，此補習班只是合作教學系統，不是快樂瑪麗安加盟分校，此報導影響大眾對快樂瑪麗安的印象，希望華視盡快將新聞撤下，記者若要了解事情後續發展，請直接聯繫快樂瑪麗安再報導。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。

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
1月6日	楊*紘	你好，我想請問【西螺七劍】的播放時間。	親愛的觀眾您好：非常感謝您對華視【西螺七劍】的支持與喜愛，華視目前沒有排播此節目，但會將您的意見轉告相關單位，華視各頻道節目表皆可在華視官網上查詢。謝謝您的來信！ 華視客服 敬上
1月4日	謝*	華視【W-兩個世界】明明沒雙語，字幕為何打雙語？	親愛的觀眾您好：感謝您對華視【W-兩個世界】的支持，【W-兩個世界】確實是國、韓語雙聲道，若無法轉換，建議詢問有線電視業者或機上盒業者轉換聲道方式，感謝您。華視客服 敬上
2月11日	施*菁	您好，我們是用機上盒收看電視，近期都無法收視到華視。	親愛的觀眾您好：106年2月3日開始華視教育文化台與新聞資訊台同時升規為高畫質HD規格，而華視綜合娛樂台也改為國會頻道1及國會頻道2，讓立法院議事會場更即時、更透明公開，麻煩您將電視遙控器按下搜尋或是掃瞄鍵，再等上個幾秒鐘之後就可以收看了，若有其他問題可洽詢華視免費客服電話：0800-069-789 是華視工務專線：02-27756895 感謝您！華視客服 敬上
3月5日	Natalie	請問台語新聞時段。	親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持，【華視在地新聞】的播出時間為華視主頻以及華視新聞資訊台的周一至周五下午16:00~17:00，有了您的收看華視會更加用心做新聞，感謝您的來信！ 華視客服 敬上
3月9日	芒果	詢問【包青天】版權問題。	親愛的觀眾您好：有關華視戲劇版權問題可洽詢華視多媒體中心02-2775-6672， 感謝您！華視客服 敬上