

# 104 年第三季閱聽人意見調查報告

本公司的客戶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、華視新聞資訊台、華視綜合娛樂台及華視 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 年第三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 7 月 1 日至 104 年 9 月 30 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 1378 通〔含電子信箱郵件 139 封〕，與上一季的來電總數 1566 通〔含電子信箱郵件 114 封〕相比較下，本季的總來電通數及郵件均減少。第三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、「新聞部」的活動、節目內容查詢及「教學處」的教材、節目 DVD 購買。

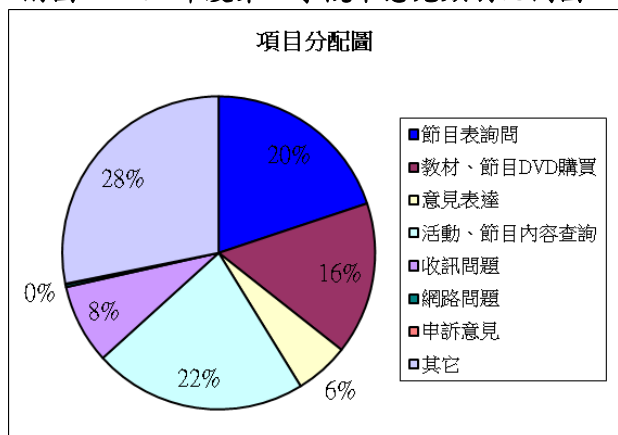
附表一 104 年度第三季觀眾意見調查統計表

|      | 節目表<br>詢問 | 教材、節目<br>DVD 購買 | 意見表達 |    | 活動、節目<br>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  | 158       | 17              | 42   |    | 212           | 0    | 0    | 0    | 23  | 459  |
|      |           |                 | 3    | 4  |               |      |      |      |     |      |
| 教學處  | 103       | 187             | 4    |    | 18            | 0    | 0    | 0    | 13  | 326  |
|      |           |                 | 0    | 1  |               |      |      |      |     |      |
| 新聞部  | 13        | 2               | 13   |    | 74            | 0    | 0    | 1    | 79  | 187  |
|      |           |                 | 3    | 2  |               |      |      |      |     |      |
| 工程部  | 0         | 0               | 1    |    | 0             | 113  | 2    | 0    | 5   | 121  |
|      |           |                 |      |    |               |      |      |      |     |      |
| 資料處  | 0         | 11              | 0    |    | 0             | 0    | 2    | 0    | 7   | 21   |
|      |           |                 | 0    | 1  |               |      |      |      |     |      |
| 其他單位 | 0         | 0               | 3    |    | 0             | 0    | 0    | 0    | 261 | 264  |
|      |           |                 | 0    | 0  |               |      |      |      |     |      |
| 總結   | 274       | 217             | 63   |    | 304           | 113  | 4    | 1    | 388 | 1378 |
|      |           |                 | 6    | 8  |               |      |      |      |     |      |

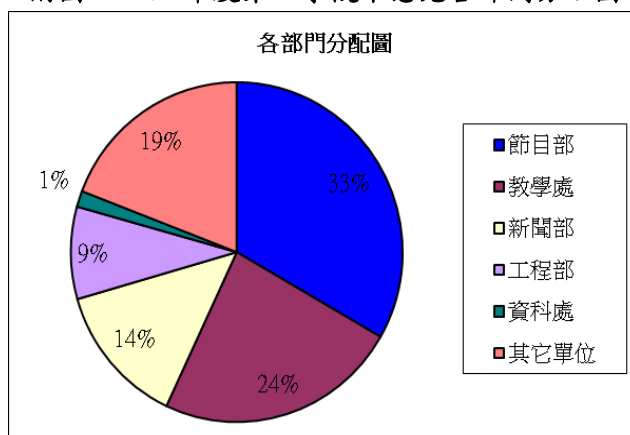
觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、教材購買及其他為多，比例分別為 22%、20%、16%及 28%，總和佔所有來電內容的 86%。（如附圖二）。

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 33%、14%、24%，總和佔所有觀眾意見的 71%。（如附圖三）。

附圖二 104 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 104 年度第三季觀眾意見各部門分配圖

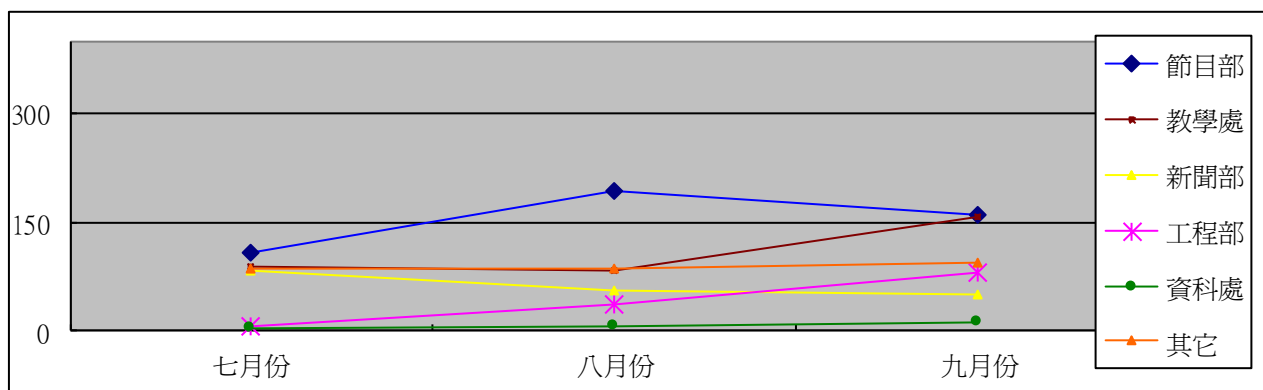


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，八月份及九月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、教學處的觀眾意見數為多，如下：

附表二 104 年度第三季各月份各部門觀眾意見交叉表

|     | 節目部 | 教學處 | 新聞部 | 工程部 | 資料處 | 其它  | 總結   |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 七月份 | 107 | 88  | 82  | 5   | 4   | 86  | 372  |
| 八月份 | 193 | 82  | 56  | 37  | 5   | 85  | 458  |
| 九月份 | 159 | 156 | 49  | 79  | 12  | 93  | 548  |
| 本季  | 459 | 326 | 187 | 121 | 21  | 264 | 1378 |
| 前一季 | 484 | 329 | 344 | 95  | 41  | 273 | 1566 |

附圖四 104 年度第三季各月份各部門觀眾意見交叉圖



## 二、第三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：八點檔【錦繡緣華麗冒險】、【千金女賊】【抓住彩虹的男人】、假日戲劇【艋舺耀輝】【奇皇后】，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】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：教育頻道安排許多學習課程，其中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、【國學大師馬叔禮文化講座】也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. 異動節目表詢問：因應八點檔新戲換檔而增加重播時段播出節目表。皆已直接告知。

**(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：新戲【錦繡緣華麗冒險】、【抓住彩虹的男人】上檔；【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】【江蕙演唱會】【星光大道】等節目，各節目有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動的。已直接告知。
2. 新聞報導內容詢問：〔屏東窮苦人家沒錢供小孩讀書〕〔餐廳周年慶特惠活動〕〔新聞搶先報〕〔華視新聞廣場〕，皆引起觀眾來電詢問新聞資訊或欲予協助之資訊。已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
3. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問節目中介紹的資訊等，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，因觀眾學習而來電詢問節目資訊，以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。

**(三) 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，亦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：受觀眾喜愛的戲劇吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【莒光園地播出之影片】【鄧麗君演唱會】【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。

**(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【一代新兵八極少年】【千金女賊】【錦繡緣華麗冒險重播】【財神向錢衝】【後宮甄嬛傳】【犀利仁師】之停播或時段異動；反應【千金女賊】重播只播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要華視製作閩南語連續劇，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：在地新聞 1. 唸到洪秀柱的名字時要以國語發音 2. 在地新聞中有一段國語政論都在攻擊某黨派，報導應客觀。已轉新聞部處理。
3. 颱風時電視台播出的雨量表都是用鄉鎮市區來播報是不對的，應該要用測站名稱來播報

才不會造成災害，報紙都是用測站名稱，請電視台要改進不要隨便串改氣象局的資料。(該觀眾說講了約 10 分鐘到最後有點語無倫次)。已轉新聞部處理。

4. 投訴—搭乘國光號被司機毆打受傷的乘客來電申訴，記者陳詩壁在網路新聞裡刊登的新聞與事實不符。已轉新聞部處理。
5. 桃園興仁夜市屬工業用地違法營業，經舉報市政府警察局都沒有用，請華視幫忙報導。已轉新聞部處理。
6. 【華視新聞廣場】的來賓溫紳、周玉蔻言論不公，可以換別的來賓嗎?已轉新聞部處理。
7. 意見表達— 華視新聞廣場於每次廣告時會播出復興航空飛機出事墜河影片，是否可以不要在播這個畫面，因為每次看了都會讓人又會勾起悲慘的畫面。已轉新聞部處理。
8. 意見表達— MOD 頻道【新聞搶先報】播的都是過去的舊聞不是新聞，【新聞搶先報】不是應該都是新聞怎麼播的都是舊的，這樣就不叫做搶先報。已轉新聞部處理。

**(五) 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，造成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。

**(六) 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請資料處協助處理。

**(七) 批評或申訴意見—**

※ 資料處

網路收看華視官網新聞看到色情網站的廣告-已告知請查看自己的電腦是否有下載相關資訊。  
詢問 MOD 播出 【健康最前線】在 youtube 可以看到嗎?-已回覆觀眾可以看到

※新聞部

意見表達—記者彭佳芸報導一天工作 12 小時單親爸爸養三子，新聞不是真實的，該名父親大陸籍前妻。友人來電說明：該父親有過兩段婚姻 且經常家暴妻子，也不撫養小孩，現在雖然已經離婚但還是經常騷擾前妻，並不像記者報導的這樣。請記者在要採訪播出一則新聞時，是否多向鄰居或里長查證後再播出，以免錯誤報導。當事人朋友不願留聯絡資訊。已轉新聞部處理。

※節目部

意見表達【台灣靈異事件】播出為什麼沒有字幕，可不可以把字幕打上去因為每天都會收看，沒有字幕有時會聽不清楚劇中演員對話。已回覆因係重播，部分節目不播打字幕，請見諒。

**(八) 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。其它與本公司無直接關係之意見，如找藝人、友台訊息，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

| 來電〔函〕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  |
|---------|------------------|---|---|
| 7/7     | 楊柏煊              | 1. 我想知道今年暑假的全新一季【新哆啦A夢】會播出多少集?<br>2. 是否有 HD 版本? 希望以上的問題華視官方能回答希望今年全新播出的新哆啦A夢播出品質可以比去年播出的更好讓觀眾看得滿意 看了不會有意見 希望華視能越來越好 | 親愛的觀眾：<br>您好！謝謝您一直以來對於華視「新哆啦A夢」的支持與愛護！<br>1. 「新哆啦A夢」今年暑假期間將播出26集全新節目內容。<br>2. 「新哆啦A夢」是以HD版本播出。再次謝謝您的鼓勵，華視會努力以赴！<br>華視節目部 敬覆 |
| 7/15    | 楊柏煊              | 為何這一季的【新哆啦A夢】片頭曲的字幕又有錯誤呢？明明是"描繪著"怎麼又變成"描繪者"了呢...<br>請華視修正此問題!!  | 親愛的觀眾：<br>您好！謝謝您對華視卡通「新哆啦A夢」的支持與愛護，更謝謝您來函指正錯誤，我們會做修正。<br>爾後仍請不吝賜教，謝謝您！<br>華視節目部 敬覆  |
| 7/15    | 阿蓮               | 請問華視hd週一到週五早上9:30播出警世劇場 台灣靈異事件，上週五7/10才播出132集孝子棒，怎麼這禮拜一就直接跳到271集幽靈車？中間少了139集，是怎麼回事？                                 | 您好：<br>因為現在排播的時段為90分版，所以播至132集孝子棒，接下來就是271集之後為90版，所以從271集開始接播。（會以節目長度做為區塊排播）至於跳播的集次，會在後續接著排播。                               |
| 7/17    | 梁先生              | 反應華視數位訊號接收不良數位機上盒接收   | 連絡高雄旗山區觀眾梁先生收看數位節目華視頻道收訊不良，因觀眾接收中寮發射站發射訊號正常，建議觀眾調整天線至正確(中寮發射站)方位或改用標準數位室外天線及線路改善，觀眾同意自行調校更換改善。                              |
| 7/20    | Joe Teo Wee Hong | 你好，我是从新加坡发电邮来的。请问如果想参加你们节目录影要如何拿门票？我们有5个人，不知道11月分有没有节目录影呢？  | 親愛的觀眾您好<br>謝謝您的來信提供給您本公司綜藝節目【華視天王豬哥秀】參觀錄影的觀眾服務電話02-2634-9292 請直撥該電話詢問<br>華視客服 敬覆  |
| 7/26    | 王先生              | 反應華視數位訊號接收不到數位機上盒接收   | 連絡台南善化觀眾王先生收看數位節目華視頻道收訊不良，查本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾檢查自家接收系統並將數位機上盒重新設定搜尋，經觀眾檢查重新搜尋訊號後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。                             |
| 7/29    | likekidstar      | 華視您好，我印象華視在距今26到27年前(1988年~1989年)有一個兒童節目，叫做「七十二變」，我想請問「七  | 親愛的觀眾您好<br>關於您所詢問的七十二變節目的資訊-<br>1. 七十二變節目總共1-65集。   |

|      |              |   |   |
|------|--------------|---|---|
|      |              | 十二變」總共播出有多少集？當時是哪一年幾月幾日播出第一集和最後一集？是星期幾幾點播出？我想要知道 26 到 27 年前(1988 年~1989 年)當時「七十二變」播出時的詳細資料，請幫我查詢，然後回覆我，謝謝。  | 2.七十二變節目於 77/11/10(第 1 集)每周四下午 18:00 播出 30 分鐘。<br>79/02/01(四)18:00 播最後一集(65 集)。<br>如有其他詢問事項可直接與華視資料中心聯繫。TEL:02-27756671。周小姐 |
| 8/23 | Yu Aso       | 你好：因在華視網購站中沒找到電郵地址；只在華視全球資訊網中查到部份相關電郵地址。以下內容如不屬於該部門處理的話，請轉到相關部門回覆郵件！如不方便轉發，請告知我正確的網購站的電郵地址。在華視網購站中沒有搜到 2000 年華視首播的古裝電視劇集！由孫耀威、鄭家榆主演的《懷玉公主》，共 80 集。不知可否直接訂購這劇集？因台灣從沒發行過這套劇集的 DVD 或 VCD。如果可以限量客制化版本來製作成 DVD 的話，一套售價是多少錢？請儘快回覆，謝謝！   | 親愛的觀眾您好<br>謝謝您對華視的愛護與支持，非常抱歉該版本的懷鈺公主，本公司並沒有出售 DVD 或 CD，謝謝您的來函。<br>華視客服 敬覆   |
| 8/19 | Kenduest Lee | 你們好：<br>我本身是 MOD 的用戶，週二看到貴公司播送「錦繡緣華麗冒險」這個戲劇，但突然今天就消失了。查詢貴公司節目表，還是看到有播出「錦繡緣華麗冒險」，MOD 上的華視就完全查不到相關的資訊，今天直接播出「秦香蓮」蓋台了。身為觀眾要提出嚴重抗議，之前的「奇皇后」也是突然消失，然後直接拿「秦香蓮」蓋台也才沒多久之前的事，現在又再次發生了真的令人頗無法接受。<br>華視在 MOD 是透過台灣互動電視上架，所以是台灣互動直接拿「秦香蓮」蓋台播放，令人生氣的是之前蓋台已是播這戲劇，現又再拿來播送感覺是敷衍，我生氣的是華視本身而不是台灣互動這個提供代理的公司。既然華視在 MOD 上架，請多考慮購入八點檔請一併購買適當版權，不要只無線與一般有線電視可收看，卻把 MOD 這類 IPTV 收視環境排除，不然不只 MOD 的用戶權益受損，華視主頻也會流失許多觀眾。在匯流大法還沒通過前煩請華視多考量與兼顧透過 MOD 收看貴公司的用戶群，謝謝 | 親愛的觀眾您好<br>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。<br>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！<br>華視客服 敬覆       |

|      |          |  |   |
|------|----------|--|---|
| 9/3  | 陳勳翰      | 網路有線電視收視觀眾關於華視主頻升規 HD 事宜                             | 親愛的華視觀眾你好:關於詢問華視主頻升規 HD 之事,因 9 月 1 日本公司尚未將主頻升規 HD 故不影響府上收視,即使未來華視主頻升規 HD 時也會做好先前之處置,亦不會影響有線電視觀眾的收視,請放心。<br>華視工程部工務中心 敬啟 |
| 9/3  | thcf.119 | 煩請貴單位可否幫我找尋 17 年前上 [超級星期天]錄影影片,謝謝您們                  | 親愛的觀眾您好<br>謝謝您對華視的愛護與支持,關於您所需要的影片,提供給您聯絡方式查詢。資料中心 02-2775-6671 周小姐 (09:00-12:00~14:00-18:00)<br>謝謝您的來函。華視客服 敬覆          |
| 9/16 | 陳勳翰      | 希望華視頻道 12 台,可以提升高畫質 HD 頻道                            | 親愛的觀眾您好<br>華視頻道將於 10/1 日正式升規為 HD 頻道並更名為【華視綜合娛樂台--CH20】請繼續收看華視頻道<br>謝謝。華視客服 敬覆   |
| 9/30 | 賴子龍      | 希望華視明年能夠爭取轉播中華職棒完整賽事<br>還有能夠轉播國際棒球賽事<br>能夠造福給無線台的棒球迷 | 親愛的觀眾您好<br>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   |