

105 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、華視 HD 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 年第一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 105 年 01 月 31 日至 105 年 03 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 免付費專線與華視觀眾服務專線總計共 450 通〔含電子信箱郵件 692 封〕，與上一季的來電總數 631 通〔含電子信箱郵件 444 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。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、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「工程部」的收訊問題查詢。

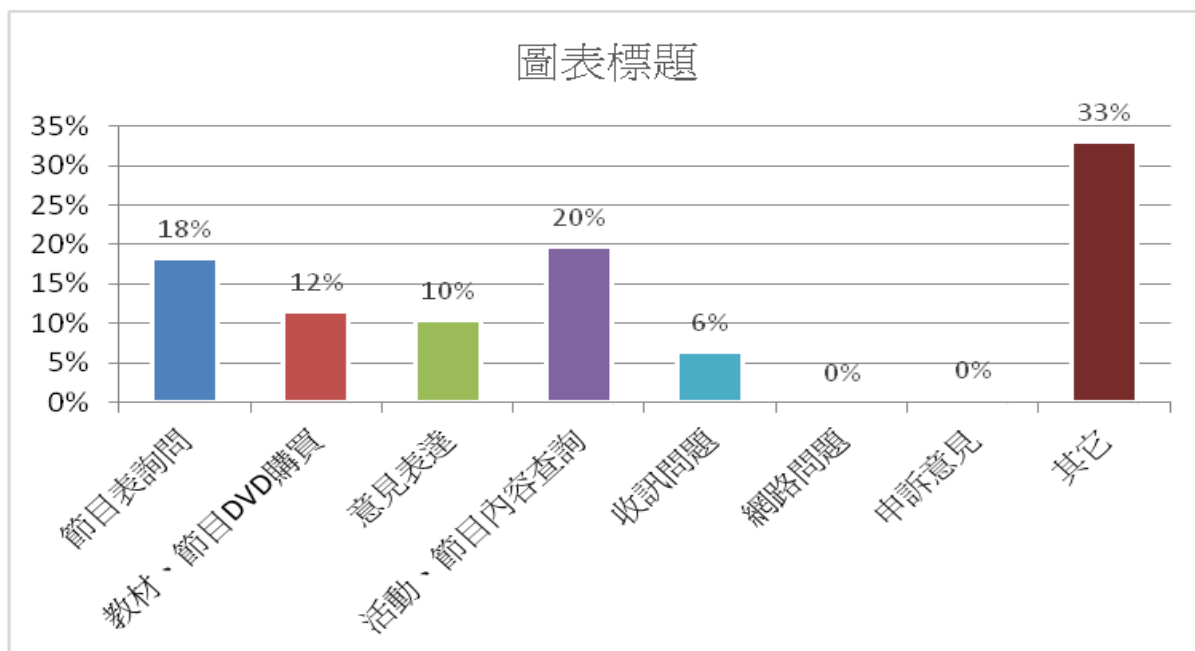
附表一 105 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	72	8	35		22	4	0	0	7	148
教學處	7	36	3		13	2	0	0	4	65
新聞部	3	2	9		54	0	0	0	19	87
工程部	0	0	0		0	23	0	0	2	25
資料處	0	6	0		0	0	0	0	1	7
其他單位	0	0	0		0	0	0	2	116	118
總結	82	52	47		89	29	0	2	149	450

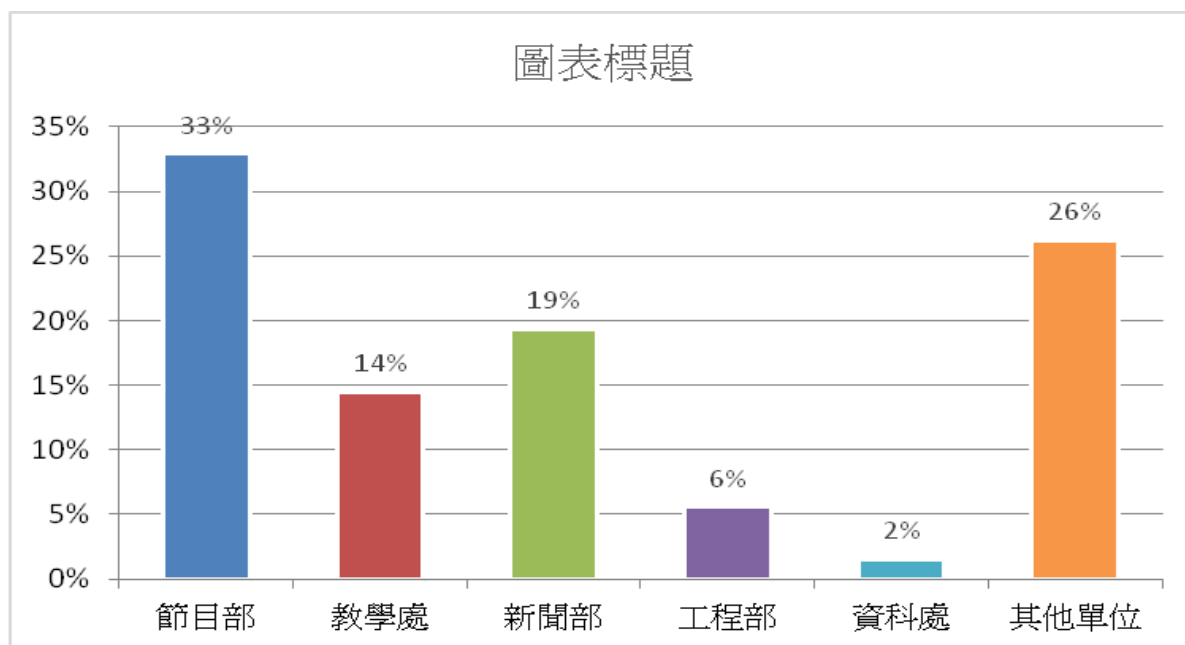
觀眾意見以活動節目內容查詢及其他意見為最多，其次順序為節目表詢問、教材購買、意見表達、及收訊問題，比例分別為 20%、33%、18%、12%、10%、6%。（如附圖二）。

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%、19%、14%，總合佔所有觀眾意見的 66%。（如附圖三）。

附圖二 105 年度第一季觀眾意見類別比例圖

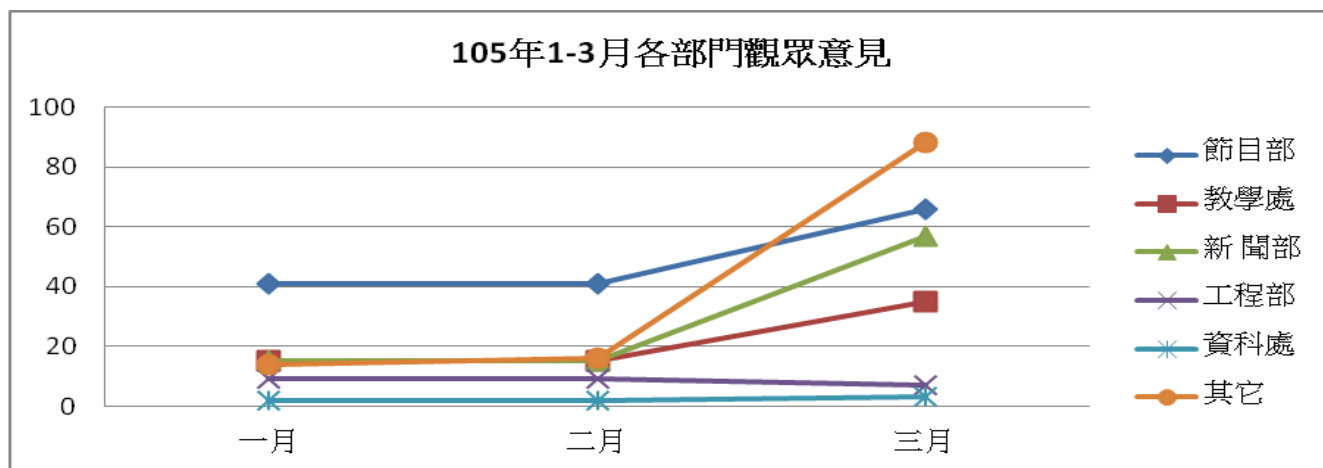


附圖三 105 年度第一季觀眾意見各部門分配圖



附表二 105 年度第一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	總計
一月	41	15	15	9	2	14	96
二月	41	15	15	9	2	16	98
三月	66	35	57	7	3	88	256
本季	148	65	87	25	7	118	450
前一季	208	115	91	108	20	89	631



如第一季各月份各部門觀眾意見交叉表所示，三月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部、其他的觀眾意見數為多。

二、第一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

戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【琅琊榜】、【謝謝你曾經愛過我】、【杉杉來了】假日戲劇綜藝【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】、【名模出任務】、【007 電影院】、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。

1. 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也皆有觀眾來電詢問播出時段。因報紙無刊登教育文化頻道節目表，故觀眾多直接來電詢問，皆直接告知播出時段或提供網址查詢。
2. 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】【華視氣象】的播出時段，皆已直接告知。
3. 節目表異動詢問：八點檔【琅琊榜】上檔而增加重播時段播出。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【琅琊榜】上檔；【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】或有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動相關問題。已直接告知。
2. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問節目中介紹的資訊等問題，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。
3. 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，因廣受一般觀眾學習而來電詢問節目資訊，索取及線上影音收看等問題，如：【3E學習 HOME】【空院課程】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，或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、生活日語教材購買詢問量為最高，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】【琅琊榜】【華視天王豬哥秀】【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(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【琅琊榜】【天才衝衝衝】【華視新聞廣場】停播或異動；反應【琅琊榜】希望於早上播出，方便家庭主婦收看；建議【華視天王豬哥秀】增加重播時段、提供網路影音收看；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。另有花蓮觀眾來電鼓勵【華視新聞廣場】做得非常好，值得鼓勵，繼續加油。另粉絲希望再舉辦主播簽名會。
2. 新聞播出內容指正：(1)希望午間新聞不要播出不雅新聞(2)新聞勿一直重播同一則新聞。

(五) 訊號相關問題查詢—嘉義、台中、新北市、苗栗地區由於住戶使用天線接收、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交資料處協助處理。

(七) 批評或申訴意見—

※新聞部

申訴—殘障愛心卡坐捷運應有的優惠，在出捷運站刷悠遊卡時發現並沒有獲得五折，經詢問站內服務台已將金額補回給當事人，當事人問服務員，服務人員卻請當事人致電悠遊卡公司詢問，也沒得到滿意答案，是否可以做相關的報導以維護身障者權益。已轉請新聞部參考辦理。

※教學部

【健康新知】節目裡醫生有很多寶貴的健康知識，請醫生多說一點，來賓不要有太多的發言。

※節目部

007 電影希望不要星期五播出，會壓縮到八點檔的重播延後。可以把【琅琊榜】夜間的重播時段再調回嗎?突然改變有漏掉的集數沒有看到，可以跟 007 對調回來嗎?

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，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、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
1/10	哆啦迷	華視綜合娛樂台原本和主頻同步播出「哆啦 A 夢」，為何不播了! 掃描不到華視 HD 台，又沒打算要買新的機上盒，有些收視率高的節目也可在華視綜合娛樂台與主頻同步播出!不要都重播以前的節目。請多多體諒我們掃描不到華視 HD 台的觀眾，謝謝!	親愛的觀眾您好 非常謝謝您的來函，我們會將您的建議轉給相關單位卓參，造成您的收視不便，尚請見諒 並請繼續支持華視頻道 華視客服 敬覆
1/29	林松茂	你好: 我有一群豬哥亮的粉絲，想詢問是否有機會參加天王豬哥秀錄影?敬請回覆告知,謝謝您!	親愛的觀眾您好 謝謝您 團體參觀華視天王豬哥秀錄影時間安排,請請電聯 02-26349292 製作單位。謝謝您的來信 華視客服 敬覆
1/29	yaayyayaya	請問最近播的"神奇寶貝 XY1"可以買嗎?或是有哪裡在賣呢?	親愛的觀眾您好 神奇寶貝 XY1 本公司並沒有販售權，至於哪裡可以買到本公司並沒有相關資訊可告知，非常抱歉~~ 謝謝您的來函，並請繼續支持華視頻道，謝謝 華視客服 敬覆
2/20	戴子堯	華視你好.希望我家的 TBC 有線電視系統台能夠新增必載華視新聞資訊台.華視綜合娛樂台.也希望華視綜合娛樂台在周休二日時段能重播百戰百勝這個台灣大型競賽綜藝節目始祖.謝謝	親愛的觀眾您好 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，並請繼續鎖定華視頻道。謝謝~~ 華視客服 敬覆

3/8	李同學	<p>您好，我是來自銘傳大學新媒體暨傳播管理研究所的大陸交換生，因所學專業為新聞與大眾傳播，故此次來台交換期間，希望能夠參觀台灣的電視媒體。特請教華視是否有開放一般民眾或教學團體的參觀活動？華視的部分綜藝節目是否有開放訪客參加錄影？望您能于百忙之中抽空解答，不勝感激！</p>	<p>親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 關於參訪事宜，本公司僅提供大專院校相關科系學生團體參觀，並未開放個人參觀。在此提供您目前本公司有錄影的節目【華視天王豬哥秀】的錄影報名專線 02-2634-9292 學生團體的參觀聯絡電話 02-2775-6627 謝謝您的來信 祝您 收視愉快 華視客服 敬覆</p>
1/5	郭小姐	<p>您好， 老婆出櫃愛女生遭攻擊 楊大正超MAN 回擊 http://:news.cts.com.tw/cts/entertain/201601/201601041701743.html#.VosstpOriko 昨日看到貴電視台有此新聞報導，關於圖片來源僅註明為翻拍畫面，不曉得圖資來源是何來？因為剛好我們的網活動頁上也有同樣的照片，是由團隊成員拍攝，並獲事人同意後使用，想要了解，若是圖片來源是Pinkoi 設計商品購物網網站，請務必加註圖片出處，請協助儘快回覆 http://:www.pinkoi.com/event/valentine2015_ennochang_and_samyang</p>	<p>親愛的觀眾您好 謝謝您的來函 有關信件內容，1/5 在華視粉絲團也接獲同樣的詢問，因此當天已處理撤下。不逮之處 尚請見諒 華視客服 敬覆</p>
3/11	李秀美	<p>您好.. 貴台曾於1998/05/06 採訪彰化市請問相關照片或錄影資料可否借閱??</p>	<p>親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 有關照片與錄影資料的相關訊息請與 02-27756-671 周小姐聯絡 祝您 收視愉快 華視客服 敬覆</p>
3/15	呂明穎	<p>您好 我想要找尋以下連結的影音新聞版本，麻煩您了 http://:news.cts.com.tw/nownews/politics/201601/201601161706678.html#.Vuej3sd0718 謝謝</p>	<p>親愛的觀眾您好 謝謝您的來函，該則新聞來源為合作夥伴 Nownews，本公司無影音版權，無法提供。造成您的不便 尚請見諒 華視客服 敬覆</p>

1/6	周群芝	<p>您好:</p> <p>我是華視莒光園地的忠實觀眾，因沒看到2015年12月30日的節目，但貴電視台尚未將檔案上傳至YOUTUBE，麻煩協調將檔案上傳，謝謝您!!</p>	<p>親愛的觀眾您好</p> <p>謝謝您的來函，莒光園地已上傳。 http://vod.cts.com.tw/index.php?pid=91&type=life&yp=SnkVjftgwG</p> <p>Q 謝謝 造成您的收視不便 尚請見諒</p> <p>華視客服 敬覆</p>
3/15	張先生	<p>你好，我是金門民眾，是貴公司烏龍派出所及復仇者聯盟的忠實觀眾，但在3月7日金門響起第一聲的春雷後，就再也收不到貴公司及台視的數位訊號，但中視、民視、客家電視都能正常收看，公視則有一台收不到，問過金門其他地區的朋友，也是相同情況，煩請貴公司查明斷訊原因，並儘快恢復金門的收訊，</p>	<p>親愛的華視觀眾你好:關於府上數位電視或機上盒，重新搜尋後仍無法看到HD高畫質節目，可能原因是府上電視或機上盒為舊型只能收看15台節目(不含HD頻道)，建議更換可收看20台數位節目(含5台HD頻道)的高畫質機上盒才能收看高畫質節目提供你參考 謝謝。造成您的收視不便 尚請見諒</p> <p>華視客服 敬覆</p>