

一百年第四季公關中心觀眾意見調查報告

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、華視數位休閒頻道、MOD 新聞頻道等四大平臺，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 100 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 100 年 10 月 1 日至 100 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 免付費專線與華視觀眾服務專線總計共 **3969** 通〔含電子信箱郵件 172 封〕，與上一季的來電總數 4607 通〔含電子信箱郵件 324 封〕相比較下，本季的總來電通數減少。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「教學部」的教材、節目 DVD 購買為多數。

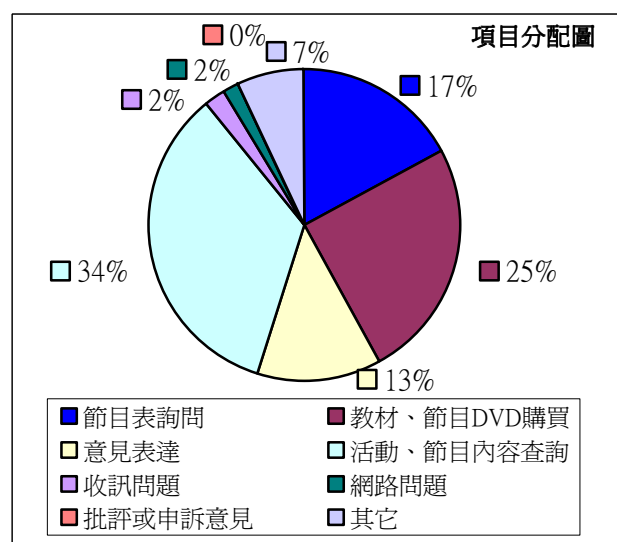
附表一 100 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	332	19	193	216		3		35	798
教學部	293	964	34	95		39		33	1458
新聞部	54	4	265	1032		6	2	14	1377
工程部					97			46	143
資料處						13		2	15
其它單位		1	18	15				144	178
總結	679	988	510	1358	97	61	2	274	3969

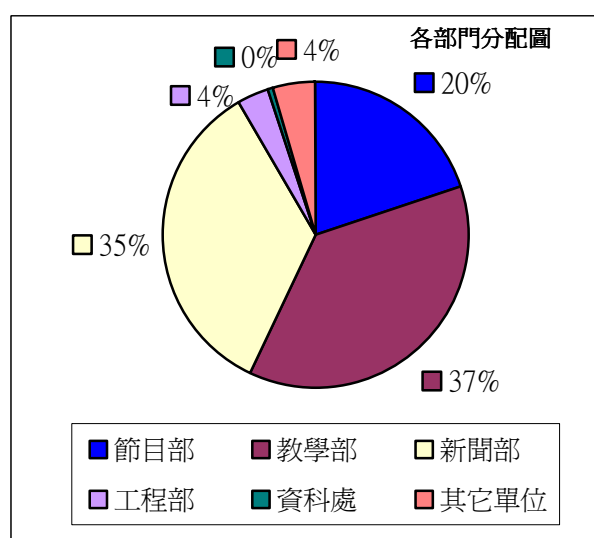
觀眾意見以節目活動內容查詢、教材購買、節目表詢問及意見表達為多，比例分別為 34%、25%、17%及 13%，總和佔所有來電內容的 89%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與教學部、新聞部、節目部有關為最多，比例分別為 37%、35%、20%，總合佔所有觀眾意見的 91%。（如附圖三）。

附圖二 100 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 100 年度第四季觀眾意見各部門分配圖



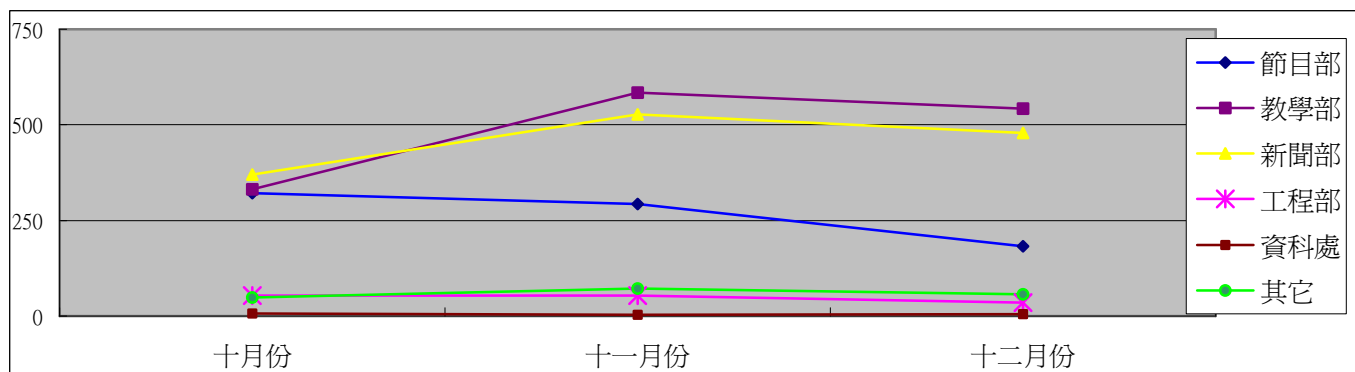
第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，十一月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以教學部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 100 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	322	331	370	54	6	49	1132
十一月份	293	584	528	54	4	72	1535
十二月份	183	543	479	35	5	57	1302
本季總結	798	1458	1377	143	15	178	3969
上一季	1788	1219	1183	183	43	191	4607

第四季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「教學部」的觀眾意見數為本季之冠，尤以「十一月份」及「十二月份」的觀眾意見數為多數。

附圖四 100 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：十月份【新還珠格格】完結篇播出時間、10/5 上檔的八點檔【新一簾幽夢】播出時間；十一月份的【新倚天屠龍記】【天龍八部】上檔播出時間、【WOMAN 愛旅行】異動增加的播出時間、【拜金女王】完結篇播出時間；十二月份轉播【桃園跨年晚會】播出時間及重播時段。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，以空院的日文課程為較多觀眾來電查詢，另外英文類、國中基測課程以及各式職訓課程皆有觀眾來電詢問播出時段；十一月份新推出的【生活日語】獲得觀眾喜愛，紛紛來電詢問播出時段。因教育頻道於報紙無刊登節目表，皆直接線上告知播出時段或提供網址查詢。
3. 新聞節目表詢問：政論性節目【鄉親踴講】【有話菁菁說】，皆獲得觀眾青睞而來電詢問播出及重播時段；而因總統選舉所舉辦的【總統大選電視辯論會】【總統大選電視政見發表會】皆有觀眾來電詢問轉播時段，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：12/31 為歡慶跨越 100 年邁向 101 年，華視頻道轉播【桃園跨年晚會】，觀眾來電詢問活動內容相關資訊，如晚會活動地點、愛桃 APP 打卡抽獎活動參加方式、獎品內容等相關問題，皆已直接告知。
2. 新聞報導內容詢問：由於新聞報導許多超值優惠的好康資訊，尤其【快樂省錢術】單元中的美食及特賣新聞最讓許多觀眾致電詢問店家聯絡方式等資訊(如：發票換紅蟳火鍋、米其林麵包 10 元、桃園棉被毛巾特賣會)。另外因新聞報導許多各地急需救助的社會新聞，如十月份父車禍昏迷，母女合吃便當、十二月份圓夢計劃單元播出聽障小朋友需助聽器等，皆引起許多熱心民眾的關心來電詢問相關協助資訊。還有十一月份時，華視新聞報導呼籲民眾參加「世界新七大自然奇景」票選活動，為台灣玉山催票，也受到許多觀眾的熱烈響應。皆已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
3. 新聞專題資訊詢問：【華視新聞雜誌】-台灣大饕客單元獲得觀眾喜愛，引起觀眾來電詢問節目介紹的餐廳資訊。已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
4. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問綜藝節目參加錄影方式及節目資訊等問題，如【POWER 星期天】【天才衝衝衝】【週末快樂頌】，皆已直接告知或提供製作單位電話以供洽詢。
5. 教學節目資料索取：教頻播出職訓局課程【證照在手-中餐丙證篇】【美容丙證篇】獲得觀眾支持，會來電索取節目資訊及詢問線上影音收看等問題；而重播節目【台灣媳婦】因片尾有顯示免費提供食譜索取資訊，所以持續有觀眾來電詢問，皆已直接回覆或提供相關單位專線洽詢。

(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. 教學課程教材購買：以空專的日文教材購買為詢問度最高，而 11/21 新推出的【生活日語】教學節目深獲觀眾喜愛，紛紛來電洽詢教材購買資訊；其次則為空專英文課程、阿法貝樂園、國中基測等教材詢問，客服人員皆直接回覆或提供教學事業處的專線電話或是網購單位電話讓觀眾洽詢。
2. 網購商品購買查詢：詢問商品內容、訂單寄送進度、匯款確認等相關問題，客服人員直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。
3. 節目影帶購買：受觀眾喜愛的戲劇會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【新還珠格格】、韓劇【大長今】等。

(四) 節目 (或新聞) 意見表達與建議—以新聞部為多。此部份由客服人員將觀眾意見轉達相關單位。

1. 戲劇、綜藝的內容建議：八點檔戲劇【新還珠格格】於 10/4 下檔，許多喜愛此戲的觀眾紛紛來電表達不捨及建議再次重播；十一月份【天龍八部】及十二月份【笑傲江湖】的收視觀眾建議安排下午重播時段；反應【真心請按兩次鈴】每段廣告回來重播上一段的劇情內容過多；還有觀眾持續不斷建議製作資深藝人的節目以及重播閩南語連續劇，並希望安排於假日播出。皆已與觀眾說明會將意見轉達相關單位並進行檢討改進。
2. 反應節目異動意見：基於收視考量或其它因素，會進行調整節目排程。如【新還珠格格】最後幾集的播出長度調整異動，不少觀眾皆來電發表許多意見；教育頻道【空中英語教室】【大家說英語】於 11 月及 12 月共異動三次播出時段，使得固定收視觀眾來電表達收視不便的不滿意見，客服已與觀眾說明並請見諒。
3. 新聞播出內容指正：對於新聞報導中的內容或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如氣象圖卡上用字錯誤，「各」地有雨誤植為「個」地有雨；將公司興建講成「破土」，正確的應該是「動土」，「破土」是指下葬入土為安的意思；報導高雄市徵選清潔隊員錄取 135 名清潔隊員是錯誤的，正確為報名的 626 名皆錄取，只是會分十年盡用完畢。皆已請新聞部協助處理並進行修正。

4. 發表新聞意見：觀眾會來電表達個人對於新聞報導內容或方式等相關意見。由於總統大選將近，不少觀眾表示華視新聞報導不中立，偏向藍營，反應選舉期間相關政治新聞報導應保持中立，不該偏袒特定一黨；而十一月份所報導民進黨發行的水果月曆事件，也有不少觀眾來電反應不要再過多負面報導使得果農無法生存。皆已與觀眾說明會將意見轉達新聞相關單位並進行檢討改進。
5. 發表梁芳瑜主播模仿事件的意見：十二月份在【大選情報員】單元中梁芳瑜主播模仿北韓播報員引起不少觀眾來電批評指責，認為此播報方式有失新聞專業及道德，將新聞流於綜藝化；而華視發出道歉聲明稿後，也引發一波觀眾來電表達支持鼓勵華視新聞、梁芳瑜主播、並聲援新聞部林經理不要請辭的意見。皆已與觀眾說明會將意見轉達新聞相關單位並進行檢討改進。
6. 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。八點檔戲劇【新還珠格格】深獲觀眾喜愛，來電表達對此戲的支持與鼓勵及對戲劇結束的不捨之意；也有喜愛新聞主播的觀眾來電表達對主播的支持，如蘇逸洪主播、謝安安主播等。

(五) 訊號相關問題查詢—由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者問題、發射站故障等問題，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，留下觀眾資料後，再電聯工程人員查詢處理並追蹤後續處理狀況，而經由同仁努力協助下，目前觀眾皆已恢復收視。

(六) 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如影音頻道節目收看方式、資料畫面購買、網站教學課程影片無法收看等問題。客服人員皆直接回覆或轉交資料處協助處理，並追蹤後續處理狀況。

(七) 其它問題查詢—詢問華視是否會派人至家中安裝教學軟體，對方並表示此教材為華視全額免費贊助，已說明華視不會主動或親訪推銷教材，並已請教學處協助查詢處理。還有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

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
100100502 10/5	屏東竹田 謝先生	反應華視數位訊號沒有收訊，數位機上盒接收。	15：28 電聯工程部黃先生請協助處理。 10/6 工程部回覆：因本台中寮發射台數位訊號發射正常，故建議觀眾調整檢查接收天線至最佳收訊方位並將機上盒重新搜尋儲存，觀眾同意本公司建議自行調校改善。
1001006 10/06	熊小姐	詢問軍民聯歡晚會是否會出版光碟販售，節目版權是否為國防部所有。	14：30 電聯華視文化公司洽詢，得知節目版權為國防部所有。 14：40 電聯觀眾回覆說明，觀眾已了解。

1001014 10/4	張先生	詢問新聞內容〔三十張發票+30元換紅蟬火鍋〕。	19:44 已回電告知店家資訊。
100101901 10/19	彰化劉先生	反應華視數位訊號無收訊，數位機上盒接收。	17:29 電聯工程部徐先生請協助處理。 10/20 工程部回覆：連絡彰化北斗觀眾劉先生使用三合一天線收看數位節目華視無訊號，因本台中部發射站發射訊號正常，故建議觀眾使用標準型之數位天線接收訊號，並調校正確天線方位改善收視，觀眾同意自行更換天線改善收視。
100110303 11/3	台北市洪小姐	反應華視卡通沒有雙語播出，數位機上盒接收。	17:38 電聯播映中心確認卡通「棒球大聯盟」是否雙語輸出，播映中心經查訊後回覆「棒球大聯盟」為雙語播出。 17:40 電聯觀眾洪小姐說明，請洪小姐確認是否為自家電視設定問題，洪小姐表示其它台皆是雙語播出，只有華視沒辦法切換成雙語。 17:42 電聯工程部徐先生請協助處理。 11/08 工程部回覆：連絡台北市觀眾洪小姐收看竹子山發射站華視數位節目無雙語，因本台發射訊號正常，故建議觀眾檢查自家接收系統並設定正確收視輸出改善，目前觀眾收視本台雙語訊號已正常。
1001107 11/7	謝先生	詢問休閒頻道播出的廣告內容資訊〔向補習說再見，搶救國中英數理化〕。	14:20 電聯網購盧小姐查詢得知為華視網購販售商品。 14:30 電聯觀眾回覆說明，並提供華視網購網址及專線。
100112201 11/22	台北施先生	反應公司裝設的數位電視沒有華視三台的訊號。	20:49 電聯工程部吳先生請協助處理。 11/23 工程部回覆：連絡台北市中山區觀眾施先生使用室內天線收看華視數位節目無訊號，因本公司竹子山發射台發射訊號正常，故建議觀眾改用室外數位天線接收調整正確方位並將機上盒重新搜尋記錄，觀眾同意自行調校改善。
100113001 11/30	趙先生	客訴新聞部人員，表示剛剛與新聞部聯繫反應新聞報馬仔單元裡心肌梗塞有錯誤一事，但是新聞部給他的回覆是在糊弄他。觀眾表示新聞報馬仔是很多條報導的方式，其中主播在播	已說明要到新聞部看側錄帶必須由新聞部處理，會將觀眾意見轉達並請新聞部與他聯繫。 17:45 Mail 處理單至新聞部。 17:48 已電聯新聞部總機說明並請協助處理。

		報心肌梗塞這一條時，說到「徵兆是胸口會悶悶的，休息一下就好」，然後就接著報下一條了，但是這樣說法是不對的，所以致電到新聞部要求回覆。後來新聞部有一位人員回覆他，說主播後面還有補充一句是觀眾沒聽到。趙先生對於這樣的回覆很不服，表示自己收看新聞是很認真沒有任何遺漏，覺得新聞部回覆人員根本是敷衍他，要求親自到華視來看側錄帶對質以證明。	12/1 12:30 新聞部回覆：已經針對此一客訴完成解說及回復，對方也已經明確了解整個經過，並且化解誤會，也感謝他對華視新聞的支持及指教，希望他能繼續監督並給予建議。
100120201 12/2	基隆余先生	反應華視沒有訊號，類比接收。	12:57 電聯工程部張先生請協助處理。 12/4 工程部回覆：連絡基隆市觀眾余先生，反應收看本台類比節目無訊號，因基隆紅淡山轉播站類比訊號於12月份起關機，故建議觀眾接收數位訊號改善收視，觀眾同意自行改善收視。
1001220 12/20	王先生	留言：表示要誇獎一則新聞，希望回電。	08:18 電聯觀眾，王先生表示看到華視報導一則很溫暖的新聞，希望華視能繼續多報導對人心有幫助的新聞。
100123001 12/30	台北京站附近 林先生	反應華視新聞採訪車〔3163-TT〕擋住公車道，導致行人要繞到車道上才能搭車，跟司機說了兩次，結果司機就把車窗搖起，太過分了，要求主管回應。	已說明會將意見轉達新聞部進行了解處理。 10:58 電聯新聞部總機請協助處理。 14:28 新聞部總機回覆：經查華視新聞採訪車未有此台車。並已電聯與民眾聯絡說明，民眾也已經明確了解並且化解誤會，表示或許看錯了，可能是其他電視台的採訪車。
1001226 12/26	小姐	詢問華視是否會派人至家中安裝教學軟體，有人打電話表示為華視人員並稱此教材為華視全額免費贊助，可免費至府安裝。	已與觀眾說明華視無此項業務，華視不會撥打電話也不會派人員至觀眾家中，請觀眾再多加留意。 16:25 電聯教學處王先生請協助確認是否有合作廠商使用華視名稱招攬業務。