

一百零一年第三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、華視新聞資訊頻道、華視 HD 頻道及 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 101 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 101 年 7 月 1 日至 101 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 **4558** 通〔含電子信箱郵件 257 封〕，與上一季的來電總數 5157 通〔含電子信箱郵件 168 封〕相比較下，本季的總來電通數較為減少。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「新聞部」的活動、節目內容查詢及「教學部」的教材、節目 DVD 購買。

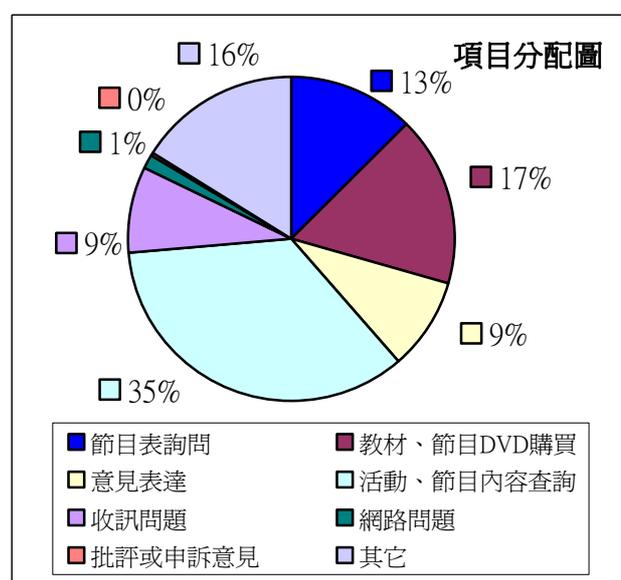
附表一 101 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	368	23	282	548		4		23	1248
教學部	108	749	26	112		35		147	1177
新聞部	96	1	83	934		7	1	103	1225
工程部			6		393			227	626
資料處			3	1		19		8	31
其它單位		1	10	7			1	232	251
總結	572	774	410	1602	393	65	2	740	4558

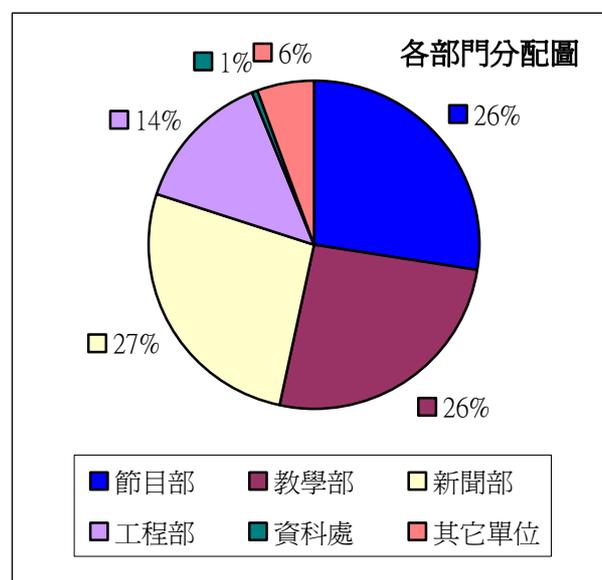
觀眾意見以活動節目內容查詢、教材購買、其它、節目表詢問為多，比例分別為 35%、17%、16%、13%，總和佔所有來電內容的 81%。（如附圖二）。

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 27%、26%、26%，總合佔所有觀眾意見的 79%。（如附圖三）。

附圖二 101 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 101 年度第三季觀眾意見各部門分配圖

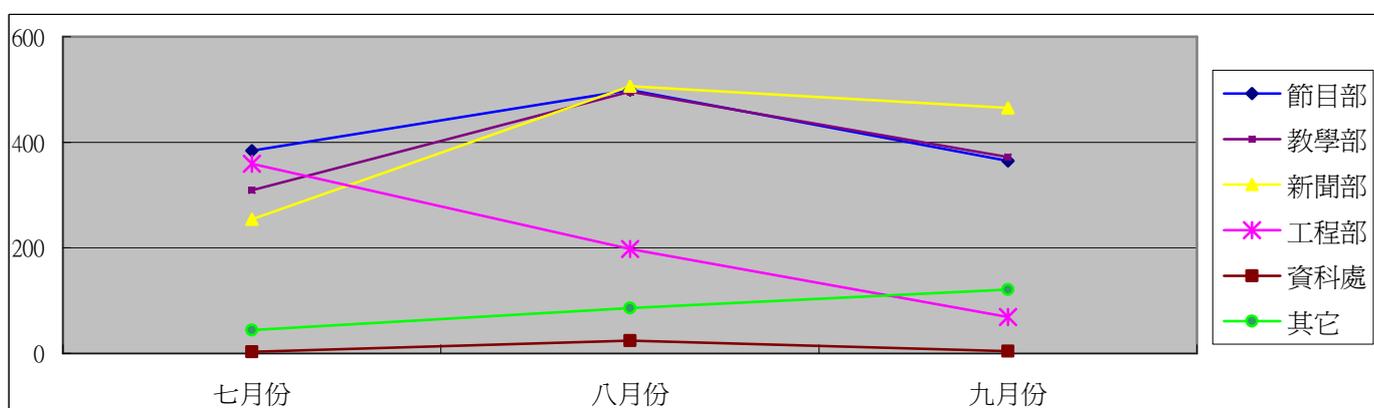


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，八月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 101 年度第三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
七月份	384	309	254	359	3	44	1353
八月份	499	496	506	198	24	86	1809
九月份	365	372	465	69	4	121	1396
本季	1248	1177	1225	626	31	251	4558
前一季	1141	1077	1067	1507	28	337	5157

附圖四 101 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：【後宮甄嬛傳】深受觀眾的喜愛，七月份再次安排於八點檔播出，仍吸引不少觀眾來電詢問播出時間及重播時段；新八點檔【宮鎖珠簾】於 9/6 上檔、周日偶像劇【愛情睡醒了】於 9/30 上檔，新卡通【影子籃球員】【新名偵探柯南】於 7/7、【最高機密】於 7/8 上檔，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段。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、生活日語的詢問量最高，另外於暑假時期安排重播的空院英文類課程，受到一般閱聽人的興趣學習而來電詢問播出時段。阿法貝樂園、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。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，皆直接線上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】的播出時段，皆已直接告知。
4. 奧運轉播節目表詢問：四年一次的奧運於 7/28-8/12 舉行，由無線四台聯合轉播，許多觀眾熱烈來電詢問倫敦奧運賽事轉播節目表，及因奧運轉播而異動的節目表詢問、奧運轉播結束後的 HD 頻道播出節目表，皆已直接告知。

5. 金鐘獎節目表詢問：【廣播金鐘獎頒獎典禮】【電視金鐘獎頒獎典禮】將於 10 月份由華視主辦轉播，不少觀眾來電確認轉播時間，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：八點檔【後宮甄嬛傳】於 7/18 上檔，預告訊息一公布即吸引喜愛的觀眾來電確認上檔播出日期，所舉辦的簡訊抽獎活動亦受到觀眾熱烈參與；七月綜藝【亞洲天團爭霸戰】舉辦的網路及現場簡訊抽獎活動，皆引起觀眾來電詢問活動參加方式、領獎事宜等，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【好吃夯仔內】【南北大不同】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：台北東區下午茶、高雄港式飲茶吃到飽、握壽司、高雄便宜早餐等)，以及各地急需救助的社會新聞(如九月份嘉義女大生喪父、媽媽為小孩偷藥、彰化單親媽媽等)，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. 颱風動態相關詢問：八月份因「天秤颱風」來襲，觀眾來電詢問可提供或查詢颱風動態相關事宜的新聞 CALL-IN 專線，以及因颱風而活動異動的跑馬公告申請事宜，皆已直接告知。
4. 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，如【食在夠麻吉】【景氣到我家】；以及綜藝節目參加錄影方式，如【亞洲天團爭霸戰】【POWER 星期天】【十點名人堂】【周末快樂頌】，皆已直接告知或提供製作單位電話洽詢。
5. 教學節目資料索取：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：【證照在手-中餐丙證篇 2、烘焙丙證篇】、【地方特色小吃】【白色 20 變】等，皆已直接回覆或提供新北市職訓局專線洽詢。

(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，而七、八月暑假期間及九月開學時期，皆會增加許多空專教材購買的詢問來電，已直接回覆或提供教學事業處的專線電話或是華視網購單位專線讓觀眾洽詢。
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：受觀眾喜愛的戲劇會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【薛平貴與王寶釧】【後宮甄嬛傳】【舊情綿綿】等；還有教頻各式職訓課程吸引觀眾學習而來電洽詢是否有 DVD 出版事宜。皆已直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。

(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：八點檔【薛平貴與王寶釧】於 7/17 播畢後，喜愛的觀眾來電反應希望能再安排重播。而【後宮甄嬛傳】深受觀眾喜愛與支持，許多觀眾建議增加下午的重播時段；另有觀眾不間斷來電建議製作資深藝人的綜藝節目或安排重播以前的閩南語連續劇。皆已與觀眾說明會將意見轉達相關單位。
2. 反應節目異動意見：基於節目排播順暢或各項因素考量，會進行調整節目排程。如七月份假日播出【名偵探柯南劇場版】而暫停原排播節目；八月份的【倫敦奧運轉播】而更動了許多節目；九月份【景氣到我家】更改播出時間至晚上十點、【空中英語教室】因休閒頻道更改成新聞頻

道而異動，皆有觀眾反應未事先公告損害收看權益。客服已說明節目異動訊息於電視上皆有跑馬公告，對於觀眾意見會轉達相關單位並虛心改進。

3. 奧運轉播的意見：因轉播奧運無法盡如人意，如節目表播出異動、賽事轉播時間的更動、主播與講評員的講解不夠專業等等，導致不少觀眾來電反應或表達不滿之意。另有許多精采賽事、開幕及閉幕典禮的重播建議。皆已與觀眾說明會將意見轉達相關單位。
4. 新聞播出內容指正：對於新聞報導中的內容有誤或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如反應新聞報導〔唐伯虎點秋香 歌仔戲唱給你聽〕裡報導郭春美是明華園第一小生是錯誤的，第一小生應是孫翠鳳。已請新聞部協助處理並進行修正。
5. 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。如七月份新聞報導〔警察騎機車闖紅燈〕表示警察在執行勤務時，本就可閃燈鳴笛快速通過道路，不應報導警察知法犯法；新聞報導〔學生在台鐵跳舞〕表示學生不是做壞事，跳舞也不妨礙別人，只需要請學生不要使用台鐵的電，聲音也不要太大聲，不應該製作指責學生的報導。皆已請新聞部協助處理，新聞部表示會進行檢討改進。
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。如八點檔戲劇【後宮甄嬛傳】【薛平貴與王寶釧】、新聞節目【華視新聞雜誌】皆是獲得觀眾喜愛，來電表達對此戲的支持與鼓勵之意。

(五) 訊號相關問題查詢—由於七月增加 HD 頻道而導致收訊狀況，或是因住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者問題等問題，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。

(六) 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如會員帳號無法登陸、影音頻道節目收看方式、資料畫面購買、網站影片無法收看、線上影音付費使用等問題。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

- 八月份：85 度 C 的公關投訴 8/21 華視新聞報導〔咖啡連鎖店 藍"霉"果醬飄水溝味〕所拍攝咖啡店的畫面有誤導觀眾認為這間連鎖店是 85 度 C，在新聞內容中也未做明顯區分，使得觀眾去電 85 度 C 確認，公關認為此報導讓店家名譽有受損。新聞部回覆因為該則報導與 85 度 C 完全無關，也無引用畫面，已向對方說明清楚，目前已無問題。

※ 其他部門

- 九月份：客訴華視一位晚班保全對粉絲態度很惡劣，之前已經發生過一次，希望華視主管能針對此事處理回應。總行室回覆此保全執勤態度嚴謹，但語氣強硬缺彈性，已協調強固保全排班幹部，日後將此員安排至其他大樓代班，亦去電觀眾告知處理情形與說明，並對其失禮態度表示歉意。同時也請日班保全伺機與其溝通，亦盼其他粉絲繼續給與華視鼓勵與建議。經溝通後粉絲已無問題。

(八) 其它問題查詢—因 6/30 關閉北部的類比訊號，使得北部觀眾來電詢問無線電視數位訊號轉換等相關問題。而 7/30 起多數有線電視業者陸續將華視教育文化頻道移至數位專區，導致許多觀眾因收看不到教頻而來電詢問，皆已直接回覆。詢問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
101070202 7/2	翁小姐	反應華視數位訊號接收不到。	10：50 電聯工程部徐先生請協助處理。 7/4 工程部回覆：連絡新北市板橋區觀眾翁小姐收看數位節目華視頻道收訊不良，經查店子湖發射站發射機單體不良，工務中心立即通知店子湖發射站切換至備用發射單體後發射訊號恢復正常，觀眾目前收看華視數位訊號已正常。
101072509 7/25	蘇先生	表示父親在 7/19 華視主頻看到有關高血壓藥品的跑馬燈，想詢問此資訊。	17：55 電聯播映中心張先生請協助查詢處理。 18：22 播映中心回覆：無法查詢到有關高血壓藥品的跑馬燈資訊，建議請觀眾提供詳細的時間，以方便檢閱側錄帶中的畫面資料。 18：25 已回電觀眾說明，觀眾已了解，表示會再與父親確認一下收看到的時間。
101073011 7/30	蘇小姐	詢問奧運播出節目表上所標示的ABCDE 涵意為何。	15：25 電聯節目部江先生詢問，江先生不在，已請同事轉達。 16：07 節目部回覆：英文字母為華視做時段區塊的分別，與比賽內容無關。 16：09 已回覆觀眾，觀眾已無問題。
101073012 7/30	彰化市 蔡先生	反應華視頻道訊號微弱，hd 頻道接收不到。	17：55 電聯工程部潘先生請協助處理。 7/31 工程部回覆：連絡彰化市觀眾蔡先生收看華視數位節目無訊號，故建議觀眾調整天線至最佳收訊方位，並將機上盒重新搜尋記錄改善，觀眾同意自行檢查調校改善。 8/29 工程人員於 AM 12:00 抵用戶家中實際瞭解狀況，工程人員使用儀器將天線方位角調整為最佳化，並微調強波器輸入與輸出效益，用戶位於為彰化八卦山脈電波陰影區域內，本地區為弱收視區，收視本不易，又因住戶使用電纜線約 40 餘米，建議用戶更換高效益線材，以避免因線材衰減造成收視不穩定。

101080708 8/7	郭小姐	反應今日奧運水上芭蕾舞金牌賽和昨日播出內容一樣。	22:35 電聯新聞部查詢，新聞部表示昨日是自選動作，今天需加上藝術分數才會是金牌賽，所以隊伍看起來一樣。 22:39 已電聯回覆觀眾。
101080905 8/9	李小姐	詢問線上觀看的莒光園地什麼時候更新到 8/9 的內容(目前更新到 8/2)。	19:12 電聯資料處，因負責人員已下班，將於隔日詢問。 8/10 11:00 電聯資料處張先生，不在稍晚再撥。 16:12 電聯資料處張先生確認，8/9 的莒光園地正在轉檔處理中，如果今日未來得及更新至網站上，將於明日擺放。 16:15 電聯觀眾說明，觀眾已了解。
101081305 8/13	新竹市北區 徐先生	反應華視數位頻道出現"服務不可用"字樣。	16:56 電聯工程部徐先生請協助處理。 8/14 工程部回覆：連絡新竹市北區觀眾徐先生收看華視數位節目無訊號，因目前本台轉換高畫質頻道，故建議觀眾調整天線至最佳收訊方位，並將機上盒重新搜尋記錄或加強波器改善，觀眾同意自行改善收訊。
101082302 8/23	張小姐	詢問新多啦 a 夢銀幕上顯示為雙聲道播出，為何轉至副聲道仍是國語。	17:31 電聯節目部江先生，回覆確認為單聲道播出，並建議可電聯至購銷中心確認。 17:34 電聯購銷中心回覆因日本不同意雙語播出，所以是單聲道播出，銀幕上並無打出雙聲道播出字樣。 17:38 已電聯回覆張小姐。
1010912 9/12	蔡小姐	詢問新聞內容(台南馬卡龍)。	13:40 電聯新聞部查詢新聞資訊。 14:30 已電聯觀眾告知店家資訊。
101091402 9/14	官先生	反應使用安卓系統看線上影音會 delay。	14:30 電聯資料處張先生，回覆使用安卓系統測試正常，可能是頻寬的問題。 14:34 已電聯回覆觀眾說明，但觀眾仍有不了解，已轉接至資料處請協助處理。
101091701 9/17	彰化 徐小姐	反應華視數位訊號接收不到。	11:21 電聯工程部徐先生請協助處理。 9/18 工程部回覆：連絡彰化觀眾徐小姐收看數位節目華視頻道收訊不良，因本台發射站訊號發射正常，觀眾已調整過天線並重新搜尋過仍無法改善，故觀眾請本公司協助改善，工務中心已派工程人員於 9 月 20 日

			<p>協助觀眾改善收視不良。</p> <p>9/20 工程人員於 AM 12:00 抵用戶家中實際瞭解狀況，用戶所在地 5 樓頂可目視本台華視鳳鳴發射站，檢查用戶天線的使用情況與架設方式均無異狀，經使用儀錶測試為電纜線嚴重衰減所導致，因用戶使用一個天線分接四路信號給四台電視機，協助用戶分段找出電纜線故障區間，以利住戶自行更換，排除電纜線故障區間後，電視可穩定收視。</p>
101092105 9/21	高雄市大樹區 黃先生	反應整個社區都接收不到華視頻道。	<p>15：26 電請工程部徐先生請協助處理。</p> <p>9/23 工程部回覆：連絡高雄市大樹觀眾黃先生收看社區共同天線數位節目華視頻道收訊不良，因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾向大樓管委會反應收訊不良並請改善，觀眾同意請社區自行調整改善收視。</p>