

102 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 102 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 102 年 7 月 1 日至 102 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 **2589** 通〔含電子信箱郵件 **254** 封〕，與上一季的來電總數 2368 通〔含電子信箱郵件 181 封〕相比較下，本季的總來電通數稍微增加。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、「教學部」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的意見表達。

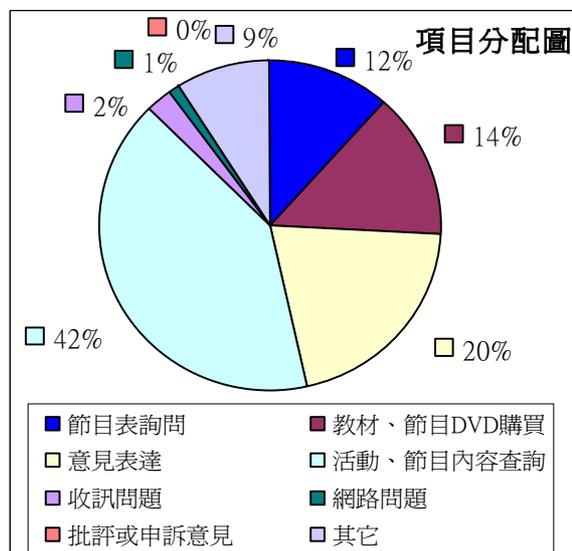
附表一 102 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	176	10	343	276	2	2	1	20	830
教學部	101	362	22	97		17		18	617
新聞部	22		164	680		2	1	11	880
工程部					61			12	73
資料處						6		11	17
其它單位			1	12				159	172
總結	299	372	530	1065	63	27	2	231	2589

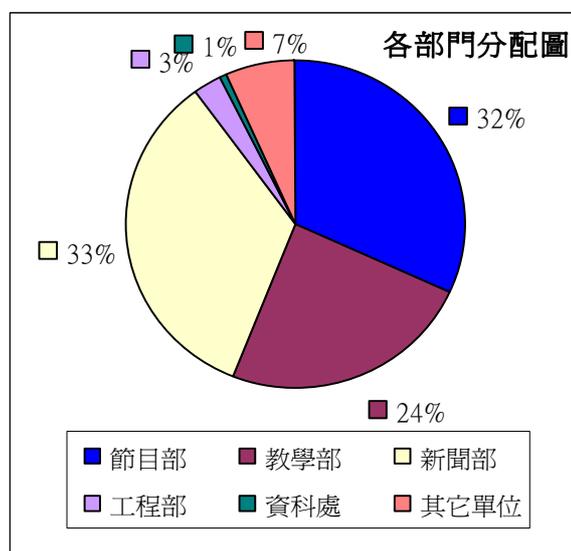
觀眾意見以活動節目內容查詢、意見表達、教材購買、節目表詢問為多，比例分別為 42%、20%、14%、12%，總和佔所有來電內容的 88%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與新聞部、教學部、節目部有關為最多，比例分別為 33%、32%、24%，總合佔所有觀眾意見的 89%。（如附圖三）。

附圖二 102 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 102 年度第三季觀眾意見各部門分配圖

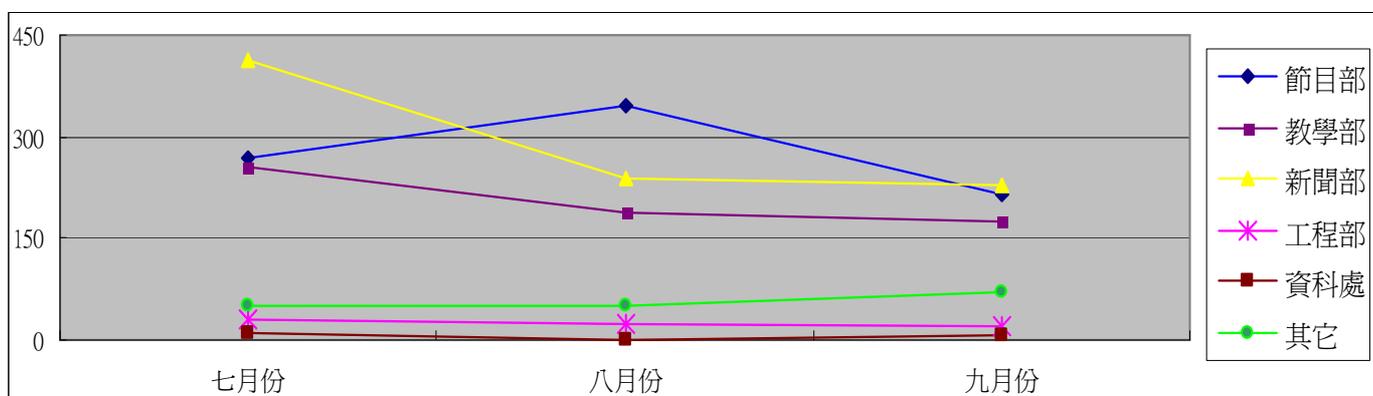


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，七月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部及節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 102 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	269	255	413	31	9	52	1029
八月份	346	187	238	23	1	51	846
九月份	215	175	229	19	7	69	714
本季	830	617	880	73	17	172	2589
前一季	601	605	863	77	14	208	2368

附圖四 102 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【新白髮魔女傳】【陸貞傳奇】，周日戲劇【我愛幸運七】【金牌老爸】，綜藝【我們的那首歌】【天才衝衝衝】【圓夢廚房】，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。而空專課程、阿法貝樂園、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【華視新聞雜誌】【華視在地新聞】的播出時段，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：七月份【新白髮魔女傳】影友見面簽名會活動，八月份【金牌老爸】開播記者會，吸引許多粉絲焦點；【新白髮魔女傳】【陸貞傳奇】【我愛幸運七】

【金牌老爸】【我們的那首歌】【圓夢廚房】及卡通【火影忍者疾風傳】皆有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。皆已直接告知。

2. 新聞報導內容詢問：新聞報導超值優惠的好康資訊，一直深獲觀眾喜愛而來電詢問店家聯絡方式等資訊(如：汐止涼麵、帝王蟹吃到飽、松阪豬肉鍋、飯店用品大清倉等)，以及各地急需救助的社會新聞(如九月份罕病兒、泡泡龍女童等)，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：七月、八月份因颱風來襲，觀眾來電詢問颱風動態，以及因颱風而活動異動的跑馬公告申請事宜。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：觀眾會來電詢問節目中介紹的資訊等問題，如【點燈】【華視生活雜誌】【景氣到我家】；以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，如【我們的那首歌】。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：【職場達人 show】【證照在手-中餐丙證篇、烘焙丙證篇】【台灣媳婦】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，空專英文類的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：受觀眾喜愛的戲劇會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【陸貞傳奇】【傾城絕戀】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：觀眾會來反應個人對於節目排播或內容等相關意見。【陸貞傳奇】上檔後，不斷接獲觀眾反應【陸貞傳奇】一直播出重複的集數，損害觀眾收視權益，建議恢復原本兩小時的播出長度等意見；以及反應 MOD 無法收看【陸貞傳奇】。皆已與觀眾說明並表示轉達意見至排播單位。
2. 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。如新聞〔百年柑仔店〕，內文的「草煙」為錯誤的，應是「煙草」；新聞〔半澤直樹收視〕，表示報導敘述的收視率為網路〔推特〕網友的預測，非日本電視台的真實收視率；報導台中犁記餅店漲價，但是店家並沒有漲價等等。皆已請新聞部協助處理並進行修正。
3. 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。如七月份客服信箱接獲多封網路統一轉發的意見來函，表達新聞應公證報導狂犬病疫情，不應造成撲殺流浪犬貓的恐慌等意見。皆已將意見轉達新聞部。
4. 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。如戲劇【陸貞傳奇】、綜藝節目【我們的那首歌】、新聞節目【華視新聞雜誌】，皆是獲得觀眾喜愛，來電表達對此節目的支持與鼓勵之意。

(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—

※ 節目部

- 八月份：客訴【新哆啦A夢】劇情刪減，未符合廣告法規的限制長度〔節目總時長15%〕，希望華視立即改進，否則將提告NCC。公關中心已與觀眾進行聯繫，並邀請觀眾至華視會談溝通，已說明觀眾所提的法規為「衛星廣播電視法」〔付費之私有頻〕，而華視所遵循的為「廣播電視法」，兩者於廣告播出法規略有不同。將與節目部購銷中心進行後續協調處理，未來將嘗試縮短或取消小片尾時間，以讓節目劇情能完整播出。觀眾已了解。

※ 新聞部

- 七月份：客訴新聞報導有誤〔南投大坪頂外勞多 警視績效天堂〕，表示放鞭炮的畫面是仁愛鄉不是大坪頂，華視新聞用移花接木的畫面，希望盡速更正，否則將提告。新聞部回覆已請中部記者協助查詢並與觀眾聯繫處理，目前此新聞已從華視網站撤除。

(八) 其它問題查詢—詢問華視訓練中心的各類訓練班及兒童夏令營報名方式、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
7/2	林小姐	留言：詢問生活日語教材購買。	10:52 已回電觀眾告知。
7/8	桃園大溪 吳太太	反應華視數位訊號接收不到。	09:46 電聯工程部張先生請協助處理。 7/12 工程部回覆：連絡桃園大溪觀眾吳太太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，建議觀眾檢查調整正確天線收訊方位或更換標準數位用天線改善，觀眾自行改善後，目前收看華視數位訊號已正常。
7/10	魏小姐	留言：詢問傾城絕戀完結篇播出時間。	11:46 已回電觀眾告知。
7/26	黃小姐	客訴新聞報導有誤〔南投大坪頂外勞多 警視績效天堂〕，表示放鞭炮的畫面是仁愛鄉不是大坪頂，華視新	14:06 已電聯新聞部總機說明並請協助處理。 7/26 新聞部回覆：此新聞是中部中

		聞用移花接木的畫面，希望盡速更正，否則將提告。	心所做，已將信轉寄給中部特派，並請中部特派進行處理。 之後客服查詢，此則新聞已從華視網站撤除。
8/6	王先生	詢問中餐丙證篇是否有課本販售。	13:40 已將資訊告知觀眾。
8/13	台北林口 李先生	反應華視數位訊號白天收看正常，但晚上就會馬賽克或是LAG。	18:27 電聯工程部黃先生請協助處理。 8/14 工程部回覆：連絡台北林口觀眾李先生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，建議觀眾檢查收訊系統並調整天線至店子湖發射站正確方位改善，觀眾同意自行調整改善收視。
8/19	小姐	留言：詢問陸貞傳奇為何一直播出重複的集數。	8/20 10:55 已回電觀眾說明陸貞傳奇的排播方式為九點首播，八點重播前一天的集數。
8/23	先生	反應空專課程線上影音播出暫停之後就無法再播放。	16:35 客服線上檢測空專課程的影音皆播出正常，已與觀眾說明。
9/9	花蓮瑞穗 吳先生	反應華視數位訊號畫面會跳動。	18:09 電聯工程部黃先生請協助處理。 9/10 工程部回覆：連絡花蓮瑞穗觀眾吳先生收看數位節目華視頻道收訊不良，因本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾檢查收訊系統並調整天線至舞鶴數位補隙站正確方位或更新標準數位室外天線改善，觀眾同意自行調整更新改善收視。
9/13	陳先生	留言：詢問新聞內容〔罕病兒〕。	10:50 電聯新聞部詢問協助資訊。 14:46 已將新聞資訊回覆觀眾。
9/23	先生	反應新聞內容有誤〔半澤直樹收視〕，表示報導半澤直樹收視率的內容為網路上〔推特〕網友的預測，非日本電視台的真實收視率。	12:29 已電聯新聞部反應，新聞部表示會進行查證，如內容有誤會進行更正處理。 由於觀眾未留聯絡資料，無法回覆觀眾，之後觀眾亦未再來電。
9/27	台南市 周小姐	反應華視數位訊號每遇下雨天就無法收看。	17:03 電聯工程部徐先生請協助處理。 9/28 工程部回覆：連絡台南市觀眾周小姐使用類比舊式天線收看數位節目華視頻道收訊不良，建議觀眾檢查接收線路並更換標準數位室外天線改善，觀眾同意自行調整更換天線改善。