

# 102 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、華視新聞資訊台、華視 HD 頻道及華視 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 102 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 102 年 10 月 1 日至 102 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 2471 通〔含電子信箱郵件 120 封〕，與上一季的來電總數 2589 通〔含電子信箱郵件 254 封〕相比較下，本季的總來電通數稍微減少。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、「教學部」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的節目表詢問。

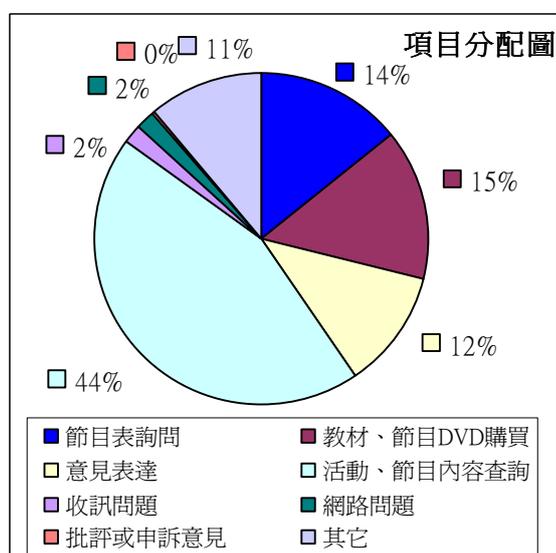
附表一 102 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	255	8	199	169		2		16	649
教學部	78	356	17	75		26		15	567
新聞部	15		75	840		4	2	8	944
工程部					51			10	61
資料處						11		3	14
其它單位				12				224	236
<b>總結</b>	<b>348</b>	<b>364</b>	<b>291</b>	<b>1096</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>276</b>	<b>2471</b>

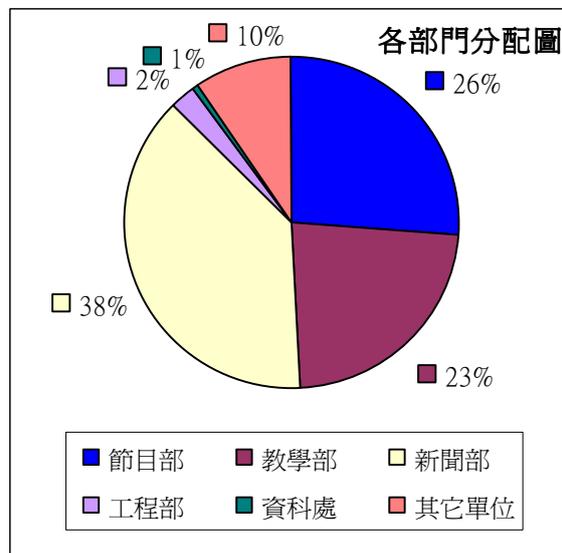
觀眾意見以活動節目內容查詢、教材購買、節目表詢問、意見表達為多，比例分別為 44%、15%、14%、12%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

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 38%、26%、23%，總和佔所有觀眾意見的 87%。（如附圖三）。

附圖二 102 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 102 年度第四季觀眾意見各部門分配圖

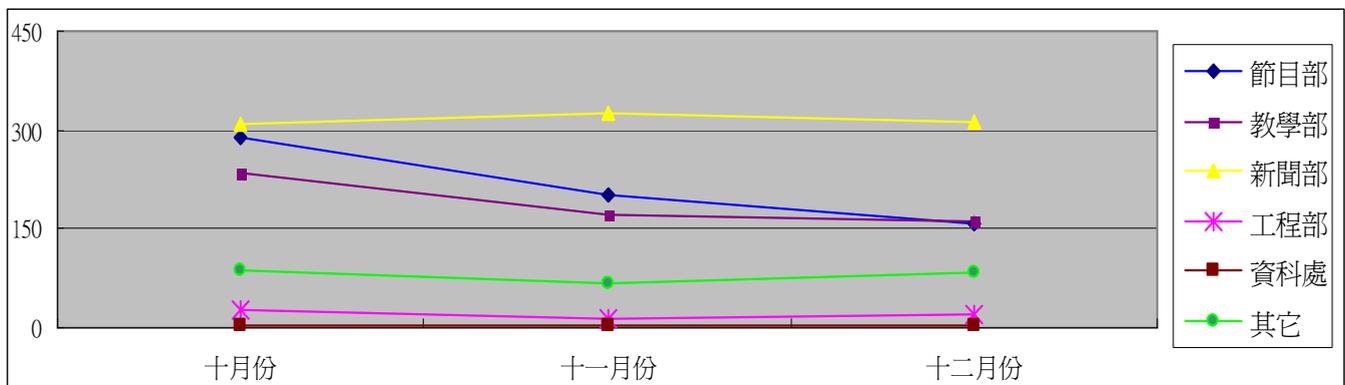


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，十月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部、節目部及教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 102 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	288	234	308	28	5	86	949
十一月份	203	172	325	13	4	67	784
十二月份	158	161	311	20	5	83	738
<b>本季</b>	<b>649</b>	<b>567</b>	<b>944</b>	<b>61</b>	<b>14</b>	<b>236</b>	<b>2471</b>
前一季	830	617	880	73	17	172	2589

附圖四 102 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：八點檔【陸貞傳奇】【花非花霧非霧】【隋唐演義】，周日戲劇【金牌老爸】【回家】，綜藝【我們的那首歌】【天才衝衝衝】，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：十月份【花非花霧非霧】粉絲見面會活動；【花非花霧非霧】【陸貞傳奇】【金牌老爸】【我們的那首歌】【步步開心】及卡通【新名偵探柯南】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：台版 IKEA 家具、台中市場日本料理、牛排吃到飽、台中百元快炒、99 元大開蟹等)，以及各地急需救助的社會新聞(如十一月份單親媽媽小孩腦癌、屏東小鞍、高雄姐妹沒喪葬費、圓夢天使等)，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. 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-在華視】【華視生活雜誌】；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。
4. 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】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】【花非花霧非霧】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。反應【陸貞傳奇】【發現中國】等節目很好看；【哆啦 A 夢】有抽菸的畫面，旁邊沒有加注警示語，經查詢在節目的片頭已有顯示警語抬頭卡。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〔觀光吊橋完工！驚見 20 公分洞卡腳〕，報導說南投仁愛鄉是錯誤的，正確應是南投信義鄉；新聞〔聽聲辨萬物！生命百科一"網"打盡〕，報導繡眼畫眉卻使用成紅尾翁的畫面；新聞〔蔡同榮腦中風〕，報導蔡同榮昏迷指數 2 是錯誤的，昏迷指數最低只有 3 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。如新聞〔毒蟲別想逃！勇警追車遭拖行〕反應沒將嫌犯馬賽克；新聞〔號誌多到爆！成大旁路口人車亂〕，表示機車等同於汽車，本來就可以行駛快車道；反應新聞氣象在基隆報完換桃園時，所使用的畫面會導致氣溫的數字看不清楚等等意見。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】【花非花霧非霧】、綜藝節目【我們的那首歌】【發現中國】、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**—

※ 新聞部

- 十一月份：投訴新聞部總機態度不良，表示連兩日撥打電話至華視新聞部反應新聞報導不實〔2010.4.28「民俗療法整死中風婦 判賠 80 萬」〕，但接聽人員態度很差，不處理也不回應，對於此則新聞造成的傷害要提告華視。客服電聯新聞部，新聞總機表示沒有不處理觀眾來電，此則新聞為 3 年前的報導，觀眾也因此事而服刑，並未報導不實，目前觀眾服刑期滿而出獄，無理來電要求華視賠償。已與觀眾進行溝通聯繫，為了避免觀眾尋找工作困難，新聞部會協助將此則新聞從華視網站撤除，觀眾已接受。目前此則新聞已從華視網站撤除。
- 十一月份：客訴新聞部接聽人員不禮貌，表示連續兩天電聯新聞部反應新聞報導不實〔北港不戴安全帽〕，但新聞部一直未回電，剛剛撥電話至新聞部還被掛電話，不滿新聞部的態度。客服已與新聞部確認，新聞部總機未接到觀眾來電，也沒有掛電話的情況。新聞部已立即與觀眾連絡，感謝觀眾對華視新聞的收看與指教，並告知將會請中部記者至北港製作平衡報導，觀眾已了解。目前此則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冬令營報名方式、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
10/2	馬先生	留言：詢問陸貞傳奇播出時間。	11:13 已電聯回覆觀眾。
10/7	新竹竹北謝先生	反應華視數位訊號接收不到。	16:45 電聯工程部黃先生請協助處理。 10/9 工程部回覆：絡竹北觀眾謝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，建議觀眾檢查接收系統並調整正確天線收訊五峰山補隙站方位重新搜尋記錄改善，觀眾同意自行調校改善。
10/17	小姐	反應 10/16 的新聞報導〔毒蟲別想逃！勇警追車遭拖行〕沒將嫌犯馬賽克。	11:41 客服檢閱此新聞的新聞影音，發現已將嫌犯的臉部馬賽克，已電聯觀眾回覆說明。
10/23	施小姐	反應新聞報導有誤〔觀光吊橋完工！驚見 20 公分洞卡腳〕，報導說南投仁愛鄉是錯誤的，正確應是南投信義鄉。	14:36 已電聯新聞部請協助更正處理。此則新聞已從華視網站撤除。

11/4	先生	反應自己於新聞〔逃逸外勞被遣返主僕道別淚漣漣!〕的線上留言回應內容不妥，希望刪除。	12:18 已請資料處協助處理，並已將觀眾線上留言刪除。
11/7	葉小姐	詢問新聞內容〔牛排吃到飽〕。	14:10 電聯新聞部詢問，稍後新聞部總機回覆店家資訊。 15:26 已電聯觀眾告知店家資訊。
11/13	基隆 施小姐	反應華視數位訊號收訊不良。	11:33 電聯工程部張先生請協助處理。 11/15 工程部回覆：連絡基隆觀眾施小姐收看華視數位頻道收訊不良，因觀眾收看紅淡山轉播站訊號，故建議觀眾檢查收訊系統並調整天線至紅淡山轉播站方位，搜尋最佳天線收訊位置改善，請觀眾調校觀察，工務中心持續追蹤。
11/25	顧先生	留言：詢問回家播出時間。	12:26 已電聯回覆觀眾。
12/2	唐小姐	反應烏龍派出所播出相同的集數，五點半與六點的是同一集。	18:13 已電聯回覆觀眾並說明播映中心正在進行確認處理，並將會進行後續檢討改進。
12/5	先生	反應哆啦A夢有抽菸的畫面，旁邊沒有加注警示語。	17:55 已電聯購銷中心確認，在節目的片頭有顯示警語抬頭卡。
12/14	先生	留言：詢問日文教材購買。	12/16 16:11 已電聯回覆觀眾。
12/23	台北雙溪 魏先生	反應華視數位訊號接收不到。	16:37 電聯工程部徐先生請協助處理。 12/24 工程部回覆：連絡台北雙溪觀眾魏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，觀眾接收雙溪補隙站數位訊號已向雙溪鄉公所負責單位反應收視不良情形，目前雙溪鄉公所已派員前往檢查維修中，工務中心後續追蹤。