

103 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 103 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 103 年 1 月 1 日至 103 年 3 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 2393 通〔含電子信箱郵件 168 封〕，與上一季的來電總數 2471 通〔含電子信箱郵件 120 封〕相比較下，本季的總來電通數稍微減少。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、「教學部」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的節目表詢問。

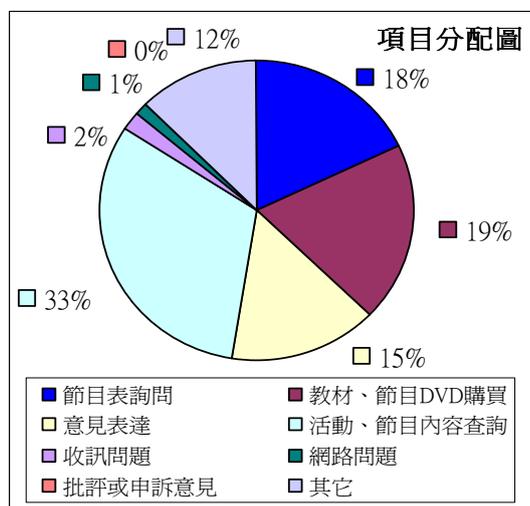
附表一 103 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	批評或申訴意見	其它	總結
節目部	319	21	215	122		4		15	696
教學部	93	440	18	41		18		24	634
新聞部	21		129	585		5		16	756
工程部			1		44			10	55
資料處						7		8	15
其它單位				12				225	237
總結	433	461	363	760	44	34	0	298	2393

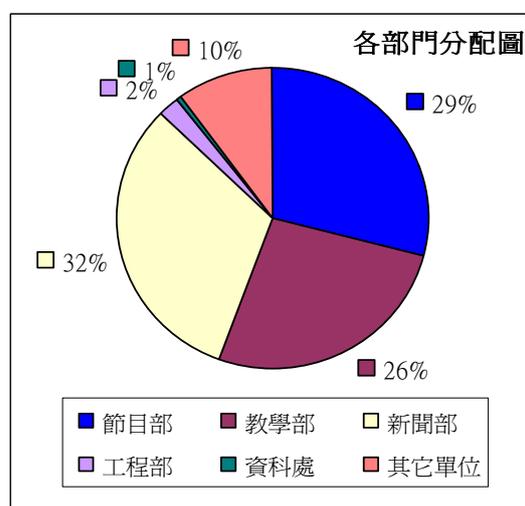
觀眾意見以活動節目內容查詢、教材購買、節目表詢問、意見表達為多，比例分別為 33%、19%、18%、15%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

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 32%、29%、26%，總和佔所有觀眾意見的 87%。（如附圖三）。

附圖二 103 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 103 年度第一季觀眾意見各部門分配圖

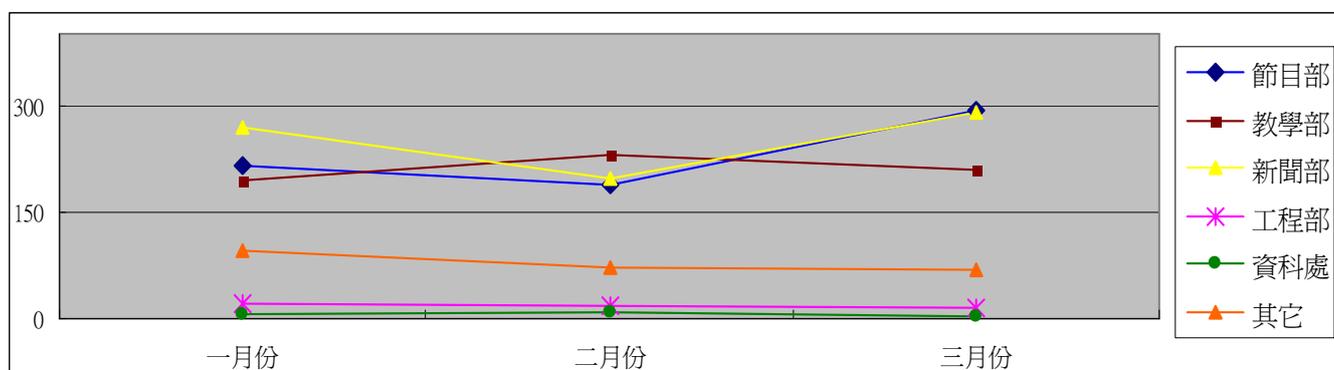


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，二月份因適逢過年，為本季觀眾意見數最少的月份；部門別則以新聞部、節目部及教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 103 年度第一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
一月份	216	195	270	20	5	96	802
二月份	187	231	197	19	8	73	715
三月份	293	208	289	16	2	68	876
本季	696	634	756	55	15	237	2393
前一季	1176	1073	1242	90	25	378	3984

附圖四 103 年度第一季各月份各部門觀眾意見交叉圖



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。

1. 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【陸貞傳奇】【後宮甄嬛傳】【新倚天屠龍記】【軒轅劍之天之痕】【施公奇案】，周日戲劇【金牌老爸】【A 咖的路】，綜藝【全國電子我們的那首歌】【天才衝衝衝】【發現中國】，轉播的【高凌風紀念演唱會-藍寶石之夜】，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】【華視透早講新聞】的播出時段，皆已直接告知。
4. 異動節目表詢問：因【過年特別節目】、【服貿特別報導】而異動的播出節目表，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：一月份【全國電子我們的那首歌】冠名、三月份【A 咖的路】記者會活動；【陸貞傳奇】【新倚天屠龍記】【軒轅劍之天之痕】【金牌老爸】及卡通【宇宙兄弟】【影子籃球員】等，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：牛排、高雄龍蝦鍋、燈具清倉特賣等)，以及各地急需救助的社會新聞(如一月份屏東腦瘤父、桃園老夫婦；三月份象腿媽媽、屏東小五血癌等)，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【全國電子我們的那首歌】【天才衝衝衝】。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：【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：【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。而二月份為新學期開課，有一波購買潮，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：受觀眾喜愛的節目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】【施公奇案】【發現中國】【高凌風紀念演唱會-藍寶石之夜】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。如反應【發現中國】節目很好看，建議改成雙語播出；【宇宙兄弟】的配音及字幕有用語不當應改進的地方；網站上的節目表時間顯示 2600、2700、2800 等這種超過 24 小時的標示是錯誤；卡通皆已提前兩分鐘播出，但是電視預告上的播出時間未更動等等。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
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〔單親母靠地瓜養 3 兒 "生計"被偷了〕，報導偷車賊為隔壁寢具店老闆是錯誤的，是房東及友人；新聞〔酒後起衝突 暨大生慶生打群架〕，報導中的暨大學生是受害方；新聞〔狂風逆襲超驚險 客機垂直硬著陸〕，新聞中的飛機應該不是 747，而是 737；新聞〔"藥"命減肥法! 名醫遭踢爆〕，判決書已澄清，希望更正；新聞〔平衡感大考驗 "走繩"運動正流行〕，報導說國立體育大學是錯誤的，他們是宜蘭走繩委員會，新聞中的學生是高中生等等。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〔日進口水果殘藥超標 梅村 3 度驗出〕反應使用台灣草莓畫面會誤導觀眾；新聞〔服貿議題〕，反應不要再繼續報導，有觀眾反應華視抹黑學生，也有觀眾表示華視報導公正客觀等意見；反應恢復【晨間新聞】的單元【歐嗨喲動一動】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】【金牌老爸】、綜藝節目【全國電子我們的那首歌】【發現中國】【高凌風紀念演唱會-藍寶石之夜】、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科處協助處理。

(七) 批評或申訴意見—本季無申訴意見等相關來電或來函。觀眾來電申訴有關新聞報導或是節目內容或是華視相關業務有所糾紛的事項。如新聞報導錯誤而損害權益、接聽人員不禮貌、大樓租賃糾紛等等，皆於第一時間由客服人員詢問狀況，留下觀眾資料後，再電聯相關部門查詢處理或是轉交主管處理，並追蹤後續處理狀況。

(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
1/14	台北市瑞芳區莊小姐	反應華視數位訊號接收不到。 1/16 14:54 再次來電反應仍然接收不到華視訊號。	18:00 電聯工程部徐先生請協助處理。 1/16 客服告知將會請工程人員儘快聯繫處理。 14:55 電聯工程部徐先生請儘快聯繫觀眾。 1/17 工程部回覆：連絡台北市瑞芳觀眾莊小姐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，觀眾接收瑞芳補隙站數位訊號，因瑞芳補隙站目前尚在保固期中，工務中心已通知廠商派員前往檢查維修中，工務中心後續追蹤。
1/16	小姐	留言：詢問圓夢廚房節目資訊。	11:20 已電聯回覆觀眾。
1/20	小姐	留言：詢問日文播出時間。	14:56 已電聯回覆觀眾。
1/28	先生	留言：詢問新聞內容〔新竹鬱金香〕。	1/29 12:36 已電聯回覆觀眾。

2/6	林小姐	留言：詢問教學節目內容。	2/7 11:00 電聯觀眾，觀眾表示要查詢國中基測播出時間、是否有教材販售，已直接回覆。
2/14	田小姐	反應空專教材寄送錯誤，訂購英文檢定二卻收到英語口語訓練。	12:01 電聯網購單位請協助處理。網購單位已與觀眾聯繫，並重新寄發教材。
2/20	蔡先生	詢問新聞內容〔9歲天才小鼓手〕，表示要捐贈一套爵士鼓給小朋友。	15:50 已電聯新聞部請協助處理，新聞部表示將請記者與觀眾聯繫。
2/26	洪先生	詢問步步開心手機簡訊抽獎得獎名單何時公佈。	已電聯節目部確認，節目部表示有接到洪先生的來電，並已回覆觀眾。
3/4	唐先生	詢問新聞內容〔就是愛健康〕。	17:44 與新聞查訊後並已電聯回覆觀眾。
3/10	桃園龜山左先生	反應華視數位訊號接收不良。	13:39 電聯工程部張先生請協助處理。 3/11 工程部回覆：連絡桃園龜山觀眾左先生收看數位節目華視頻道收訊不良，經查本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾檢查自家接收系統調整正確天線接收店子湖發射站方位並重新搜尋記錄，目前觀眾收看華視數位訊號已改善。
3/17	何小姐	留言：詢問英文檢定教材購買。	13:12 已電聯回覆觀眾。
3/25	蕭小姐	反應新聞內容有誤〔平衡感大考驗"走繩"運動正流行〕，表示新聞報導說國立體育大學是錯誤的，他們是宜蘭走繩委員會，新聞中的學生是高中生，不是大學生，希望作更正。	16:30 已請新聞部協助處理。新聞部將請記者與觀眾聯絡，並已將此新聞從網站撤除。