

103 年第二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 4 月 1 日至 103 年 6 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 2432 通〔含電子信箱郵件 190 封〕，與上一季的來電總數 2393 通〔含電子信箱郵件 168 封〕相比較下，本季的總來電通數略為增加。第二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、「節目部」的節目表詢問及「教學部」的教材、節目 DVD 購買。

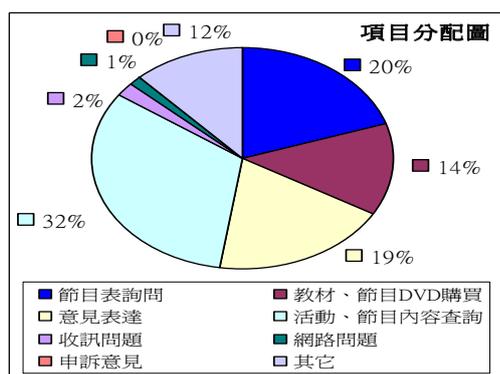
附表一 103 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	351	14	239		154		1	3	13	804
			7	22						
教學部	80	315	18		35		19		20	492
			3	2						
新聞部	54		123		585		3		13	828
			35	15						
工程處						48			7	55
資料處							10		4	14
其他單位					8				231	239
總結	485	329	380		782	48	33	3	288	2432
			45	39						

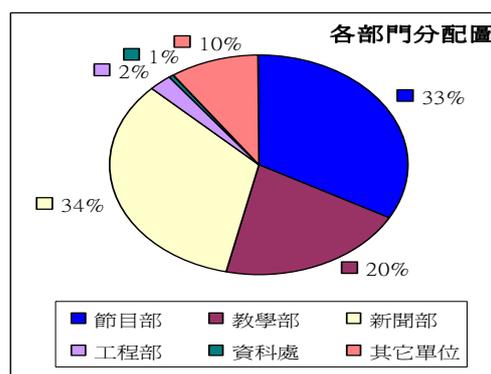
觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、意見表達、教材購買為多，比例分別為 32%、20%、19%、14%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

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 34%、33%、20%，總和佔所有觀眾意見的 87%。（如附圖三）。

附圖二 103 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 103 年度第二季觀眾意見各部門分配圖

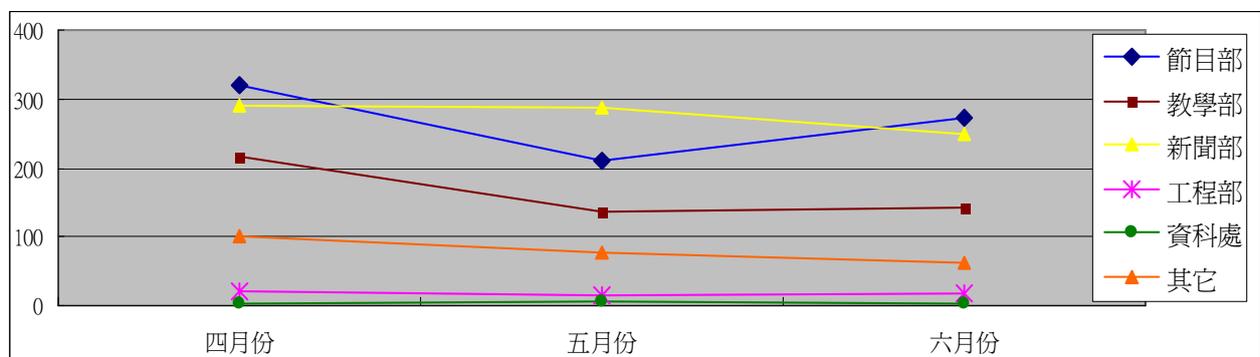


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，四月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 103 年度第二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
四月份	320	216	291	20	3	100	950
五月份	210	135	288	16	7	78	734
六月份	274	141	249	19	4	61	748
本季	804	492	828	55	14	239	2432
前一季	696	634	756	55	15	237	2393

附圖四 103 年度第二季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第二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【天下第一味】，周五戲劇【巷弄裡的那家書店】，周日戲劇【A 咖的路】，韓劇【奇皇后】，重播戲劇【在水一方】【鎖夢樓】，綜藝【全國電子我們的那首歌】【周五王見王】【寶島縱貫線】【iFit 愛瘦身夢想訂製團】【Music Station】，轉播的【2014hito 流行音樂獎頒獎典禮】，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】【鄉親踮講】的播出時段，皆已直接告知。
4. 異動節目表詢問：因【服貿特別報導】【職棒看華視】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：四月份【巷弄裡的那家書店】、五月份【天下第一味】、六月份【周五王見王】記者會活動；六月份韓劇【奇皇后】舉辦女主角河智苑來台影友見面會；

【2014hito 流行音樂獎頒獎典禮】贈送門票活動；【A 咖的路】【天下第一味】【奇皇后】【全國電子我們的那首歌】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：海鮮丼飯、天下第一粽、包子、眷村水餃等)，以及各地急需救助的社會新聞(如六月份台東三兄妹、屏東腎衰竭等)，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】【周五王見王】。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。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【施公奇案】【在水一方】【武與舞的科學】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【服貿學運特別報導】不應佔用【施公奇案】的播出時段；反應【施公奇案】尚未播完就改播其他戲劇；反應假日卡通時段因轉播中華職棒而一直被異動，影響收視權益；【天下第一味】為何異動星期五的播出時段；有一固定觀眾長期來電反應要華視製作閩南語連續劇，增加閩南語節目播出比例等等意見。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〔百人放流魚苗失控 放生變殺生!〕，表示是國際獅子會所進行的善心活動，並沒有新聞所敘述的殺生狀況；新聞〔收留饒家青少年 違建宮廟遭拆除〕，報導第三段的「新北市汐止分局，會同拆除大隊汐止分隊」，正確為「拆除大隊及汐止消防隊」；新聞〔1家3代9個禿! 靠植髮救回青春〕，表示診所未經同意而提供製作新聞，希望新聞從網站撤除；新聞報導使用錯字，"占"領立法院是錯誤的，正確應是"佔"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〔燕子口落石〕反應記者怎麼可以叫人不要去花蓮，但經查新聞內文並無這樣的文字敘述；新聞〔3D 列印下巴 手術更加精準安全!〕，表示這是置入性行銷，但經查報導內文為介紹醫學技術，文中未提及任何一家診所；反應職棒轉播增加轉播時段及故意不轉播義大犀牛隊的場次；反應新聞側邊的跑馬速度太快，且四邊都有跑馬，非常干擾視線等意見；有一固定女性觀眾持續來電留言表達對午間新聞的支持與鼓勵，並表達對主播的喜愛；以及「北捷殺人事件」發生後，許多觀眾寄發統一信件至客服信箱表達此事件新聞報導的意見等等。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【在水一方】【施公奇案】【葉青歌仔戲】、綜藝節目【全國電子我們的那首歌】【天才衝衝衝】、新聞節目【華視新聞雜誌】【職棒看華視】，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、線上節目影音收看方式、資料畫面購買等問題。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

- 四月份：抗議星期日的卡通節目異動沒有事先公告，嚴重影響觀眾的收視權益。已與觀眾說明由於中職轉播為當週才決議，卡通節目的異動於星期四公告於華視網站上，星期日則以跑馬的方式公告。但觀眾不接受，表示他不知道而沒看到節目就是損害權益，華視就應該負責，否則要控告至 NCC。之後因客服電話時限而斷線，觀眾未再來電也未留下資料，客服已將觀眾意見轉達節目部卓參並將持續追蹤。
- 五月份：來電〔函〕抗議【Music Station】第一集首播時卡掉很多內容，很多歌手只唱一半就截斷，沒有播出完整版，半夜的重播時段才播完整，這樣很不應該，請華視說明。客服已與觀眾致歉並說明因配合職棒比賽時間，因職棒轉播無法於原定時間結束，導致不得已修剪部份節目內容。因客服電話時限而斷線，觀眾未再來電，也未留下聯絡資料無法回覆。因許多網友亦在網路上發表意見，華視已於網站上發表聲明回覆並致歉。

(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
4/10	先生	詢問晨間、午間新聞為何沒有播氣象。	15:07 已電聯回覆觀眾。
4/15	台北市文山區高先生	反應華視數位訊號接收不到。	11:56 電聯工程部徐先生請協助處理。 4/16 工程部回覆：連絡台北市文山區觀眾高先生使用室內天線收看華視數位頻道收訊不良，觀眾收看本台竹子山數位發射站訊號，本台發射訊號正常，故建議觀眾檢查自家接收系統並調整天線至收訊最佳方位或更換標準室外數位天線改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。

4/16	小姐	留言：詢問會說話的書店在哪裡。	4/17 12:11 電聯觀眾確認，但觀眾說不清楚是節目或新聞。客服查詢新聞中無此報導，已請觀眾再作確認。
4/24	李小姐	反應官網「政令短片」點進去跑不出來，從行政院連結也出不來。	11:46 已電聯觀眾並提供資訊處連絡分機。
5/1	小姐	留言：詢問鎖夢樓是否有白天播出時間。	5/2 12:40 已電聯回覆觀眾。
5/5	小姐	抗議music station 第一集首播時卡掉很多內容，沒有播出完整版，半夜重播時才播完整，這樣很不應該，請華視負責。	09:37 已與觀眾致歉並說明因配合職棒比賽時間，因職棒轉播無法於原定時間結束，導致不得已修剪部份節目內容。因客服電話時限到而斷線，華視已於網站上發表聲明回覆並致歉。〔之後觀眾未再來電也未留電〕
5/12	蘇小姐	詢問鄉親踹講節目內容〔台南冬瓜茶〕。	18:06 與新聞部製作單位確認資料。 5/13 12:47 電聯無回應。 13:02 觀眾自行來電，已提供店家資訊。
5/19	NCC 中區處 林先生	NCC 來電表示苗栗大湖的謝先生反應華視數位訊號接收不到。	11:25 電聯工程部徐先生請協助處理。 5/20 工程部回覆：連絡苗栗大湖觀眾謝先生收看數位節目華視頻道收訊不良，查觀眾收看大湖數位補隙站數位訊號，已通知大湖補隙站維護員廖先生盡速前往修護改善收視，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
6/13	許小姐	留言：詢問新聞內容〔彰化國道外勞〕，表示在找自己小孩，不確定新聞中是否有小孩，希望提供資訊。	6/16 13:56 已電聯回覆觀眾。
6/17	先生	留言：詢問 music station 為何沒播出。	6/18 12:10 已電聯回覆觀眾。
6/23	林小姐	留言：請回電。	13:02 電聯觀眾確認為詢問新聞採訪方式，已提供採訪傳真電話。
6/30	嘉義 簡小姐	反應華視數訊號接收不到。	09:37 電聯工程部張先生請協助處理。 7/2 工程部回覆：連絡嘉義觀眾簡小姐數次電話不通故未知目前收看華視數位頻道情形，因本台枕頭山發射站發射訊號正常，故觀眾再來電請告知並檢查自家接收天線及線路系統，調整天線至關子嶺枕頭山發射站正確方位改善，並請留正確的連絡電話，或轉接工程部工務中心處理。