

103 年第四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 台及華視 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 103 年 10 月 1 日至 103 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 2238 通〔含電子信箱郵件 217 封〕，與上一季的來電總數 2978 通〔含電子信箱郵件 178 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。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、「節目部」的節目表詢問及「教學處」的教材、節目 DVD 購買。

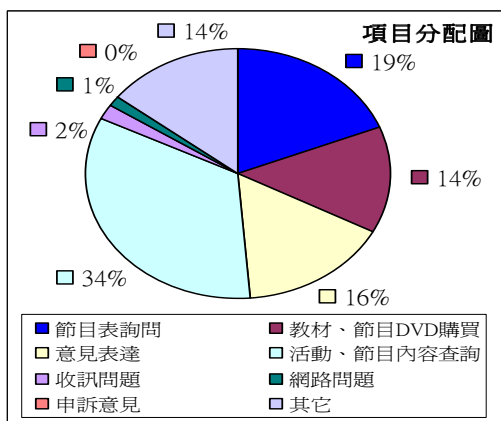
附表一 103 年度第四季觀眾意見調查統計表

| | 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 | 申訴意見 | 其它 | 總結 |
|------|-------|--------------|------|----|-----------|------|------|------|-----|------|
| | | | 正面 | 負面 | | | | | | |
| 節目部 | 308 | 9 | 146 | | 153 | | 2 | | 23 | 674 |
| | | | 7 | 26 | | | | | | |
| 教學處 | 84 | 305 | 23 | | 48 | | 12 | | 43 | 518 |
| | | | 2 | 1 | | | | | | |
| 新聞部 | 29 | | 102 | | 551 | | 2 | 2 | 29 | 759 |
| | | | 9 | 35 | | | | | | |
| 工程部 | | | | | | 46 | | | 19 | 65 |
| 資料處 | | | | | | | 11 | | 8 | 19 |
| 其他單位 | | | | | 2 | | | | 201 | 203 |
| 總結 | 421 | 314 | 271 | | 754 | 46 | 27 | 2 | 323 | 2238 |
| | | | 18 | 62 | | | | | | |

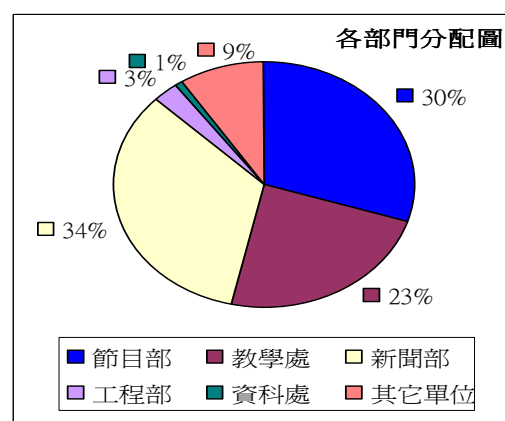
觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、意見表達、教材購買及其他為多，比例分別為 34%、19%、16%、14%、14%，總和佔所有來電內容的 97%。（如附圖二）。

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、教學處有關為最多，比例分別為 34%、30%、23%，總和佔所有觀眾意見的 87%。（如附圖三）。

附圖二 103 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 103 年度第四季觀眾意見各部門分配圖

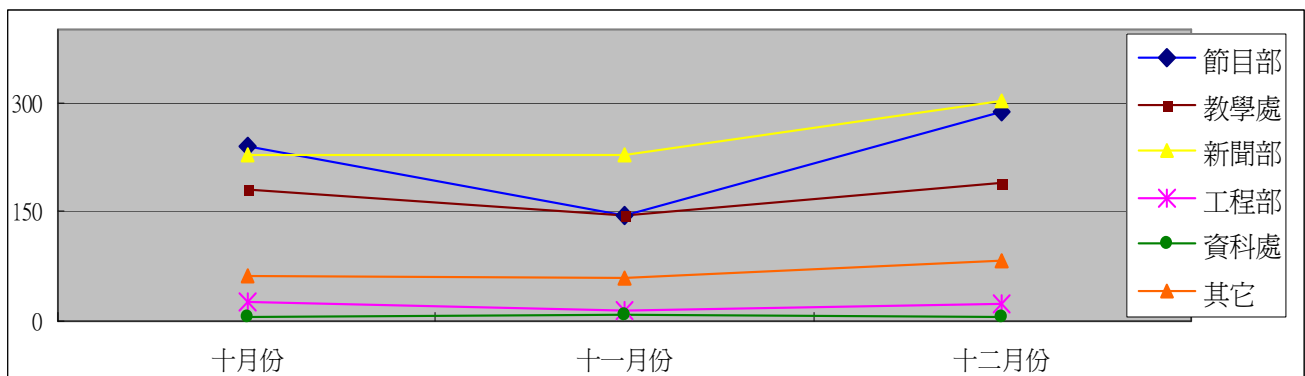


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，十二月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 103 年度第四季各月份各部門觀眾意見交叉表

| | 節目部 | 教學處 | 新聞部 | 工程部 | 資料處 | 其它 | 總結 |
|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 十月份 | 240 | 182 | 228 | 26 | 6 | 63 | 745 |
| 十一月份 | 146 | 146 | 229 | 14 | 8 | 58 | 601 |
| 十二月份 | 288 | 190 | 302 | 25 | 5 | 82 | 892 |
| 本季 | 674 | 518 | 759 | 65 | 19 | 203 | 2238 |
| 前一季 | 1095 | 681 | 836 | 103 | 15 | 248 | 2978 |

附圖四 103 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：八點檔韓劇【奇皇后】、陸劇【咱們結婚吧】，假日戲劇【新還珠格格】【後宮甄嬛傳】，綜藝【天才衝衝衝】【華視天王豬哥秀】，轉播節目【2014 大陸武術菁英演藝賞】【桃園跨年晚會】以及各式卡通節目，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知。
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，其中以日文課的詢問量最高。而空專課程、各式英文課程以及職訓課程、【新北照護好 EASY】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】【華視新聞廣場】的播出時段，皆已直接告知。
4. 異動節目表詢問：因將【天下第一味】移至華視 HD 台而異動的播出節目表，【華視透早講新聞】單元-就是愛健康的異動播出時間表。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：十月份【華視新聞廣場】【奇幻夢森林】、十一月份【咱們結婚吧】新戲上檔、十二月份【華視天王豬哥秀】新綜藝上檔；【奇皇后】【咱們結婚吧】【華視新聞廣場】【奇幻夢森林】，皆有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。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：寢具特賣、高雄 50 元牛肉麵、千元日式套餐等)，以及各地急需救助的社會新聞(如十二月份屏東老先生沒錢付喪葬費等)，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【華視生活雜誌】；以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，如【天才衝衝衝】【華視天王豬哥秀】。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：【地方特色小吃】【親愛的我變高手了】【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—以教學處為最多。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，空專英文類的課程及各式職訓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【後宮甄嬛傳】【奇皇后】【國學大師馬叔禮文化講座】等，皆已直接回覆或提供網購電話讓觀眾洽詢。

(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【天下第一味】為何異動更改至 HD 台播出；反應【奇皇后】的冠名方式太野蠻，LOGO 遮蓋畫面；反應【2014 大陸武術菁英演藝賞】跟前一週節目表顯示的不一樣，沒有異動聲明；反應【烏龍派出所】不適合給小朋友收看，常常是一些裸露不雅的劇情；有固定觀眾持續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；華視主頻不應該下午都在播新聞；一直重播同樣的卡通劇場版等等意見。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〔陸童小便〕〔麻吉弟弟親密影片瘋傳?〕，所使用的照片有誤；新聞〔故宮"鬧哄哄" 挨批像菜市場〕，故宮寫成故"官"；新聞〔嫌學童練舞擋路 婦咆哮出手打人〕，未將影片中的家長做模糊處理等等。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【華視新聞廣場】節目意見，反應女主持人搶話跟插話，很不專業、來賓的黨派比例不平衡，邀請的來賓要對國家有了解有見解等等；反應星期日晚間新聞製作一系列的豬哥亮節目報導是置入性行銷；新聞報導〔3D 超音波有害 胎兒易自閉?!〕標題太聳動，容易造成觀眾誤解；針對食安新聞，表示記者應該要中立，不應使用過多個人情緒性的字眼；新聞畫面下面的跑馬燈太快，字太小看不清楚等意見。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【奇皇后】【咱們結婚吧】、綜藝節目【天才衝衝衝】【華視天王豬哥秀】、新聞節目【華視新聞雜誌】等，皆是獲得觀眾喜愛；有一固定女性觀眾持續來電留言表達對華視新聞及主播的支持與鼓勵之意。

(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，如線上節目影音收看方式或無法收看的問題、資料畫面購買、Youtube 的華視新聞頻道線上直播的相關問題等問題。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

- 十月份：抗議新聞報導不實〔1歲娃半夜逛大街 爸媽在哪裡?〕，表示新聞內文亂寫也沒有得到 PO 影片的人同意就使用，表示提供影片的車主以及抱起小孩的車主太太是其他人，但是新聞卻使用他媽媽的畫面，還把媽媽做馬賽克圈起來，會讓人誤以為她是小孩的媽媽，要求立即將新聞撤除，並已經打電話到新聞部，但新聞部一直沒有回覆，如果再不回覆就要投訴 NCC。觀眾撥打數通，已請新聞部協助處理。目前此新聞已從華視網站撤除，華視新聞部也已與觀眾聯繫說明，目前觀眾已無問題。
- 十一月份：客訴華視新聞報導過於單方面而致損害權益，表示新聞〔雙氧水去汙 蛤蠣泡鹽裝"鮮"〕報導中的狀況只是少數人的行為，華視只有片面的報導，也沒有詳細說明是哪裡的業者，而使得他們家在市場認真賣蛤蠣的人卻蒙受損失，他們家都是華視新聞的忠實收視戶，昨天看到新聞後都很難過，她父親今天還不敢開門做生意，希望新聞部與她聯繫回應。已將意見轉達新聞部，新聞部已立即請澎湖駐地記者與觀眾聯繫說明，目前觀眾已無問題。

(八) 其它問題查詢—詢問華視訓練中心的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

| 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 |
|---------|-----------|-------------------|--|
| 10/1 | 蔡先生 | 留言：詢問有關書法課程的教材購買。 | 17:20 已電聯觀眾回覆。 |
| 10/10 | 小姐 | 留言：詢問奇皇后播出時間。 | 10/13 12:27 電聯觀眾確認觀眾家中使用 MOD 收看，已說明 MOD 因版權問題而無法播出奇皇后。 |
| 10/16 | 王小姐 | 詢問仁川亞運抽獎活動的領獎事宜。 | 14:12 已將觀眾資料轉達負責單位並已電聯觀眾回覆。 |
| 10/20 | 台中清水陳小姐 | 反應華視數位訊號接收不到。 | 16:30 電聯工程部黃先生請協助處理。 10/21 工程部回覆：連絡台中清水觀眾陳小姐收看清水補隙站數位節目 |

| | | | |
|-------|--------------|---|---|
| | | | 華視頻道收訊不良，因清水補隙站屬民視責任區，故需連絡民視前往檢查補隙站發射情形，清水補隙站正在檢查維修處理中，工務中心後續追蹤處理。目前已恢復收訊。 |
| 11/5 | 先生 | 反應教頻節目表排定要播出 3e 學習 home 英文課，為何卻播出數學課。 | 09:39 電聯主控告知目前節目播放錯誤。 16:03 主控回覆因之前伺服器容量超過，伺服器進行自動刪除作業，而重新輸入排播表的課程錯誤，才導致今日排播有誤，會將原應排播的英文課集數順延播出。 |
| 11/10 | 黃小姐 | 詢問奇幻夢森林索取圖畫紙事宜。 | 11:57 已電聯觀眾回覆。 |
| 11/18 | 桃園平鎮 劉小姐 | 反應華視數位頻道接收不到。 | 12:10 電聯工程部黃先生請協助處理。 11/18 工程部回覆：連絡桃園平鎮觀眾劉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，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正常。 |
| 11/27 | 臺灣互動客服 | 反應華視網站上的 MOD 新聞台沒有顯示下週的節目表。 | 10:05 電聯資料處請協助處理，稍候華視網站即已顯示下週節目表。 |
| 12/4 | 鄭小姐 | 詢問新聞內容〔高雄千元日式套餐〕。 | 17:48 已電聯觀眾回覆。 |
| 12/8 | 台南市北區 胡先生 | 反應華視數位訊號接收不到。 | 15:52 電聯工程部徐先生請協助處理。 12/10 工程部回覆：連絡台南市北區觀眾胡先生收看華視數位頻道收訊不良，觀眾收看枕頭山數位發射站訊號，本台發射訊號正常，故建議觀眾檢查自家接收天線及線路系統，並調整天線至枕頭山發射站正確方位改善，或增強自家收訊強度改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。 |
| 12/31 | 鄭小姐 | 留言：詢問為何沒看到羅瑞誠主播在播報新聞，表示很喜歡他。 | 13:01 已電聯觀眾說明羅主播已經離開華視。 |
| 12/31 | 高小姐 | 表示想要表揚花蓮微波站台的郭先生及胡先生，反應這兩位工作人員工作認真，非常熱心且服務態度良好，很詳細有耐心的講解訊號問題。 | 11:33 已將觀眾意見轉達至工程部。 |