

104 年第三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、華視綜合娛樂台及華視 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 104 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 104 年 7 月 1 日至 104 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 1378 通〔含電子信箱郵件 139 封〕，與上一季的來電總數 1566 通〔含電子信箱郵件 114 封〕相比較下，本季的總來電通數及郵件均減少。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「節目部」的活動、節目內容查詢、「新聞部」的活動、節目內容查詢及「教學處」的教材、節目 DVD 購買。

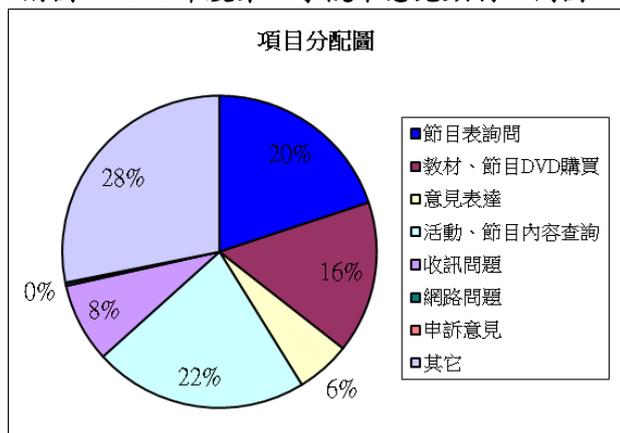
附表一 104 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	158	17	42		212	0	0	0	23	459
			3	4						
教學處	103	187	4		18	0	0	0	13	326
			0	1						
新聞部	13	2	13		74	0	0	1	79	187
			3	2						
工程部	0	0	1		0	113	2	0	5	121
資料處	0	11	0		0	0	2	0	7	21
			0	1						
其他單位	0	0	3		0	0	0	0	261	264
			0	0						
總結	274	217	63		304	113	4	1	388	1378
			6	8						

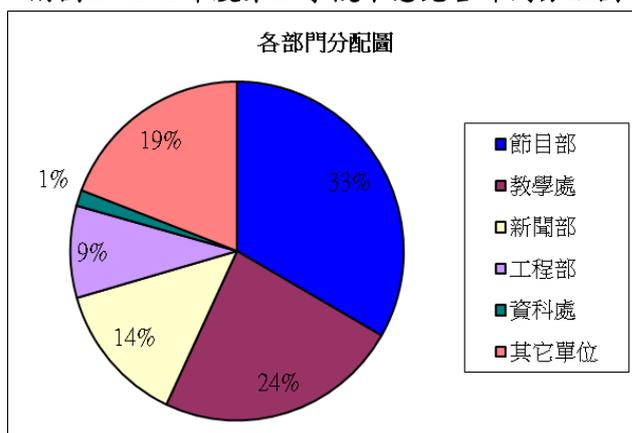
觀眾意見以活動節目內容查詢、節目表詢問、教材購買及其他為多，比例分別為 22%、20%、16%及 28%，總和佔所有來電內容的 86%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、新聞部、教學處有關為最多，比例分別為 33%、14%、24%，總和佔所有觀眾意見的 71%。（如附圖三）。

附圖二 104 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 104 年度第三季觀眾意見各部門分配圖

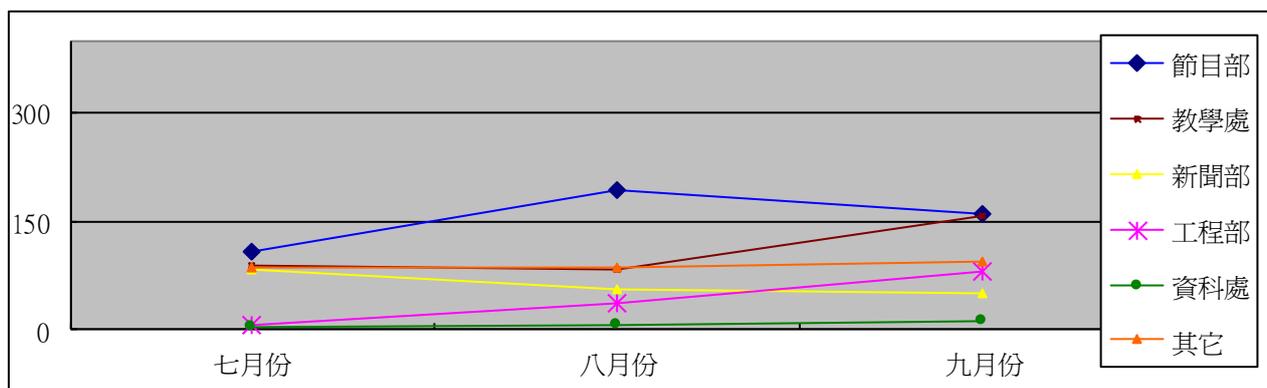


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，八月份及九月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、教學處的觀眾意見數為多，如下：

附表二 104 年度第三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
七月份	107	88	82	5	4	86	372
八月份	193	82	56	37	5	85	458
九月份	159	156	49	79	12	93	548
本季	459	326	187	121	21	264	1378
前一季	484	329	344	95	41	273	1566

附圖四 104 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【錦繡緣華麗冒險】、【千金女賊】【抓住彩虹的男人】、假日戲劇【艋舺耀輝】【奇皇后】，綜藝【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】、【星光大道】、【華視美亞電影院】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。而空院課程、各式英文課程以及職訓課程、【國學大師馬叔禮文化講座】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【華視在地新聞】【華視新聞雜誌】【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：因應八點檔新戲換檔而增加重播時段播出節目表。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：新戲【錦繡緣華麗冒險】、【抓住彩虹的男人】上檔；【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】【江蕙演唱會】【星光大道】等節目，各節目有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動的。已直接告知。
2. 新聞報導內容詢問：〔屏東窮苦人家沒錢供小孩讀書〕〔餐廳周年慶特惠活動〕〔新聞搶先報〕〔華視新聞廣場〕，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，以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，如【華視天王豬哥秀】【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，因觀眾學習而來電詢問節目資訊，以及線上影音收看等問題，如：【易學馬叔禮開班課程】【3E學習 HOME】【空院課程】【平甩傳愛】等，皆已直接回覆。

(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，亦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，空院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：受觀眾喜愛的戲劇吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【莒光園地播出之影片】【鄧麗君演唱會】【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：觀眾反應個人對於節目排播或內容等相關意見。如反應【一代新兵八極少年】【千金女賊】【錦繡緣華麗冒險重播】【財神向錢衝】【後宮甄嬛傳】【犀利仁師】之停播或時段異動；反應【千金女賊】重播只播1小時太短，希望播兩小時；建議【華視天王豬哥秀】增加重播時段、提供網路影音收看；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：在地新聞 1. 唸到洪秀柱的名字時要以國語發音 2. 在地新聞中有一段國語政論都在攻擊某黨派，報導應客觀。已轉新聞部處理。
3. 颱風時電視台播出的雨量表都是用鄉鎮市區來播報是不對的，應該要用測站名稱來播報

才不會造成災害，報紙都是用測站名稱，請電視台要改進不要隨便串改氣象局的資料。(該觀眾說講了約 10 分鐘到最後有點語無倫次)。已轉新聞部處理。

4. 投訴—搭乘國光號被司機毆打受傷的乘客來電申訴，記者陳詩壁在網路新聞裡刊登的新聞與事實不符。已轉新聞部處理。
5. 桃園興仁夜市屬工業用地違法營業，經舉報市政府警察局都沒有用，請華視幫忙報導。已轉新聞部處理。
6. 【華視新聞廣場】的來賓溫紳、周玉蔻言論不公，可以換別的來賓嗎?已轉新聞部處理。
7. 意見表達— 華視新聞廣場於每次廣告時會播出復興航空飛機出事墜河影片，是否可以不要在播這個畫面，因為每次看了都會讓人又會勾起悲慘的畫面。已轉新聞部處理。
8. 意見表達— MOD 頻道【新聞搶先報】播的都是過去的舊聞不是新聞，【新聞搶先報】不是應該都是新聞怎麼播的都是舊的，這樣就不叫做搶先報。已轉新聞部處理。

(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、轉播站台設備被竊或故障等問題，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，留下觀眾資料或轉工程人員直接回覆，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，如華視網站及 Youtube 的華視新聞頻道線上直播或節目影音收看問題、華視 APP 下載使用問題、資料畫面購買等問題。客服人員皆直接回覆或轉請資料處協助處理。

(七) 批評或申訴意見—

※ 資料處

網路收看華視官網新聞看到色情網站的廣告-已告知請查看自己的電腦是否有下載相關資訊。
詢問 MOD 播出【健康最前線】在 youtube 可以看到嗎?-已回覆觀眾可以看到

※新聞部

意見表達—記者彭佳芸報導一天工作 12 小時單親爸爸養三子，新聞不是真實的，該名父親大陸籍前妻。友人來電說明：該父親有過兩段婚姻 且經常家暴妻子，也不撫養小孩，現在雖然已經離婚但還是經常騷擾前妻，並不像記者報導的這樣。請記者在要採訪播出一則新聞時，是否多向鄰居或里長查證後再播出，以免錯誤報導。當事人朋友不願留聯絡資訊。已轉新聞部處理。

※節目部

意見表達【台灣靈異事件】播出為什麼沒有字幕，可不可以把字幕打上去因為每天都會收看，沒有字幕有時會聽不清楚劇中演員對話。已回覆因係重播，部分節目不播打字幕，請見諒。

(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
7/7	楊柏煊	1. 我想知道今年暑假的全新一季【新哆啦A夢】會播出多少集? 2. 是否有 HD 版本? 希望以上的問題華視官方能回答希望今年全新播出的新哆啦A夢播出品質可以比去年播出的更好讓觀眾看得滿意 看了不會有意見 希望華視能越來越好	親愛的觀眾： 您好！謝謝您一直以來對於華視「新哆啦A夢」的支持與愛護！ 1. 「新哆啦A夢」今年暑假期間將播出26集全新節目內容。 2. 「新哆啦A夢」是以HD版本播出。再次謝謝您的鼓勵，華視會努力以赴！ 華視節目部 敬覆
7/15	楊柏煊	為何這一季的【新哆啦A夢】片頭曲的字幕又有錯誤呢？明明是"描繪著"怎麼又變成"描繪者"了呢... 請華視修正此問題!!	親愛的觀眾： 您好！謝謝您對華視卡通「新哆啦A夢」的支持與愛護，更謝謝您來函指正錯誤，我們會做修正。 爾後仍請不吝賜教，謝謝您！ 華視節目部 敬覆
7/15	阿蓮	請問華視hd週一到週五早上9:30播出警世劇場 台灣靈異事件，上週五7/10才播出132集孝子棒，怎麼這禮拜一就直接跳到271集幽靈車？中間少了139集，是怎麼回事？	您好： 因為現在排播的時段為90分版，所以播至132集孝子棒，接下來就是271集之後為90版，所以從271集開始接播。（會以節目長度做為區塊排播）至於跳播的集次，會在後續接著排播。
7/17	梁先生	反應華視數位訊號接收不良數位機上盒接收	連絡高雄旗山區觀眾梁先生收看數位節目華視頻道收訊不良，因觀眾接收中寮發射站發射訊號正常，建議觀眾調整天線至正確(中寮發射站)方位或改用標準數位室外天線及線路改善，觀眾同意自行調校更換改善。
7/20	Joe Teo Wee Hong	你好，我是从新加坡发电邮来的。请问如果想参加你们节目录影要如何拿门票？我们有5个人，不知道11月分有没有节目录影呢？	親愛的觀眾您好 謝謝您的來信提供給您本公司綜藝節目【華視天王豬哥秀】 參觀錄影的觀眾服務電話 02-2634-9292 請直撥該電話詢問 華視客服 敬覆
7/26	王先生	反應華視數位訊號接收不到數位機上盒接收	連絡台南善化觀眾王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，建議觀眾檢查自家接收系統並將數位機上盒重新設定搜尋，經觀眾檢查重新搜尋訊號後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
7/29	likekidstar	華視您好，我印象華視在距今26到27年前(1988年~1989年)有一個兒童節目，叫做「七十二變」，我想請問「七	親愛的觀眾您好 關於您所詢問的七十二變節目的資訊- 1. 七十二變節目總共1-65集。

		十二變」總共播出有多少集？當時是哪一年幾月幾日播出第一集和最後一集？是星期幾幾點播出？我想要知道 26 到 27 年前(1988 年~1989 年)當時「七十二變」播出時的詳細資料，請幫我查詢，然後回覆我，謝謝。	2.七十二變節目於 77/11/10(第 1 集)每周四下午 18:00 播出 30 分鐘。 79/02/01(四)18:00 播最後一集(65 集)。 如有其他詢問事項可直接與華視資料中心聯繫。TEL:02-27756671。周小姐
8/23	Yu Aso	你好：因在華視網購站中沒找到電郵地址；只在華視全球資訊網中查到部份相關電郵地址。以下內容如不屬於該部門處理的話，請轉到相關部門回覆郵件！如不方便轉發，請告知我正確的網購站的電郵地址。在華視網購站中沒有搜到 2000 年華視首播的古裝電視劇集！由孫耀威、鄭家榆主演的《懷玉公主》，共 80 集。不知可否直接訂購這劇集？因台灣從沒發行過這套劇集的 DVD 或 VCD。如果可以限量客制化版本來製作成 DVD 的話，一套售價是多少錢？請儘快回覆，謝謝！	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持，非常抱歉該版本的懷鈺公主，本公司並沒有出售 DVD 或 CD，謝謝您的來函。 華視客服 敬覆
8/19	Kenduest Lee	你們好： 我本身是 MOD 的用戶，週二看到貴公司播送「錦繡緣華麗冒險」這個戲劇，但突然今天就消失了。查詢貴公司節目表，還是看到有播出「錦繡緣華麗冒險」，MOD 上的華視就完全查不到相關的資訊，今天直接播出「秦香蓮」蓋台了。身為觀眾要提出嚴重抗議，之前的「奇皇后」也是突然消失，然後直接拿「秦香蓮」蓋台也才沒多久之前的事，現在又再次發生了真的令人頗無法接受。 華視在 MOD 是透過台灣互動電視上架，所以是台灣互動直接拿「秦香蓮」蓋台播放，令人生氣的是之前蓋台已是播這戲劇，現又再拿來播送感覺是敷衍，我生氣的是華視本身而不是台灣互動這個提供代理的公司。既然華視在 MOD 上架，請多考慮購入八點檔請一併購買適當版權，不要只無線與一般有線電視可收看，卻把 MOD 這類 IPTV 收視環境排除，不然不只 MOD 的用戶權益受損，華視主頻也會流失許多觀眾。在匯流大法還沒通過前煩請華視多考量與兼顧透過 MOD 收看貴公司的用戶群，謝謝	親愛的觀眾您好 因華視並未取得「錦繡緣華麗冒險」之 MOD 播放授權，因此無法提供該節目於中華電信之台灣互動 MOD 播出，特此敬告。 非常感謝您對華視頻道的長期支持與愛護！懇請繼續支持觀賞華視頻道！ 華視客服 敬覆

9/3	陳勳翰	網路有線電視收視觀眾關於華視主頻升規 HD 事宜	親愛的華視觀眾你好:關於詢問華視主頻升規 HD 之事,因 9 月 1 日本公司尚未將主頻升規 HD 故不影響府上收視,即使未來華視主頻升規 HD 時也會做好先前之處置,亦不會影響有線電視觀眾的收視,請放心。 華視工程部工務中心 敬啟
9/3	thcf.119	煩請貴單位可否幫我找尋 17 年前上 [超級星期天]錄影影片,謝謝您們	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持,關於您所需要的影片,提供給您聯絡方式查詢。 資料中心 02-2775-6671 周小姐 (09:00-12:00~14:00-18:00) 謝謝您的來函。華視客服 敬覆
9/16	陳勳翰	希望華視頻道 12 台,可以提升高畫質 HD 頻道	親愛的觀眾您好 華視頻道將於 10/1 日正式升規為 HD 頻道並更名為【華視綜合娛樂台 --CH20】請繼續收看華視頻道 謝謝。華視客服 敬覆
9/30	賴子龍	希望華視明年能夠爭取轉播中華職棒完整賽事 還有能夠轉播國際棒球賽事 能夠造福給無線台的棒球迷	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持。您的建議我們將會轉給相關單位卓參,造成您的收視不便,尚請見諒。華視客服敬覆