

## 105 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整合行銷部公關服務中心，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 新聞頻道等五大平台，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 105 年第三季閱聽人意見統計與分析說明如下。

### 一、閱聽人意見樣本描述

自 105 年 07 月 04 日至 105 年 10 月 02 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 668 通〔含電子信箱郵件 50 封〕，與上一季的來電總數 487 通〔含電子信箱郵件 278 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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」的節目表詢問、「新聞部」的活動、節目內容查詢及「教學處」的教材、節目 DVD 購買。

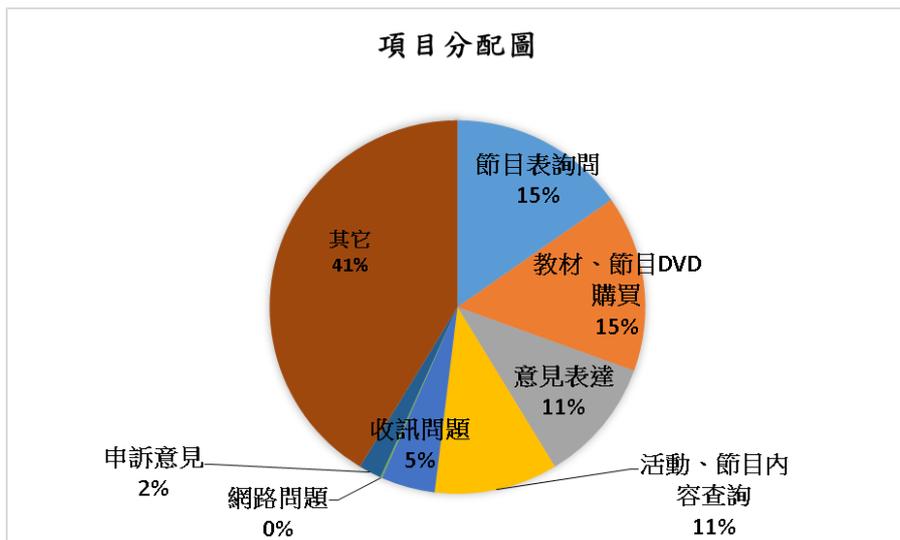
附表一 105 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	83	5	58		34	0	0	1	17	198
			1	1						
教學處	18	95	2		1	0	0	0	5	121
			0	0						
新聞部	1	1	12		35	0	0	10	54	113
			0	2						
工程部	0	0	0		0	31	1	0	4	36
			0	0						
資料處	0	1	0		1	0	0	0	11	13
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	2	185	187
			0	0						
總結	102	102	72		71	31	1	13	276	668
			1	3						

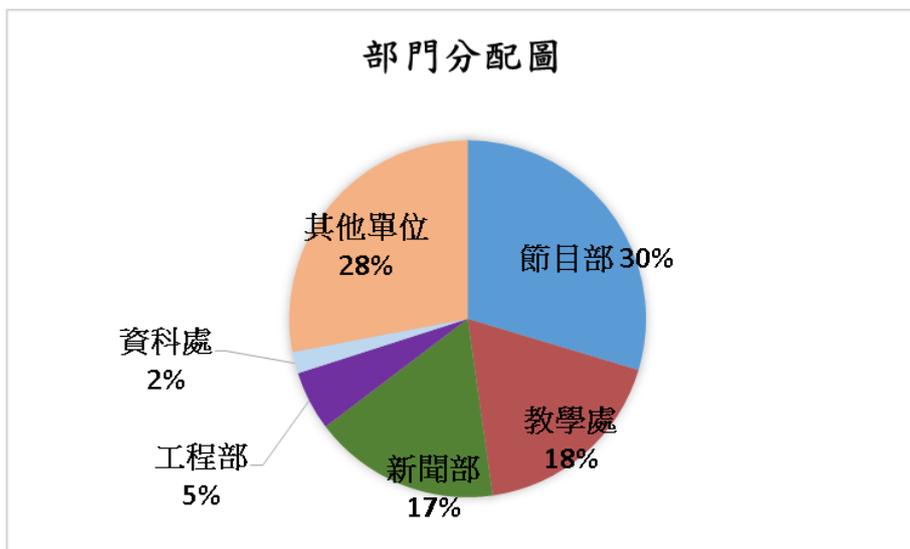
觀眾意見以節目表詢問、教材購買、活動節目內容查詢、意見表達及其他為多，比例分別為 15%、15%、11%、11%、41%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、教學處、新聞部有關為最多，比例分別為 30%、18%、17%，總合佔所有觀眾意見的 65%。（如附圖三）。

附圖二 105 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 105 年度第三季觀眾意見各部門分配圖

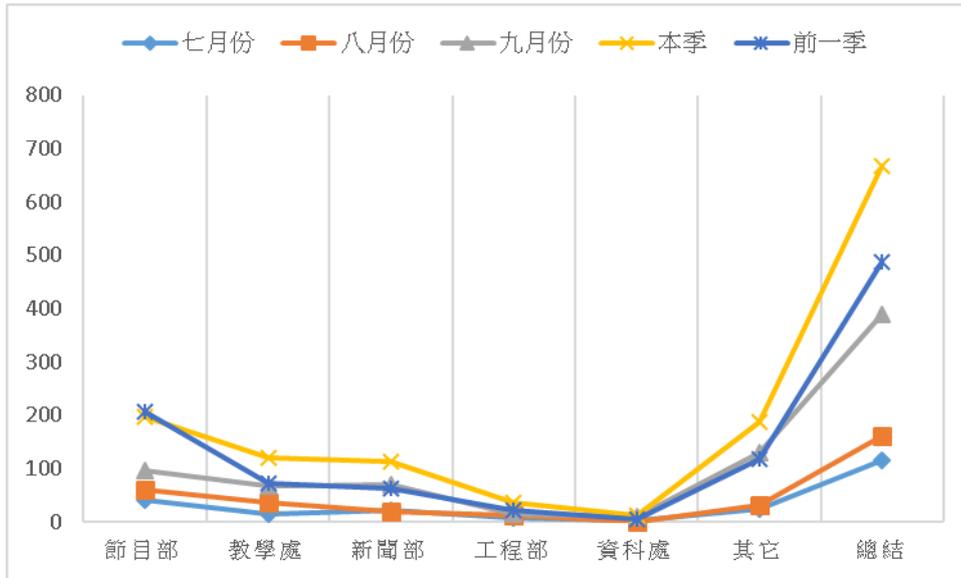


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，九月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、教學部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程處	資料處	其它	總結
七月份	42	16	23	8	2	25	116
八月份	60	37	19	13	1	32	162
九月份	96	68	71	15	10	130	390
本季	198	121	113	36	13	187	668
前一季	207	73	62	22	5	118	487

附圖四



## 二、第三季閱聽人主要詢問內容摘要與意見分析

### 1. 節目（新聞）播出時間查詢或節目表索取—以節目部為多。由客服人員直接針對問題回覆

- (1) 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【海海人生】、【芊月傳】、假日綜藝【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】、【名模出任務】、【全民一起來】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：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) 節目表異動詢問：因八點檔【芊月傳】上檔而增加重播時段，查詢播出節目表。皆已直接告知。

### 2. 節目（新聞）內容或本公司活動查詢—以新聞部為多。由客服人員直接針對問題做回覆，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【海海人生】、【芊月傳】上檔；【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】、【全民一起來】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 綜藝節目內容詢問：觀眾來電詢問節目中介紹的資訊等問題，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】、【全民一起來】。皆已直接告知或提供製作單位電話洽詢。
- (3) 教學節目資料索取：【莒光園地】留言方式；教頻播出的各式職訓節目，因觀眾有興趣學習而來電詢問節目資訊及線上影音收看等問題，如【日文課程】、【空院課程】等，皆已直接回覆。

### 3. 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學處為最多。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) 教學課程與教材購買：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：觀眾來電洽詢影帶出版販售等問題，如【半月傳】、【包青天】、【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。

#### **4. 節目（或新聞）意見表達與建議—以節目部為多。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【半月傳】、【007】、【火影忍者】停播或異動播出時段；希望【名模出任務】播出時間提前；希望綜合娛樂台也可以播出【哆啦A夢】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
- (2) 希望八點檔不要再播重播節目。皆已轉達意見至相關單位參處。

#### **5. 訊號相關問題查詢—苗栗、嘉義、台中、金門地區由於住戶天線接收、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。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。**

#### **6. 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交資科處協助處理。**

#### **7. 批評或申訴意見—**

##### **※新聞部**

- (1) 無線電計程車司機來電，公司有人叫計程車，但等不到叫車客人，司機有不被尊重的感受，是否可轉告貴公司員工請勿如此。--已向司機道歉，並轉知相關部門。
- (2) 反應華視新聞「施工無警示，學生慘摔左眼失明」的畫面，沒經當事人同意就使用，當事者跟家屬非常介意，希望新聞部盡快回電。--新聞部總編已主動聯繫，雙方已溝通清楚。

##### **※節目部**

- (1) 【名模出任務】主持人穿著清涼，有害青少年身心健康。--已回覆會將意見轉告相關單位。
- (2) 綜合娛樂台重播的【歡樂 everyday】可否打上重播，否則觀眾會以為比賽是目前的活動。--已回覆會將意見轉告相關單位。

#### **8 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，華視大樓及停機坪租賃相關，皆已提供電話洽詢。其它與本公司無直接相關意見，如找藝人、友台訊息，及胡言亂語等，客服人員皆依本公司客服意見調查 SOP 規定協助解決問題。**

### **三、客服信箱閱聽人意見處理結果說明**

來函日期	觀眾姓名 電話及地區	觀眾來函內容	負責單位處理回覆說明
9月3日	洪*秀	你好，不好意思，因我更換本名，想請問我【全民一起來】節目裡抽獎認證的姓名該如何更改？	親愛的觀眾您好： 關於【全民一起來】APP 認證的問題，可以直接上【全民一起來】的粉絲專頁去留言，製作單位會協助處理，粉絲頁如下： <a href="https://zh-tw.facebook.com/cts.allpeople/">https://zh-tw.facebook.com/cts.allpeople/</a> 感謝您的來信，也謝謝您對【全民一起來】的支持！ 華視客服 敬覆
9月14日	江小姐	推薦華視可買來播"我愛夏莉"，是迪士尼的影集，家庭喜劇，有趣、不拖戲、也具有教育意義。	親愛的觀眾您好： 非常感謝您的寶貴意見，已將其資訊轉達給負責單位。感謝您的來信！ 華視客服 敬覆
9月16日	鄭小姐	華視新聞畫面：「最新」2字由左往右排列，下面新聞消息由右往左排列，排列方式不一致會錯亂。	親愛的觀眾您好： 已將其資訊轉達給負責單位非常感謝您的寶貴意見！ 祝收視愉快 華視客服 敬覆
9月19日	謝*榮	您好，希望華視能夠重新開放給外地用戶重新在youtube觀看貴台節目，因本人在國外工作時也可看到國內資訊和節目。	親愛的觀眾您好： 非常感謝您的意見，華視【天才衝衝衝】因版權因素在以下地區未有新媒體播映權：新加坡、馬來西亞、澳大利亞、香港、澳門、日本、印尼、紐西蘭、越南地區。 【名模出任務】無海外媒體播映權地區：香港、澳門、新加坡、馬來西亞、泰國、印尼、菲律賓、柬埔寨、老撾(寮國)、越南、汶萊、緬甸、韓國、澳大利亞、新西蘭、美國(其聯邦地區、領土及屬地)、加拿大。造成不便敬請見諒。 華視客服 敬覆
9月20日	小傑	想建議華視綜合娛樂重播1995年【府城純情記】，還有1998年的【追愛的人】(李興文、陳仙梅主演)有可能經典再現嗎?謝謝!	親愛的觀眾您好： 感謝您對華視的支持與意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位，感謝您。 華視客服 敬覆
9月21日	賴*龍	希望華視爭取轉播中華職棒還有國際棒球賽事，造福無線台棒球迷，新北市歡樂耶誕城演唱會也希望能看到。謝謝華視。	親愛的觀眾您好： 感謝您對華視的寶貴意見，會將您的意見轉達給負責的相關單位，感謝您的來信！祝收視愉快 華視客服 敬覆