

105 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 年第四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 10 月 03 日至 106 年 01 月 01 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 1207 通〔含電子信箱郵件 25 封〕，與上一季的來電總數 668 通〔含電子信箱郵件 50 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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「節目部」的節目表詢問、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的活動、節目內容查詢。

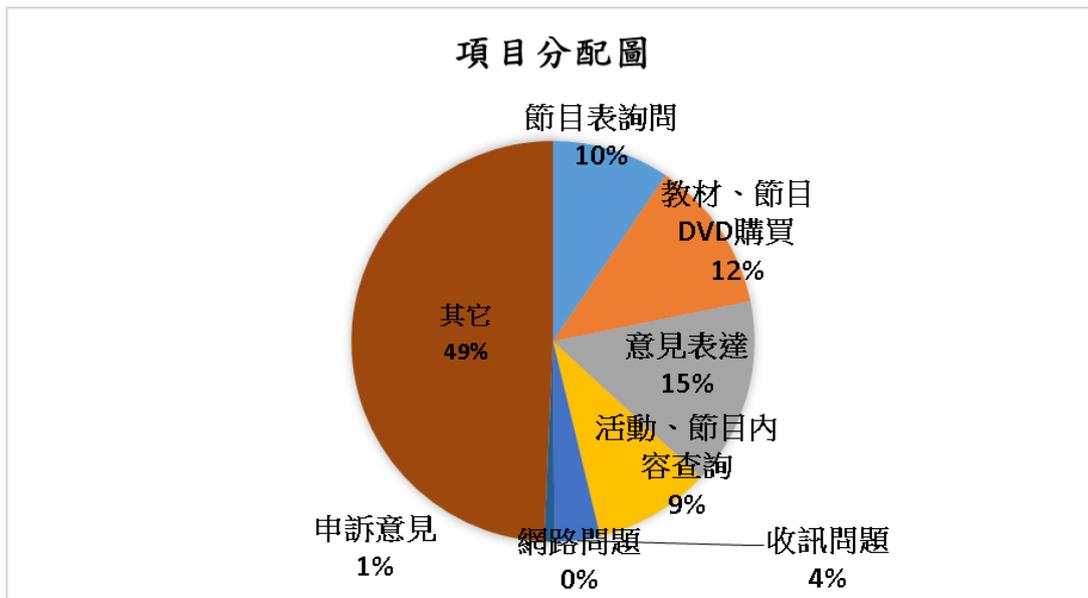
附表一 105 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	85	5	111		30	0	0	0	22	253
			2	5						
教學處	24	144	14		11	0	0	1	21	215
			1	0						
新聞部	5	0	57		72	0	0	9	182	325
			1	3						
工程部	0	0	0		0	44	0	0	8	52
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	26	26
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	336	336
			0	0						
總結	114	149	182		113	44	0	10	595	1207
			4	8						

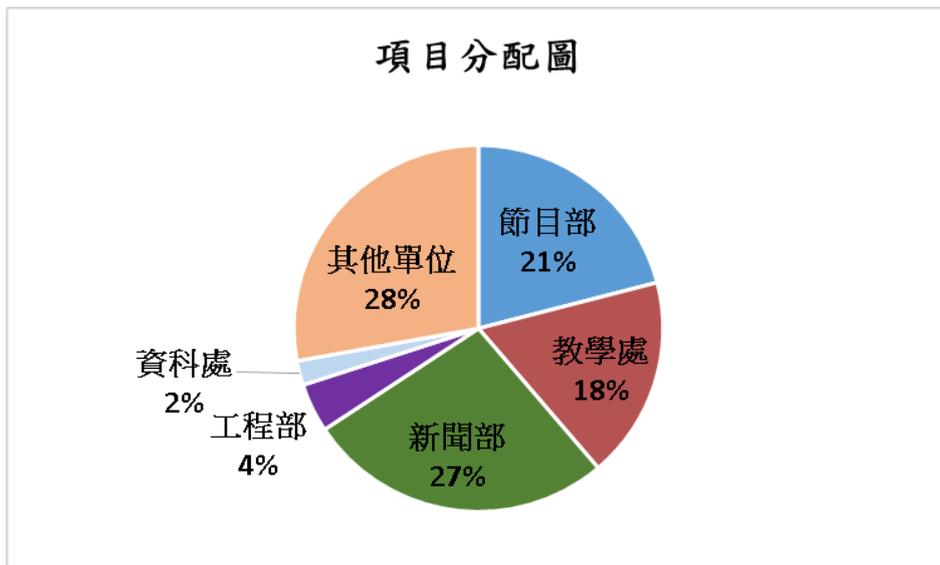
觀眾意見以意見表達、教材購買、活動節目內容查詢、節目表詢問及其它為多，比例分別為 15%、12%、10%、50%。（如附圖二）。

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 27%、21%、18%，總合佔所有觀眾意見的 66%。（如附圖三）。

附圖二 105 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 105 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，十一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、教學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
十月份	81	64	110	18	7	85	365
十一月份	96	87	103	15	9	134	444
十二月份	76	64	112	19	10	117	398
本季	253	215	325	52	26	336	1207
前一季	198	121	113	36	13	187	668

附圖四 第四季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第四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【**半月傳**】、【**琅琊榜**】、【**W-兩個世界**】、假日綜藝【**華視天王豬哥秀**】、【**天才衝衝衝**】、【**名模出任務**】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【**105年國慶大會特別報導**】、【**美國總統大選特別報導**】而延後八點檔重播集數。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。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【**琅琊榜**】、【**W-兩個世界**】上檔；【**天才衝衝衝**】、【**名模出任務**】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 新聞內容詢問：觀眾來電詢問新聞內容等問題，如【**圓夢天使-系列報導**】、【**華視整點新聞**】。皆已直接回覆告知或提供電話洽詢。
- (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【琅琊榜】、【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—以新聞部為多。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】、【琅琊榜】停播或異動播出時段；希望可以重播華視自製戲劇節目【包青天】、【施公奇案】、【媽祖】、【一代新兵之八極少年】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
- (2) 希望【007】不要再播播過的集數。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 希望綜合娛樂台節目可以上字幕。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (4) 希望新聞最下方跑馬字體可以大一點。皆已轉達意見至相關單位參處。

5. 訊號相關問題查詢—新北市、臺北市、宜蘭、新竹、苗栗、臺中、嘉義、高雄、屏東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料處協助處理。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

- (1) 反應新聞「女跳橋"賴"沙州 直升機搶救」，當事者家人來電表示當事者已經過世了，不希望影片繼續在網路上流傳，請華視盡快把影片拿掉。--新聞部已協助把新聞下掉。
- (2) 反應「撒髮粉救禿?! 阻塞毛囊害過敏」，業者沃生國際來電反應，此新聞使用到他們的形象影片，造成多數消費者認為該新聞是指他們的產品，影響到商譽及銷售狀況，希望華視可以把新聞下掉並發聲明澄清。--新聞部已協助把新聞下掉。
- (3) 反應「詐騙集團 2 度行騙 遭警埋伏逮」新聞畫面，李先生表示第 44-45 秒間之未成年，並未打馬賽克，已違反兒童及少年福利法第 46 條，希望華視盡速處理，以維兒少權益及社會責任。--轉知新聞部後已將新聞下掉。

※節目部

- (1) 反應【英雄阿爸】無字幕問題，讓聽障人士無法知道節目內容，已向 NCC 反應，希望華視盡快處理。--已轉達給相關單位。

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	觀眾來函內容摘要	負責單位處理回覆說明
10月3日	賴*龍	希望華視能夠重播【一代新兵-八極少年】。	親愛的觀眾您好： 感謝您對華視的支持與意見，會將您的意見轉達給相關單位！謝謝您。 華視客服 敬上
10月17日	曾*麗	請問一下【國學大師馬叔禮文化講座】是否會出CD或DVD呢？ 謝謝。	親愛的觀眾您好： 華視所有販售商品皆在華視網購，網址如下： http://www.ctsmall.com.tw/ 目前沒有販售國學大師馬叔禮大師相關影音，會將您的意見轉告給相關單位。 感謝您對華視的支持 祝 收視愉快 華視客服 敬上
11月28日	Michael S*	我是公民人權委員會的志工大鈞，我們在11/5高雄舉辦的關心過動兒健走活動，有華視的記者來採訪，並在11/5的晚間新聞有播出。想請教是否可以跟您索取此片段的影音內容呢？	您好： 華視相關影片可向華視多媒體中心洽詢，電話是02-2775-6672 感謝您！ 華視客服 敬上
12月1日	吳*芹	您好，我是高雄科學工藝博物館展示組，科工館於12月21地震防災教育體驗專區開展，有展覽撥放影片的版權授權需求，請問貴單位如何取得「公播版」的授權？	您好： 華視相關影片使用可向華視多媒體中心洽詢，電話是02-2775-6672 感謝您！ 華視客服 敬上
12月11日	佩佩妹	希望可以重播【書劍恩仇錄】。	親愛的觀眾您好： 感謝您對華視節目的支持，會將您的意見轉達給相關單位。 華視客服 敬上