

107 年第一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、華視教育體育文化頻道、華視新聞資訊台、國會頻道 1、國會頻道 2，及華視 MOD 新聞頻道等六大平台，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 107 年第一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 107 年 01 月 01 日至 107 年 04 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 1256(含電子信箱郵件 36 封)，與上一季的來電總數 1409 通〔含電子信箱郵件 29 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。第一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」的節目表詢問及「新聞部」的其它。

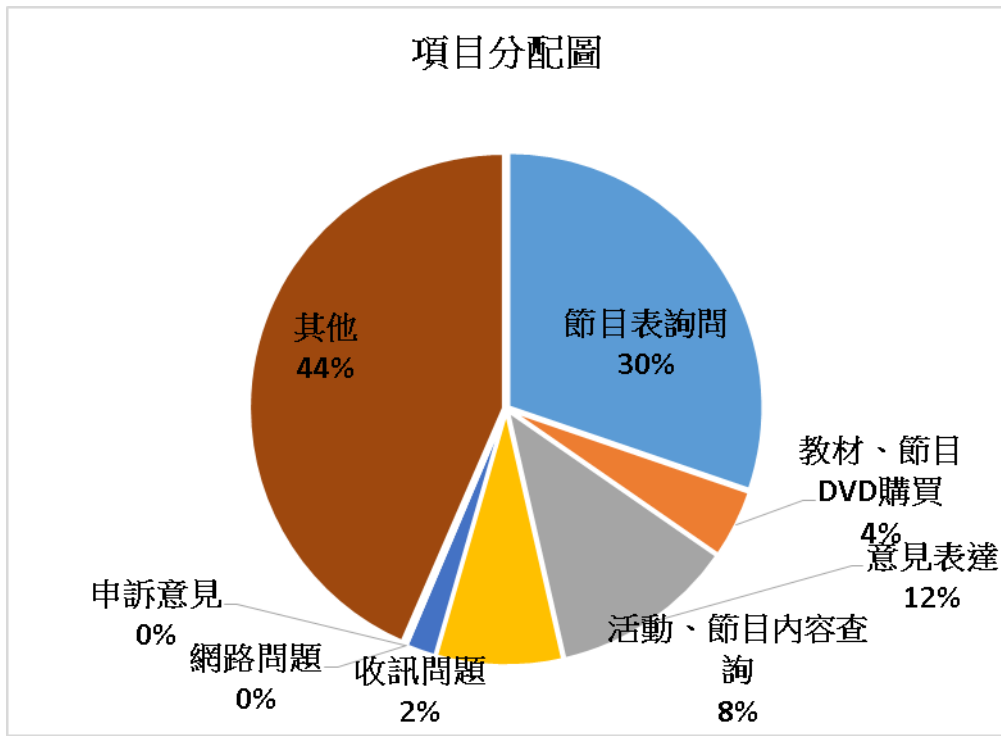
附表一 107 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	262	0	101		29	0	0	0	21	413
			0	0						
教學處	101	55	8		20	0	0	0	7	191
			0	0						
新聞部	17	0	38		52	0	0	2	157	266
			0	0						
工程部	0	0	1		0	24	0	0	14	39
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	15	15
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	332	332
			0	0						
總結	380	55	148		101	24	0	2	546	1256
			0	0						

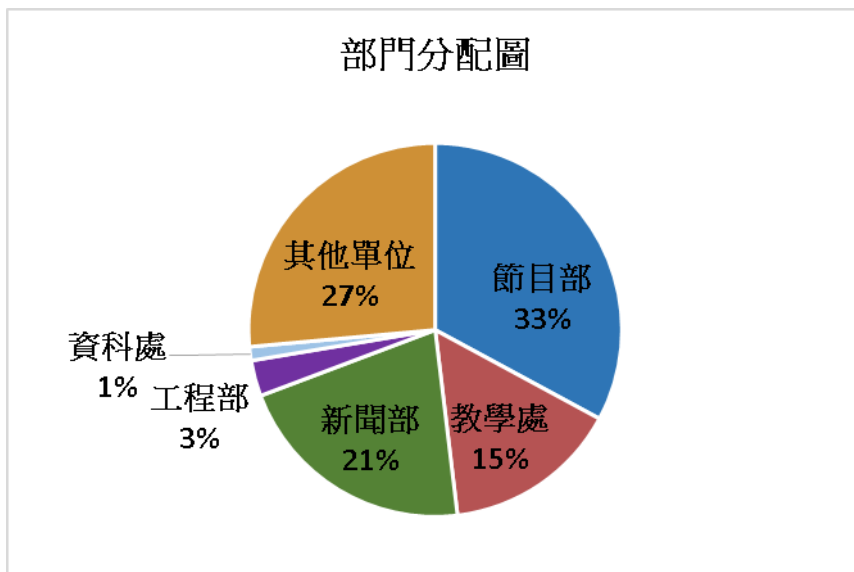
觀眾意見以節目表詢問、意見表達及其它為多，比例分別為 30%、12%、44%。（如附圖二）。

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、其他部門有關為最多，比例分別為 33%、21%、27%，總合佔所有觀眾意見的 77%。（如附圖三）。

附圖二 107 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 107 年度第一季觀眾意見各部門比較圖

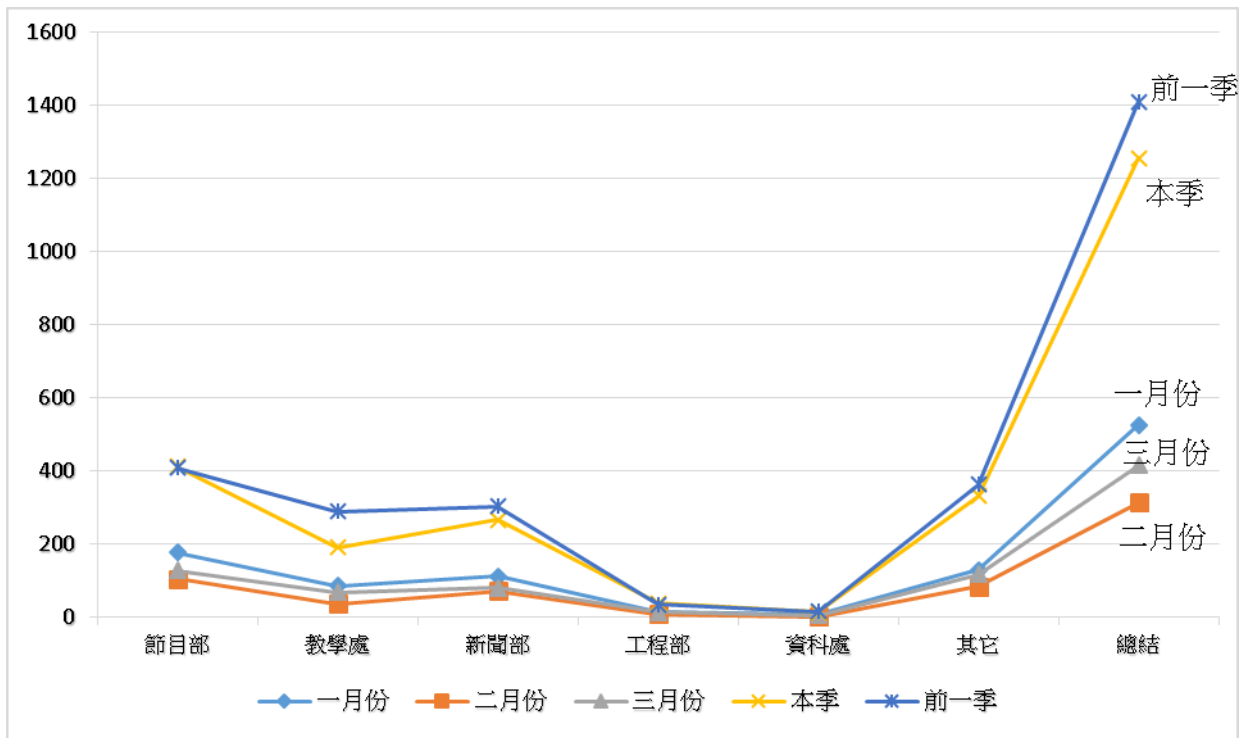


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程處	資料處	其它	總結
一月份	178	86	112	14	7	130	527
二月份	106	37	73	10	3	85	314
三月份	129	68	81	15	5	117	415
本季	413	191	266	39	15	332	1256
前一季	408	289	303	35	16	363	1409

附圖四 第一季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第一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【春風愛河邊】、【夜市人生】、假日綜藝【綜藝非常讚】、【天生王牌】、【天才衝衝衝】、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，皆已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】、【華視晨間新聞】、【華視午間新聞】的播出時段，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【春風愛河邊】、新節目【天生王牌】上檔；【天才衝衝衝】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【華視新聞雜誌】、【華視晚間新聞】。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—以教學處為主。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，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。希望可以重播華視自製戲劇或綜藝節目，例如【警世劇場-台灣靈異事件】等。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。

5. 訊號相關問題查詢—

- (1) 基隆、新北、台北、新竹、台中、雲林、屏東、高雄地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資料處協助處理。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

1. 反映「搶拍銅梁火龍 攝影者闖校卡位」新聞畫面，新聞當事者來電反映此畫面經過剪輯，造成他被眾多網友誤會謾罵，已造成生活上的困擾，其實他是在維持秩序，這則新聞中視、中天皆已下架，也希望華視進快下架不要再讓畫面傳播出去。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。
2. 反映新聞「嬖倒車險撞 1 歲孫女鄰居出手抱人」內容，當事者來電反映此新聞內容已經嚴重影響到生活，導致身邊的人誤會排擠，已告知當事者此新聞已下架，當事者表明希望記者親自回覆道歉。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。

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
1月2日	郭*端	【烏龍派出所】有中文聲道嗎？	親愛的觀眾， 您好，感謝您對華視【烏龍派出所】的支持，【烏龍派出所】是為雙語播出，建議您用遙控器調整設定，就可收看中文版的了，感謝您！ 華視客服 敬上
2月10日	吳*璟	想詢問花蓮捐款資訊。	親愛的觀眾您好： 捐款資訊如下： http://news.cts.com.tw/cts/society/201802/201802071912740.html#.WoDroa6WbA4 感謝您！
3月16日	何*潔	您好，想詢問網路上的【莒光園地】為什麼沒有「虎杖笙歌」的單元呢？	親愛的觀眾：您好，由於【莒光園地】虎杖笙歌留言所搭配的MV內容，華視並無MV的網路版權，故無法將其放至網路，感謝您！ 華視客服 敬上
3月19日	lin	想詢問【莒光園地】留言的E-mail帳號。	親愛的觀眾：您好，【莒光園地】留言可mail到message@cts.com.tw，感謝您的來信。 華視客服 敬上