

九十九年第三季閱聽人意見調查報告

本公司的閱聽人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、華視數位休閒頻道等三大平臺，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 99 年第二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 99 年 7 月 1 日至 99 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 客訴專線與華視觀眾服務專線總計共 **4420** 通、電子信箱郵件 **296** 封，與上一季的來電總數 3916 通，電子信箱郵件 221 封比較下，本季觀眾意見明顯增加許多。第三季意見統計表請見附表一：

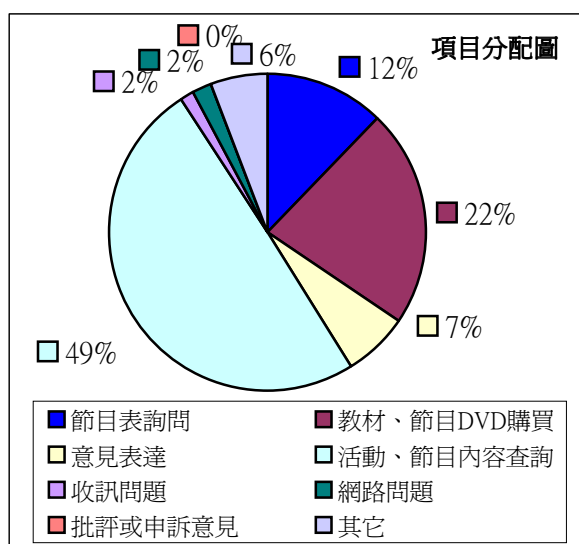
根據附表一中部門別與意見內容的交叉表結果顯示，觀眾意見數主要集中在「新聞部」的「活動、節目內容查詢」，以及在「教學部」的「教材、節目 DVD 購買」為多數。

附表一 九十九年度第三季觀眾意見調查統計表

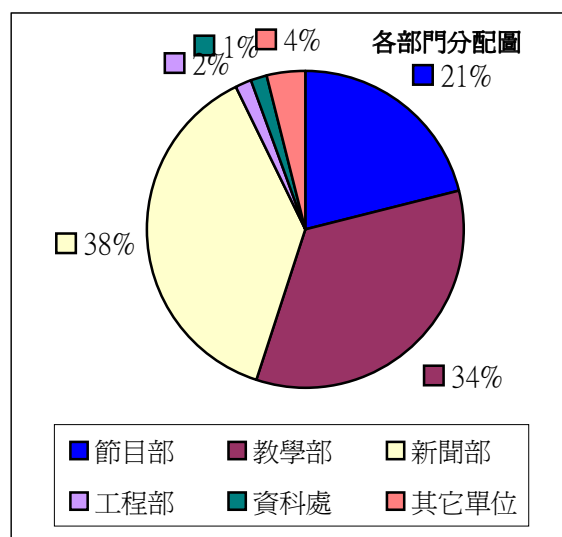
	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達	活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	批評或申訴意見	其它	總結
節目部	306	3	173	385	0	6		60	933
教學部	216	958	30	248	0	22	1	24	1499
新聞部	23	2	90	1534	0	5	3	8	1665
工程部	0	0	1	1	69	0		9	80
資料處	0	13	1	3	0	47		1	65
其它單位	0	0	1	24	0	0	1	152	178
總結	545	976	296	2195	69	80	5	254	4420

觀眾意見以節目活動內容查詢、教材購買、節目表詢問為多，分別為 49%、22%、12%，總和佔所有來電內容的 83%。(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、教學部、節目部有關為最多，比例分別為 38%、34%、21%，總合佔所有觀眾意見的 93%。(如附圖三)。

附圖二 99 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 99 年度第三季觀眾意見各部門分配圖



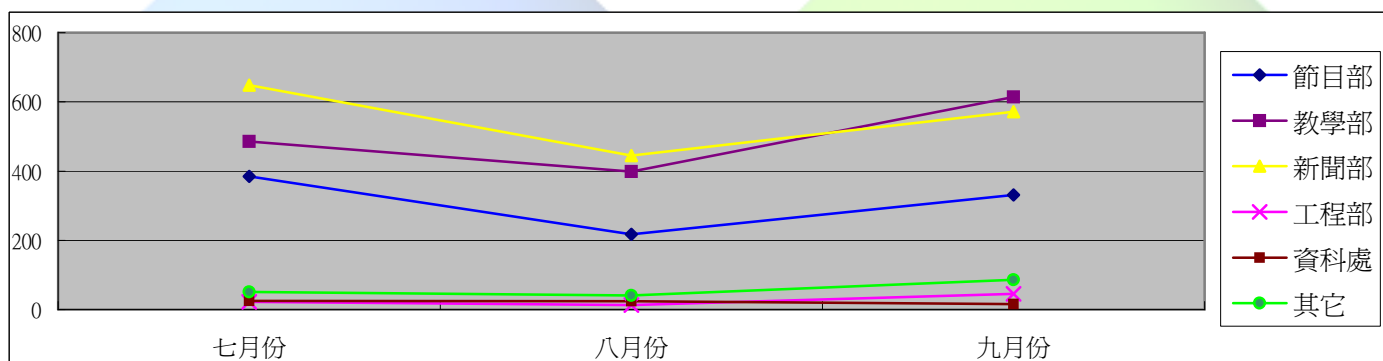
第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，八月份為本季觀眾意見數最少的月份；部門別則以新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 99年度第三季各月份各部門觀眾意見交叉表

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其它	總結
七月份	385	486	648	22	25	51	1617
八月份	217	399	445	13	24	41	1139
九月份	331	614	572	45	16	86	1664
本季總結	933	1499	1665	80	65	178	4420
上一季	939	1063	1590	90	60	174	3916

第三季各月份各部門觀眾意見部”交叉圖(如附圖四)顯示，”教學部” ”新聞部”和”節目部”的觀眾意見數於八月份下降；”新聞的觀眾意見數為本季之冠，尤以七月份為最多。

附圖四 99年度第二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：本季於7/26起推出軍教經典戲劇【大兵日記】，受到許多觀眾的歡迎，因而來電詢問播出時間，並有多位觀眾建議安排重播時段。八月份偶像劇【愛無限】上檔，吸引觀眾注意而來電詢問播出時間；九月份的【張小五的春天】也有觀眾來電詢問播出時間，皆已直接告知。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：空專課程中的日文課為最多觀眾喜愛而來電查詢；本季正好適逢七月放暑假，九月開學，於教頻重新排播節目表，因而有許多觀眾來電詢問播出時間等問題。因教育頻道於報紙無刊登，皆直接線上告知播出時間或提供網址查詢。
3. 新聞節目表詢問：蘇逸洪主播主持的【華視新聞雜誌】播出時段查詢。

(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：周五偶像劇【我的排隊情人】於7/16上檔，周日偶像劇【愛無限】於8/22首播，並舉辦試片會、網路抽獎活動等，引起許多觀眾來電詢問上檔日期、試片會、網路活動參加及領獎等相關活動事宜。
2. 新聞報導內容詢問：本季由於報導許多超值優惠的好康資訊，尤其【快樂省錢術】單元中的美食及特賣新聞最讓許多觀眾慕名致電詢問店家聯絡方式等資訊(如：各式各樣的吃到飽訊息、鞋包特賣、染髮 499、十元日本料理)。另外因秉持公廣精神，新聞也報導許多各地急需救助的社會新聞，如八月份二林捐款、黃金獵犬認養的新聞、九月份父偷腳踏車給女、口香糖阿嬤的報導，也引起大批民眾詢問相關協助資訊，皆已直接回覆。
3. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問參加綜藝節目錄影方式等相關問題，尤其以【綜藝大國民】詢問度為高；以老藝人及觀眾表演為主的【天天哈哈笑】，亦引起觀眾詢問來賓藝人及內容，皆已直接回覆或提供製作單位電話以供洽詢。
4. 職訓課程內容詢問：教頻播出的【職場達人 show】因內容富涵各行業的資訊，引起觀眾興趣而來電詢問節目資訊；與北縣勞工局合作的各式職訓課程〔如：地方特色小吃、白色 20 變、西點 go 烘等〕，因持續安排重播中，故亦有許多觀眾來電詢問內容、索取食譜資料，已直接回覆或提供製作單位洽詢。

(三) 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學部為最多。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諮詢。

1. 教學課程教材購買：以日文教材購買為大宗，而八月底九月初因開學，增加許多空專教材訂購來電。其它例如阿法貝樂園、國中基測等教材，為目前多數人來電詢問購買的教材，客服皆直接回覆或提供教學事業處的專線電話〔27756858〕或是網購單位〔分機 649〕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、匯款確認等相關問題，客服人員直接回覆或提供網購網址、網購單位電話〔分機 649〕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. 戲劇或綜藝節目的內容建議：韓劇【大老婆的反擊】播出頗受好評，有觀眾建議增加白天重播時段。另有許多觀眾反應近期的八點檔戲劇在廣告回來重播的上一段劇情太多了，希望改進；也有 Mod 用戶則反應無法收看八點檔，已告知 Mod 無取得播出權並建議觀眾向 MOD 反應。
2. 反應節目異動意見：為因應未來一季節目預定排程，自 7/26 起將【大老婆的反擊】播出時間調整為夜間 11 點播出，造成許多觀眾來電詢問異動原因。
3. 新聞播出內容指正：九月份有觀眾反應新聞報導有誤〔如；南投大閘蟹；知名狗飼料長蟲!嚇壞飼主；治痘又治禿?! 遮陽帽唬人的〕，希望新聞部回覆。皆已轉請新聞部協助處理。
4. 發表新聞意見：許多觀眾會對新聞報導的內容來電反應相關意見。七月份有觀眾表示 3D 新聞播報很棒，新聞的旁白稿寫得很好，幽默又文雅。另有觀眾反應 3D 螢幕太大，會使得上方的標題字超出版面，只顯示一半。皆已轉達新聞部卓參。

(五) 訊號相關問題查詢—因住戶天線接收、有線電視業者問題、自家設備故障或轉播站故障等問題，導致觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不清、沒有聲音等，客服人員皆會在第一時間詢問狀況，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。而經由同仁努力協助下，目前觀眾皆已恢復收視。

(六) 網路問題查詢—觀眾來電詢問影音收看、購買等相關問題，如線上直播影音、線上教學課程無法收看的問題，資料處協助處理後皆已恢復正常收看。另有觀眾表示為了保護自身隱私，請求將「帶子的賣照」網路活動中的賣家帳號隱藏。資料處回覆已將觀眾帳號改成(會員要求隱藏帳號)，同時也已回覆觀眾。

(七) 批評或申訴意見—

1. 節目部

- 七月份：觀眾抗議重播節目【大兵日記】不應佔到首播節目【大老婆的反擊】的權益，華視異動播出的做法很顯然會使人覺得只因目前軍教熱潮而起的蛋塔效應。節目部回覆，為因應未來一季節目預定排程，頻道皆會增加校園類節目播出時段，加上為了兼顧服務各節目觀眾的需求，經研議後始做此調整。

2. 新聞部

- 八月份：反應電聯新聞部詢問報導訊息時被直接掛斷，第二通客服愛理不理且口氣很差，欲投訴該新聞客服態度不佳。新聞部林淑卿經理回覆經詢問該名接電話工讀生，葉先生想要詢問的品項，當時並無詳細資料，工讀生請葉先生留電話，查明後回復，但遭到拒絕，該名工讀生並無不禮貌之處。客服回電觀眾告知新聞店家資訊同時也一並轉達新聞部之回覆，觀眾已了解並也已平緩情緒，除感謝完整處理外，希望新聞客服的服務態度改進。
- 九月份：觀眾來電抗議新聞報導內容不實〔花蓮虐嬰〕，表示為當事人的姊姊，稱不實報導對弟弟造成名譽的損害，希望盡快將網路新聞撤銷，否則將進行提告。新聞部將網路新聞下架後電聯觀眾說明，經了解後觀眾已接受華視作法，亦表明希望新聞採訪能多保護當事人。對此特別要求採訪與製播需更嚴謹。

3. 教學部

- 九月份：觀眾來函投訴網購單位服務人員態度差，詢問訂書寄送所需時間，被回覆需訂書才能問，希望部門檢討改進。已回信說明已將意見轉達部門主管了解，並會虛心改進。

(八) 其它問題查詢—詢問各類訓練班報名方式、課程內容相關問題，已提供訓練中心電話洽詢。其它與本公司無直接關係之意見，如找藝人、友台訊息詢問、中華財經台或華視傳播公司與華視的關係，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

處理單編號/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
99070601 7/6	苗栗縣大湖鄉 徐先生 0911-xxx-362	反應華視三台無數位訊號已 3 個禮拜，數位機上盒接收，但轉為天線便可收看。	09：54 電聯工程部吳先生請協助處理。 7/7 工程部回覆：已派請維護廠商前往查修，廠商回報該站設備已修復，已聯絡收視戶。 7/9 工程部回覆：連絡苗栗大湖觀眾徐先生使用機上盒收看大湖轉播站

			華視數位節目時無訊號，查大湖轉播站數位發射機經由公視承包商裝設尚於保固期中，工務中心立即連絡公視請廠商盡速維修，目前觀眾收看本台數位節目已正常。
99072301 7/23	王小姐 0916-xxx-880	反應大老婆的反擊播出已久，現卻為了要與民視比拼而插播大兵日記，表示此舉枉顧收視權益，並未考量到原來的收視戶，大兵日記要播出也應於晚間 11 點播出才是。希望能到節目部的回覆。	13:15 Mail 節目部請協助處理。 14:25 節目部的回覆：目前正值暑假，亦有眾多觀眾來函反應，希望播出大兵日記，為兼顧服務各節目觀眾的需求，本公司研議後，做此調整，諸多不便，敬祈見諒。煩請轉答。 16:19 觀眾未接聽。20:22 關機。 7/26 12:03 回電觀眾說明節目部的回覆，但觀眾仍認為 1. 重播節目不應佔到首播節目的權益；2. 華視異動播出的做法很顯然會使人覺得只因目前軍教熱潮而起的蛋塔效應；3. 節目部的解釋仍不足以說服忠實支持「大老婆的反擊」的觀眾群。希望能再得到一定程度的回覆。 轉請公關周主任協助處理，並已獲得觀眾體諒。
99080502 8/5	葉先生 0963-xxx-990 02-2985-8xxx	反應電至新聞部詢問報導訊息(3C 電腦展小筆電 990 元)時，第一通被直接切斷，第二通客服愛理不理且口氣很差，欲投訴該新聞客服態度不佳。	14:06 回電觀眾告知新聞店家資訊，觀眾已了解並也已平緩情緒，只希望新聞客服的服務態度改進。 14:22 Mail 新聞部請協助處理。 15:02 新聞部林淑卿經理回覆：經詢問該名接電話工讀生，葉先生想要詢問的品項，當時並無詳細資料，工讀生請葉先生留電話，查明後回復，但遭到拒絕，該名工讀生並無不禮貌之處。 已與觀眾溝通，目前已處理完畢。
99081001 8/10	台北市民服務中心	表示有居住在光復南路華視附近的民眾反應華視經常於深夜 2300~0300 間搬運道具，過於喧嘩，由於家中有癌症病患需要靜養，希望華視能將搬運道具的時間提早，不要在深夜進行，或是改善深夜聲音過大問題〔客服詢問聯絡資料以及是否需回覆，市民服務中心小姐表示只是傳達意見，希望華視盡量改善，無須回覆，	11:06 Mail 節目部請協助處理。 11:55 節目部李經理回覆：深夜搬運多為協力廠商，如音響、燈光等等，會轉請製作單位通知請其搬運時音量降低，也會請總行室警衛協助宣導，盡量降低音量。 8/10 節目部回覆：已知會行服部安管室李如松先生督請其夜間值班同仁於外包廠商夜間搬運道具時務必到場要求其降低聲量，另亦知會各節

		故未留下資料]	目主管編審就製作單位之協力廠商於夜間搬運道具時要服從安管員督導，不應再有類似影響鄰居安寧事件發生。
99081201 8/12	黃小姐 0953-xxx-269	反應昨日已建議移除「張憲平竹藤編織個展 作品賞心悅目」的網路新聞，該新聞原著''nownews''已移除，但華視新聞網頁的查詢結果仍未移除。 移除原因主要是因為新聞內容涉及曝光外交官個人行程等相關資訊。	客服查詢網頁已移除，但若以關鍵字搜尋仍可看見該新聞之內容。 http://search.cts.com.tw/wise/s.jsp?q=%E7%B7%A8%E7%B9%94 17:58 電聯資料處請協助處理。 8/13 確認華視網站已查詢不到此則新聞。 10:45 回覆黃小姐告知此網路新聞已完全移除。
99090202 9/2	淡水李小姐 02-2809-xxxx	反應華視數位訊號沒有收訊。	15:38 電聯工程部潘先生請協助處理。 9/3 工程部回覆：觀眾社區收看八里轉播站發射之數位節目華視頻道無訊號，本公司立即通知八里轉播站輔導之台視公司，經查因台電電力斷電，五台均無訊號，經搶修後於3日下午修復完成，目前觀眾收看本台數位訊號已正常。
9/6	yxyxyyu@xxx x.com.tw	來函：空專學生網路定書的單位，服務態度很差，我電話詢問從匯款到寄書到底要幾個工作天，服務小姐回答要定書才可問，這是什麼鬼話，如果我不先了解定書過程如何定書，是否請相關主管給此部門檢討改進，還有空專網路寫匯款定書內容寫的不清楚，是否請內容寫清楚點你們定書跟定 dvd 有何不同，寫清楚點，不然很造成很多人困擾	9/7 信箱回覆： 親愛的觀眾您好： 感謝您的來信，客服會將您的來信意見轉達相關單位主管，並將您的建議轉達網購單位以進行網站內容卓參，如有任何建議皆歡迎您來電或來函，我們定會更廣納您寶貴的意見，以不負您的期待！再次謝謝您的體諒，請您不吝給予更多批評指正、持續支持華視！ 華視客服小組 敬覆
99091001 9/10	盛媽媽 0910-xxx-117	反應自稱為華視大學之路節目的人員-施光宏去電表示要做訪問，有關小孩課業內容的電視訪問，但是這位人員態度不是很好，擔心受騙，想與華視確認是否有此節目及這名員工。	9/13 14:30 電聯教學處毅德詢問以前播出過的「大學之路」節目，毅德表示此節目由冠如負責，但冠如暫不在辦公室，稍後會回電。 16:05mail 冠如請協助查詢確認。 16:51 冠如回覆說明未負責過此節目，已轉請林鍾明主任協助處理。 9/14 林鍾明主任回覆：經查證，大學之路節目與教學處有簽定委播合約至99年12月31日止，播出時間為每週日 1430-1500，因此該單位在

			<p>銷售產品時會附帶提及節目有在華視播出，也許會造成觀眾誤解，已提醒注意分際。</p> <p>9/15 林鍾明主任回覆：大學之路的代理單位為遠通互動視訊公司，已與該公司董事長特助蔡金城先生聯繫，告以有一施姓員工在電訪時態度不佳，經查證確有其人，除對造成困擾深致歉意外，並囑其主管務必打電話向盛媽媽道歉及說明，惟因不瞭解盛媽媽之電話，盼能提供處理。</p> <p>09：20 已將觀眾電話 mail 給教學處林鍾明主任。</p> <p>已與觀眾溝通，目前已處理完畢。</p>
99092702 9/27	謝小姐 0985-xxx-129	<p>抗議新聞報導內容不實〔花蓮虐嬰〕，表示為當事者的姑姑，稱不實報導對弟弟造成名譽的損害，希望盡快將網路新聞撤銷，否則將進行提告。希望盡快回覆。</p> <p>客服經查相關新聞有四則：“滿身傷痕...11月男嬰疑遭虐死”、“男嬰疑受虐不治 花縣檢警查”、“11月男嬰滿身傷..疑狠父下毒手”、“男嬰疑受虐不治 父：跌下床5、6次”</p>	<p>23:15 Mail 新聞部請協助查詢處理。</p> <p>9/28 08：51 新聞部回覆：網路新聞已下架。</p> <p>10：32 電聯觀眾告知已將網路新聞撤銷，請觀眾可上網查詢確認，觀眾已接受並希望新聞報導能更保護當事者。</p>