

一百年第二季公關中心觀眾意見調查報告

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、華視數位休閒頻道、MOD 新聞頻道等四大平臺，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 100 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 100 年 4 月 1 日至 100 年 6 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 **3517** 通〔含電子信箱郵件 329 封〕，與上一季的來電總數 **3859** 通〔含電子信箱郵件 311 封〕相比較下，本季的總來電通數略減。第二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「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」和「節目部」的「節目表詢問」為多數。

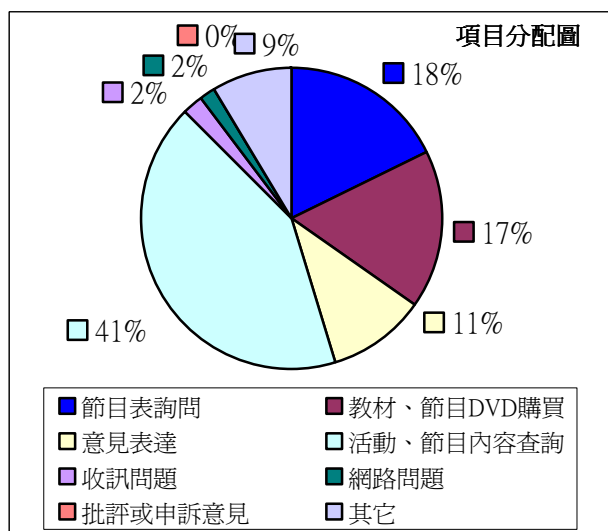
附表一 100 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	448	10	241	446		7		34	1186
教學部	135	585	33	108		6		41	908
新聞部	39		103	898				8	1048
工程部					74			7	81
資料處				2		48		4	54
其它單位			2	32				206	240
總結	622	595	379	1486	74	61	0	300	3517

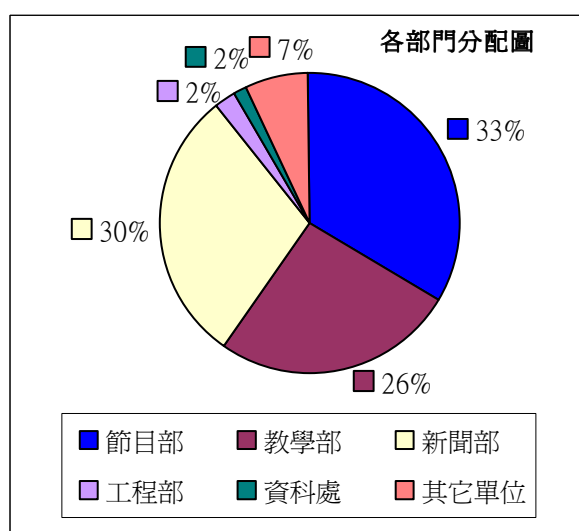
觀眾意見以節目活動內容查詢、節目表詢問、教材購買、意見表達為多，比例分別為 41%、18%、17%、11%，總和佔所有來電內容的 87%。（如附圖二）。

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、教學部有關為最多，比例分別為 33%、30%、26%，總和佔所有觀眾意見的 89%。（如附圖三）。

附圖二 100 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 100 年度第二季觀眾意見各部門分配圖



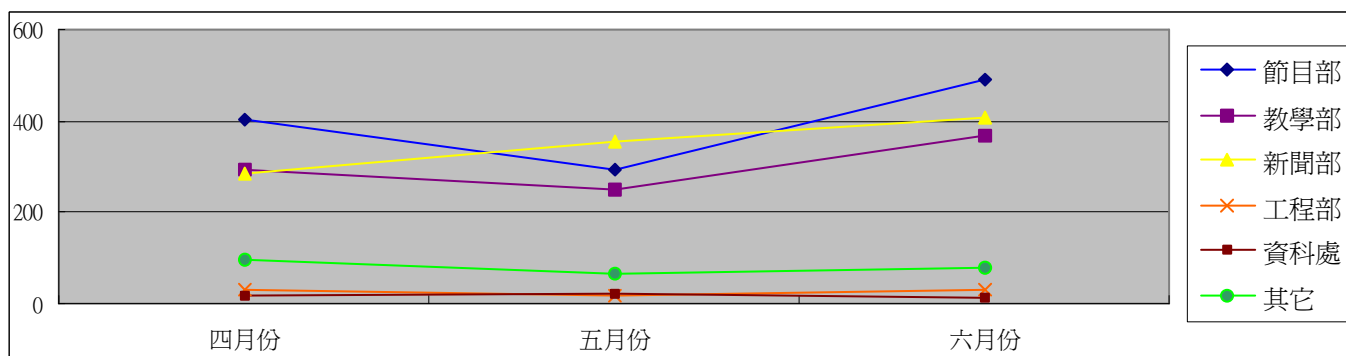
第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二)所示，六月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 100 年度第二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
四月份	405	293	284	30	18	95	1125
五月份	292	249	356	19	22	67	1005
六月份	489	366	408	32	14	78	1387
本季總結	1186	908	1048	81	54	240	3517
上一季	1263	1088	1157	81	77	193	3859

第二季各月份各部門觀眾意見交叉圖(如附圖四)顯示，「節目部」的觀眾意見數為本季之冠，其中又以六月份的觀眾意見數為最多。

附圖四 100 年度第二季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第二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：四月份【歡樂 everyday】、【勁歌金曲精裝版】、韓劇【宮 野蠻王妃】因節目編排而異動播出；【包青天】於 4/11 播畢後，許多觀眾紛紛來電詢問；4/12 新八點檔大戲【艋舺耀輝】上檔後持續受到觀眾喜愛，以及 4/10【飛行少年】、6/17【拜金女王】上檔，吸引許多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，以空院的日文課程為較多觀眾來電查詢，另外英文類、國中基測課程皆有觀眾來電詢問播出時段；六月份【新每日一字】以插播不固定時段方式播出，導致觀眾來電詢問。因教育頻道於報紙無刊登節目表，皆直接線上告知播出時段或提供網址查詢。
3. 新聞節目表詢問：四月份【華視在地新聞】調整播出時段，以致觀眾詢問異動情況；5/2【華視新聞雜誌】重新改版後，深獲觀眾好評而來電詢問播出時段。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：戲劇【艋舺耀輝】、【飛行少年】、【拜金女王】舉辦試片會、見面會活動，粉絲熱烈參予，來電詢問活動舉辦相關事宜；五月份「星光閃耀 經典

100 演唱會」華視所舉辦的場次引起閱聽人來電洽詢時間及索票方式；六月份【艋舺耀輝】於網路舉辦「淑君情歸何處」投票活動，引起觀眾的注意而紛紛來電詢問活動參加相關辦法。皆直接回覆。

2. 新聞報導內容詢問：由於新聞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致電詢問店家聯絡方式等資訊(如：港式飲茶半價、舊鞋換新鞋折價 50 元、飯店吃到飽 150 元)。另外各地需救助的社會新聞，如四月份梁小妹家陷困境、六月份媽媽撫養三子等，皆引起民眾的關心來電詢問相關協助資訊。5/2【華視新聞雜誌】改版後，受到觀眾青睞並來電詢問節目單元及內容資訊，已提供新聞部製作單位專線洽詢。
3. 綜藝節目內容詢問：綜藝【黃金舞台】、【POWER 星期天】、【歡樂 Everyday】受到觀眾喜愛，因而來電詢問節目內容和報名參加錄影方式等相關問題，皆已直接告知或提供製作單位電話以供洽詢。
4. 教學節目資料索取：教頻播出的【職場達人 show】因詳細介紹各行各業相關的訊息，引起觀眾來電詢問節目相關資訊，已提供教學事業處的專線電話〔27756853~854〕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：空院課程因廣受一般觀眾學習而來電詢問，以日文教材購買為詢問度最高，其次為國中基測、阿法貝樂園等教材詢問，客服人員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：詢問早期經典節目 DVD 購買，如【包青天】、【每日一字】等等，以及商品內容、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、綜藝的內容建議：新八點檔戲劇【艋舺耀輝】一直廣受觀眾注意，不時有觀眾來電提供意見，如未上檔前的預告內容，被誤認為劇情涉及暴力與黑社會的情節易誤導小孩觀念；因播出長度更改為一個半小時，引起觀眾來電要求恢復二小時播出；反應廣告過多壓縮到實際的播出長度，希望改進；因男主角失憶劇情引發拖戲爭議等等意見。
2. 反應節目異動意見：四月份【勁歌金曲精裝版】、【宮 野蠻王妃】因節目編排異動，以致有觀眾反應不應播至一半才更換時段，希望改進；五月份【貞觀之治】因系統檢測而停播，觀眾建議應做節目跑馬通知，避免無上網收看節目表習慣的觀眾因不知情而等候收看；另有觀眾反應第 8-10 集是倒著播出，經查詢為作業疏失，與觀眾說明後已獲諒解。對於觀眾的指教皆會虛心改進。
3. 新聞播出內容指正：會有熱心觀眾來電指正新聞報導中的內容或錯字。如五月份反應卡通時段旁邊的新聞跑馬有錯字〔"救"阿嬤寫成"就"阿嬤〕；六月份反應新聞報導〔黑心果醬流竄吃喝通通逃不掉〕內容有誤，廠商表示已提出產品檢驗合格報告；反應新聞報導〔白狗載母雞賣菜〕內容有誤，使用公雞畫面卻說是母雞。皆已請新聞部協助處理並進行修正。
4. 發表新聞意見：對於新聞報導的內容，會有許多觀眾來電反應相關意見。如五月份反應新聞報導〔小女孩被媽媽畫鬍子〕，小女孩已哭著拒絕，此行為有如虐待貓狗，記者怎麼能說好玩有趣，記者的素養有待加強。有觀眾反應在兒童卡通時段的新聞跑馬燈語辭內容需修飾，如四月份反應新聞跑馬燈多是刑事或社會案件的內容較不適當兒童觀看；六月份反應在火燒屋有人死亡的新聞跑馬燈後面不應接上精采內容請勿錯過等字眼，觀感不好。皆已請新聞部協助處理，新聞部表示會進行檢討改進。

5. 給予支持與表達鼓勵之意：客服時常會接獲喜愛華視節目的觀眾來電表示讚美與支持。如許多觀眾表示經典戲劇【包青天】很好看，雖然是重播戲劇，但能寓教於樂，所以表達支持。而八點檔戲劇【艋舺耀輝】也獲得觀眾喜愛，許多觀眾來電表達鼓勵，甚至收到受刑人來信表示感同身受，深獲啟發的支持意見。

(五) 訊號相關問題查詢—由於有線電視業者問題、發射站故障、配合政策類比轉播站將陸續關站、住戶天線接收、環境影響收訊等問題，造成觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不良、聲音異常等，皆於第一時間由客服人員詢問狀況，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。

(六) 網路問題查詢—觀眾來電詢問網路使用相關問題，如影音頻道節目收看方式、資料畫面購買，以及反應空專課程擺放錯誤、影音頻道節目無法收看等相關問題，客服人員皆直接回覆或轉交資料處協助處理，並追蹤後續處理狀況。

(七) 其它問題查詢—詢問業務部所屬的【華視生活雜誌】節目內容資訊，已提供業務部專線電話〔27756966〕洽詢。本季因部份地區有線電視業者逕將改變教頻頻道，造成收視戶來電詢問播放頻道，已直接回覆或建議洽詢有線電視業者。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，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
100041301 4/13	基隆 梅小姐	反應華視聲音忽大忽小，其它台聲音皆正常，mod 收視戶。	19：26 電聯工程部潘先生請協助處理。 04/14 工程部回覆：連絡基隆觀眾梅小姐收看中華電信 MOD 華視聲音忽大忽小不穩，工務中心立即向中華電信 MOD 部門反應觀眾收視不良情形，經中華電信改善後目前觀眾收視本台節目聲音已正常。
1000426 4/26	小姐	反應卡通哆拉 A 夢播出時旁邊會出現新聞跑馬，但跑馬的內容多是刑事或社會案件的新聞內容，不適合小朋友觀看。表示家中小學三年級的小孩在收看卡通時會被旁邊的跑馬所吸引而觀看內容，所以希望在卡通時段能將這些不適宜的新聞跑馬移除。	已告知會將意見轉達相關單位卓參。 22：30 將處理單 mail 新聞部請協助處理。 4/27 新聞部回覆：會進行檢討改進，將會修正跑馬內容。。
1000429 4/27	宋先生	詢問教頻 110 台為何看不到，為新台北有線電視收視戶。	10：13 電聯新台北有線電視洽詢，得知教頻已變更為 97 頻道。 10：14 已電聯回覆觀眾，觀眾已無問題。

100050401 5/4	苗栗 邱先生	反應華視數位訊號不穩，會LAG。	20：51 電聯工程部黃先生請協助處理。 20：58 工程部黃先生來電確認觀眾電話號碼，表示已撥打兩通皆無人接聽，會再追蹤。 21：30 邱先生再次來電表示畫面還是一樣會lag，客服告知工程人員撥打手機皆無人接聽，邱先生表示現在會將手機拿到身邊，之後會接電話。 21：32 電聯工程部黃先生說明並請再與觀眾聯繫。 5/8 工程部回覆：連絡苗栗觀邱先生反應收看華視數位節目收訊不良，經查本公司火炎山發射站發射訊號正常，故建議觀眾調整天線至正確或訊號最佳方位，並將機上盒重新搜尋頻道儲存，觀眾已了解。
1000524 5/24	林先生	反應線上影音〔相信希望募款晚會〕影像及聲音無同步播出。	客服線上測試皆為正常播出，顯示網站上影音檔案無問題。 17：51 電聯回覆觀眾檢測結果，請觀眾確認自家電腦設備或網路流量使用，觀眾已了解。
100052701 5/27	李小姐	反應之前的貞觀之治第8-11集是倒著播出的，希望查詢後回覆。如未接電話希望留言。	17：36 電聯播映中心李小姐說明並請查詢確認。 18：35 播映中心李小姐回覆：經查因AD誤將第8集跟第10集的順序keyin錯誤，所以8-10集的播出的確是錯誤的，第11集之後即為正常播出，將進行內部檢討，希望代為與觀眾說明。 18：44 電聯觀眾李小姐未接。 19：26 電聯李小姐說明原因，並表示之後將嚴格把關，避免這種事情再發生。李小姐表示只是想確認之後是否會再出現同樣狀況，如已處理就沒問題。
100053002 5/30	彭先生	反應新聞報導有誤〔黑心果醬流竄吃喝通通逃不掉〕，廠商表示梨山牌果醬已經提出產品檢驗合格報告，也於中國時報刊登相關聲明，而報導畫面顯示產品，嚴重誤導消費者，希望新聞部能修正。	16：20 電聯請新聞部總機協助處理。 16：57 客服後續追查此則網路新聞已移除。

100061403 6/14	台中東勢 張先生	反應華視沒有訊號，類比訊號，表示之前也有反應過，訊號會恢復一陣子，然後又會接收不到	18：36 電聯工程部黃先生請協助處理。 6/16 工程部回覆：連絡台中東勢觀眾張先生反應收看類比華視節目無訊號，因配合政策類比東勢轉播站已關機，故建議觀眾接收數位訊號改善收視，觀眾同意本公司建議接收數位訊號改善收視。
100062201 6/22	高雄 陳先生	反應收看大長今出現韓語播出，表示日前已有反應過，家中電視設定皆未作調整，慶聯有線電視接收。	09：21 電聯工程部黃先生請協助處理。 6/23 工程部回覆：連絡高雄觀眾陳先生反應收看慶聯有線華視節目為韓語播出，工務中心立即查詢慶聯有線機房，經查主語播出正常，故建議觀眾電視機雙語設定需確認，避免產生錯誤。
100062301 6/23	吳先生	詢問包青天音樂版權索取相關事宜。	09：50 電聯節目部查詢，節目部表示有關音樂版權相關問題應直接洽詢唱片公司，此外，也可洽詢中華音樂著作權協會〔 MUST 〕，02-2717-7557。 10：06 電聯觀眾吳先生，說明有關音樂版權事宜，可與唱片公司或中華音樂著作權協會接洽。吳先生表示已洽詢過此單位，對方表示可同意公播權，但音樂部份無法提供，另也洽詢過華納音樂，華納表示因音樂是由華視製作，相關音樂索取要洽詢華視。 10：20 電聯節目部音效室張先生查詢，張先生表示包青天音樂製作是由製作公司負責，相關事宜可能要洽詢製作公司。 10：27 客服經查製作公司為開全傳播股份有限公司，但公司已不存在。 10：42 再次電聯吳先生，告知因音樂製作是由製作公司負責，而年代久遠製作公司已不存在，相關訊息已無法查詢及取得，目前華視可提供音樂的方式為購買戲劇片段來自行截取。吳先生已了解並表示會自行考量。