

# 102 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、華視新聞資訊頻道、華視 HD 頻道及 MOD 新聞頻道等五大平臺，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 102 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 102 年 4 月 1 日至 102 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 2368 通〔含電子信箱郵件 181 封〕，與上一季的來電總數 2678 通〔含電子信箱郵件 210 封〕相比較下，本季的總來電通數稍減。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、「教學部」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的意見表達。

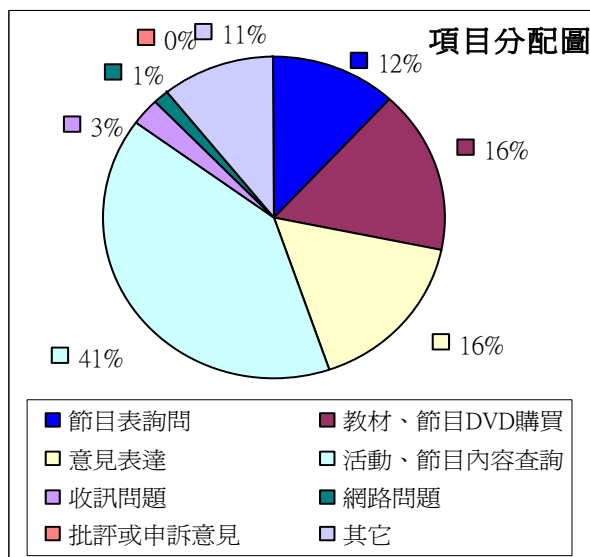
附表一 102 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	193	10	232	150			1	15	601
教學部	76	376	26	74		20		33	605
新聞部	13		125	707		5	1	12	863
工程部					66		1	10	77
資料處						9		5	14
其它單位			4	24				180	208
總結	282	386	387	955	66	34	3	255	2368

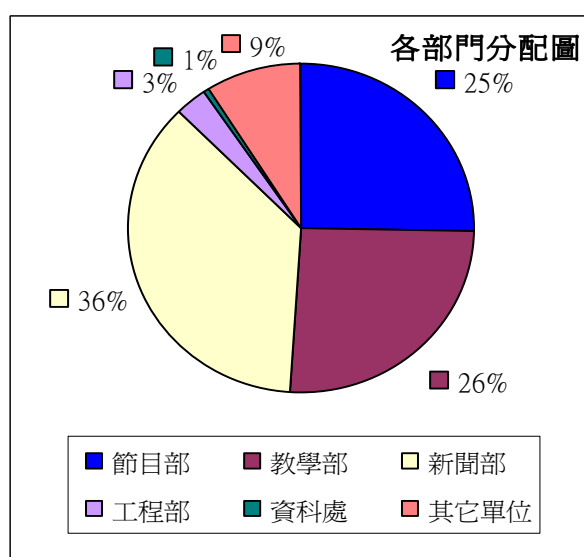
觀眾意見以活動節目內容查詢、教材購買、意見表達、節目表詢問為多，比例分別為 41%、16%、16%、12%，總和佔所有來電內容的 85%。（如附圖二）。

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 36%、26%、25%，總和佔所有觀眾意見的 87%。（如附圖三）。

附圖二 102 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 102 年度第二季觀眾意見各部門分配圖

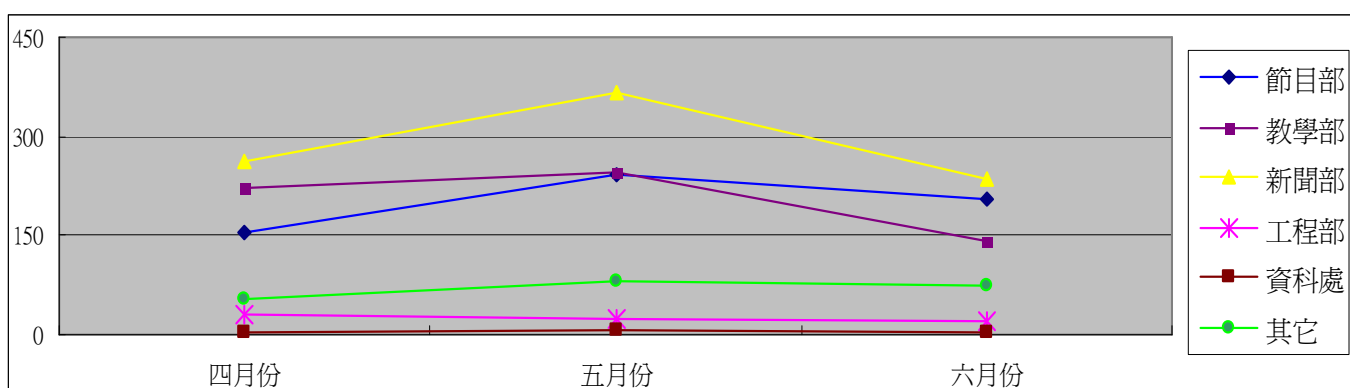


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，五月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 102 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	154	220	261	31	4	53	723
五月份	242	245	367	25	6	81	966
六月份	205	140	235	21	4	74	679
<b>本季</b>	<b>601</b>	<b>605</b>	<b>863</b>	<b>77</b>	<b>14</b>	<b>208</b>	<b>2368</b>
前一季	858	644	854	90	28	204	2678

附圖四 102 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：八點檔【隋唐演義】【英雄】【王者清風】【傾城絕戀】，周日偶像劇【我愛幸運七】，晚間十點檔【回家】【溫柔的慈悲】，綜藝【POWER 星期天】【圓夢廚房】以及【HITO 流行音樂獎頒獎典禮】，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，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，其中以日文課、生活日語的詢問量最高。而空專課程、阿法貝樂園、國中基測課程以及各式職訓課程也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【華視新聞雜誌】【華視在地新聞】的播出時段，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：偶像劇【我愛幸運七】舉辦雲林記者會、北中影友見面會活動，以及手機簡訊抽獎活動，吸引許多粉絲焦點；戲劇【隋唐演義】【回家】【傾城絕戀】皆有舉辦網路抽獎活動。皆已直接告知。

2. 新聞報導內容詢問：五月份製作母親節專題，與家扶中心合作媽媽圓夢天使系列報導，引起觀眾來電詢問幫助方式。新聞報導超值優惠的好康資訊，一直深獲觀眾喜愛而來電詢問店家聯絡方式等資訊(如：南北飯店自助餐、超大潤餅、飯店龍蝦吃到飽、台北高檔食材、高雄自助餐吃到飽等)，以及各地急需救助的社會新聞(如四月份育幼院搬家募款、五月份資助雲南女孩讀書、屏東一家四口等)，皆引起觀眾來電詢問新聞資訊或欲予協助之資訊。已直接告知或提供新聞部電話讓觀眾洽詢。
3. 綜藝節目內容詢問：觀眾會來電詢問節目中介紹的資訊等問題，如【週六大挑戰】【點燈】【華視生活雜誌】；以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，皆已直接告知或提供製作單位電話洽詢。
4. 產學合作活動詢問：五月份舉辦【第一屆大專院校武林大會】及【主播大擂台】募集活動，參加學生來電詢問報名的相關事宜，及活動舉辦日的相關資訊，皆已提供教學處專線電話。
5. 教學節目資料索取：教頻播出的各式職訓節目，因廣受一般觀眾學習而來電詢問節目資訊索取及線上影音收看等問題，如：【職場達人 show】【證照在手-中餐丙證篇、烘焙丙證篇】、【地方特色小吃】等，皆已直接回覆或提供新北市職訓局專線洽詢。

**(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或網站查詢。

1. 教學課程教材購買：以日文、生活日語教材購買為最高詢問量，空專英文類的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、訂單寄送進度、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：受觀眾喜愛的戲劇會吸引觀眾來電洽詢是否出版影帶販售等問題，如【隋唐演義】【回家】等；還有教頻各式職訓課程吸引觀眾學習而來電洽詢是否有 DVD 出版事宜。皆已直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。

**(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、綜藝的播出建議：觀眾會來反應個人對於節目排播或內容等相關意見。如反應【新哆啦 A 夢】播送總長不足半小時，不符合廣電法中「廣告應於節目前後播出，不得於節目中間插播；但節目時間達半小時者，得插播一次或二次。」的規定；建議製作資深藝人的綜藝節目或安排重播以前的閩南語連續劇。皆已與觀眾說明並轉達節目部協助處理。
2. 反應節目異動意見：基於節目排播順暢或各項因素考量，會進行調整節目排程。如四月份因播出【國軍精神戰力週】而暫停【惡女阿楚】的播出、五月份【週末大挑戰】停播、六月份【POWER 星期天】停播等，皆有觀眾反應為何停播等意見。已與觀眾說明並將意見轉達相關單位。
3. 新聞播出內容指正：對於新聞報導中的內容有誤或錯字，會有熱心觀眾來電指正。如新聞〔台灣導遊證〕，新聞顯示的是領隊證而不是導遊證；新聞〔忘改提款卡密碼 男子遭盜領 10 萬〕，表示為受害者本人，記者所描述的內容有錯誤，希望修正；台語新聞將農曆的日期講錯，正確應為 4/26，但字幕卻誤寫成 4/27。皆已請新聞部協助處理並進行修正。
4. 發表新聞意見：觀眾會來電表達個人對於新聞報導內容或方式等相關意見。如反應新聞的字幕顯示太快、台語新聞的氣象講解太快，老人家會觀看來不及等。皆已轉達新聞部，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。如戲劇【隋唐演義】【回家】、新聞節目【華視新聞雜誌】，皆是獲得觀眾喜愛，來電表達對此節目的支持與鼓勵之意。

**(五) 訊號相關問題查詢**—由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者設備等問題，造成觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不良、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，如會員帳號無法登陸、影音頻道節目收看方式、資料畫面購買、網站影片無法收看、線上影音付費使用等問題。客服人員皆直接回覆或轉交資科處協助處理。

**(七) 批評或申訴意見**—

※ 節目部

- 四月份：反應【POWER 星期天】的kiss 向前衝單元很沒水準，華視不應製作這種有礙觀瞻的節目，希望停播這個單元。觀眾亦投訴至 NCC，NCC 並已發函請華視說明。已將意見轉達節目部，此單元當時即已停止製播，而【POWER 星期天】節目也已於六月份停播。節目部並已提交意見陳述書至 NCC 進行說明。

※ 新聞部

- 五月份：客訴新聞報導不實〔口出惡言罵童〕，表示為報導中男童的媽媽，反應新聞內容有誤，而華視記者未查證判決書內容就做出傷害小朋友的報導內容，希望華視新聞做出回應，否則將提告 NCC。新聞部主管當日已與家長聯繫致歉並取得諒解，並已將此則新聞從華視網站撤除。

※ 工程部

- 五月份：反應之前去電工程部客訴南投站台的駐地人員態度不良，當時工程部表示會請主管回電給他，但一直沒接到電話，要客訴華視服務很糟糕。工程部經查觀眾接收南投集集轉播站台，此站台非華視責任區，故南投鳳鳴發射站工程人員僅能告知觀眾目前監視發射訊號情形，但對於觀眾要求知道前天收視不良原因，因收視不良牽涉範圍甚廣無法斷言告知，因而造成觀眾誤解，已與觀眾進行說明，工務中心並將後續觀察發射訊號情形。

**(八) 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，已提供華視訓練中心電話洽詢。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
1020408 4/8	吳先生	誠品服務人員來電表示觀眾前往書局詢問日文教材購買，提供觀眾聯絡電話。	17:41 已電聯觀眾並說明日文教材訂購方式。
102041001 4/10	苗栗 黃先生	反應華視數位訊號接收不到。	15:01 電聯工程部張先生請協助處理。 4/11 工程部回覆：連絡苗栗觀眾黃先生收看華視數位頻道收訊不良，因觀眾天線架設於 1 樓較低收訊差，故

			建議觀眾檢查收訊系統並調整較佳收訊天線方位，提高最佳天線收訊位置改善，觀眾同意自行調校改善收視。
1020418 4/18	張小姐	詢問隋唐演義網路抽獎活動領獎事宜。	11：40 已轉請節目部盧先生協助處理並回覆觀眾。
102042403 4/24	台中市南區 張小姐	反應華視數位訊號接收不良，變成一格一格的，使用大樓共同天線。	11：53 電聯工程部徐先生請協助處理。 4/25 工程部回覆：連絡台中市南區觀眾張小姐使用大樓共同天線收看數位節目華視頻道收訊不良，建議觀眾檢查大樓接收線路並調整大樓天線至正確方位改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
1020502 5/2	曾先生	反應有公司使用華視的名義在推銷國中教材，華視應該去追查。	客服已說明華視無推銷教材的販售業務。 10：36 已將觀眾電話轉接至教學處協助處理。
1020513 5/13	先生	反應新聞單元〔中央社國際觀點〕的片頭的字幕寫「正確翔實」是錯誤，正確應為「正確詳實」。	15:21 電聯新聞部總機，新聞部說明此片頭為中央社提供，需請中央社更改。會協助將意見轉達中央社。
102051701 5/17	徐小姐	客訴新聞報導不實〔口出惡言罵童〕，表示為報導中男童的媽媽，反應華視記者未查證判決書內容就做出傷害小朋友的報導內容，希望華視新聞做出回應。	10：00 已告知公關中心主任並將客服處理單 mail 至新聞部請協助處理。 16：45 新聞部主任回覆：已與家長徐小姐電話聯繫，表達歉意並取得徐小姐諒解。已將此則新聞從華視網站撤除。
1020520 5/20	新竹市 蘇先生	反應華視數位訊號接收不到。	14：33 電聯工程部徐先生請協助處理。 5/21 工程部回覆：連絡新竹市觀眾蘇先生收看華視數位訊號收訊不良，因觀眾可收看五指山補隙站訊號，故建議觀眾檢查收訊系統並調整天線至五指山補隙站方位，搜尋最佳天線收訊位置改善，觀眾同意自行檢查調校改善。
1020605 6/5	先生	詢問新聞內容〔高雄自助餐吃到飽〕。	10：13 已將店家資訊告知觀眾。

1020610 6/10	小姐	留言：詢問節目。	17:17 回電確認為詢問回家播出集數、播出時間，已直接告知。
1020624 6/24	先生	反應華視官網的教頻節目表沒有6/29.6/30的節目表。	13:53 電聯資科處說明，稍晚已修正網站節目表資訊。
102062801 6/28	南投魚池 蔣先生	反應華視數位訊號接收不到。	10：54 電聯工程部徐先生請協助處理。 7/4 工程部回覆：聯絡南投魚池觀眾蔣先生收看數位節目華視頻道收訊不良，因本公司發射站訊號發射正常，故工務中心立即通知鹿篙補隙站維護員前往檢查亦無法改善，目前本公司工務中心擬配合 NCC 屆期前往處理改善。