

九十九年第二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 4 月 1 日至 99 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 客訴專線與華視觀眾服務專線總計共 **3916** 筆、包含電子信箱郵件 **221** 封，與上一季的來電總數 **3574** 筆、包含電子信箱郵件 270 封相較下，本季的觀眾意見數明顯增加。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」為多數。

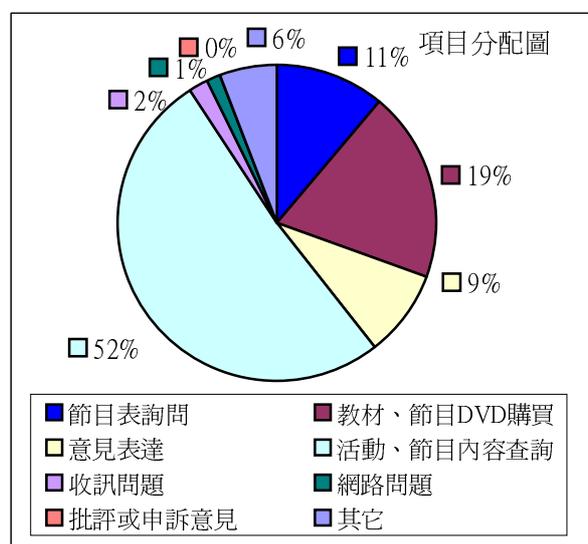
附表一 99 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	260	8	182	444				45	939
教學部	169	736	18	117		4	1	18	1063
新聞部	11	7	145	1413		4	4	6	1590
工程部			1	2	80			7	90
資料處		6	1	7		45		1	60
其它單位			4	21			2	147	174
總結	440	757	351	2004	80	53	7	224	3916

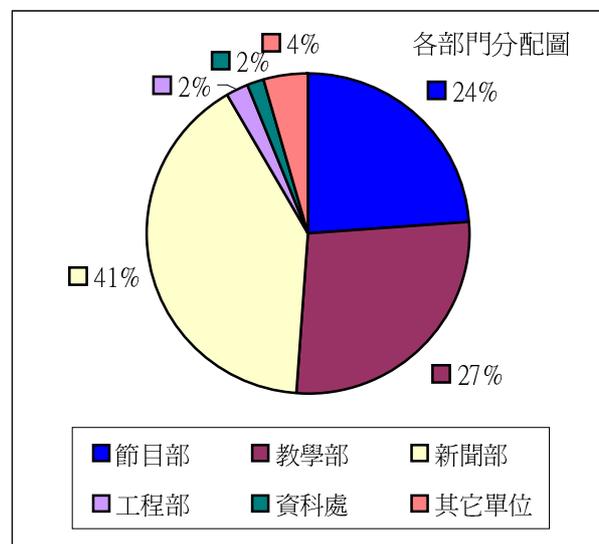
依觀眾意見類別比例圖中顯示，以節目活動內容查詢、教材購買、節目表詢問為多，比例分別為 52%、19%、11%，總和佔所有觀眾意見數的 82%（如 **附圖二**）。

依觀眾意見依部門別統計分配圖可得，致電意見與新聞部、教學部、節目部相關的比例較多，分別為 41%、27%、24%，總和佔所有觀眾意見數的 92%（如 **附圖三**）。

附圖二 99 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 99 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，四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：

附表二 99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	330	440	489	50	30	65	1404
五月份	275	310	427	22	20	59	1113
六月份	334	313	674	18	10	50	1399
本季總結	939	1063	1590	90	60	174	3916
上一季	1010	1131	991	75	186	181	3574

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

1. 戲劇及綜藝節目表詢問：本季關於八點檔的來電詢問量顯著提昇，因為金庸古裝戲劇系列作品受到觀眾的喜愛與歡迎。例如：4/13 首播的【天龍八部】、5/19 接檔播出的【天師鍾馗】，皆受到許多觀眾來電詢問重播時間、完結篇播出日期等問題。新綜藝節目【天天哈哈笑】6/14 播出，以及6/19 首播的【綜藝大國民】皆有觀眾來電詢問播出時間、重播時間。
2. 華視教育文化頻道節目表詢問：本季「語文教學節目」受到觀眾的熱烈歡迎，尤其以日文、英文檢定、英語口語訓練等的來電詢問量較多，當節目再次安排重播時，會吸引許多觀眾來電詢問是否還有其他重播時間等問題。

(二) 節目(新聞)內容或本公司活動查詢—以新聞部為多

1. 新節目、新戲的上檔日期與活動詢問：周日偶像劇【呼叫大明星】於5/16 首播，並舉辦試片會、簽書會等宣傳活動，引起許多觀眾來電詢問上檔日期、試片會相關活動事宜等問題。【帶子英雄】於6/22 上檔，在6/26 舉辦「你是英雄」公益親子園遊會活動，引起許多觀眾來電詢問園遊會報名事宜，已直接告知並完成報名流程。
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【台灣好好吃】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：下午茶吃到飽、250 元川菜吃到飽、鞋包特賣)。另外因秉持公廣精神，新聞也報導許多各地急需關心救助的社會新聞，如四月份台中拾荒老人救助、五月份沙鹿阿嬤養孫、豐原婦賣蔥油餅養7 兒的報導，也引起大批民眾詢問相關協助資訊。
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；另外，法律綜藝節目【全民快樂有GO 正】已於6/11 全數播畢，造成固定收視觀眾來電詢問為何沒播出，已直接回覆或提供製作單位電話以供洽詢。

(三) 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學部為最多

1. 教學課程教材購買：以日文教材購買為最多，其次為詢問英文檢定、英語口語訓練的教材購買資訊。

(四) 節目 (或新聞) 意見表達與建議—以節目部及新聞部為多

1. 戲劇或綜藝節目的內容建議：有觀眾對戲劇【天師鍾馗】表達支持。另有許多觀眾反應八點檔戲劇在廣告回來重播上一段劇情太多，希望改進；也有 Mod 用戶則反應無法收看八點檔，已告知 Mod 無取得播出版權並請觀眾同時向中華電信 MOD 反應。
2. 反應節目異動意見：四月份第四週因播出【國軍精神戰力週】而調整早上的播出節目，以致許多收看【警世劇場】的觀眾來電詢問異動時間。五月份第一週起每週六取消【施公奇案】的播出，以及自 6/18 起【台灣真好康】從每週六播出更動為每週五晚間八點播出，造成觀眾來電確認播出時間和節目異動原因，也有觀眾建議恢復原先播出時段。
3. 新聞播出內容指正：五月份有觀眾反應新聞報導「鈣片每日使用量為 1000 微克」有誤，遠低於正常使用量。1 毫克=1000 微克，每日使用量正確應為 500~600 毫克以上。六月份則有觀眾反應(台波醫學院生大戰! 200 多人上街頭)新聞圖片錯誤，學歷甄試是波蘭或國外醫學生才需報考，本國學歷醫學生並不需報考。新聞部回覆皆已修正完畢。
4. 發表新聞意見：許多觀眾對新聞報導的內容來電反應相關意見。四月份有觀眾反應〔師罵白目掌嘴 小一生怕上學〕一聞，固然老師有錯在先，卻詳述報導該師調職過去的學校，根本是趕盡殺絕。六月份有觀眾反應同則新聞不應連播兩天，例如：少年被圍毆的新聞，也質疑播報吃到飽新聞對民眾有何意義，表示新聞應更優質化，需有更好的方向，例如：環保、全球等議題，皆已轉達新聞部卓參。

(五) 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、教學課程無法收看的問題，資料處協助處理後目前已恢復正常收看。另有觀眾反應會員申請未收到確認信，資料處回覆該會員之確認信已寄出，建議試至垃圾郵件搜尋，觀眾已同意自行查詢。

(六) 批評或申訴意見—

1. 教學部

- 四月份：觀眾投訴電聯網購單位無人回應，網購單位回覆由於該名致電者不願留下聯絡資料，無法向觀眾查詢當時來電時間，請客服待觀眾再次來電時，詢問觀眾是何時來電網購未接，並予以說明。客服未再接獲此觀眾的來電。

2. 新聞部

- 四月份：觀眾表示電至新聞南部中心反應訊號不良問題，該中心人員告知無法協助處理訊號問題，並同時提供華視總機電話。客服已與觀眾說明新聞南部中心確實無法為其處理訊號問題，日後可直接電洽華視總機。
- 五月份：客訴新聞主播用語不當。5/4 MOD 台晚間 1800、1900 的女主播報導護理人員偷竊要被判刑時，女主播說出「所有的護理人員要引以為戒」的話很傷辛苦工作的護理人員，希望主播要道歉。新聞部回覆會進行檢討修正，客服也未再接獲此觀眾的來電。
- 六月份：對於 4/9 報導姚采穎男友吸毒一聞，激烈反應其男子為姚采穎過往的事情，事情也屬個人行為，對姚采穎報導方式有失於媒體人應有分際，更甚有人身攻擊之罪，希望新聞部儘快移除該相關新聞。觀眾的意見已轉達新聞部並卓參。

3. 其它部門

(1) **業務部**

- 四月份：觀眾激烈反應【棒球大聯盟】卡通時段，插播「潮麻將」這種裸露又具博益性質的廣告實在不應該。業務部回覆已告知控管人員不使用卡通節目安排此類廣告，避免負面觀眾評價。客服已回電告知觀眾相關處理情形，觀眾也回覆表示感謝協助。

(2)其它：

- 五月份：表示欲找負責股務的人員，但轉接表明來意後卻立刻被掛斷，因此欲投訴該負責同仁。事後觀眾再次來電反應，經由財務主任溝通後仍表示會上網寫投訴信件。客服小組主管親自致電告知會加強內部管理，觀眾也表諒解之意。

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
99041401 4/14	武小姐 0926-xxx-238	激烈反應播出【棒球大聯盟】的卡通時段，插入「潮麻將」這種裸露又具博益性質的廣告實在不應該。	18:20 Mail 業務部協助處理 18:34 業務不回覆：已告知控管人員，不使用卡通節目安排此類廣告，避免造成負面觀感。 19:14 觀眾電話暫時無法接聽。 4/15 16:16 已回電告知觀眾，觀眾表示感謝協助。
99042801 4/28	金門 洪先生 082-xxx-765	反應早上會沒有訊號，要到下午才會恢復，數位機上盒接收。	10:05 電聯工程部協助處理。 工程部回覆：經電話聯繫金門觀眾洪先生，收看金門轉播站數位訊號於近日早上發現華視頻道無訊號，建議觀眾調整天線至最佳之訊號強度以避免受天候不良而影響收視，經觀眾自行調校後，目前收視本台訊號已正常。
99042802 4/28	林秋雅小姐 0925-xxx-021	反應一直未領到平民大富翁的call-in獎金兩千元。表示未接獲任何人員與她聯絡，去年10/19收到了領款證明單的傳真，但是檢查帳戶並未發現有2000元入賬，來電華視也沒消沒息，希望盡快給她回覆。	Mail 節目部協助處理。 14:53 節目部回覆：已回覆林秋雅小姐，由於該節目後續放款作業已委由哇哈哈製作公司進行聯繫，已將此資料轉交哇哈哈製作公司處理。 經查此林小姐並未明列於「平民大富翁」放款流程表單裡，應為哇哈哈製作公司聯繫疏失，已委由製作人林育仲進行處理，已順利處理完畢。
99050301 5/3	鄭小姐 slxxx30@xxx.x.xxx.tw 0930-xxx-839	4/30 19:02 來電留言 1. 為何剪掉 Magic Power 錄「誰是老鼠屎」的片段，反應至討論區留言或寄信至節目部都未獲回應，希望能將該片段播出。	節目部回覆： 1. 因為當時製作單位錄製長度沒控制好，不得已之下損害了觀眾的權益，製作單位已做改進檢討，目前除了已將剪去的部分做成節目帶將連

			<p>結於「痞客邦的天才衝衝衝」上以為補救之外，並會安排適當時機再次邀請他們上節目演出。</p> <p>2. 華視討論區上面會在製作單位將影片連結完成後立即回應。</p> <p>11:17 觀眾未接聽來電。</p> <p>11:39 已寄信回覆觀眾。</p>
99051102 5/11	李光明先生 0922-xxx-872	<p>12:47 反應新聞(12:40:26)報導「鈣片每日使用量為 1000 微克」有誤，遠低於正常使用量。1 毫克=1000 微克，每日使用量正確應為 500~600 毫克以上。希望盡快更正。</p> <p>13:19 再次來電反應鈣片新聞，前通電話並未轉接成功，並表示自己為藥師周刊編輯。</p> <p>14:02 詢問新聞部是否已對鈣片報導作更正。</p>	<p>12:50 電聯新聞部總機，其回覆該資料是由雙和醫生提供。</p> <p>12:53 回覆觀眾，並為其轉接至新聞部。</p> <p>13:22 已立即留電請新聞部總機協助處理。</p> <p>14:02 告知觀眾已將意見和電話轉達新聞部處理中。</p> <p>14:33 新聞部回覆已處理完畢並表達感謝指正。</p>
99052101 5/21	劉先生 02-2751-xxxx 轉分機 108	<p>表示欲找負責服務的人員，客服為其轉接至總務室分機，但觀眾表示轉接過去表明來意後卻立刻被掛斷，因此欲向客服投訴。</p> <p>5/24 再次來電並經由財務主任溝通後，仍表示會上網寫投訴信件。</p>	<p>18:40 Mail 客服小組主管和總務室請協助處理。</p> <p>5/28 公關中心已與劉先生聯絡致歉，表達會針對此事件進行內部檢討之意，已取得劉先生諒解。</p>
99062501 6/25	范小姐 0972-xxx-930	反應會員申請未收到確認信。	<p>22:20 Mail 資料處請協助處理。</p> <p>6/28 資料處回覆：該會員之確認信已寄出，若該會員無法收到確認信，請盡速回覆。</p> <p>12:35 已回覆觀眾，一切正常。</p>
99062802 6/28	何先生 0988-xxx-000	反應警世劇場影片連結錯誤，但已經付費。	<p>11:41 資料處回覆需請合作廠商協助處理，已提供觀眾電話協助洽詢與回覆。</p> <p>6/30 資料處回覆：關於影音連結問題，目前已處理。預計本日(6/30)會重新上架。另已電話告知觀眾將退費並於重新上架後通知收看。</p>