

104 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、華視新聞資訊台、華視 HD 台及華視 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 104 年第一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 104 年 1 月 1 日至 104 年 3 月 31 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 1941 通〔含電子信箱郵件 161 封〕，與上一季的來電總數 2238 通〔含電子信箱郵件 217 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「新聞部」的活動、節目內容查詢、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「節目部」的活動、節目內容查詢。

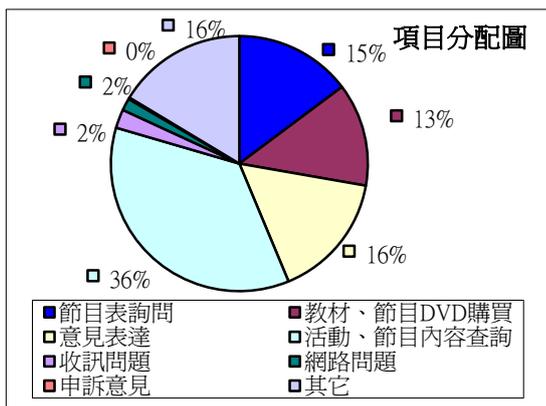
附表一 104 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	199	3	126		240		2		36	641
			14	21						
教學處	61	250	8		31		11		77	440
			1	1						
新聞部	26		110		423		3	3	25	618
			10	18						
工程部						46			22	68
資料處							14		2	16
其他單位			1		1			1	155	158
總結	286	253	245		695	46	30	4	317	1941
			25	40						

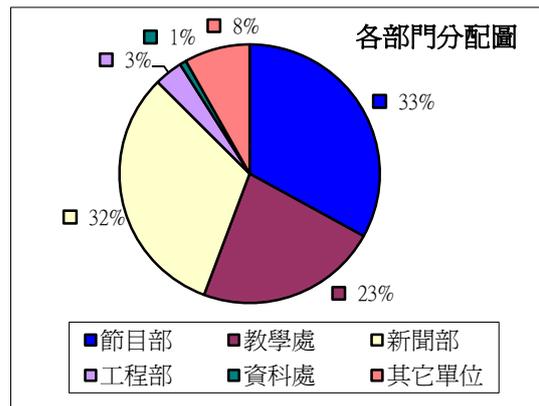
觀眾意見以活動節目內容查詢、意見表達、其他、節目表詢問及教材購買為多，比例分別為 36%、16%、16%、15%、13%，總和佔所有來電內容的 96%。（如附圖二）。

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、教學處有關為最多，比例分別為 33%、32%、23%，總和佔所有觀眾意見的 88%。（如附圖三）。

附圖二 104 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 104 年度第一季觀眾意見各部門分配圖

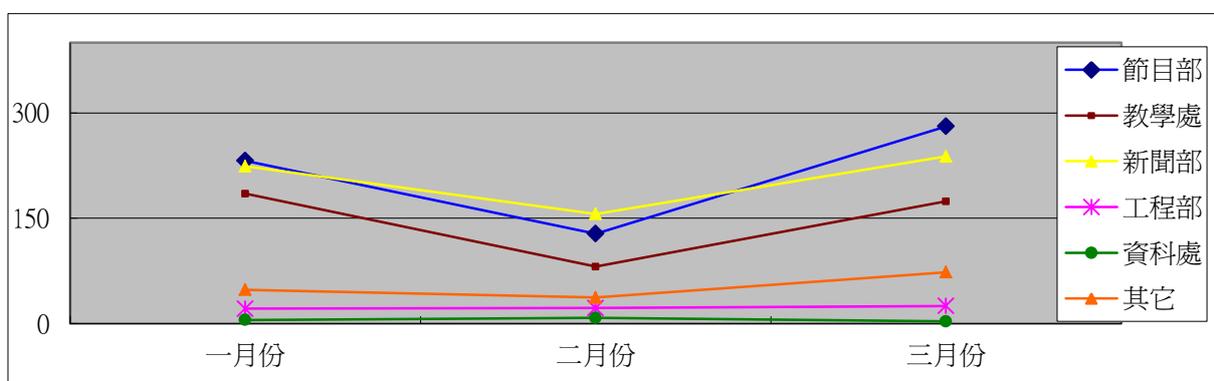


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，一月份及三月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二 104 年度第一季各月份各部門觀眾意見交叉表

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其它	總結
一月份	232	185	224	21	5	48	715
二月份	128	81	156	22	8	37	432
三月份	281	174	238	25	3	73	794
本季	641	440	618	68	16	158	1941
前一季	674	518	759	65	19	203	2238

附圖四 104 年度第一季各月份各部門觀眾意見交叉圖



二、第一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【愛你沒條件】、陸劇【薛丁山】【犀利仁師】、假日戲劇【新還珠格格】【後宮甄嬛傳】【咱們結婚吧】【花非花霧非霧】，綜藝【華視天王豬哥秀】【財神向錢衝】【天才衝衝衝】、過年特別節目以及各式卡通節目，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：教育頻道安排許多學習課程，其中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、【國學大師馬叔禮文化講座】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【華視在地新聞】【華視新聞雜誌】【華視新聞廣場】【請問市長-就任100天政績】的播出時段，皆已直接告知。
4. 異動節目表詢問：因應八點檔【愛你沒條件】上檔而增加重播時段及兩週的假日精裝版播出，因而異動假日及重播時段的播出節目表。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：一月份新綜藝【財神向錢衝】、三月份新戲【愛你沒條件】上檔；【愛你沒條件】【華視天王豬哥秀】【財神向錢衝】【天才衝衝衝】【華視新聞廣場】卡通【飆速宅男】【復仇者聯盟：史上最強英雄戰隊】，皆有舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
2. 新聞報導內容詢問：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：台中百貨年終慶、嘉義湖南臘肉、彰化和美碗粿、風鈴木等)，以及各地急需救助的社會新聞(如一月份苗栗阿嬤、二月份的嘉義阿嬤等)，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，以及詢問綜藝節目錄影的參加方式，如【華視天王豬哥秀】【財神向錢衝】【天才衝衝衝】。皆已直接告知或提供製作單位電話洽詢。
4. 教學節目資料索取：【莒光園地】的留言方式；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：【地方特色小吃】【西點 GO 烘】【證照在手-中餐丙證篇、烘焙丙證篇】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—以教學處為最多。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【後宮甄嬛傳】【國學大師馬叔禮文化講座】等，皆已直接回覆或提供網購電話讓觀眾洽詢。

(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【新還珠格格】【財神向錢衝】【後宮甄嬛傳】【咱們結婚吧】【犀利仁師】為何臨時停播或異動播出時段；反應【愛你沒條件】只播 1 小時太短，希望播兩小時；建議【華視天王豬哥秀】增加重播時段、提供網路影音收看；反應卡通排播的各式意見，如希望主頻與 HD 台同步播出、一直重複排播卡通，拿過時卡通作墊檔；有固定觀眾持續來電反應要華視製作閩南語連續劇，增加閩南語節目播出比例等等意見。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
2. 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〔小賈斯汀拍攝 Calvin Klein Underwear〕〔曾俊欣少網得獎〕〔1 票 2500 萬?! 李全教收押〕〔恐龍的彩色羽毛〕(富可敵國!? 慈濟總資產有 1439 億)的報導內文有誤；台語主播的唸音錯誤，"傳話"有台語念法，但是主播卻直接唸國語的音；新聞〔空服員辛酸!2 空姐清新譜出〕，有當事人臉書私領域之照片，已造成當事人生活之影響；新聞報導 (中古車)的新聞畫面誤用他的公司招牌畫面等等。皆已請新聞部協助處理並進行修正或從網站撤除。
3. 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【華視新聞廣場】節目意見，反應製作節目要公平公正，不要一直批評國民黨，一面倒向民進黨；為何不給民眾到節目發言；表達對節目的支持，表示新的女主持人很好但是表現太少；建議可以改議題方向，如探討醫療之類的，或是製作探討社會正面的內容等等。發表個人新聞意見，如反應不要再報導陳水扁、民進黨的新聞，不要都是這些負面新聞；有關復航墜機的新聞，華視記者的提問很

容易會造成家屬的二度傷害；建議在氣象主播下面能夠顯示明日降雨機率等意見。皆已將意見轉達新聞部。

4. 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【愛你沒條件】、綜藝節目【財神向錢衝】【華視天王豬哥秀】【點燈】、新聞節目【華視新聞雜誌】等，皆是獲得觀眾喜愛；有一固定女性觀眾持續來電留言表達對華視新聞及主播的支持與鼓勵之意。

(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、轉播站台設備被竊或故障等問題，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交資料處協助處理。

(七) 批評或申訴意見—

※ 行服部〔一月份〕

- 表示自己為住在華視對面的住戶，客訴華視前一天舉辦尾牙很吵，從下午就開始用麥克風吵鬧，連環保局前來提醒都不理會，一點都不考慮住戶。客服先表達歉意並說明會將意見轉達相關部門進行檢討改進，但觀眾不接受，要求華視出面說明。客服電聯行服部經理說明並請協助處理。行服部稍後回覆聯繫結果，表示電聯觀眾表達歉意，並說明公司舉辦尾牙之特殊情況，絕非常態，且華視尾牙在晚間十點前即已結束，惟對方態度激動隨即掛斷電話，會後續追蹤觀眾意見。之後觀眾未再來電反應。

※ 新聞部〔三月份〕

- 客訴新聞報導不實〔蒙眼濟公打麻將 戳破"神"技!〕，表示新聞內容沒有查證就亂報，也沒有經過影片擁有者同意使用，造成濟公及家人蒙害，要新聞部盡快與她連絡，不然她會去進行申訴。新聞部回覆當日已請新聞部中部中心特派員與投訴的曹小姐聯絡，並取得願意再次採訪的意願，將會請濟公進新聞中心的攝影棚現場實地表演，證明其神通，觀眾目前已無問題。
- 客訴新聞報導不實(新北明德高中 驚傳舍監陳屍宿舍)，表示自己為死者家屬，新聞沒有經過查證就任意做不實內容的報導，對家屬造成傷害，請新聞部立刻回覆連絡道歉。新聞部經查是網路中心所發之新聞，已與投訴人李小姐聯絡，並將此新聞影音下架，對方口氣才和緩，至於是否提告，後續會持續追蹤。目前觀眾已無問題。
- 客服信箱來函：『「iWIN 網路內容防護機構」專案辦公室收到民眾申訴關於【華視新聞網-入歧途! 17 歲女歌手驚爆染毒】的新聞內容，民眾表示新聞報導裡明顯暗示未成年少女身分，不僅寫出童星歌手身分出道和曾獲得台灣音樂史上最年輕創作大賽冠軍和唱片製作人(少女 FACEBOOK 頁面介紹)等介紹，甚至指出年紀以及曾和知名合作對象演出等資訊來透漏給民眾，顯然是為了衝高點閱率而寫出這樣的報導(兒少法第六十九條宣傳品、出版品、廣播、電視、網際網路或其他媒體對下列兒童及少年不得報導或記載其姓名或其他足以識別身分之資訊)，麻煩請給予警告，不要再為了報導而無視法律。』客服經查此則新聞報導華視皆有進行馬賽克處理，已將來函意見轉達華視新聞部卓參並請新聞部協助處理，也已回函「iWIN 網路內容防護機構」說明並提供新聞部專線電話。

(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

來電〔函〕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
1/5	台中市潭子區 錢先生	反應華視數位訊號斷斷續續。	17:27 電聯工程部徐先生請協助處理。 1/8 工程部回覆：數次連絡台中市潭子區觀眾錢先生電話無人回應故未知觀眾目前收視情形，經查本台發射訊號正常，故若觀眾再來電請告知本台中部發射訊號正常，請觀眾檢查自家接收系統改善，或轉接工務中心處理。
1/13	沈小姐	反應使用華視新聞 APP 的「直播」，只有影像沒有聲音。	客服以自己的手機進行檢測，華視新聞 APP 的「直播」影像聲音皆播出正常。 11:20 電聯資料處說明並請協助回覆觀眾。
1/14	小姐	詢問是否有播出葉青歌仔戲，剛剛有看到。	10:08 回電觀眾告知華視 HD 台有播出並提供播出時間。
1/31	蔡先生	留言：詢問星期五跟新聞部查詢的新聞內容〔嘉義湖南臘肉〕，何時新聞部會回電告知資訊。	2/2 14:10 電聯觀眾告知店家資訊。
2/5	吳先生	詢問奇幻夢森林圖畫活動獎品事宜。	15:05 已直接回覆觀眾。
2/12	先生	反應華視網站線上影音警世劇場-前世相愛到今生(下)的開頭有少一小段，與上集無法銜接。	15:07 已請資料處協助處理，稍後已修正檔案並重新上傳。
2/25	江小姐	詢問新聞內容〔彰化和美碗粿〕。	14:27 已電聯觀眾回覆。
2/26	台北天母 陳先生	反應華視數位訊號有兩台不見。	09:42 電聯工程部張先生請協助處理。 3/5 工程部回覆：連絡台北天母觀眾陳先生收看數位節目華視頻道後面的兩台不見(華視新聞頻道、華視 HD 台)，建議觀眾將機上盒重新搜尋記錄，經改善後觀眾目前收視華視數位節目頻道已正常。

3/2	楊先生	反應華視新聞有誤〔恐龍的彩色羽毛〕，表示之前已電聯新聞部請將新聞從網站撤除，但華視有做兩則，目前只撤除一則。	16:40 已請新聞部協助處理並與觀眾聯絡。稍後兩則新聞報導皆已從華視網站撤除。
3/9	先生	詢問華視教育頻道提供免費機上盒索取事宜。	17:03 已直接回覆觀眾。
3/24	小姐	詢問愛你沒條件的播出長度，反應1小時太短，希望延長成兩小時。	13:49 已直接回覆觀眾。
3/30	南投 張小姐	反應華視數位訊號這幾天突然無法接收，附近鄰居也收看不到。	09:18 電聯工程部張先生請協助處理。 4/1 工程部回覆：連絡南投觀眾張小姐收看華視數位頻道收訊不良，因觀眾收看鳳鳴站數位訊號，經查為鳳鳴發射站因配線線路不良致信號延遲造成干擾，經緊急搶修後已恢復正常播出，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。