

104 年第二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 104 年 4 月 1 日至 104 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 1566 通〔含電子信箱郵件 114 封〕，與上一季的來電總數 1941 通〔含電子信箱郵件 161 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	191	2	46		213		1		18	484
			8	5						
教學處	26	256	4		24	2	8		9	329
新聞部	9		39		192			10	78	344
			2	14						
工程部			2			75			17	95
				1						
資料處		11	1		4	1	11		13	41
其他單位					3				270	273
總結	226	269	92		436	78	20	10	405	1566
			10	20						

觀眾意見以活動節目內容查詢、其他、教材與節目 DVD 購買、與節目表詢問為多，比例分別為 27.8%、25.9%、17.2%、14.4%，總和佔所有來電內容的 85.3%。（如附表二）。

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、教學事業處有關為最多，比例分別為 30.9%、22.0%、21.0%，總合佔所有觀眾意見的 73.9%。（如附表二）。

附表二 104 年度第二季觀眾意見 各類別與部門佔比表

佔比	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	其他	總計
			正面	負面						
節目部	12.2%	0.1%	2.9%		13.6%	0.0%	0.1%	0.0%	1.1%	30.9%
			0.5%	0.3%						
教學事業處	1.7%	16.3%	0.3%		1.5%	0.1%	0.5%	0.0%	0.6%	21.0%
			0.0%	0.0%						
新聞部	0.6%	0.0%	2.5%		12.3%	0.0%	0.0%	0.6%	5.0%	22.0%
			0.1%	0.9%						
工程部	0.0%	0.0%	0.1%		0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	1.1%	6.1%
			0.0%	0.1%						
資料處	0.0%	0.7%	0.1%		0.3%	0.1%	0.7%	0.0%	0.8%	2.6%
			0.0%	0.0%						
其他單位	0.0%	0.0%	0.0%		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	17.2%	17.4%
			0.0%	0.0%						
總計	14.4%	17.2%	5.9%		27.8%	5.0%	1.3%	0.6%	25.9%	100.0%
			0.6%	1.3%						

第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表三)所示,四月份及五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(如附表四),如下:

附表三 104 年度第二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
四月份	168	109	204	46	10	79	616
五月份	194	134	73	27	14	72	514
六月份	122	86	67	22	17	122	436
本季	484	329	344	95	41	273	1566
前一季	641	440	618	68	16	158	1941

附表四 104 年度第二季各月份各部門觀眾意見交叉表

佔比	節目部	教學事業處	新聞部	工程部	資料處	其他單位	總計
四月份	10.7%	7.0%	13.0%	2.9%	0.6%	5.0%	39.3%
五月份	12.4%	8.6%	4.7%	1.7%	0.9%	4.6%	32.8%
六月份	7.8%	5.5%	4.3%	1.4%	1.1%	7.8%	27.8%
總計	30.9%	21.0%	22.0%	6.1%	2.6%	17.4%	100.0%

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【愛你沒條件】、陸劇【千金女賊】【犀利仁師】、假日戲劇【一代新兵八極少年】【艋舺耀輝】【咱們結婚吧】【奇皇后】，綜藝【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】、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】的播出時段，皆已直接告知。
4. 異動節目表詢問：因應八點檔【千金女賊】上檔而增加重播時段播出節目表。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：新戲【千金女賊】上檔；【愛你沒條件】【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】【鄧麗君演唱會】【華視新聞廣場】【一代新兵八極少年】【艋舺耀輝】，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：〔飯店沐浴品生菌數超標〕〔激素催熟鳳梨！吃多恐性早熟〕〔『機車傘』熱賣 神器恐變凶器〕，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】【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：【夢裡尋她千百度】【3E學習 HOME】【空院課程】【平甩傳愛】等，皆已直接回覆。

(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【鄧麗君演唱會】【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【一代新兵八極少年】【千金女賊】【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；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：在地新聞 1. 捷運台語的發音不對 2. 芒神仔的發音也不對 3. 在地新聞中有一段國語政論都在攻擊民進黨 報導應該是客觀 不要只找同一個黨派。
3. 關於電子菸的報導有經過證實嗎？如果沒有經過證實不可亂報，電子菸難道比真實的菸 尼古丁還多嗎？
4. 新聞最近常報導水果、食品的問題，是不是也報導一下檳榔的問題，檳榔吃了會得癌症，而且酒在網路上都可以買得到，是否嚴格規定商家未滿 18 歲的人不能販售與購買皆已將意見轉達新聞部。
5. 發表新聞意見：殺女童的的新聞不要一直播，有人會模仿，並且不要一直報導犯人的過去，這樣只會讓犯人更出名。
6. 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【華視天王豬哥秀】【點燈】、新聞節目【華視新聞雜誌】【華視在地新聞】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，留下觀眾資料或轉工程人員直接回覆，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—

※ 資料處

客訴信箱來函：貴公司 youtube 的新聞直播頻道時常發生 lag 情形，而且發生次數頻率很高而且每次 lag 的情況，都非常嚴重但是民視新聞台從來不會希望貴公司能再加強。已回覆謝謝建議，目前已恢復正常。會加強 youtube 新聞直播的品質。

※ 節目部

因先前華視八點檔「愛你沒條件」只播出一小時九點後就播出奇皇后。不過還是希望華視可以將愛你沒條件連播出共兩小時。規劃仍為每天晚間八點播出一小時，已將意見轉達予節目部作為後續排播參考

(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
4/16	廖小姐	反應新聞未經同意就使用畫面("機車傘"熱賣 神器恐變凶器)，表示記者沒有先問她同不同意就訪問她，她有跟記者說她不要，但記者仍未經她的同意就使用在新聞報導中，請新聞部與她聯繫並立即處理，不然要控告侵犯隱私	14:37 電聯新聞部總機說明並請協助處理。 14:50 mail 至新聞部請協助聯繫並後續處理。 新聞部回覆：已進行處理，並拿掉她的訪問畫面，當事人是自願受訪但事後反悔。
5/15	MON	想請問一下阿伯的電話/地址... 主旨:牆一碰就碎! 貧翁棲身"餅乾屋"來幫幫可憐的老人家, 屏東一位陳老伯, 每個月靠四千多塊身障津貼過活, 弟弟靠打零工維生, 兩人住在非常老舊的「土角厝」, 因為沒錢修繕, 老房子水泥磚塊一剝就碎掉, 每次下雨就漏水, 有慈善團體來幫阿伯修房子, 不過經費不足, 希望社會大眾能幫忙。這真的是人在住的屋子嗎?, 水泥牆輕輕一剝, 就碎裂掉落, 像餅乾一捏就碎, 這間有 90 年歷史的殘破土角厝, 一個陳老阿伯就住在裡面。屋子破大洞不說, 屋頂也空了好幾個洞, 一枝爛雨傘擋在那邊, 下雨時雨水潑進來, 連睡覺都沒辦法。陳老阿伯人在屋子外撿資源回收, 問他話他很少回答, 每個月靠 4700 元的身障津貼過日, 跟他一起住的還有打零工的弟弟, 入不敷出, 生活很苦, 兩人一年四季都洗冷水澡, 有時候靠好心人提供吃的, 但這房子實在太破舊, 有慈善會想來幫他們修繕, 包括修屋頂、牆壁和房間、客廳, 算一算要 16 萬, 現在經費還不夠, 也希望透過新聞播出, 靠社會大眾的愛心, 一起來幫可憐的陳阿伯能有個屋子住。	17:23 已回覆該則新聞由 海青會 方華雄先生負責處理, 並提供聯絡電話

5/21	簡文舫	您好，我是輔仁大學影像傳播學系二年級的學生簡文舫，我和我的組員想做關於新聞雜誌類型節目製作的訪談，不知道是不是能像您詢問製作人兼資深記者，陳汎瑜小姐的聯絡方式…？	5/22 11:50 已轉公關中心相關負責人員安排處理訪談事宜
5/21	EwenGoay	我想請問現在是否還有機會可以加入去觀看華視天王豬哥秀的現場錄影?謝謝	5/22 11:43 有關參觀華視天王豬哥秀錄影 麻煩您直接與製作單位 聯絡電話 02-2634-9292 已直接回覆
5/22	Queenie	目前我們公司有許多案子是需要有對外廣告託播的服務，在官網中有先了解貴公司所服務的項目，不知道是否可以進一步與貴公司詳談相關業務內容呢？	5/22 14:20 將信件轉業務部 吳哲宇 連絡處理
5/25	陳金發	民國 61 年華視晚間閩南語連續劇〈西螺七劍〉湖大海的遺孀想捐出西螺七劍的寶劍不知貴公司要不要收藏，如果要的話請與我聯絡 0972492501 陳先生 受湖大海的遺孀委託人上	5/29 14:49 將信件轉節目部美術中心賴主任處理，並與陳先生聯絡贈劍相關事宜。
5/25	江小姐	關於貴站在 2008 年 4 月 17 日所刊登之報導 http://news.cts.com.tw/cts/society/200804/200804170244029.html 本案經過 7 年漫長審理. 我司已獲判無罪可否請 貴站撤除此篇負面報導	5/29 15:18 你好, 已下架處理。 華視資料處 敬覆
6/2	李威雄	您好，敝姓李，想請教貴公司關於新聞影像存檔期間大約是多久呢？ 是這樣子的：我曾於民國 84 年在東沙島服役，那年貴公司莊總經理及軍人之友社等曾登島參訪，我父親當時在軍友社服務，剛好有這個機會同參訪團一起登島，我與父親也有幸能與莊總經理合照留念，退伍後聽父親提起當時參訪懇親的畫面曾製播成新聞播出，日前父親仙逝，我突然想到	0604 15:50 您好 關於您所說的新聞資料畫面，請直接與本公司資料中心聯絡 電話 02-2775-6761 洽購 謝謝您的來函

		<p>曾有這段值得紀念的畫面,想懇請貴公司幫幫忙,是否能幫我找到這段新聞畫面呢?</p> <p>非常感謝您的幫忙.</p>	
6/8	林俊甫	<p>為何新竹市光復路一段從昨天到現在都沒訊號?(數位機上盒)!!!</p> <p>臉書留言</p>	<p>前天新竹五指山轉播站衛星訊號受干擾影響,導致新竹部分地區無法收視,目前已恢復正常。</p>
6/8	Darren	<p>Dear Officer,</p> <p>我想問一下關於華視播放的事情,為什麼我家這兩週以來,華視會爆音?(只有看華視時會有像收音機沒調準,擦擦又有點有回音的聲音)?我家用的是雙和區新視波所提供的收視服務。</p> <p>Thank you</p> <p>Darren</p>	<p>感謝您的來信</p> <p>造成收訊不良的情況有很多種需請您再提供更詳細的資料以方便請工程人檢測提供您華視工程單位</p> <p>專線:02-2775-6895</p> <p>02-2775-6895 免費</p> <p>如有收訊問題皆歡迎來電</p> <p>謝謝! 6/10 18:07</p>
6/9	林揚泰	<p>警世劇場台灣靈異事件(鬼騙鬼)上集的影片內容不完整,可以麻煩你們重新上傳完整版的影片嗎?</p>	<p>感謝您的來信 已將您的問題詢問過資料處;表示會盡快補上。</p> <p>謝謝! 6/10 19:19</p>