

105 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整合行銷部公關服務中心，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 綜合娛樂台及華視 MOD 新聞頻道等五大平台，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 105 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 105 年 04 月 01 日至 105 年 06 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 487 通〔含電子信箱郵件 278 封〕，與上一季的來電總數 450 通〔含電子信箱郵件 444 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「工程部」的收訊問題查詢。

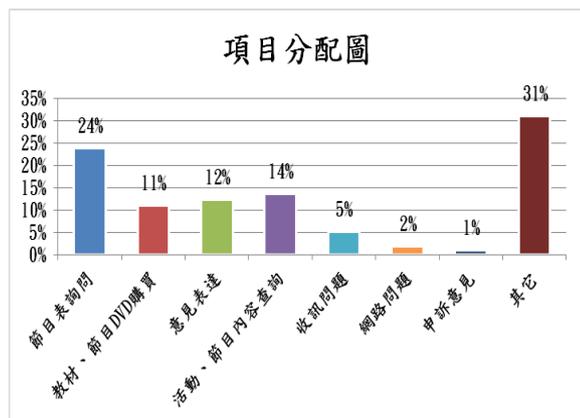
附表一 105 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	95	12	51		41	0	0	0	8	207
教學處	21	41	2		4	3	1	0	1	73
新聞部	0	0	7		22	0	4	5	24	62
工程部	0	0	0		0	22	0	0	0	22
資料處	0	1	0		0	0	4	0	0	5
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	118	118
總結	116	54	60		67	25	9	5	151	487

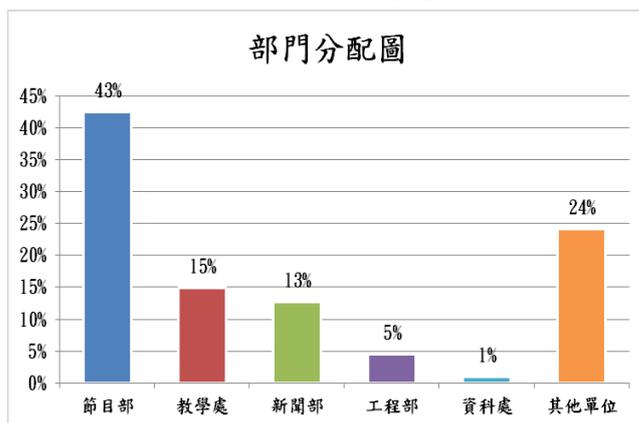
觀眾意見以節目表詢問、活動節目內容查詢、意見表達、教材購買及其他為多，比例分別為 24%、14%、12%、11%、31%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、其他、教學處有關為最多，比例分別為 43%、24%、15%，總合佔所有觀眾意見的 82%。（如附圖三）。

附圖二 105 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 105 年度第二季觀眾意見各部門分配圖

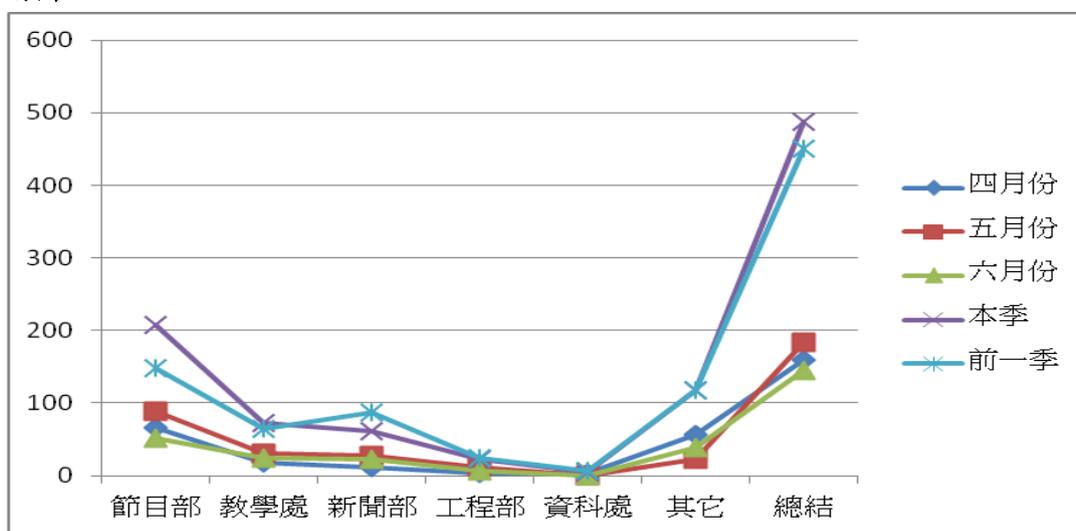


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，四月份及五月份為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、教學部、其他的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其它	總結
四月份	66	18	12	4	3	56	159
五月份	89	31	27	12	1	23	183
六月份	52	24	23	6	1	39	145
本季	207	73	62	22	5	118	487
前一季	148	65	87	25	7	118	450

附圖四



二、第一季閱聽人主要詢問內容與意見分析

1. 節目(新聞)播出時間查詢或節目表索取—以節目部為多。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【琅琊榜】、【芈月傳】、假日戲劇綜藝【華視天王豬哥秀】【天才衝衝衝】、【名模出任務】、【007 電影院】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：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】【華視氣象】的播出時段，皆已直接告知。
- (4) 異動節目表詢問：因應八點檔【芈月傳】上檔而增加重播時段播出節目表。皆已直接告知。

2. 節目(新聞)內容或本公司活動查詢—以新聞部為多。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【**芈月傳**】上檔；【**華視天王豬哥秀**】【**天才衝衝衝**】【**火車情人**】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 綜藝節目內容詢問：觀眾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。
- (3) 教學節目資料索取：【**莒光園地**】留言方式；教頻播出的各式職訓節目，因觀眾有興趣學習而來電詢問節目資訊及線上影音收看等問題，如：【**日文課程**】【**空院課程**】等，皆已直接回覆。

3. 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學處為最多。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) 教學課程與教材購買：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：觀眾來電洽詢是否戲劇影帶出版販售等問題，如【**莒光園地**播出之影片】【**琅琊榜**】【**芈月傳**】【**華視天王豬哥秀**】【**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。

4. 節目（或新聞）意見表達與建議—以節目部為多。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：觀眾反應個人對於節目排播或內容等相關意見。如反應【**芈月傳**】【**琅琊榜**】【**天才衝衝衝**】【**華視新聞廣場**】停播或異動播出時段；反應希望【**芈月傳**】於早上播出，方便家庭主婦收看；建議【**華視天王豬哥秀**】繼續錄影播出、提供網路影音收看；建議播出以前播過的瓊瑤連續劇。綜合娛樂台播出的【**咱們結婚吧**】【**台灣靈異事件**】沒有字幕問題。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：希望主播報新聞時應注意單位詞，如：一輛汽車，不應說一部汽車或一台汽車，很容易誤導學生，請多注意。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 為什麼新聞播的是前幾天的新聞，已是舊聞，不必一直重播。皆已轉達意見至相關單位參處。

5. 訊號相關問題查詢—嘉義、台中、新北市、苗栗地區由於住戶天線接收、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。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。

6. 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。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

申訴-在市場買的塑身衣被騙，沒有像銷售員說的提臀、瘦身、治療骨刺的效果。並且銷售人員會安排一些人混在群眾裡說朔身衣有多好、多有效果，誘騙消費者上當。請其亦向政府主管機關申訴。

※節目部

- (1) 綜合娛樂台播出的【咱們結婚吧】為什麼沒有字幕?可以放字幕嗎? 已直接說明，請其諒解。
- (2) 【007 電影】不要一直重播，可換新。已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 芈月傳的片尾曲不符合劇情，可不可以換別的歌。已轉達意見至相關單位參處。

8 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，華視大樓及停機坪租賃相關，皆已提供電話洽詢。其它與本公司無直接相關意見，如找藝人、友台訊息，及胡言亂語，不知所云等，客服人員皆依本公司客服意見調查 SOP 規定協助解決問題。

三、客服信箱閱聽人意見處理結果說明

來函日期	觀眾姓名 電話及地區	觀眾來函內容	負責單位處理回覆說明
6/4	黃*慧	自從華視天王豬哥秀開播以來，我就是忠實觀眾，從未錯過一集，每星期最期待星期日晚上的華視天王豬哥秀，因可以舒解本人每週的工作壓力，現在突然停播，看新聞才知「華視目前正積極洽談續約，華視和製作單位也早就已經針對未來的節目內容，展開溝通協商」，但不知報導是否真實，新聞中有提到因謝金燕事件讓收視率下跌，但本人認為它也只短暫的，喜歡它的觀眾仍會繼續支持它，我上網查了上週日立收視率，竟然飆高到 3.01，綜藝大集合也才 3.36，二者之差距也已拉近，希望華視高層不要再以收視考量停播它，畢竟喜愛看這節目的觀眾真的很多，想請問若真為新聞所說正在洽談續約，請問大約何時可知悉是否續約? 深怕如再播出新節目會不知日期而錯過，或者可否請貴公司如果它有續約，可否來信告知我，謝謝!	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 您的建議我們將會轉給相關單位參 謝謝您對華視天王豬哥秀的鼎力支持 並請繼續鎖定華視頻道 造成您的收視不便 尚請見諒 華視客服敬覆
6/5	哆啦迷	我想知道今年新哆啦 A 夢的開播日期是什麼時候?? 我想趕快到全新的內容!! 好期待喔!!	親愛的觀眾:您好! 謝謝您對華視卡通「新哆啦 A 夢」的支持與喜愛。 全新節目內容,即將於七月十一日起週一至週五 1830 播出。請大家告訴大家,敬請期待並請按時收看! 謝謝! 華視客服 敬覆

6/26	小 P	希望華視可以在數位頻道重播早期的經典戲劇如：府城純情記、第一世家、追妻三人行，這幾齣的重播機率好低哇，希望未來有機會可以等到，感謝！	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 您的建議我們將轉給相關單位卓參 做為日後安排節目的參考 並請繼續鎖定華視頻道 祝您 收視愉快 華視客服 敬覆
6/18	Sharla	希望可以在「華視綜合娛樂台」的頻道上重播《第一世家》這齣經典流傳的好戲，拜託華視了，謝謝！	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 您的建議我們將轉給相關單位卓參 做為日後安排節目的參考 並請繼續鎖定華視頻道 祝您 收視愉快 華視客服 敬覆
6/14	陳小姐	您好:我是一個電視小小觀眾，日前看到報紙說華視好像沒有誠信，很希望能和平落幕我猜想基層參與趕工錄影的也很辛苦吧有家有眷，也期待能在華視繼續看到好戲。感謝華視帶給我一個美好的童年(小甜甜) 祝事事順心	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 您的意見我們會慎重參考處理 謝謝您的鼓勵 祝您 收視愉快 華視客服 敬覆
6/13	李*全	我是住台中市東勢區的觀眾，華視有許多節目很不錯，我喜歡！但已有一斷時間，華視所屬 4 個數位電視頻道訊號不穩定甚至完全無訊號，令人遺憾看不到節目而跳腳，而其他電視台全沒問題，煩請 貴公司速於改善，不勝感激！	親愛的華視觀眾你好:感謝對本台收視訊號的關心與反應，經查府上台中東勢地區於本公司三義火炎山發射站及東勢補隙站發射涵蓋區內，該 2 發射站數位發射訊號正常，因華視於數位最高頻段區，遇地形地物阻擋或雨天天線接頭線路進水潮濕易受影響致訊號衰弱故本公司提供幾點改善建議： 1、使用標準數位用較高接收增益天線及數位專用線路(於接頭處做好防水措施)並於(華視頻道)調整天線至收訊強度最佳方位。 2、將數位機上盒重新搜尋記錄，較弱訊地區亦可使用數位專用之強波器加強收訊改善。 3、經本公司查詢東勢地區其他觀眾接收華視節目訊號正常。 以上意見提供你參考 華視客服 敬覆

6/7	溫*樹	<p>(湖口觀眾回覆收視處理感謝函)</p> <p>非常感謝您的回覆，您所建議的三點之前我都已經請專業人員做過了，天線也已經是用工程型高接收增益天線，但多次嘗試調整天線後貴電視台的接受強度大都只有 50~60%，比起其它電視台的強度大略都少了 20~30%，造成畫面容易 lag，所以才會與貴公司反應希望能從源頭協助改善！再次感謝您的回信，謝謝</p>	<p>親愛的華視觀眾你好:感謝對本台收視訊號的關心與反應，經查府上湖口地區於本公司龍潭店子湖發射站及新竹五指山補隙站發射涵蓋區內，經查該 2 發射站數位發射訊號正常並已最大功率發射，因華視於數位最高頻段區，遇地形地物阻擋或雨天天線接頭線路進水潮濕易受影響致訊號衰弱故本公司提供幾點改善建議：</p> <p>1、使用標準數位用較高接收增益天線及數位專用線路(於接頭處做好防水措施)並於(華視頻道)調整天線至收訊強度最佳方位。</p> <p>2、將數位機上盒重新搜尋記錄，較弱訊地區亦可使用數位專用之強波器加強收訊改善。</p> <p>3、可請附近之專業電氣人員協助改善。以上意見提供你參考</p> <p>華視客服 敬覆</p>
6/2	吳*儀	<p>我是學生，因為作業需要我想請問關於華視電視廣告收費標準，在網站上找不到，因此想詢問哪邊可以找到呢？</p>	<p>親愛的觀眾您好~本公司的標準報價以及計價方式為 10 秒 26400 元如果遇到專案或是特殊節目才會有不同的價格。謝謝您的愛護與支持</p> <p>祝您 收視愉快</p> <p>華視客服 敬覆</p>
6/15	陳*	<p>您好。我覺得你們“歷史上的今天”內容很有新意，不少內容以前都沒注意到。所以就想看看過去歷史上的今天。但網頁上似乎只有當天內容。我建議是不是可以昨天，前天等的內容都保留？可讓大家搜索。例如，過生日的人也可以按自己生日搜索，而不需要必須等到當天才可以看到。</p>	<p>親愛的觀眾您好</p> <p>感謝你對華視網站的支持。</p> <p>歷史上今天，已增加查詢功能。希望你會喜歡，目前資料仍持續整理中。祝您 收視愉快</p> <p>華視客服 敬覆</p>