



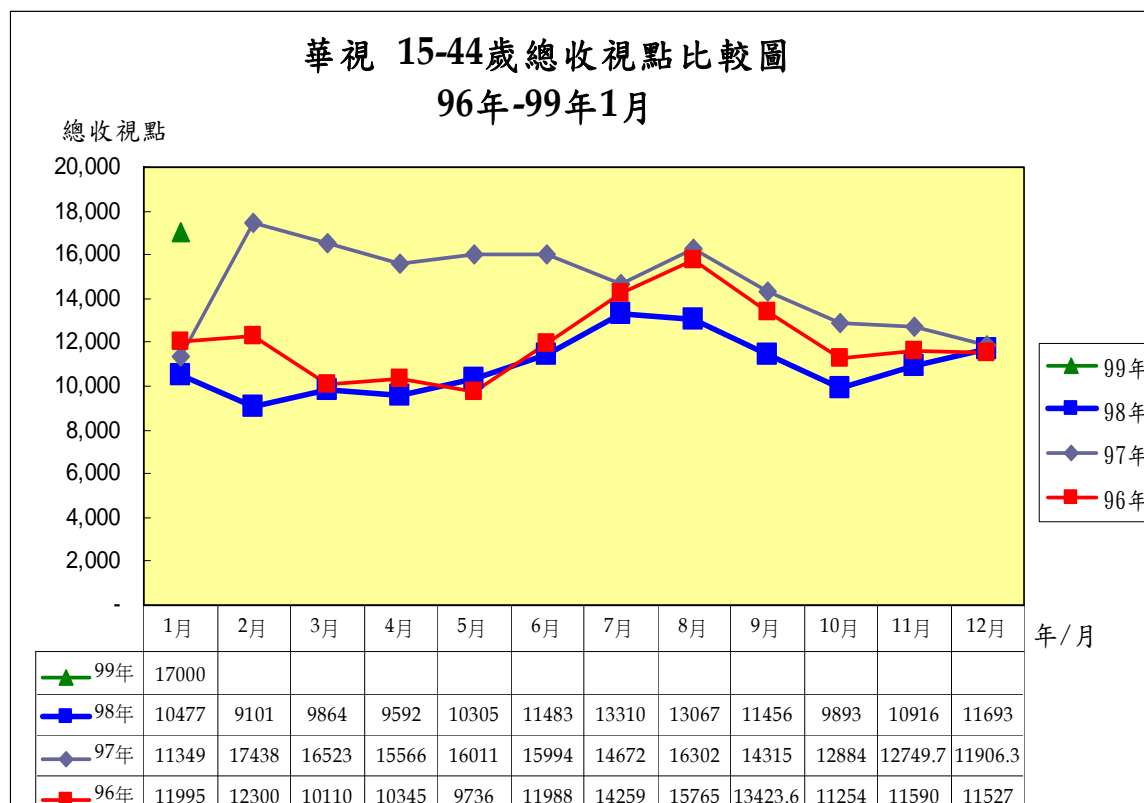
2009 年

華視營運績效暨規劃報告

## PART I . 營運績效

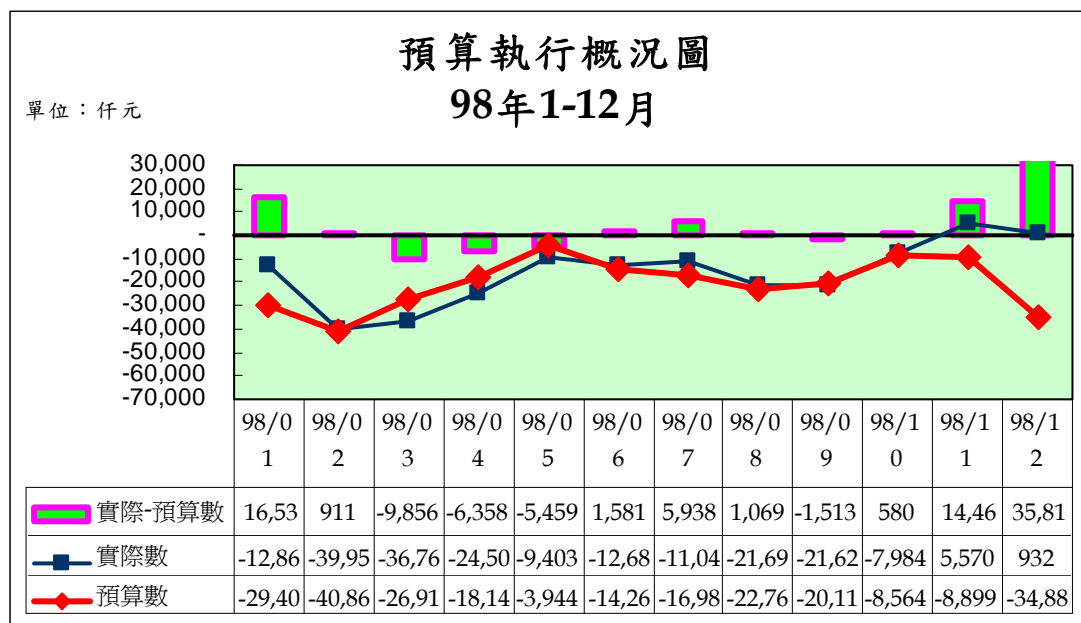
自 97 年起，華視除經營損益及財務狀況持續改善外，節目及新聞等收視點數有顯著成長；98 年為因應前一年全球金融危機，節目策略隨廣告市場業務量進行必要之調控，收視點雖較 97 年為低，惟整體策略反映在營運績效上尚稱成功，虧損較 97 年降減達 1 億元，而主要影響營運之節目編排在逐步配合市場狀況調整方針，業於 99 年元月策略奏效，99 年 1 月份預估單月收視點可突破 17,000 點，創 95 年以來單月最高的收視點成績。近三年收視點統計如附圖一。

附圖一

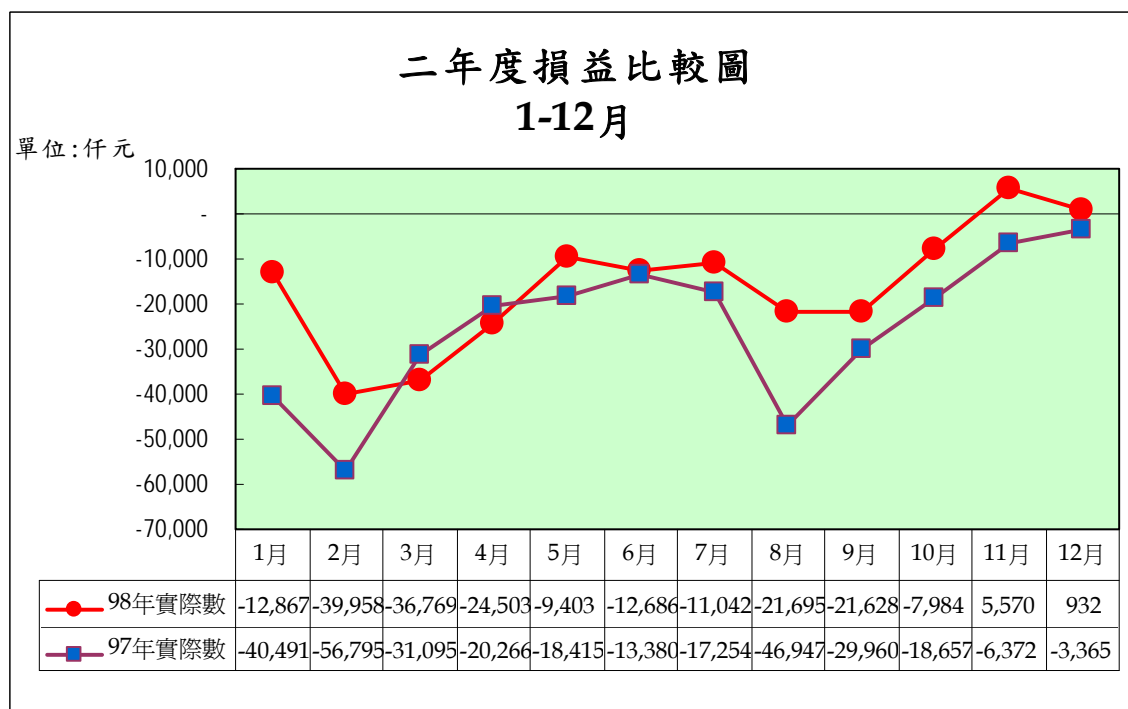


目前整體廣告市場景氣並未完全好轉，近二年在經營團隊多方開源，且透過精簡成本、節流費用等措施，經營成果雖仍為虧損狀態，惟確已有顯著改善。兩年來營運績效，超越「四年脫困計畫」之前二年財務目標，並自 98 年 11 月起轉虧為盈，詳細營運成果如附圖二及三。

附圖二



附圖三

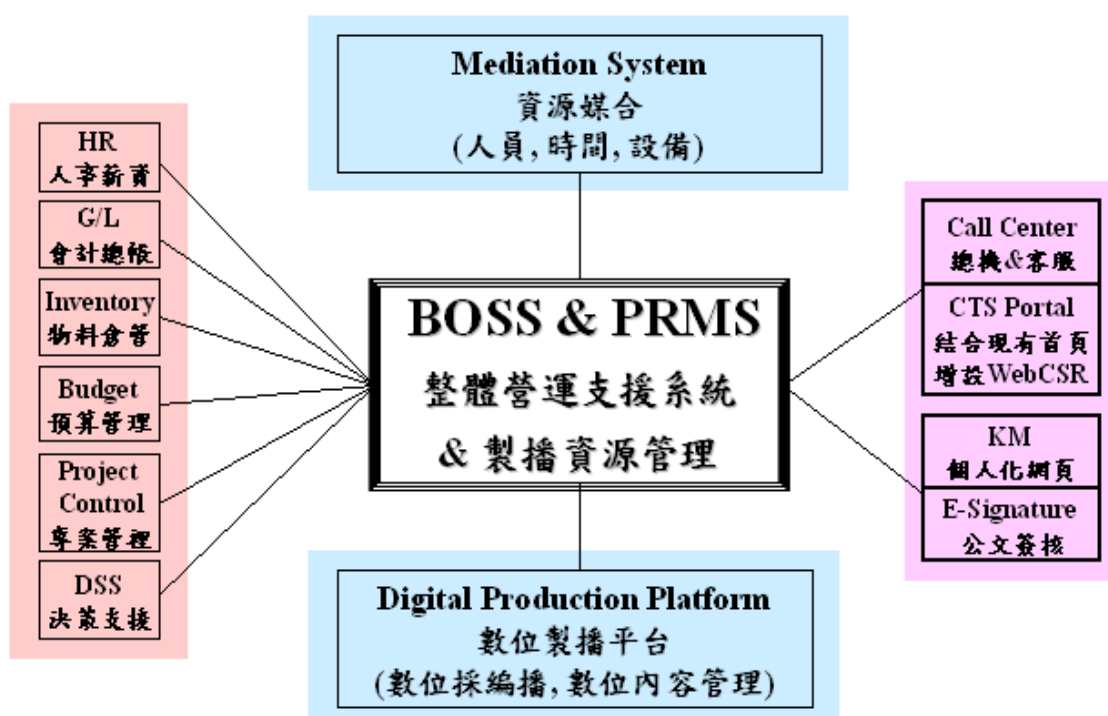


在內部營運管理方面，藉由開發 BOSS(Business Operational Support System)系統，將原有的管理資訊系統(MIS)做升級與整合，同時也檢討改善相關的作業流程以提升整體的工作效率，本項計畫於 98 年完成測試階段，自 99 年起逐系統導入正式作業。

在節目與新聞製播方面，開發 PRMS(Production Resource Management System)系統，結合資訊網路科技與電視台營運經驗，開發一個完整的電視台製播管理平台。

在策略上，以滿足內部作業流程的 BOSS 系統的開發與整合優先考量，PRMS 系統的功能規格也以華視內部使用為基本需求，驗證可行將配合媒體園區進行商業運營，提供產業之公共服務，系統架構如附圖四。

附圖四



## PART II . 觀眾服務

本公司經常性接待國內外政府單位、學生團體、地方組織、企業法人等之定期性參訪，每年平均到訪人次超過 2500 人以上；節目內容企劃為能廣化閱聽人意見，貼近市場需求，主動邀請民眾或團體舉辦聚焦研討會（focus group）針對本公司影音節目、新聞報導、公益活動…等進行意見交流。截至民國 98 年 7 月完成公司內部 IP 數位語音分享機更新後，能及時處理意見轉送作業與多人作業，大幅降低 in bound 漏接率，本公司觀眾意見反應處理之滿意度已達 98% 以上。

多元觀眾服務之提供將會是本公司未來閱聽人意見處理的重點改革方向，並將依時程推動下列各項計畫：

一、完成數位化電腦語音連線作業系統，將目前人力作業程序導入全新之電腦作業軟體以加速 in bound call 服務效能。

二、建立閱聽人資料庫系統，確實掌握閱聽人申訴意見輪廓，避免常態性負面意見持續出現，同時提供系統內部多方單位追蹤處理進度，讓每個觀眾的寶貴意見與建議完整落實不遺漏，更符合本公司「公共服務」之企業經營方針。

三、設置「閱聽人意見輿情工作小組」，針對不同事件、地區、議題、族群於各地規劃相關系列講座，納入閱聽人反饋意見，作為公司服務及營運之參考資訊。

四、導入標準化的話務中心管理指標，建立效能最適化的標準化流程，提升閱聽人滿意度指標。

五、規劃 24 小時網路線上服務系統，本公司服務對象將不僅止於傳統電視收視閱聽人，可預期跨時區、跨洲際地區的線上服務需要同步出現

## PART III. 發展計劃

99 年起，依據產業發展及科技創新之趨勢，將四年脫困畫轉化為六年營運計畫，並規劃「98 年創新、99 年創值、100 年數位化、101 年 HD 轉換、102 年數位匯流、103 年文創基地」等分年計畫目標，主要完成下列重點工作：

### 一、優質節目計畫

- 1.因應數位匯流趨勢，建構無帶化及 HD 節目製播環境，發展跨平台（數位電視、MOD、IPTV 及手機電視等）節目產製及播出系統。並規劃製播 3D HDTV 高畫質節目，以因應 新 TV 媒體服務的發展。
- 2.推動異業結盟互動合作，培養及延攬優秀節目製作人才及團隊，產製不同類型節目，並與產學研單位合作，導入學研及業界師資，培養及訓練影音文創產業人才。
- 3.與國內外多媒體與遊戲設計學研單位共同研發創新互動節目，並將強化跨媒體多平台合作，進行多角化經營。

### 二、優質新聞計畫

- 1.成立跨平台新聞產製中心：
- 2.全球華文媒體台灣新聞服務提供者
- 3.無帶化、全數位化結合虛實合一 3D 新聞製播環境

### 三、華視媒體園區計畫

- 1.建構台灣多元化影視內容製作基地，整合地區資源特色，形成產業聚落。目前園區已有 16 家國內外影視媒體業者進駐。
- 2.建構影視產業製播資源媒合平台，服務台灣及亞太區域影視內容產業。
- 3.建構華視影視媒體服務園區，銜接松煙文化園區形成文創產業商圈。

### 四、全民樂學計畫

- 1.華視公司運用教育文化頻道之自有設備及製播專業人力，結合相關部門資源規劃製播更多符合全民學習需求的多元節目，成為終身學習的便利管道。

- 2.運用建置完成的「華視影音知識庫」之基礎上，針對數位學習活動的趨勢，規劃 Web2.0 學習平台，以新媒體學習平台服務大眾。
- 3.製播多元學習節目為主，垂直整合公私部門，創造各項學習資源之綜效。總計畫下設「偏鄉弱勢學習扶助分項計畫」、「終身學習資源建構分項計畫」、「新移住民文化交流分項計畫」、「網路虛擬學園建置分項計畫」等四個分項計畫。

## 五、新媒體業務發展計畫

本公司依據新媒體業務發展需求，由數位發展委員會進行相關規劃，並依時程分三階段進行：

- 1.新媒體電視廣告模式：利用新媒體特有的互動機制，藉收視觀眾回傳資訊，提供客戶於傳統電視廣告無法獲得之行銷資訊，創造獨特的廣告效益，爭取客戶投資意願。
- 2.整合數位無線之多頻、行動、互動等特性，針對特定觀眾，以「一次製作、多層運用、多元行銷」方式，結合網路及新媒體以創建新營收模式
- 3.新媒體技術發展成熟後，結合與國內外多媒體與遊戲設計學研單位共同研發創新互動之優質節目，強化與觀眾「即時互動」綜藝節目，並運用跨媒體多平台合作，發展出從產製、傳輸、銷售等多角化後端營運獲利模式。