

106 年第三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、國會頻道 1、國會頻道 2，及華視 MOD 新聞頻道等六大平台，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 106 年第三季閱聽人意見統計與分析說明如下。

一、閱聽人意見樣本描述

自 106 年 07 月 03 日至 106 年 10 月 01 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 1743 通〔含電子信箱郵件 31 封〕，與上一季的來電總數 1485 通〔含電子信箱郵件 26 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。第三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「節目部」的節目表詢問、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的意見表達。

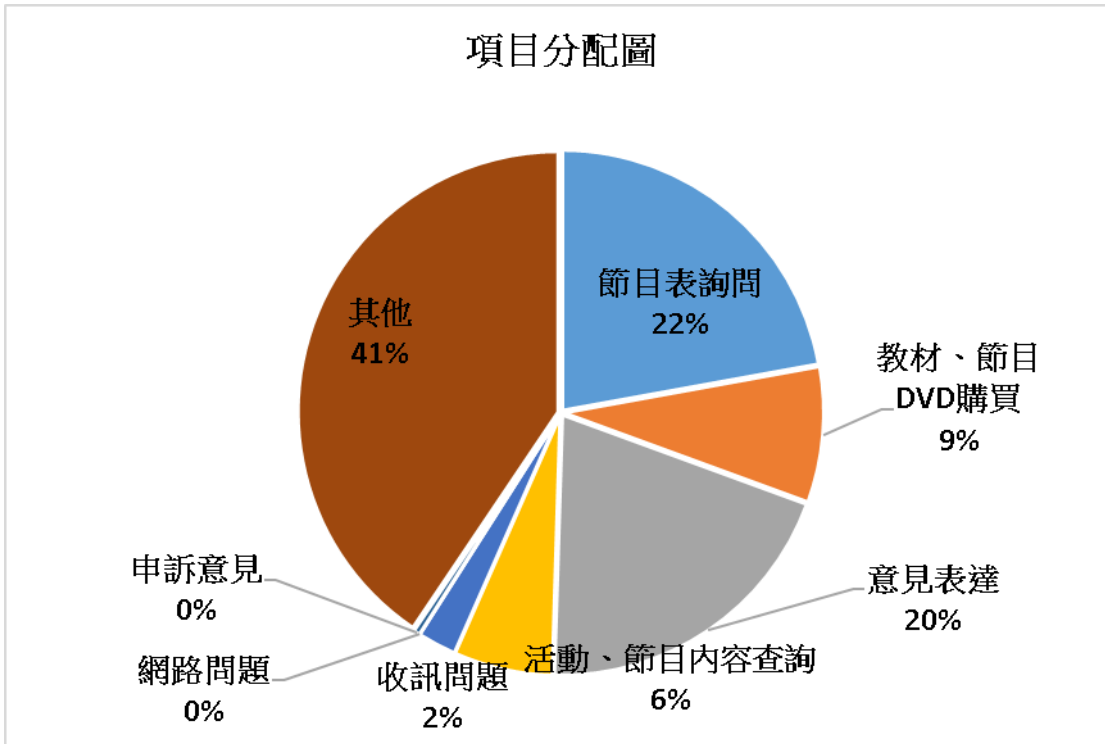
附表一 106 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	240	0	210		22	0	0	0	57	529
			1	0						
教學處	45	147	5		23	0	0	0	4	224
			0	0						
新聞部	101	0	132		62	0	0	7	249	551
			0	0						
工程部	0	0	0		0	42	0	0	27	69
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	20	20
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	350	350
			0	0						
總結	386	147	347		107	42	0	7	707	1743
			1	0						

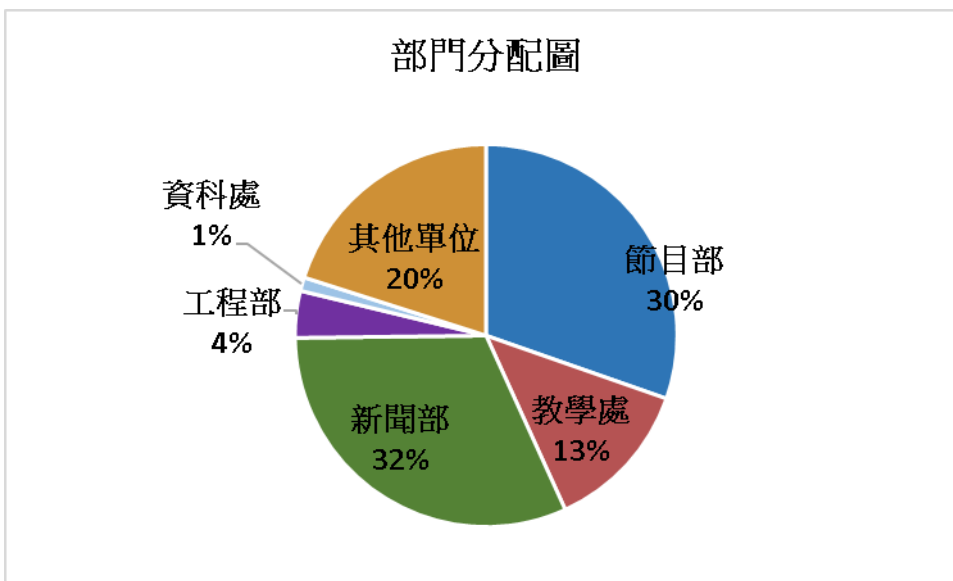
觀眾意見以節目表詢問、意見表達及其它為多，比例分別為 22%、20%、41%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與新聞部、節目部、其他部門有關為最多，比例分別為 32%、30%、20%，總合佔所有觀眾意見的 88%。（如附圖三）。

附圖二 106 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 106 年度第三季觀眾意見各部門比較圖

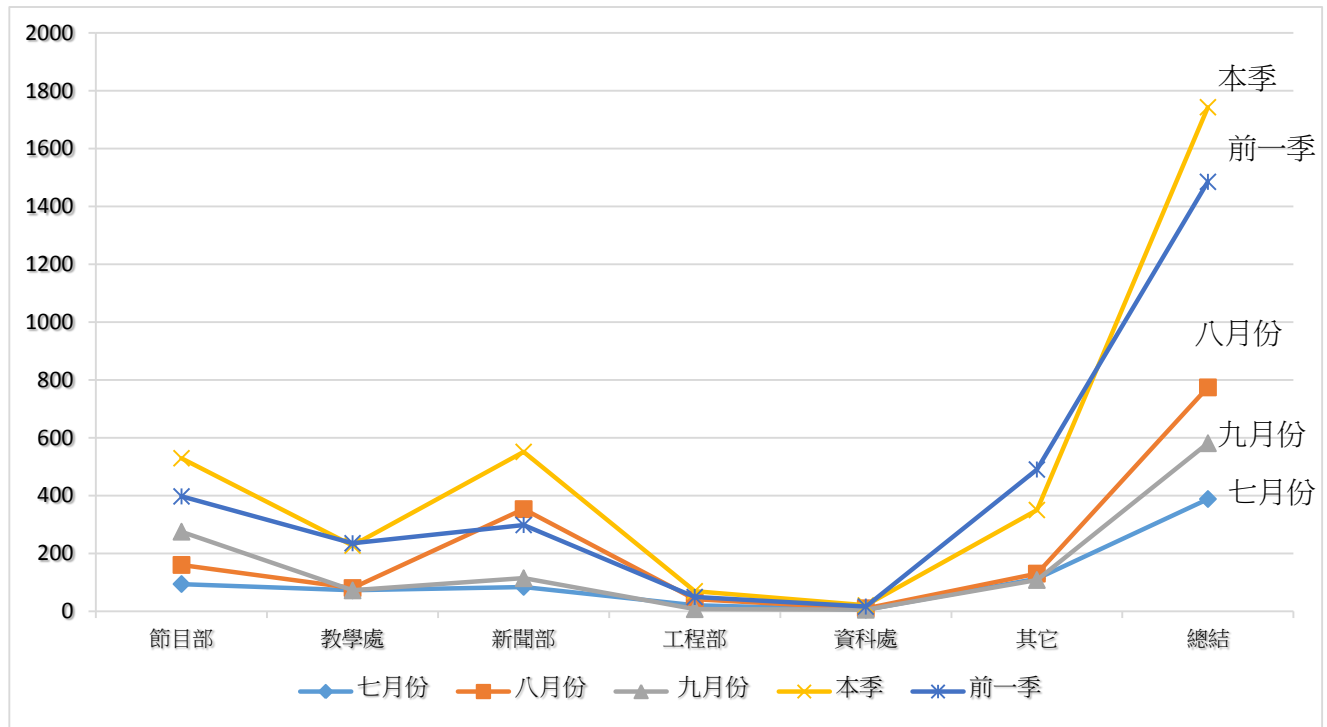


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，八月份因轉播世大運，因此八月為本季觀眾意見數最多的月份；部門別則以節目部、新聞部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其它	總結
七月份	94	72	84	21	5	112	388
八月份	160	80	353	41	10	130	774
九月份	275	72	114	7	5	108	581
本季	529	227	551	69	20	350	1743
前一季	397	235	298	49	16	490	1485

附圖四 第三季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第三季閱聽人主要詢問內容摘要與意見分析

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回覆

- (1) 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【女人30情定水舞間】、【極品絕配】、【後山日先照】、假日綜藝【華視天王豬哥秀】、【天才衝衝衝】、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：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皆有觀眾來電詢問播出時段，皆已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】、【華視與地球對話】的播出時段，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【女人 30 情定水舞間】、【極品絕配】、【後山日先照】上檔；【天才衝衝衝】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 新聞內容詢問：觀眾來電詢問新聞內容等問題，如【華視新聞雜誌】、【華視午間新聞】。皆已直接回覆告知或提供電話洽詢。
- (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—以教學處為主。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：觀眾來電洽詢影帶出版販售等問題，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—以新聞部為多。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。希望可以重播華視自製戲劇或綜藝節目【包青天】、【施公奇案】、【百戰百勝】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。
- (2) 希望華視可以盡快播出新的自製綜藝、戲劇節目。皆已轉達意見至相關單位參處。
- (3) 反映【世大運】轉播意見問題。--已將意見轉達新聞部參考處理。

5. 訊號相關問題查詢—

- (1) 新北、台北、宜蘭、台中、彰化、雲林、嘉義、高雄、屏東、花蓮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資料處協助處理。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

1. 反應「假投資真詐財！房仲金童騙破億」新聞畫面，唐小姐來電反映新聞上相關人員的畫面都未打馬賽克，已干擾、影響到照片上的人的生活了，請負責的記者回覆並請華視將畫面作處理。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。

新聞部說明：觀眾所反應畫面是受訪者旁桌上所放之照片，有親友在其中，記者剪輯時未將照片中人馬賽克，已聯繫觀眾致歉，並應其要求將新聞撤下。

2. 反映「伊朗已婚男誣單身 女人財兩失」新聞內容，郭小姐來電表示是個人隱私，請華視下架所有的影音、新聞。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。

新聞部說明：此新聞乃台北市中正二分局廈門派出所發布之破案新聞，所有畫面乃根據警方提供，對於當事人個人隱私，新聞播出時就已做馬賽克處理。

3. 反映「韓女變霸王客! 住飯店不給錢」新聞畫面，自稱韓國代表處的姜先生來電反映，此新聞畫面的照片並不是當事人，希望華視盡快處理這問題。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
新聞部說明：此新聞乃警方提供，新聞部已和當事人溝通完成，並補發道歉新聞。
4. 反映「騎錯路停路中 婦慘遭貨車輾斃」新聞內容，當事者家屬來電表示，監視器畫面出來已證實與原新聞內容不同，希望華視盡快將新聞內容更正。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
新聞部說明：此新聞乃彰化縣警交通隊第一時間提供給記者畫面和內容，警方第一時間從監視器研判當事人走錯路，第二天有新監視畫面出現後，華視新聞即已更正。
5. 反映「空前! 紐大錄取台灣 13 歲神童」新聞內容、畫面，江媽媽來電表示當時並未同意被拍攝，此新聞內容已經影響到一家人的生活，希望華視盡快處理。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
新聞部說明：此新聞神童畫面，乃當事人母親(即江媽媽)第一時間同意拍攝，否則怎麼會有新聞畫面?當事人母親(即江媽媽)事後又反悔，華視基於從善如流原則，仍將新聞撤下。
6. 反映「百元販賣機獎不實 又涉逃漏稅」新聞畫面，販賣機業者來電反映他們並沒有逃漏稅或是只送出廉價商品的問題，此新聞畫面嚴重誤導消費者，影響商譽，希望華視盡快做修正。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
新聞部說明：此新聞為高雄市消保官帶隊稽查販賣機，並有現場消保官訪問，但業者抗議後，消保官說法也轉趨保守，改為「可能會有逃漏稅疑慮」，溝通後新聞已撤下。
7. 反映【濟公乩身遭起底 曾任議員助理】新聞畫面，畫面相關人員來電反映他們並沒有跟他合作騙人，此新聞畫面會讓人誤會該宮廟的人也有問題，電視台不應該未經本人許可就放上畫面，希望華視盡快將影片撤除。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
新聞部說明：此新聞報導時，相關人員都做了馬賽克處理，但其中一名宮廟工作人員還是能辨識出自己的身形，經溝通後新聞部已將此段畫面換掉。

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	觀眾來函內容摘要	負責單位處理回覆說明
7月3日	賴*龍	希望華視會還有機會在播三立的戲劇跟綜藝節目。	親愛的觀眾您好： 華視並無三立戲劇、綜藝節目的版權，會將您的意見轉達給相關單位，感謝您！ 華視客服 敬上
8月14日	傅*車	想請問世大運期間，貴台「華視新聞資訊台」的各節新聞是否會照常播出？	親愛的觀眾您好： 世大運期間(8月19日至8月30日)華視節目表多有做調整，可直接在下列網址查詢： http://www.cts.com.tw/schedule/?ch=lei 華視客服 敬上

8月24日	簡*庭	您好！我人在國外，近來想透過youtube收看世大運轉播，但都會顯示「因您所在的地區無法觀看」為由，無法收	親愛的觀眾： 您好！世大運畫面版權是FISU國際大學運動總會所有，該總會並未授權華視海外版權，故無法轉播給國外的觀眾觀看，敬請見諒，感謝您！ 華視客服 敬上
9月14日	洪*柏	現在只有華視新聞台有直播，希望華視主頻也可以在網路上直播，華視的節目一直都很棒，謝謝你。	親愛的觀眾： 您好，非常感謝您對華視的支持，有您的支持華視會更用心帶給觀眾更好的節目。由於華視主頻道的節目眾多，並非所有節目華視都擁有網路播放版權，故無法將主頻也做直播，造成您的不便，敬請見諒。感謝您！ 華視客服 敬上