

107 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、華視教育體育文化頻道、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 107 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 107 年 07 月 01 日至 107 年 09 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 801 通〔含電子信箱郵件 8 封〕，與上一季的來電總數 1067 通〔含電子信箱郵件 32 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。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」的其它。

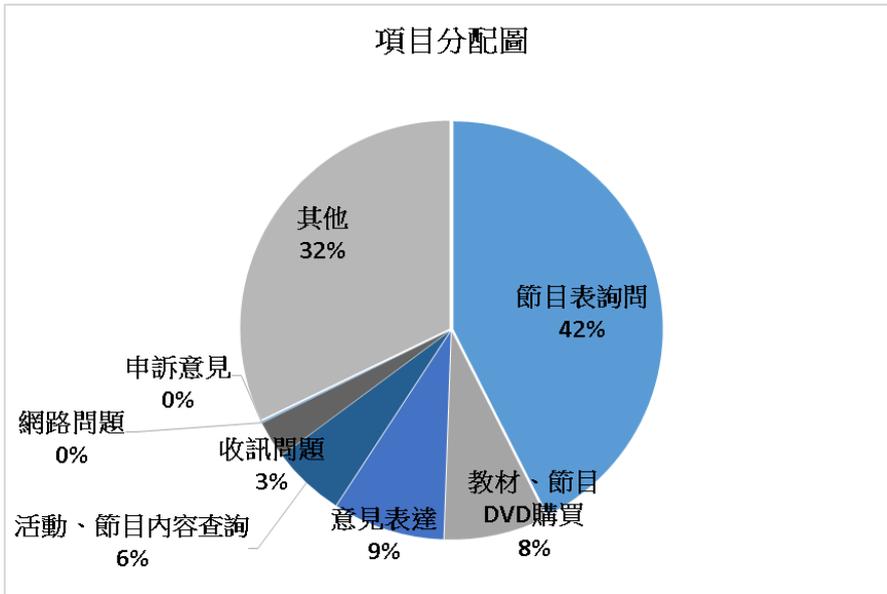
附表一 107 年度第三季觀眾意見調查統計表

| | 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 | 275 | 0 | 55 | | 9 | 0 | 0 | 0 | 13 | 352 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 教學處 | 56 | 64 | 1 | | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 125 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 新聞部 | 19 | 0 | 14 | | 34 | 0 | 0 | 1 | 103 | 171 |
| | | | 1 | 0 | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 25 | 0 | 0 | 3 | 28 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 資料處 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 137 | 138 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | |
| 總結 | 350 | 64 | 71 | | 47 | 25 | 0 | 1 | 268 | 826 |
| | | | 1 | 0 | | | | | | |

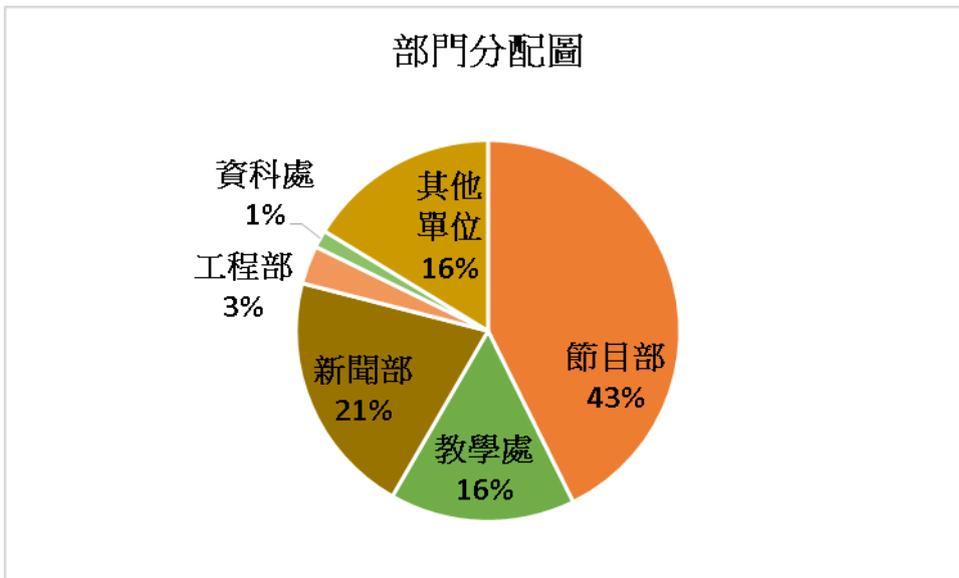
觀眾意見以節目表詢問、意見表達及其它為多，比例分別為 42%、9%、32%。（如附圖二）。

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 43%、21%、16%，總合佔所有觀眾意見的 81%。（如附圖三）。

附圖二 107 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖三 107 年度第三季觀眾意見各部門比較圖

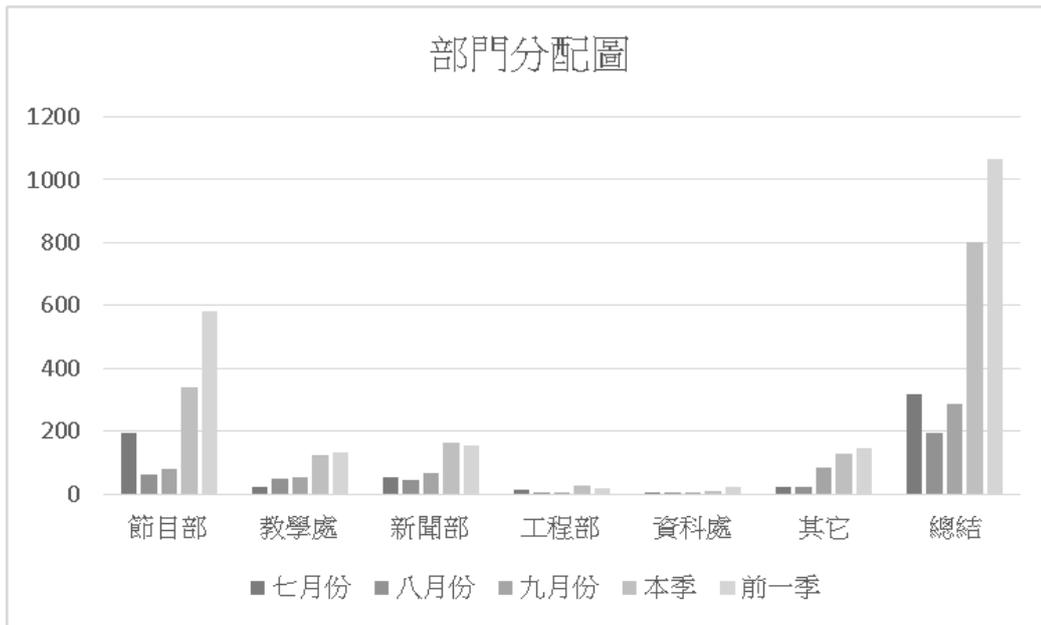


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

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 | 196 | 22 | 54 | 16 | 7 | 24 | 319 |
| 八月份 | 65 | 50 | 45 | 7 | 4 | 23 | 194 |
| 九月份 | 91 | 53 | 72 | 5 | 1 | 91 | 313 |
| 本季 | 352 | 125 | 171 | 28 | 12 | 138 | 826 |
| 前一季 | 584 | 135 | 155 | 21 | 25 | 147 | 1067 |

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【1989 一念間】、【飛魚高校生】、假日綜藝【綜藝非常讚】、【天才衝衝衝】，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【華視午間新聞】、【華視新聞雜誌】、【華視在地新聞】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) 節目上檔日期與活動詢問：【1989 一念間】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】、【華視晚間新聞】。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。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。

5. 訊號相關問題查詢—

(1) 台北、新北、彰化、雲林、台南、屏東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— 無

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 |
|-------|---------------|--|--|
| 9月17日 | 蔡** | 華視電視台您好： 我是國立台北大學金融與合作經營學系系學會公關部的代表，想詢問一下貴電視台有沒有開放參訪？ | 您好，感謝您們對華視的喜愛，但目前僅開放給大眾傳播相關科系參觀，造成您的不便還請見諒，感謝您。 華視客服 敬上 |
| 9月25日 | 李** | 希望【華視天王豬哥秀】可以播出首播時候所播出的集數和內容。 | 親愛的觀眾：您好，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。感謝您！ 華視客服 敬上 |