

108 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 108 年第二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 108 年 04 月 01 日至 108 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 1358 通，與上一季的來電總數 1135 通相比較下，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「節目部」的節目表詢問、「教學節目中心」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的其它。

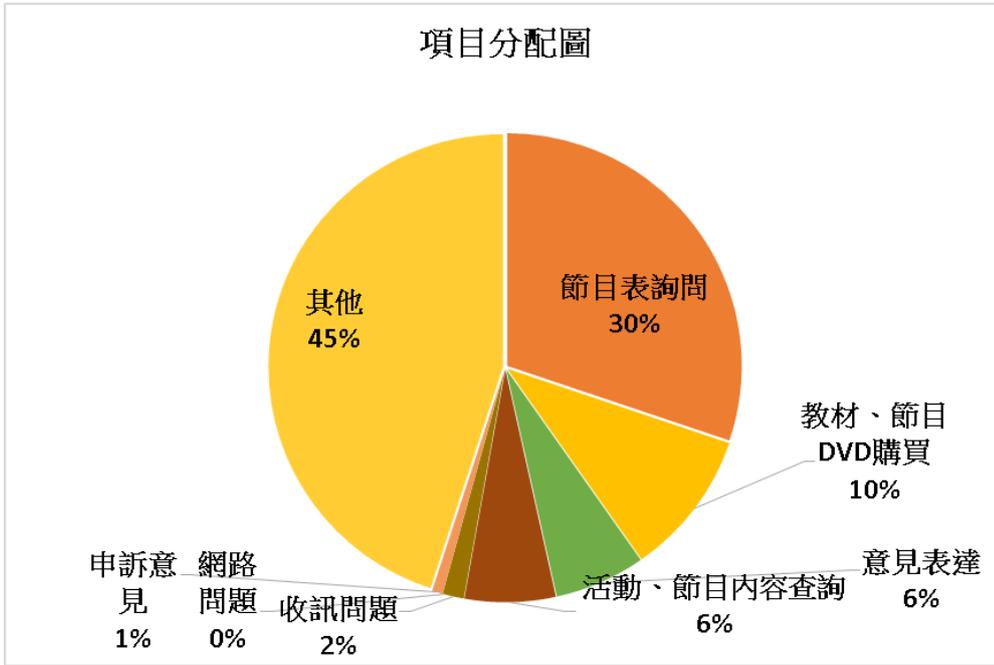
附表一 108 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	292	11	52		18	0	0	0	10	383
			1	0						
教學節目中心	97	126	3		26	0	0	0	1	253
			0	0						
新聞部	21	0	29		41	0	0	10	191	292
			4	0						
工程部	0	0	0		0	20	0	0	8	28
			0	0						
新媒體部	0	0	1		0	0	0	0	54	55
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	347	347
			0	0						
總結	410	137	85		85	20	0	10	611	1358
			1	0						

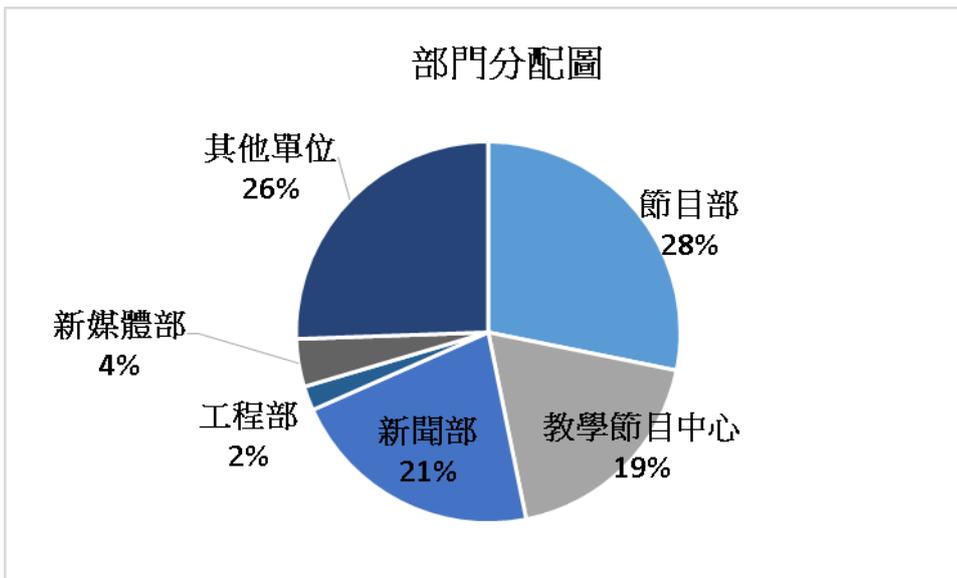
觀眾意見以節目表詢問、教材、節目 DVD 購買及其它為多，比例分別為 30%、10%、45%。（如附圖二）。

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、其他單位有關為最多，比例分別為 28%、21%、26%，總合佔所有觀眾意見的 75%。（如附圖三）。

附圖二 108 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 108 年度第二季觀眾意見各部門比較圖

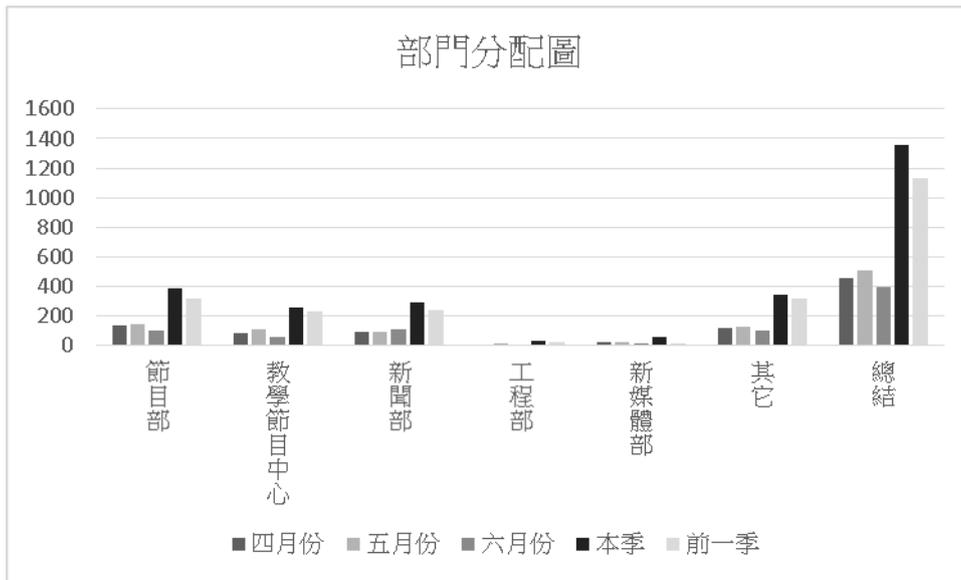


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞部	工程組	新媒體部	其它	總結
四月份	139	84	88	3	19	121	454
五月份	141	108	94	17	20	128	508
六月份	103	61	110	8	16	98	396
本季	383	253	292	28	55	347	1358
前一季	318	229	237	20	17	314	1135

附圖四 第二季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第二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：戲劇節目【最佳利益】、【華視金選劇場】、【極品絕配】、假日綜藝【超級同學會】、【黃金年代】、【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：【最佳利益】播出時間；【名偵探柯南】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—以教學節目中心為主。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) 桃園、新竹、南投、嘉義、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新媒體部協助處理。

7. 批評或申訴意見—

1. 反映「吃豬皮補充膠原蛋白？小心吃進脂肪」新聞內容，觀眾表示親身體驗膠原蛋白粉確實有效用，為何新聞內容可以直接斷定無用，新聞中醫師、營養師所說的內容是依據何者研究，希望新聞負責人可以盡速回電說明。--4月18日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

2. 反映「感情糾紛約談判 男遭 11 人包圍砍殺」新聞內容，當事者來電反映，此新聞內容都不是事實，並不是因為感情糾紛，希望記者可以跟他本人查證事情狀況，重新報導，這不實的報導已經對他造成生活上影響。--4月29日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

3. 反映「炸彈恐嚇大賣場三嫌落網」新聞內容，鄭先生來電反映，當時只是嫌疑，最終並未被關也沒有吸毒，現在搜尋自己名字都看得到這則新聞，已造成生活上困擾，希望華視盡快撤下此新聞。--4月29日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

4. 反映「攔查併排停車 毒蟲拒捕狂逃」新聞內容，當事者表示新聞內容不是事實，希望記者可以向她本人查證後再報導。--5月2日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

5. 反映【喬喬父女聲明兜不攏？親筆信自露馬腳】新聞內容，該女童符合兒少權法 69 條第一項第 3 款之規定，「為否認子女之訴、收養事件、親權行使、負擔事件或監護權之選定、酌定、改定事件之當事人或關係」，建議貴單位重新審視該則新聞，移除親權行使、負擔事件或監護權之選定、酌定、改定事件等有關內容。--5月30日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

6. 反映「國安局監控 11 造謠網媒 列管名單曝光」新聞內容，網路媒體「看中國」表示，中華民國國家安全局 2018 年 09 月 14 日澄清媒體報導「國安局令蒐報媒體社群」未提及該媒體，不知華視新聞內容的依據為何，認為華視新聞的報導已損聲譽，若為作業疏失，是否該聲明道歉。--6月3日寄出意見處理表給新聞部，請新聞部協助處理。

7. 反映「標榜養生！芝麻醬改標再上架？」新聞內容，業者打來表示，經過法院判定已證實這是烏龍爆料，爆料者現在也需賠償，此新聞影響到商譽，希望華視盡快將此新聞下架並重新更正報導。--6月10日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆處理狀況，業者有提供相關資料與法院判決書，6月11日黃經理回覆確認下架此新聞。

8. 反映「疑遭雷擊！屋簷紅磚塊如瀑布傾瀉」新聞內容，台灣區磚瓦工業同業公會表示，經公會查證後，確定為瓦片(屋瓦)而非紅磚(磚塊)，掉落的源頭為頂樓的瓦片而非外牆紅磚，希望

更正報導內容，以免大眾對敝公會會員生產之紅磚產品產生誤解，造成銷售量受影響。--6月17日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆處理狀況，公會接受華視新聞不下架，文稿作修正，黃經理也回覆之後相關訊息應張貼到大群組告知新聞部同仁有這個申訴、以及事後求證發現的錯誤和更正。出錯之究責，也請各主管按規定記點。

9. 反映「驗車大鬧監理站 民眾勸架反遭勒脖」新聞內容，當事者鍾先生來電表示，記者並未採訪他，就只依照監理所及蘇先生單方面說法，有失公平，狀況完全不是他們說的那樣，目前有打算對蘇先生提告，其他家新聞台已經重新採訪他更正報導，希望華視也可以針對此新聞內容作修正。--6月20日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆處理狀況，因為本案未報警、未成司法案件，屬私人糾紛，打人的當事人固然錯了，但該糾紛案，沒有進入司法程序更應該有當事人說法，而監理站說法也只是糾紛當事人之一，經電話詢問，對方同意新聞下架，黃經理也回覆確認下架此新聞。

10. 反映「聯誼兼辦貸款? 婚友社涉嫌詐欺」新聞內容，業者來電表示此糾紛已經和解，也有相關證據可澄清新聞內容並非事實，希望華視盡快將新聞下架，新聞放在網路上嚴重影響商譽。--6月25日寄出意見處理表給新聞部，當日香蘭主任回覆會請南部中心了解狀況，並評估要不要新聞下架。

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。