

# 108 年第四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 年第四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 10 月 01 日至 108 年 12 月 31 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 1323 通，與上一季的來電總數 1377 通相比較下，本季的總來電通數為減少。第四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」的節目表及「新聞部」的其它。

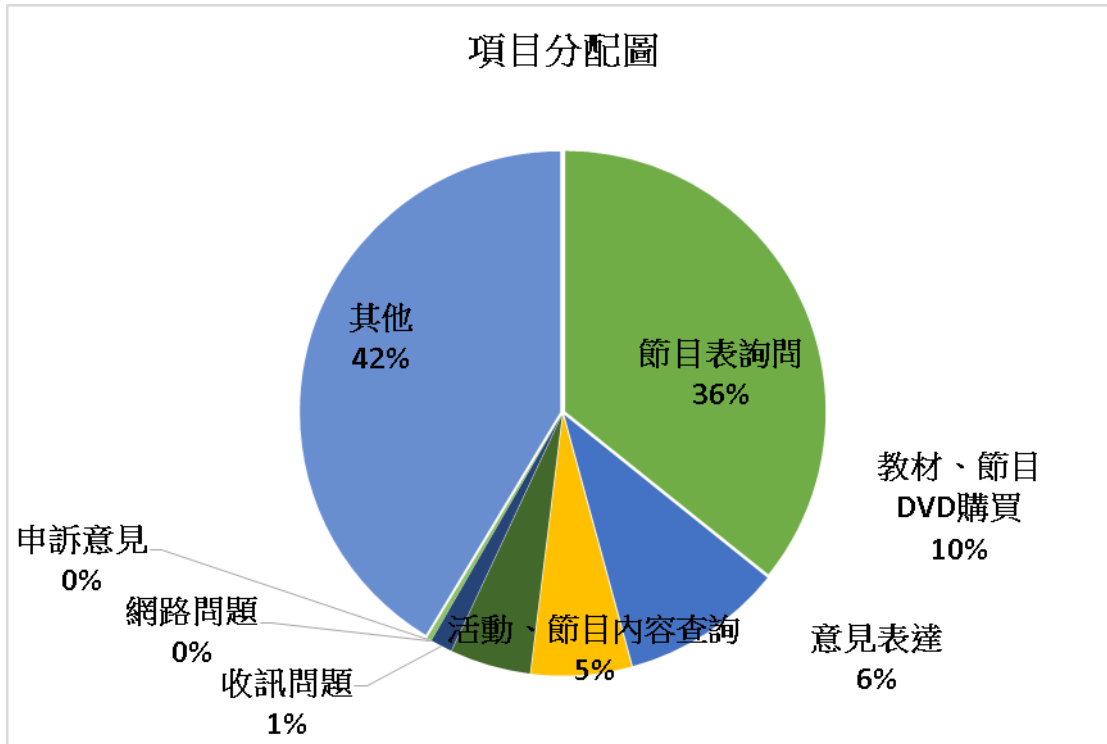
附表一 108 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	313	1	57		35	0	0	0	9	415
			1	0						
教學節目中心	138	131	5		11	0	0	0	0	285
			0	0						
新聞部	21	0	18		20	0	0	3	165	227
			0	0						
工程部	0	0	1		0	21	0	0	1	23
			0	0						
新媒體部	0	0	1		0	0	0	1	27	29
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	344	344
			0	0						
總結	472	132	82		66	18	0	4	546	1323
			1	0						

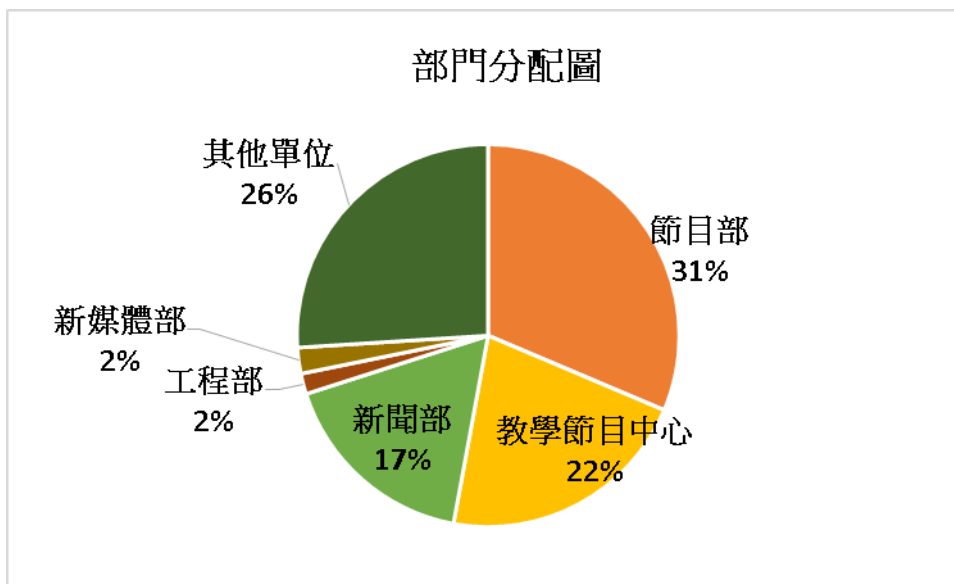
觀眾意見以節目表詢問、教材、節目 DVD 購買及其它為多，比例分別為 36%、10%、42%。（如附圖一）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、教學節目中心、其他單位有關為最多，比例分別為 31%、22%、26%，總合佔所有觀眾意見的 79%。（如附圖二）。

附圖一 108 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖二 108 年度第四季觀眾意見各部門比較圖

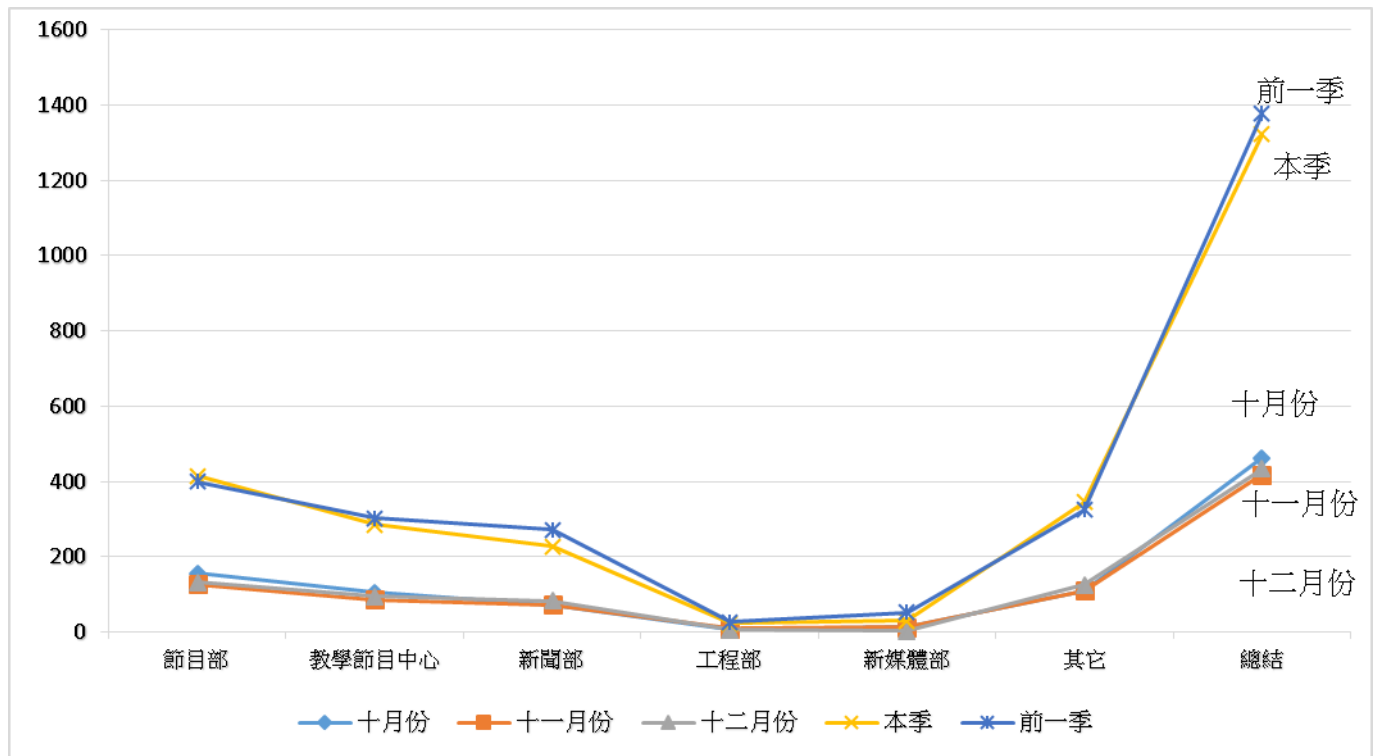


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、教學節目中心、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞部	工程部	新媒體部	其它	總結
十月份	156	104	72	7	14	109	462
十一月份	127	86	72	10	13	110	418
十二月份	132	95	83	6	2	125	433
本季	415	285	227	23	29	344	1323
前一季	399	302	272	27	52	325	1377

附圖三 第四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：戲劇節目【守著陽光守著你】、【用九柑仔店】、【俗女養成記】、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—以節目部為多。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：【守著陽光守著你】播出時間；【新哆啦 A 夢】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。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、桃園、竹東、雲林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「飯店吹風機摔洗手槽之新聞」新聞內容，業者反映華視記者在 2018 年 10 月致電表示接獲民眾投訴飯店掛壁式吹風機會掉落至洗手槽有漏電疑慮，當下提供記者拍攝多個房間，均未有會掉落之疑慮，但此新聞卻延遲至 2019 年 11 月 1 日才播出，是否有失公允，另外，該名消費者在住宿當下，也並未告知飯店有房間缺失之問題，好讓櫃臺人員第一時間處理，而是選擇在退房事隔多日後投訴媒體，媒體又配合做不實之報導，影響飯店業的專業與形象，希望華視盡快處理此問題。-11 月 4 日寄出意見處理表給新聞部，12/22 尚未收到後續處理情況。
  2. 反映「誇張！南投婦亂叫 119 一天報案 4 次」新聞內容，當事者吳小姐來電表示自己並無連續叫 4 次救護車，自己是身體疼痛不舒服所以才叫救護車，華視這樣報導會讓人誤會事情的真相。-11 月 4 日寄出意見處理表給新聞部，12/22 尚未收到後續處理情況。
  3. 反映「成績要脅性侵惡師求刑 12 年！」新聞內容，蕭先生反映則新聞違反個資法，希望華視盡快下架此新聞，不然立即提告-11 月 25 日寄出意見處理表給新聞部，當日新聞部香蘭編審回覆已和當事人聯絡，當事人表明高雄某校發生拿成績要脅性侵學生案，已服刑期滿。目前，該

則報導的影音部分已下架，文字仍保留，但仍有關鍵字"蕭榮宗"。考量蕭榮宗已因該案，得到應有懲罰，建議新聞不需要下架，只須將關鍵字"蕭榮宗"，改為蕭姓教師，隔日新聞部黃經理回覆表示同意此方式處理。

**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。