

109 年第一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 109 年第一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 109 年 01 月 01 日至 108 年 03 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 1241 通，與上一季的來電總數 1323 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」的節目表詢問及「新聞部」的業務。

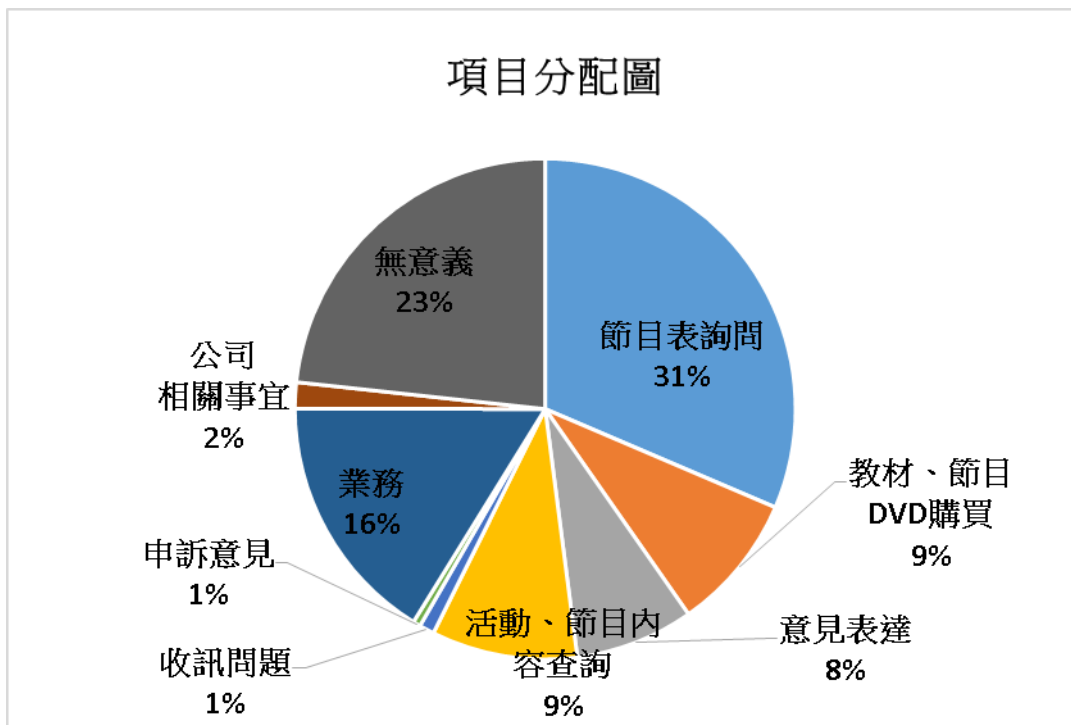
附表一 109 年度第一季觀眾意見調查統計表

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	一般意見		活動、節目內容查詢	收訊問題	申訴意見	業務	公司相關事宜	無意義、騷擾/其他	總結
			正面	負面							
節目部	235	9	53		56	0	0	8	0	0	361
			0	0							
教學節目中心	143	100	6		28	0	0	1	0	0	278
			0	0							
新聞部	12	1	26		33	0	5	136	0	0	213
			0	0							
工程部	0	0	5		0	12	0	2	0	0	19
			0	0							
新媒體部	0	0	5		0	0	0	19	0	0	24
其他單位	0	0	0		0	0	1	35	21	289	346
總結	390	110	95		117	12	6	201	21	289	1241
			0	0							

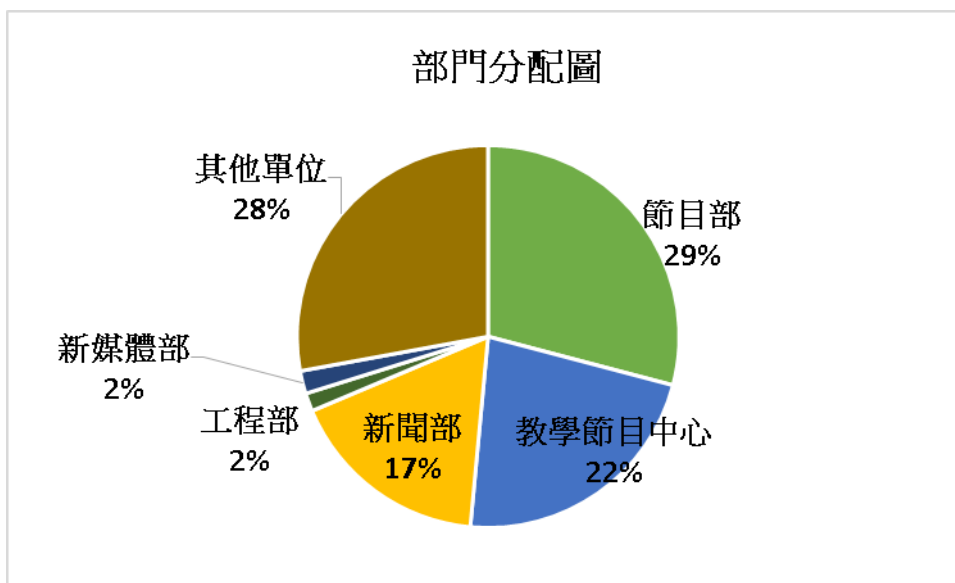
觀眾意見以節目表詢問、業務及其它為多，比例分別為 31%、16%、23%。（如附圖一）。

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 29%、22%、28%，總合佔所有觀眾意見的 79%。（如附圖二）。

附圖一 109 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖二 109 年度第一季觀眾意見各部門比較圖

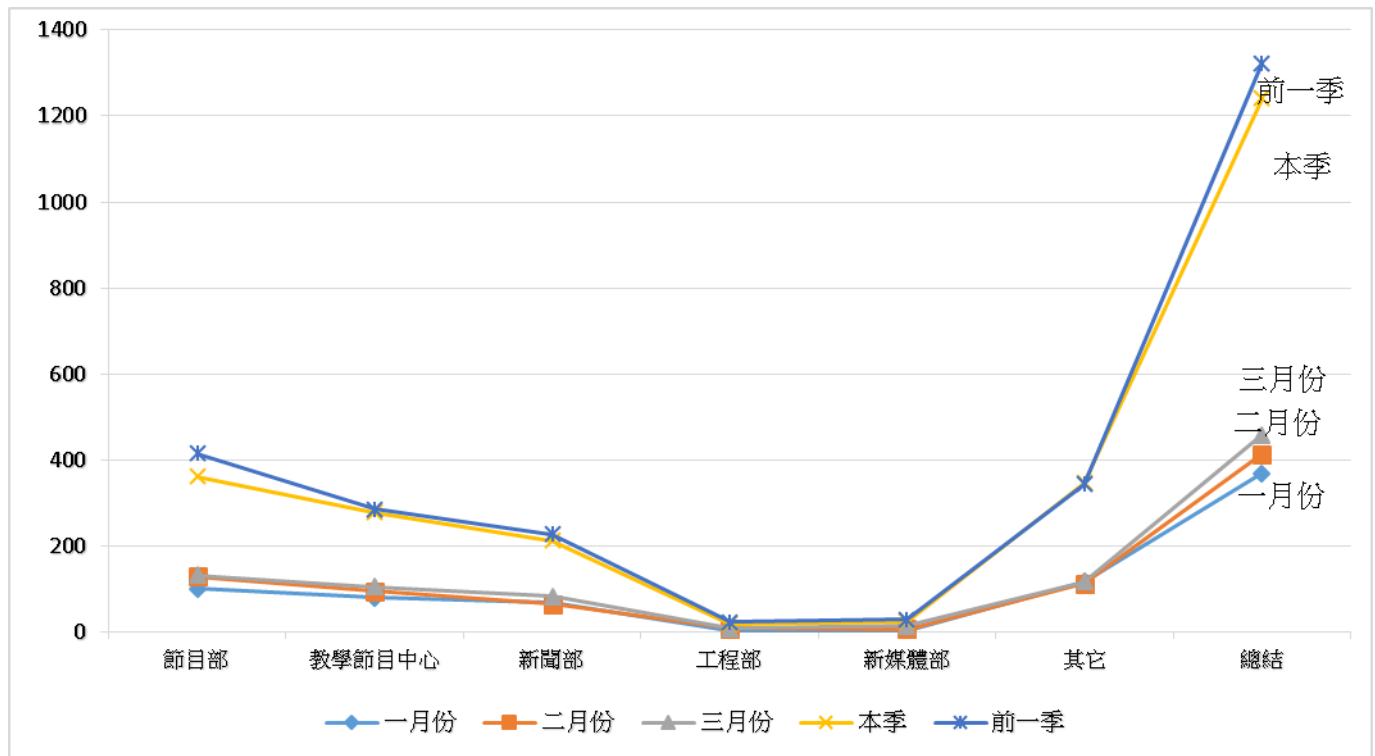


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、教學節目中心、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

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
一月份	100	79	67	3	3	117	369
二月份	129	94	64	8	7	112	414
三月份	132	105	82	8	14	117	458
本季	361	278	213	19	24	346	1241
前一季	415	285	227	23	29	344	1323

附圖三 第一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】、【艋舺耀輝】、【包青天】、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【華視新聞8點檔】、【華視新聞雜誌】、【華視夜間新聞】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；【用九柑仔店】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) 三重、汐止、嘉義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「女老師當小三 罵張回嗆人妻」新聞內容，當事者蕭老師來電表示此事情已過了很久，但只要搜尋「育英國中小三」就會出華視的新聞，當時法院判決結果並不成立，自己並不是小三，自己持續在育英國中任教，但此新聞造成在學校生活困難，手邊有法院資料可佐證，希望華視盡快將此新聞下架。--1月16日寄出意見處理表給新聞部，截至3月16日尚未收到後續處理情況。
2. 反映「5萬名移工在台失聯 恐淪防疫漏洞」新聞畫面，趙先生表示自己太太分享了這則新聞之後收到餐廳店家反映，此新聞裡面的餐廳畫面與新聞無關，趙先生替店家覺得非常不公平，幫忙他們打來申訴，店家也向他表示此新聞造成生意嚴重受影響，不排除法律途徑控告華視影響商譽，趙先生表示若華視不盡快處理，會直接過來華視請相關人員出來說明，希望華視盡快聯繫老闆說明華視後續處理狀況。--3月2日寄出意見處理表給新聞部，截至3月16日尚未收到後續處理情況。
3. 反映「術後眼皮無法緊閉 女控醫美診所疏失」新聞畫面，診所來電反映鄭小姐手術後是可以閉眼的，新聞裡提到的不能閉眼不是事實，診所所有相關資訊可以提供，希望華視可以平衡報導

此事件，請相關人員盡快主動聯繫，此新聞已造成診所困擾。--3月2日寄出意見處理表給新聞部，截至3月16日尚未收到後續處理情況。

4. 反映「5歲女童確診 土耳其返國父母無症狀」新聞畫面，幼兒園老師來電表示華視多則新聞用到幼兒園畫面，造成家長認為幼兒園有人感染多人請假不敢來上課，華視這樣使用畫面造成幼兒園嚴重損失，請問會如何賠償以及後續會如何處理，請負責人立即回覆，不然會NCC作申訴。--3月25日寄出意見處理表給新聞部，截至3月31日尚未收到後續處理情況。
5. 反映「南韓新興宗教多 醜聞、爭議也不斷」新聞畫面，基督教福音宣教會來電反映新聞使用畫面是他們自行拍攝，華視未經許可就擅自使用，且該報導之影片是內部活動所拍攝，非屬公眾生活領域，已侵害到教會的隱私權與著作權，以及牧師指述之性暴力事件，本於刑法無罪推定之本旨，於無具體事證足以證明，實不宜使閱聽人誤解教會，況教育部95年1月11日台軍字第0940180806號書函(如附件)即已證明本會無媒體所述之受害事件，希望華視盡快將新聞下架。--3月27日寄出意見處理表給新聞部，截至3月31日尚未收到後續處理情況。

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。

申訴意見：

1. 反映華視早班保全對站在華視外邊粉絲態度不佳，保全為何不能用勸導的要用罵的，若華視無回覆說明這個申訴會如何處理，將會報警請華視調出監視器。--已將意見轉達行政服務部協助處理。