

# 109 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 109 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 109 年 10 月 01 日至 109 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 1303 通，與上一季的來電總數 1342 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。

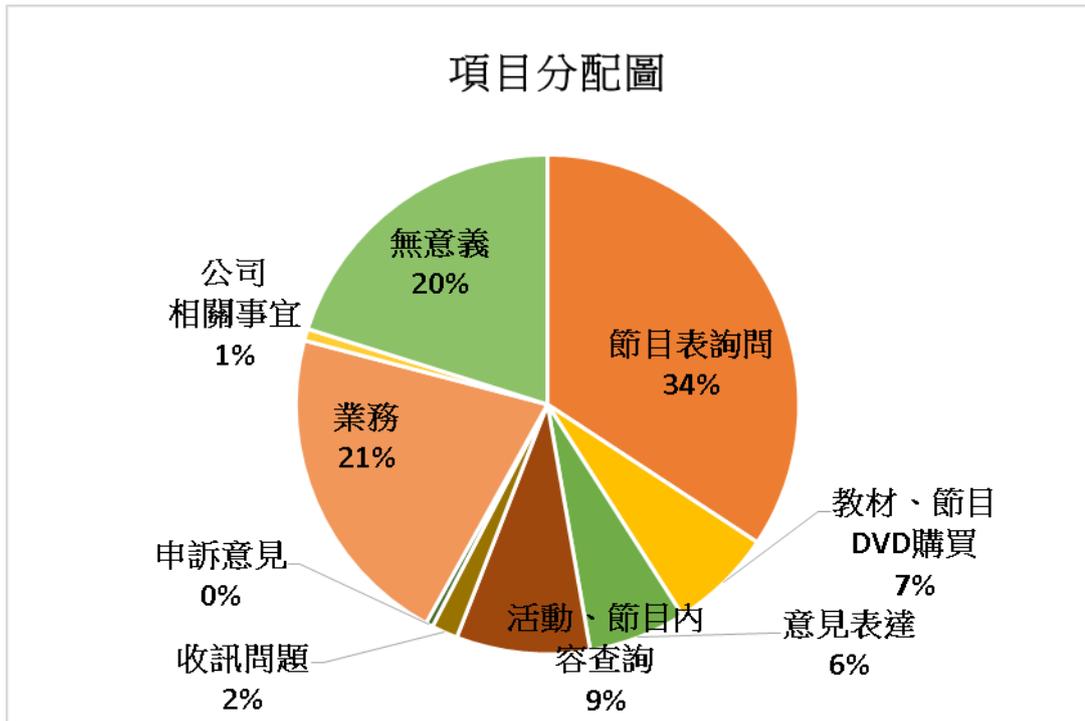
附表一 109 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	300	7	44		92	0	0	10	0	0	453
			0	0							
教學節目中心	138	80	4		5	0	1	2	0	0	230
			0	0							
新聞部	9	0	18		15	0	5	208	0	0	255
			0	0							
工程部	0	0	0		0	22	0	4	0	0	26
			0	0							
新媒體部	0	0	16		0	0	0	33	0	0	49
其他單位	0	0	0		0	0	0	18	10	262	290
總結	447	87	82		112	22	6	275	10	262	1303
			0	0							

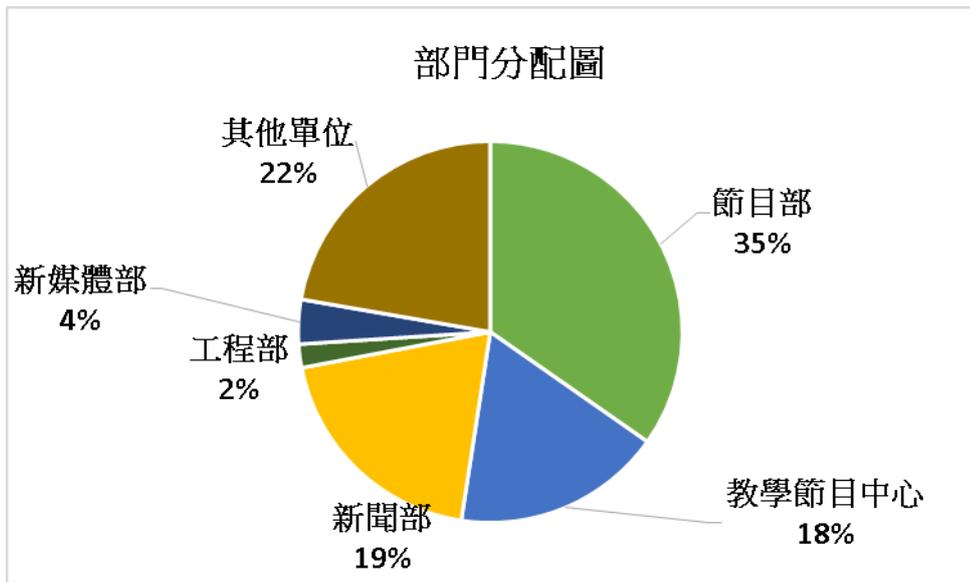
觀眾意見以節目表詢問、業務及無意義為多，比例分別為 34%、21%、20%。（如附圖一）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、新聞部、其他單位有關為最多，比例分別為 35%、19%、20%，總合佔所有觀眾意見的 74%。（如附圖二）。

附圖一 109 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖二 109 年度第四季觀眾意見各部門比較圖

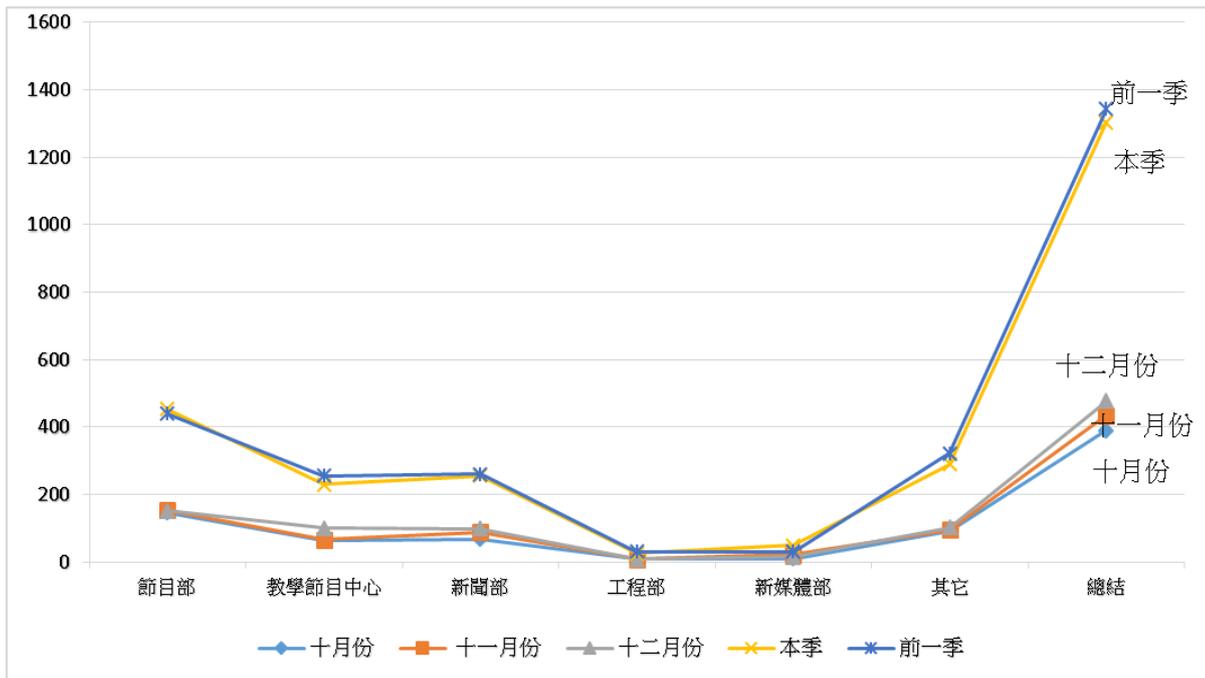


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、教學節目中心、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

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	147	64	68	9	11	92	391
十一月份	154	66	88	8	23	95	434
十二月份	152	100	99	9	15	103	478
<b>本季</b>	<b>453</b>	<b>230</b>	<b>255</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>290</b>	<b>1303</b>
<b>前一季</b>	<b>440</b>	<b>256</b>	<b>261</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>323</b>	<b>1342</b>

附圖三 第四季各月份各部門觀眾意見比例圖



## 二、第四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【廢財闖天關】、【我的婆婆怎麼那麼可愛】、【包青天】、綜藝【極智對決-誰梭了算】、【警世劇場-台灣靈異事件】、【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【華視在地新聞】、【華視新聞雜誌】、【華視晚間新聞】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：【我的婆婆怎麼那麼可愛】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) 新北市、台中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「板橋公寓暗夜竄火 67 歲男受困身亡」新聞內容，莊小姐來電表示該男並非命喪火窟，而是有在醫院作急救才過世，新聞這樣寫導致該樓變兇宅，上網用關鍵字都搜尋的到，房子賣不出去非常困擾，希望華視作內容修正或將新聞撤除。--已於 10 月 7 日寄出意見處理表，10 月 8 日新聞部回覆，針對莊女士投訴，經與新北市消防局公關黃逸群警官查證並核對影音新聞後，確認消防局第一大隊副隊長翁育稔受訪時，並未說：「67 歲男子命喪火窟」，而是有送醫急救。本則新聞：影音下架改用截圖、文稿會作修正。已回覆觀眾。

2. 反映「八卦山 139 線又車禍 0 男疑過彎自撞亡」新聞畫面，申訴者來電表示此畫面是未經同意的拍攝，當時完全沒有說在錄影，只是回答記者問題沒想到被偷拍，希望華視盡快將新聞下架。--已於 12 月 1 日寄處意見處理表，新聞部回覆已與當事人聯絡，同意影音下架、改用截圖。

3. 反映「歡唱喝茫 兄持摺疊刀刺弟當場見血」新聞畫面，當事人林先生來電表示，此新聞影片嚴重造成生活困擾，希望華視盡速將新聞影片做下架。--已於 12 月 14 日寄處意見處理表，新聞部回覆已與當事人聯絡，同意影音下架、改用截圖。

4. 反映「女童疑遭性侵 棄屍社區水塔」新聞內容，涂小姐來電表示自己居住在「和興鎮社區」，因為這則新聞房子不是賣不出去，就是非常低價，覺得此新聞嚴重影響到住戶權益，希望華視新聞可以回覆此新聞該如何處理。--已於 12 月 21 日寄處意見處理表，新聞部回覆新聞文稿中未將「和興鎮」（社區名稱）刪除，已移除。

5. 反映「代辦騙很大! 出國打工渡假夢碎」新聞內容，申訴者表示這則不實新聞已造成母親創辦公  
司倒閉，且讓逝世的母親(創辦人)含冤，此事件最終台北地檢署是不起訴的，不起訴書之相關內容  
與投訴者說法南轅北側，此為有心人士藉機勒索公司，利用媒體渲染，希望華視移除此新聞。--申  
訴者於 12 月 21 日華視官方網站留言給新聞部。

**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。