

# 110 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 110 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 110 年 07 月 01 日至 110 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 918 通，與上一季的來電總數 887 通相比較下，本季的總來電通數為增加。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」的活動節目內容查詢、「新聞台」的業務及「教學節目中心」的教材、節目 DVD 購買。

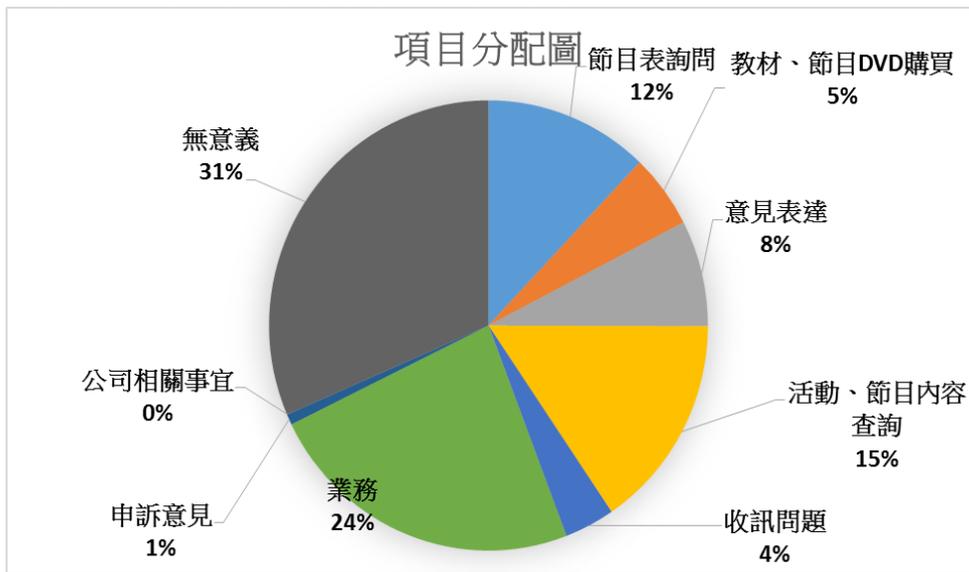
附表一 110 年度第三季觀眾意見調查統計表

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	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	74	5	29		105	0	1	0	0	1	219
			4	0							
教學節目中心	23	44	2		13	0	0	0	0	2	84
			0	0							
新聞台	14	0	18		19	0	4	197	0	0	252
			0	0							
工程部	0	0	0		0	34	0	1	0	0	35
			0	0							
新媒體部	0	0	17		5	0	0	15	0	0	37
其他單位	0	0	0		0	0	2	3	0	286	291
總結	111	49	66		142	34	7	216	0	289	918
			4	0							

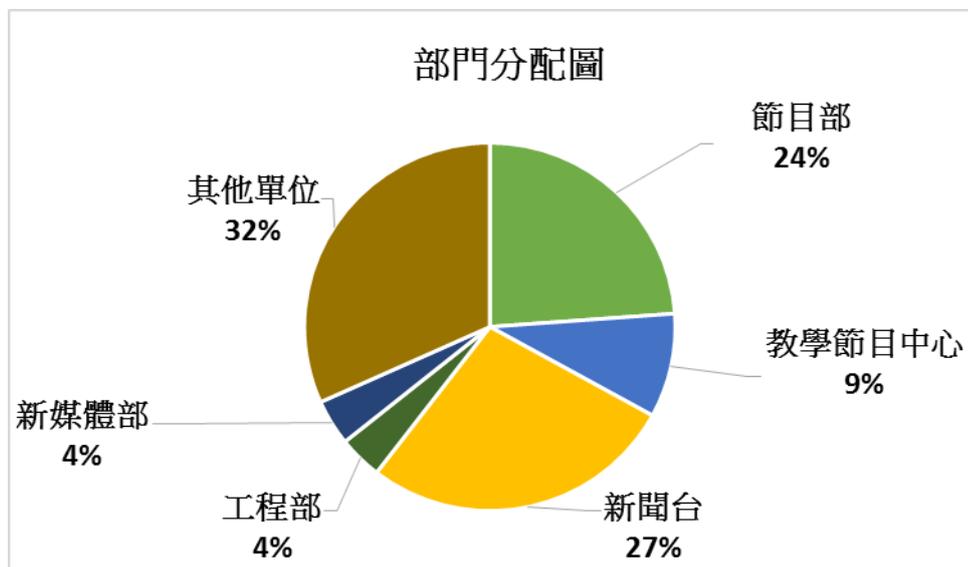
觀眾意見以無意義、業務及節目表詢問為多，比例分別為 31%、24%、12%。（如附圖一）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與其他單位、新聞台、節目部有關為最多，比例分別為 32%、27%、24%，總合佔所有觀眾意見的 83%。（如附圖二）。

附圖一 110 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖二 110 年度第三季觀眾意見各部門比較圖

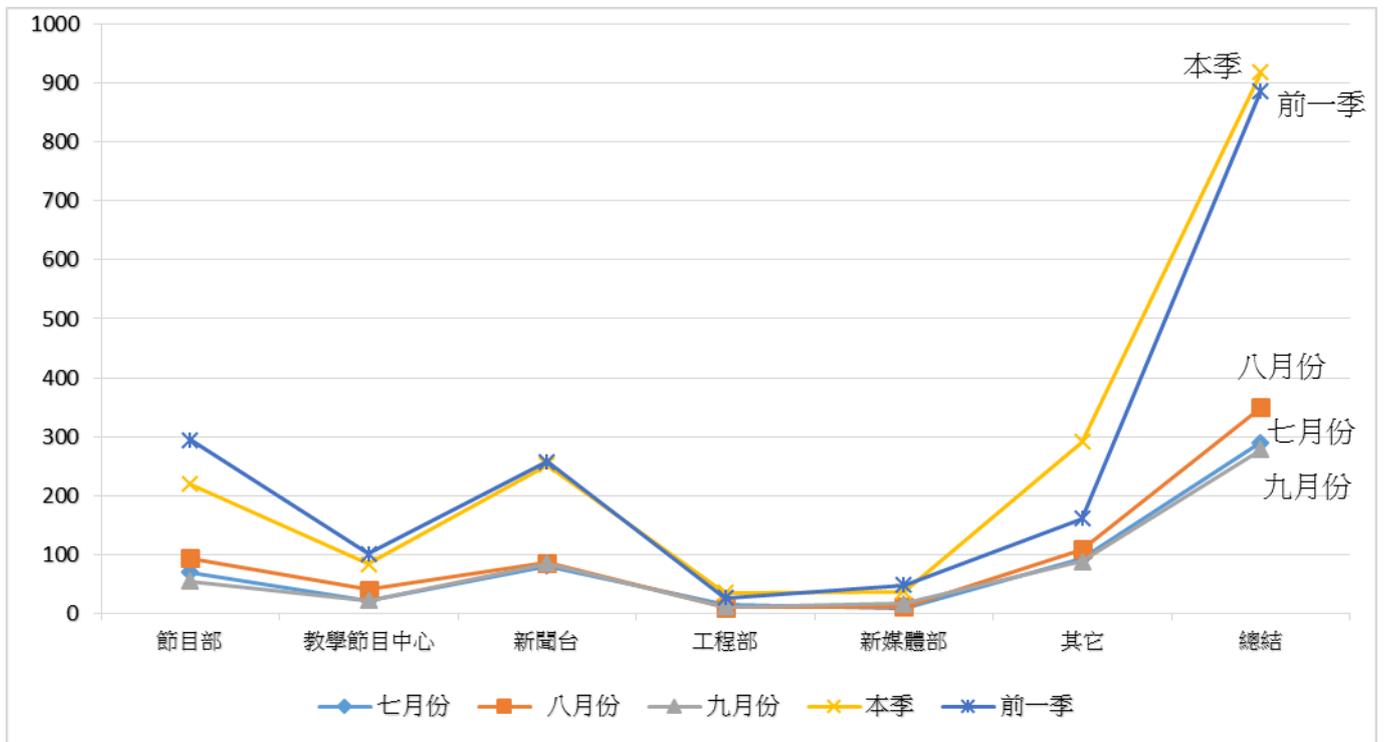


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞台、節目部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞台	工程組	新媒體部	其它	總結
七月份	70	22	81	14	9	94	290
八月份	94	40	86	10	11	109	350
九月份	55	22	85	11	17	88	278
<b>本季</b>	<b>219</b>	<b>84</b>	<b>252</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>291</b>	<b>918</b>
<b>前一季</b>	<b>294</b>	<b>101</b>	<b>257</b>	<b>26</b>	<b>48</b>	<b>161</b>	<b>887</b>

附圖三 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：戲劇節目【我的婆婆怎麼那麼可愛】、【俗女養成記 2】、【倚天屠龍記】，綜藝【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】、【新聞高峰會】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；【俗女養成記 2】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】、【華視最國際】。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、新竹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(2020/9/30)日 19:34 晚間新聞「國家隊又出包！找地下工廠生產口罩」報導內容有誤導消費者的購買意願與判斷，並嚴重影響公司的信用名譽！附上取得國家認證執照。備註：丞威口罩相關證書請見官網 <http://www.cwfsold.com/facemask/>。請撤銷以下有關「丞威」的新聞內容和影片報導--申訴者於 07 月 30 日華視官方網站留言給新聞台。

2. 反映(2010 年 5 月 11 日) 11:58 新聞「清涼寺爭廟產 和尚打比丘尼」報導內容時間過於久遠，物換星移，人事已非，本寺已恢復平靜多年，致力於重建，卻遭有心人士試圖連結舊聞，轉移焦點做文章。懇請貴網站移除此文，給本寺一個契機重新發展。--申訴者於 08 月 09 日華視官方網站留言給新聞台。

3. 觀眾來電反映不要在週一至五晚上 18:00~19:00 卡通時間播放「俗女養成記」的廣告；因廣告內容的劇情對白夾雜閩南語粗話與兒童不宜的用詞和畫面(舉例:近期俗女 2 廣告有性慾低落一詞)，此時段都是未成年兒童收看的時間，希望能讓孩童有一個健康安全的收看品質，謝謝。--已於 8 月 16 日寄出意見處理表。節目部回覆觀眾「您的建議我們會納入考量，爾後排播會更慎重避免出現兒童不宜之內容，感謝您的提醒。」

4. 反映「帛琉團第二團出發！最後一批可打莫德納」新聞影音從 1 分 03 秒開始，當事人有出現在畫面中，但未經本人許可，希望可以撤掉該畫面。網址：

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_dCoJL0cWhw](https://www.youtube.com/watch?v=_dCoJL0cWhw)--已於 8 月 23 日寄出意見處理表。新聞台回覆本則投訴已與趙小姐聯絡，影音已下架，保留文稿，趙小姐無異議。

5. 反映兩週前至【女王當家】節目購買鰻魚，但品質不佳，因此致電該節目客服，對方答應退費，但等候多時仍未收到款項；再次打給【女王當家】節目客服，卻找不到人處理，因此來電華視客服詢問解決方法。--已於 9 月 1 日寄出意見處理表。業務已請製作單位即時處理，回覆內容：「查明這位洪小姐是在 8 月 21 日退貨自本單位因為寄回來之後貨物有所短少，但客服還是全額退費出，該客戶並且於 8 月 23 號左右提供匯款資料，我們依七個工作天扣除假日匯款作業天應在 9 月 2 日前，今查證該筆款項已匯出，但洪小姐所提供之帳戶為郵局所以可能入帳時間會有所延遲，以上退款作業流程皆是我們與其他平台合作之標準作業時間！」

6. 反映「驗疫苗保護力一次 600 元? 衛生局:違法」新聞標題與內容會誤導民眾，且已影響診所經營。中和抗體檢驗此過程並無違法，當初東森新聞記者前來採訪僅是想了解何謂中和抗體檢驗，不知道報導會偏此方向，導致各家媒體跟隨報導，已請東森拿掉新聞，也煩請貴台撤掉此新聞。--已於 9 月 2 日寄出意見處理表。新聞台回覆；「因新聞有爭議，已申請影音下架，但文稿保留。」
7. 典匠資訊法務維權部璩小姐反映:「2014 年 2 月 21 日華視氣象所使用的圖片有侵權該公司之產品，煩請釐清廠商圖片授權來源。」--已於 9 月 8 日寄出意見處理表。目前視覺設計部與法務部還在處理中。

**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。