

# 110 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 110 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 110 年 04 月 01 日至 110 年 06 月 21 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 805 通，與上一季的來電總數 1099 通相比較下，本季的總來電通數為減少。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、「新聞部」的業務及「教學節目中心」的節目表詢問。

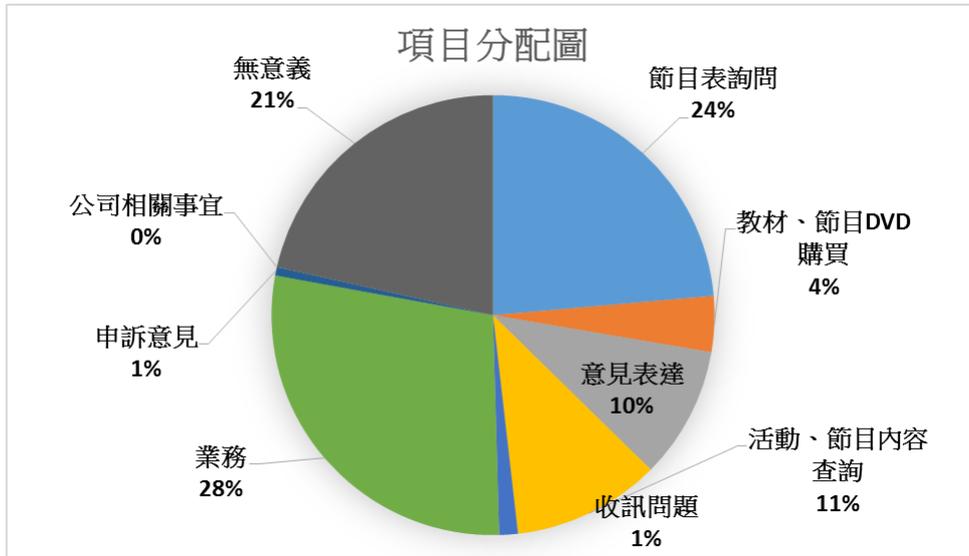
附表一 110 年度第二季觀眾意見調查統計表

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	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	123	1	32		81	0	0	6	0	31	275
			1	0							
教學節目中心	59	32	1		0	0	0	0	0	1	93
			0	0							
新聞部	7	0	20		3	0	5	189	0	9	238
			5	0							
工程部	0	0	1		0	11	0	9	0	2	23
			0	0							
新媒體部	1	0	18		3	0	0	18	0	1	41
其他單位	0	0	0		0	0	0	6	0	129	135
總結	190	33	72		87	11	5	228	0	173	805
			6	0							

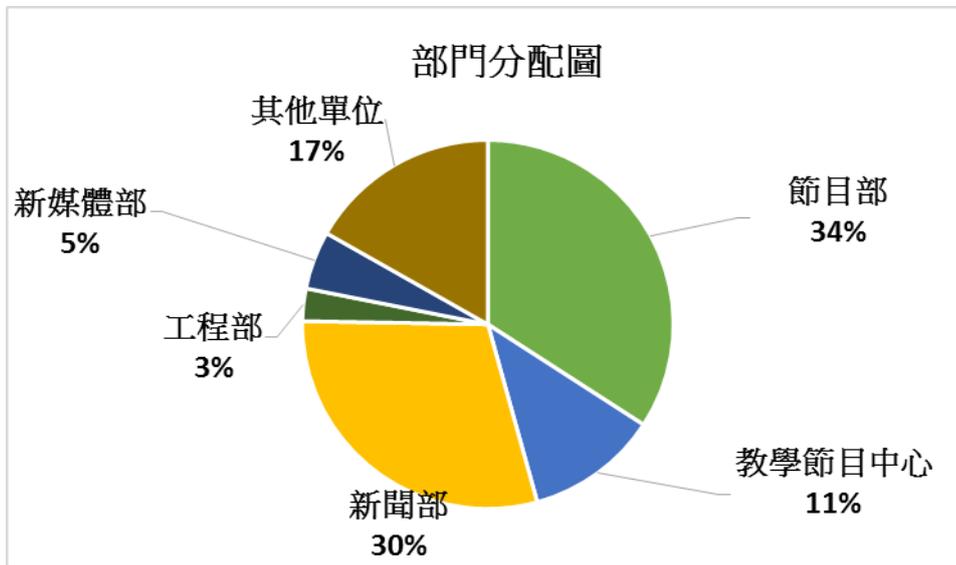
觀眾意見以業務、節目表詢問及無意義為多，比例分別為 28%、24%、21%。（如附圖一）。

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 34%、30%、17%，總合佔所有觀眾意見的 80%。（如附圖二）。

附圖一 110 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖二 110 年度第二季觀眾意見各部門比較圖

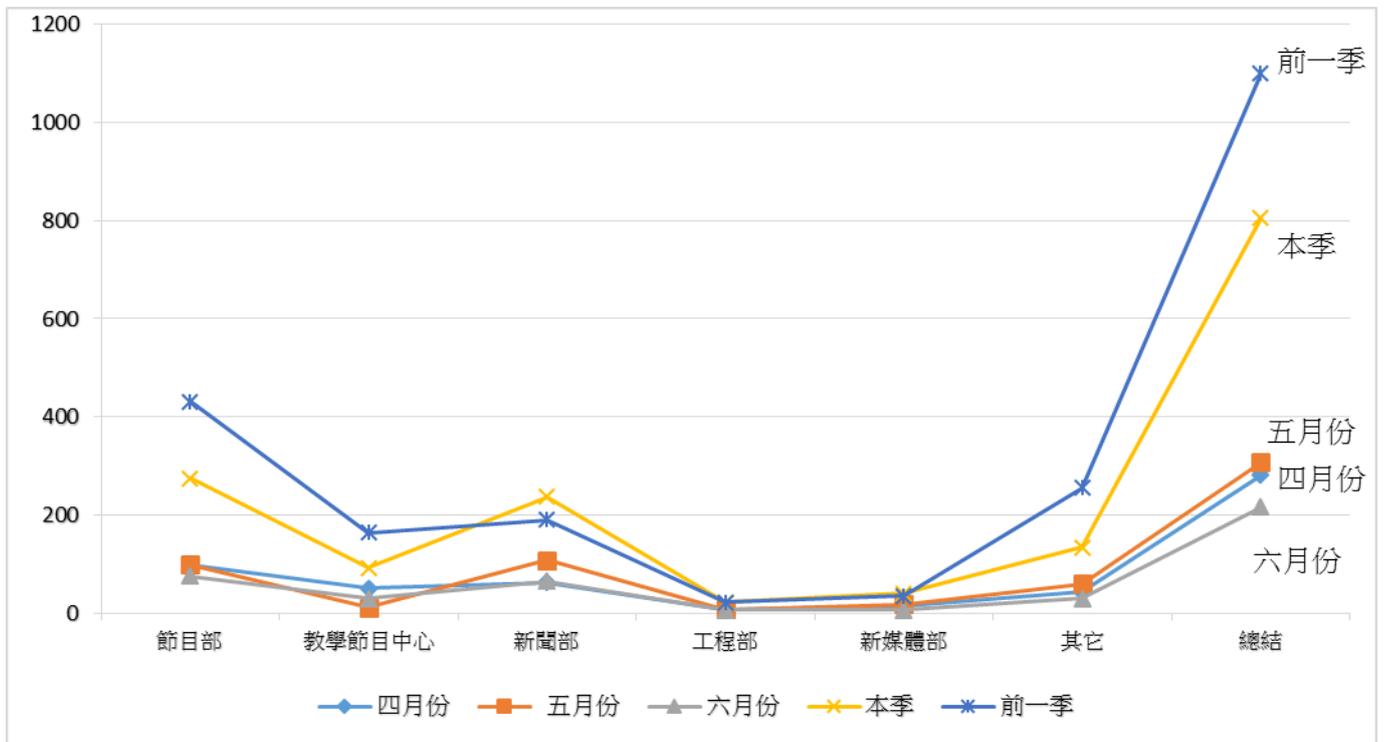


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、教學節目中心、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

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
四月份	100	51	63	8	15	44	281
五月份	99	12	109	8	19	60	307
六月份	76	30	66	7	7	31	217
<b>本季</b>	<b>275</b>	<b>93</b>	<b>238</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>135</b>	<b>805</b>
<b>前一季</b>	<b>431</b>	<b>165</b>	<b>191</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>255</b>	<b>1099</b>

附圖三 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【三隻小豬的逆襲】、【天橋上的魔術師】、【她們創業的那些鳥事】，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【華視午間新聞】、【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：【大債時代】播出時間；【名偵探柯】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、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「北市深夜傳槍響！男中 4 槍送醫. 嫌投案」新聞內容，該新聞相關人來電表示，新聞內容有非常多不符合事實的地方，請華視記者聯繫作新聞內容更正。--已於 4 月 9 日寄出意見處理表，新聞部回覆本則投訴已與何小姐聯絡，何小姐指稱，本案事發時她和鄰居都在現場，案發原因與新聞報導內容有出入與爭議，已請新媒體部下架處理。

2. 反映「與同學嬉鬧遭師關密室 8 歲童不敢上課」新聞內容，男童嬉鬧對象，女童的媽媽留言反映，此新聞內容嚴重扭曲了事情真相，因陳同學言語性騷擾女兒，校方通報教育局，他們也申請啟動性平調查，因為這已經不是第一次，所以請校方聯繫男童媽媽，在會談時考慮孩子年紀小、人性本善，不想讓陳童留下不好的紀錄於是做成協議，如果對方家長願意書面承諾好好管束孩子，願意給他一次機會撤銷調查，對方家長同意了，隔天陳童寫了道歉函給女兒，對方媽媽也寫了承諾書，所以才簽了撤銷調查的文件，殊不知對方得到撤銷調查後就反咬一口，報導中的承諾書自始至終都是受害者家長我們的要求，為何讓學校背了黑鍋，釐清事實後再客觀呈現給大眾才有探討的必要，偏頗跟不平等的報導有甚麼探討的價值？整篇報導完全漠視受害者的心理感受，反而幫騷擾的加害人潤飾立場，完全無法接受。--已於 4 月 27 日寄出意見處理表，新聞部回覆已請記者再跟當事人和學校說明。

3. 反映「萬華病毒蔓延成眾矢之的？在地老闆娘：因為最能包容各種人」新聞標題”萬華病毒”一詞觀感不佳，希望盡速處理這個問題。--已於 5 月 26 日將意見處理表寄出，5 月 26 日新聞已下架。

4. 反映(6/2)日 19:00 晚間新聞「仁愛醫院確診通緝犯搭乘捷運」，報導中的捷運路線為「大安→忠孝復興→龍山寺」，但經由台北捷運公司新聞稿查證，其確切路線為「大安→台北車站→龍山寺」，轉乘站為台北車站。報導內容有誤，還麻煩請予以更正，謝謝！--申訴者於 06 月 02 日華視官方網站留言給新聞部。新聞已下架。

5. 反映「淡水馬偕 13 人確診無症狀 接觸者皆採陰」新聞文字與影片內容有提到馬偕公關郭柏凱的談話請刪去或撤下新聞。民眾表示當初接受採訪時有強調醫院主任才能代表醫院發言，不該把他的言論和名字放在新聞上面，希望盡快處理。網址：

<https://news.cts.com.tw/cts/general/202106/202106022044680.html> --已於6月3日寄出意見處理表。當日下午已刪除民眾所提及的內容。

**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。