

111 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 111 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 111 年 04 月 01 日至 111 年 06 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 588 通，與上一季的來電總數 822 通相比較下，本季的總來電通數為減少 234 通。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「新聞台」的業務、「節目部」的節目表詢問及「節目部」的活動、節目內容查詢。

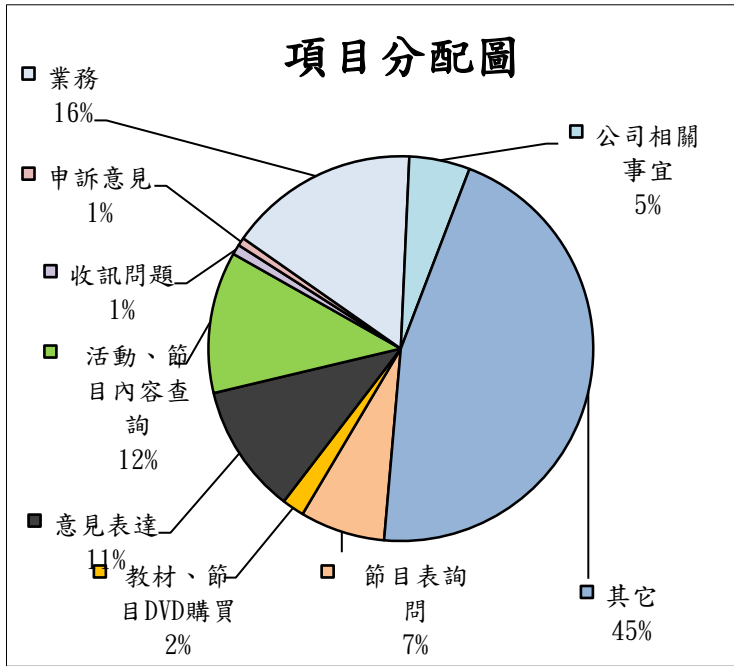
附表一 111 年度第二季觀眾意見調查統計表

	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	38	0	21		32	0	0	1	0	6	98
			0	0							
教學節目中心	0	11	0		0	0	0	1	0	0	12
			0	0							
新聞台	3	0	18		2	0	4	79	2	10	135
			3	14							
工程部	0	0	0		0	5	0	0	0	2	7
			0	0							
新媒體部	1	0	0		0	0	0	3	0	0	4
其他單位	0	0	8		36	0	0	10	28	250	332
總結	42	11	47		70	5	4	94	30	268	588
			3	14							

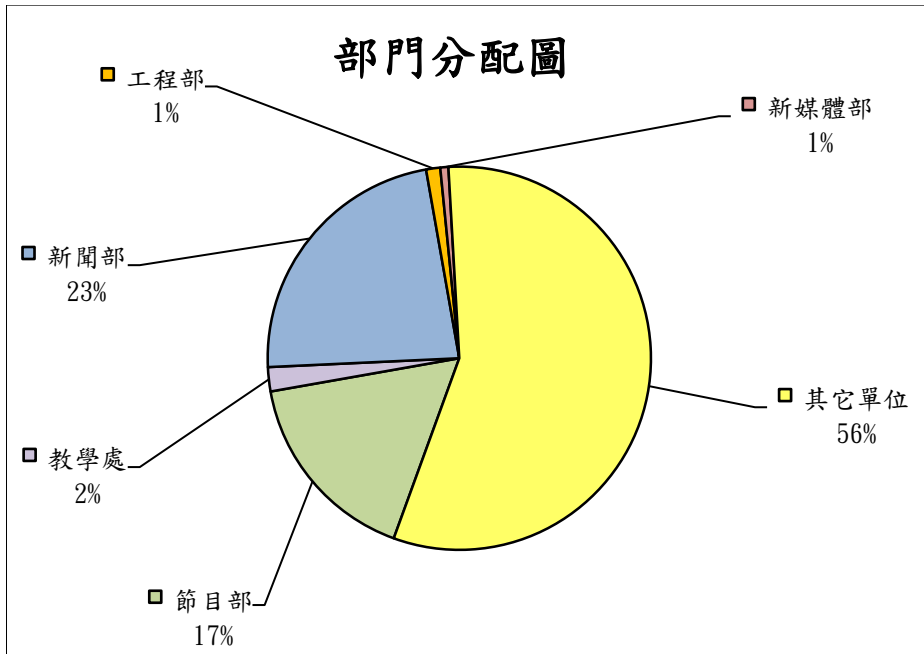
觀眾意見以無意義、業務及節目表詢問為多，比例分別為 45%、16%、12%。（如附圖一）。

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 56%、23%、17%，總合佔所有觀眾意見的 96%。（如附圖二）。

附圖一 111 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖二 111 年度第二季觀眾意見各部門比較圖

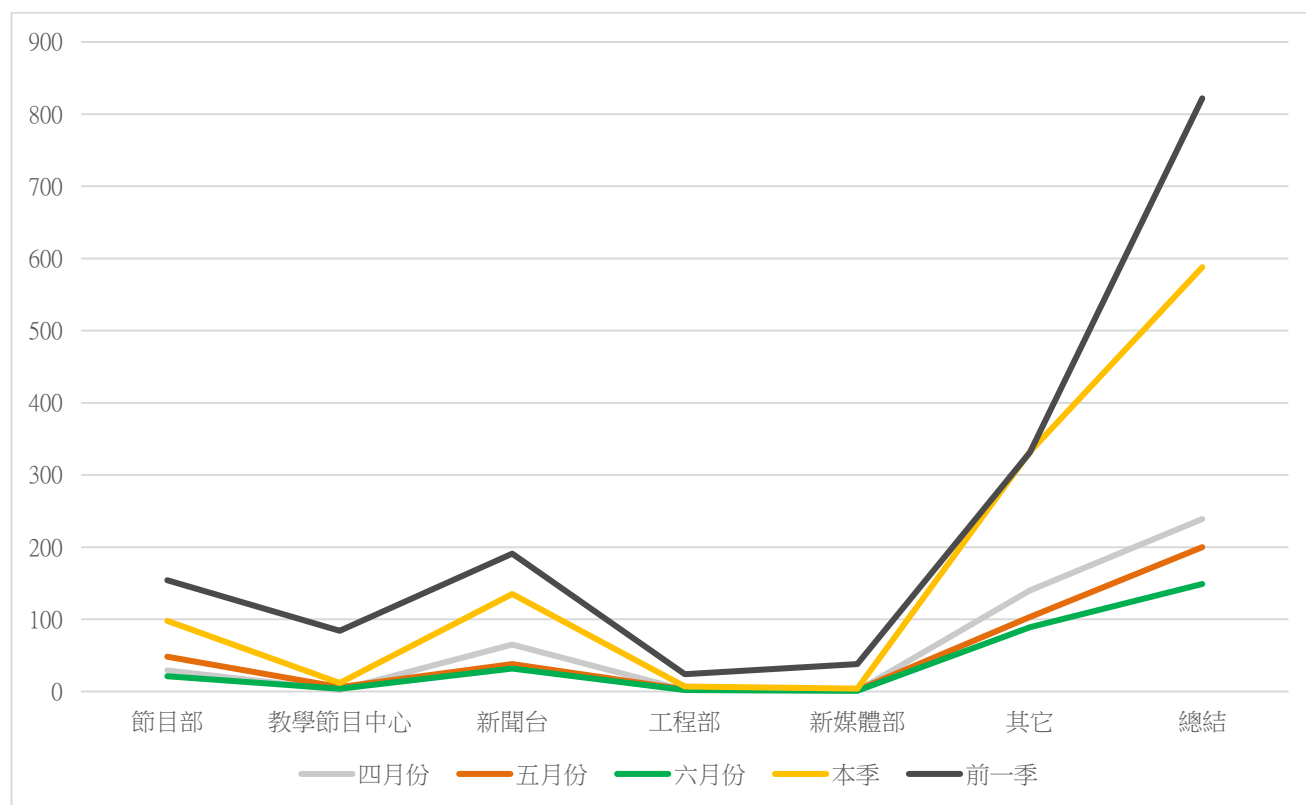


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞台、節目部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞台	工程部	新媒體部	其它	總結
四月份	29	2	65	2	1	140	239
五月份	48	6	38	3	2	103	200
六月份	21	4	32	2	1	89	149
本季	98	12	135	7	4	332	588
前一季	154	84	191	24	38	331	822

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【茶金】、【俗女養成記 2】、【上奩台灣歌 2.0 經典傳奇】，綜藝節目【天才衝衝衝】，卡通節目【新哆啦 A 夢】、【新名偵探柯南】，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【華視最國際】、【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：【上奩台灣歌 2.0 經典傳奇】播出時間；【茶金】、【俗女養成記 2】等節目舉辦網路或 Line 社群抽獎活動。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【新聞高峰會】、【三國演義】。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) 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) 民眾於 04 月 22 日反映「日九州大學研究 海洋垃圾比陸上多 20 倍」此則新聞標題與所欲表達的內容似乎有違，建議重新下標，謝謝！網

址：<https://news.cts.com.tw/cts/life/202204/202204222078001.html>

- (2) --已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已於 04 月 22 日回覆：「非常感謝你的提醒與指正已盡速改正 再次謝謝您的支持 敬祝日安。」
 - (3) 反映「<https://news.cts.com.tw/cts/life/202205/202205042079160.html>」此則新聞貴司新聞標題內容錯誤，保險經紀人與保險業務員為兩種身分，文中此人並非執業在案的保險經紀人，請查明並更正內容，正確該人為保經業務。----民眾於「我有話要說」反映，新聞台已於 5 月 5 日回覆：「March 先生，您好，本則新聞已作了下架處理，謝謝您的指正 敬祝日安 華視新聞即敬覆」。
 - (4) 民眾向 NCC 反映 4/28 播華視客服無人接聽，客服人員於收到 NCC 反映郵件當天 5/4 照 NCC 流程向觀眾解釋原因並說明客服上班時間、華視「我有話要說」平台管道可使用。
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。