

106 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整合行銷部公關服務中心，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 106 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 106 年 10 月 02 日至 106 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 1409 通〔含電子信箱郵件 29 封〕，與上一季的來電總數 1743 通〔含電子信箱郵件 31 封〕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、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的其它。

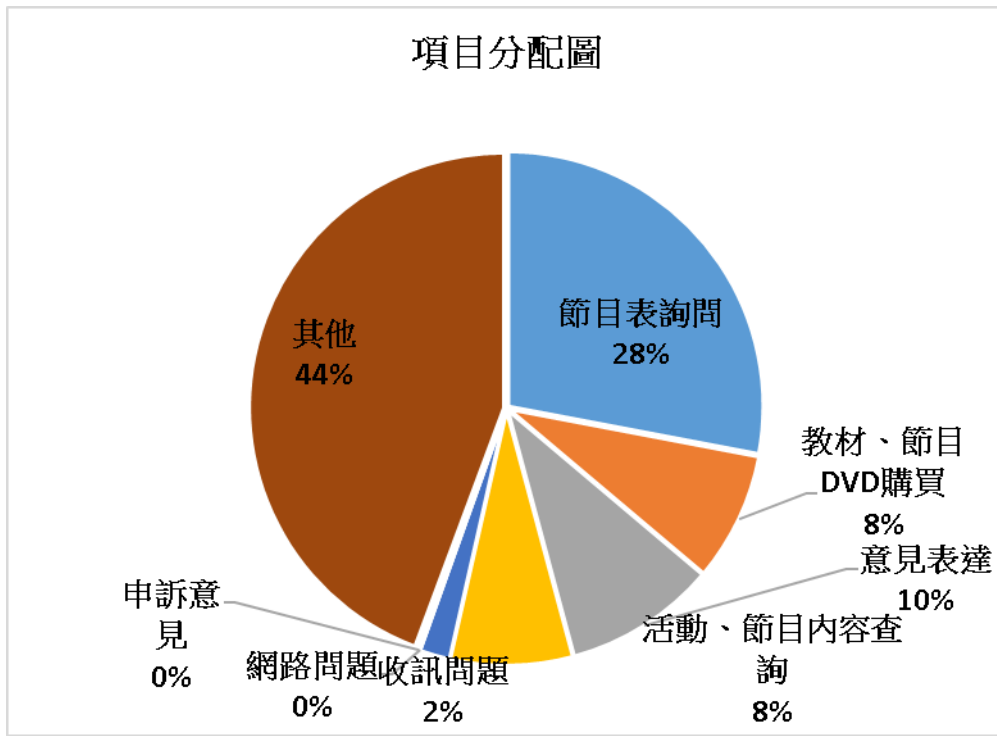
附表一 106 年度第四季觀眾意見調查統計表

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達		活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	285	0	70		36	0	0	0	17	408
			1	0						
教學處	104	115	39		19	0	0	0	7	284
			2	0						
新聞部	6	0	27		54	0	0	3	213	303
			0	0						
工程部	0	0	0		0	27	0	0	8	35
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	16	16
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	363	363
			0	0						
總結	395	115	136		109	27	0	3	624	1409
			0	0						

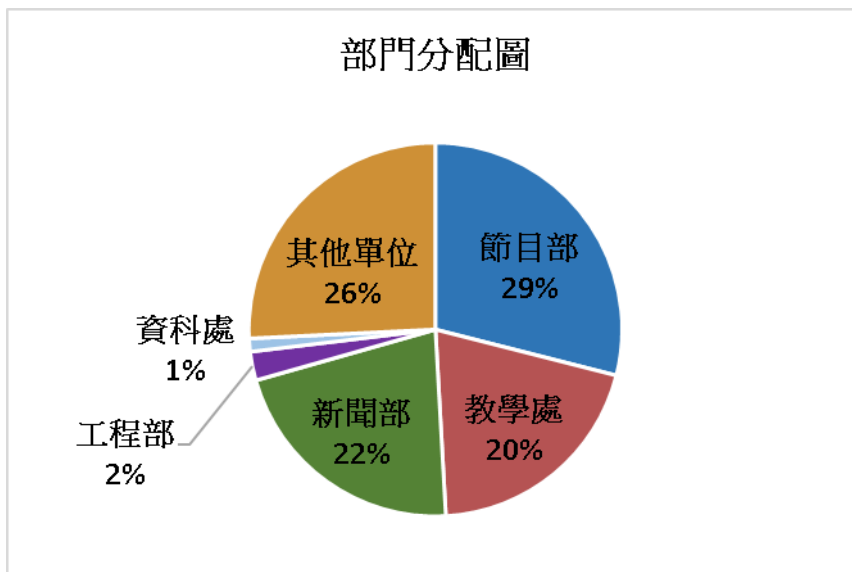
觀眾意見以節目表詢問、意見表達及其它為多，比例分別為 28%、10%、44%。（如附圖二）。

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、其他部門有關為最多，比例分別為 29%、22%、26%，總合佔所有觀眾意見的 77%。（如附圖三）。

附圖二 106 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 106 年度第四季觀眾意見各部門比較圖

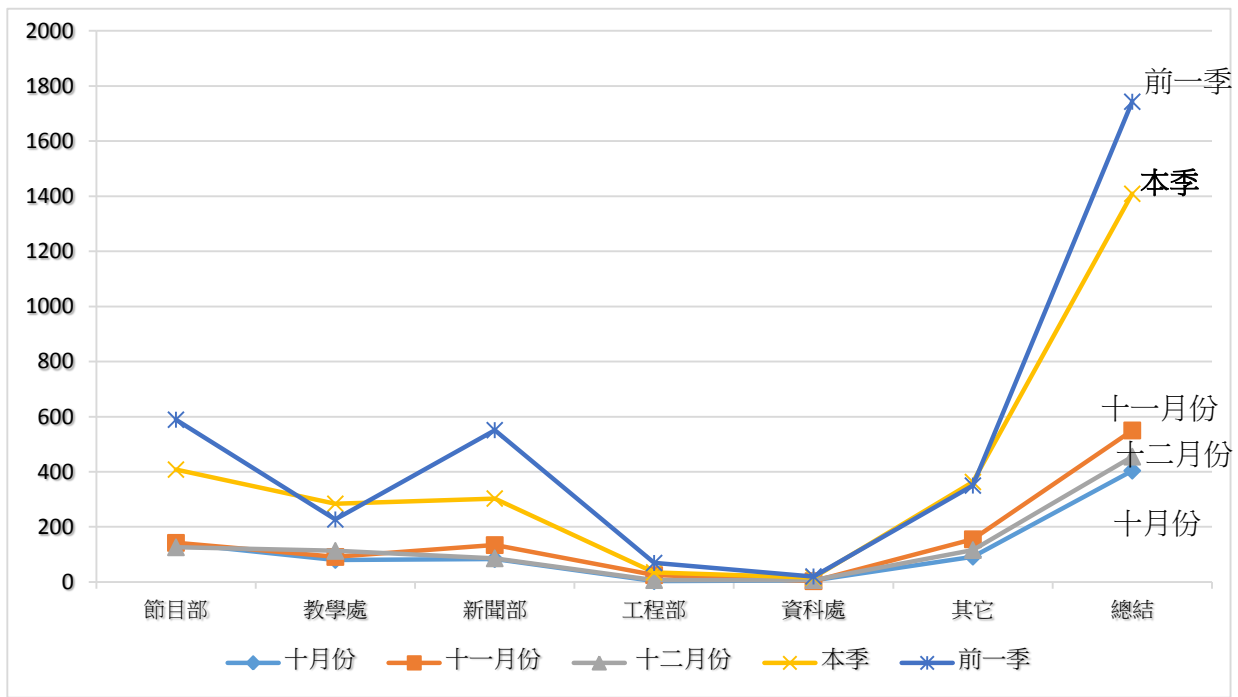


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學處的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程處	資料處	其它	總結
十月份	140	80	83	3	6	92	404
十一月份	142	91	134	25	3	155	550
十二月份	126	113	86	7	7	116	455
本季	408	284	303	35	16	363	1409
前一季	589	227	551	69	20	350	1743

附圖四 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：八點檔【春風愛河邊】、【出外人生】、【家】、假日綜藝【天生王牌】【天才衝衝衝】、及各式卡通節目，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】、【華視與地球對話】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—以新聞部為多。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) 新節目、新戲的上檔日期與活動詢問：新戲【春風愛河邊】、新節目【天生王牌】上檔；【天才衝衝衝】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—以教學處為主。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—以新聞部為多。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。希望可以重播華視自製戲劇或綜藝節目【媽祖】、【鑽石舞台】。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) 基隆、新北、桃園、新竹、台南、高雄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資料處協助處理。

7. 批評或申訴意見—

※新聞部

1. 反映「嚴管師生! 光華高工"像軍營"」新聞內容，光華高工人事主任來電表示此新聞內容皆是老師的片面之詞，此新聞已造成學校無法招到老師任職，非常困擾，希望華視盡快將新聞下掉，不要影響學校運作。--已轉新聞部協助處理。

➤ 新聞部說明：該則新聞係出現在 2017 年 8 月 3 日晨間新聞的「讀報單元」，並非採訪製作成單一則的新聞帶，晨間讀報單元是選出四大報重要的新聞頭條，綜合整理當天的新聞重點，由主播口述以快速瀏覽的方式，作為晨間新聞的特色之一，選播該則新聞的邏輯，純粹認為是一則特殊的校園新聞，並不知背後引發的效應，或是校師雙方的糾紛，在當時也無法立即獲得校方的說法，因此，在接獲校方反應後，認為如有後續採訪追蹤之必要，就必須顧及平衡報導，反之，就沒有繼續報導的必要，予以撤除。

2. 反映「狗旅社被嫌太吵 婦丟垃圾報復」新聞內容，當事者來電反映此新聞內容皆為不實，此新聞內容皆為鄰居單方面說法，記者為什麼沒有求證過就直接報導鄰居的說法，報導內立場完全偏頗，請華視負責此新聞的人立即回電解釋說明，不然一定會提出告訴。--已將意見轉達新聞部參考處理。

➤ 針對 2017/10/25 新聞內容中，陳小姐來函反應新聞內容沒有她本人回應，華視新聞部 2017/10/31 上午 9:50 應陳小姐要求先打電話要求現場訪問。

(1) 華視記者當天試圖採訪陳小姐，不過遭大聲喝叱，要求滾開，陳小姐認為記者採訪，會造成狗狗騷動，所以才在屋內大喊要記者離開。她要求下次要找她請先撥打手機。

(2) 陳小姐對於鄰居反應她的狗旅社髒亂，她說有努力改善，但鄰居還是不滿意，並強調從不讓任何人進去屋內，怎麼會知道她屋內髒亂，還是"屋外髒亂"？

(3) 新聞內容中，出現 4 位鄰居受訪，陳小姐說，其中一名身穿紅衣的老先生，根本不住那條巷子，是巷子住戶的朋友，認為記者現場沒有確認老先生住處。

(4) 記者再次希望親訪回應，陳小姐說只想讓事件盡快平息，一樣不接受採訪，也不讓記者進屋內採訪，並要求新聞下架。

華視新聞在此新聞中，從未在內容上做出主觀的責任歸屬認定，記者也嘗試讓雙方及政府管轄單位的回應及處理方式都能露出並且做到平衡報導，任何新聞當事人的要求，華視新聞部也會在此一原則下，給予公平的重視及對待，上述採訪是新聞當事人之一陳小姐的本人受訪內容。

3. 反映「雪鏈斷裂打滑 合歡山 2 車擦撞」新聞畫面，李先生來電表示自己是當事者，新聞畫面所使用的影片皆是他本人拍攝的，並不是影片中顯示的江文正先生拍攝，無法接受華視並未經過拍攝者同意就使用影片，希望華視盡速將新聞撤下。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。

➤ 新聞部說明：新聞部於 12 月 12 日下午 14：40 致電當事人李先生作說明，李先生只要求撤下新聞畫面，新聞部也立即撤掉新聞，並獲得當事人諒解，已圓滿解決。

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。

三、客服信箱閱聽人意見處理結果說明

來函日期	觀眾姓名 電話及地區	觀眾來函內容摘要	負責單位處理回覆說明
11 月 16 日	傅*車	請問 11 月 16 日晨間新聞內容有上傳嗎？	親愛的觀眾您好： 華視新聞內容可上華視官方網站上查看，網址如下： http://news.cts.com.tw/ 感謝您！ 華視客服 敬上
11 月 24 日	賴*隆	請問華視今年是否會爭取轉播跨年晚會？	親愛的觀眾： 您好，目前跨年播出內容尚未確定，有最新消息皆會在華視頻道以及華視官方網站上提前預告。感謝您！ 華視客服 敬上
11 月 30 日	Qas**1010	你好，請問一下【莒光園地】-虎帳笙歌單元，網路上哪裡看到的？	親愛的觀眾：您好，由於虎帳笙歌皆會搭配 MV 片段播出，而華視並無 MV 的網路版權，所以不能上傳到網路上，造成您的不便，敬請見諒。 感謝您！ 華視客服 敬上
12 月 17 日	李*瑜	為什麼原本週六、週日播出的【神偷怪盜】要停播改成【烏龍派出所】？	親愛的觀眾： 您好，感謝您對華視【神偷怪盜】的支持，【神偷怪盜】已於 12 月 10 日 24 集全數播畢，也在 12 月 16 日重播時段重播最後一集，故編排【烏龍派出所】接檔此時段的節目，若節目編排上不符合您的期望，還請您見諒，客服會將您的意見轉達相關單位，感謝您！ 華視客服 敬上