

# 108 年第一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 108 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 108 年 01 月 01 日至 108 年 03 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 1135 通，與上一季的來電總數 1076 通相比較下，本季的總來電通數為增加。第一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」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的其它。

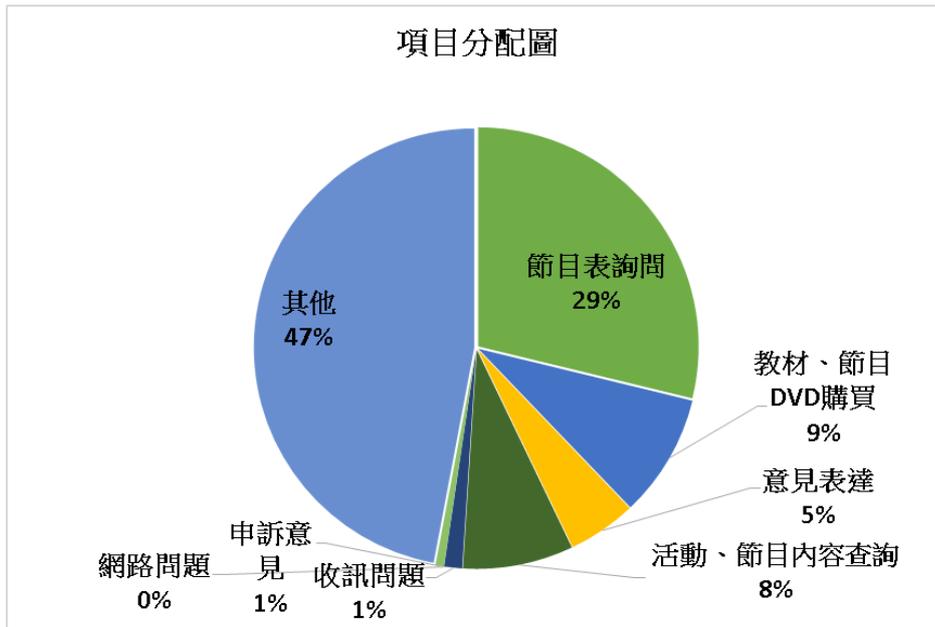
附表一 108 年度第一季觀眾意見調查統計表

	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	222	0	44		30	0	0	0	22	318
			0	0						
教學節目中心	100	103	2		22	0	0	0	2	229
			0	0						
新聞部	5	0	11		39	0	0	7	175	237
			1	0						
工程部	0	0	0		0	15	0	0	5	20
			0	0						
新媒體部	0	0	0		1	0	0	0	16	17
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	314	314
			0	0						
總結	327	103	57		92	15	0	7	534	1135
			1	0						

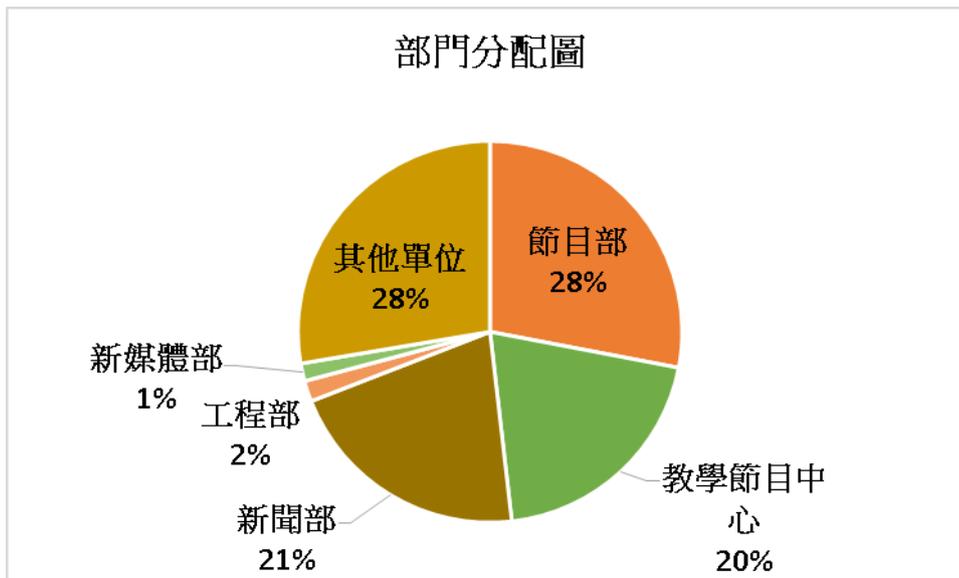
觀眾意見以節目表詢問、教材、節目 DVD 購買及其它為多，比例分別為 29%、9%、47%。（如附圖二）。

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、其他單位有關為最多，比例分別為 28%、21%、28%，總合佔所有觀眾意見的 77%。（如附圖三）。

附圖二 108 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖三 108 年度第一季觀眾意見各部門比較圖

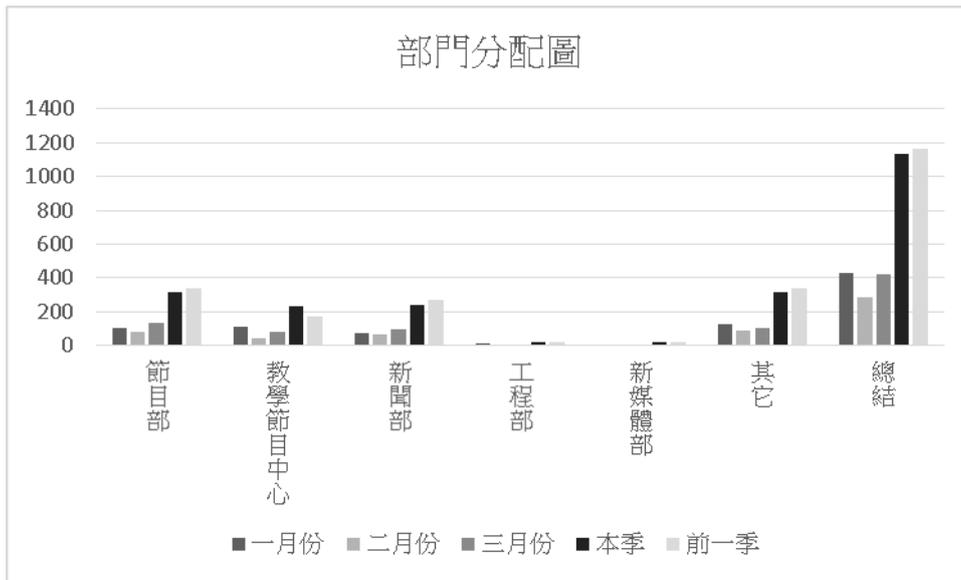


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞部	工程部分	新媒體部分	其它	總結
一月份	102	109	75	9	8	124	427
二月份	83	41	66	5	4	90	289
三月份	133	79	96	6	5	100	419
<b>本季</b>	<b>318</b>	<b>229</b>	<b>237</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>314</b>	<b>1135</b>
<b>前一季</b>	<b>341</b>	<b>173</b>	<b>269</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>338</b>	<b>1161</b>

附圖四 第一季各月份各部門觀眾意見比例圖



## 二、第一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【倚天屠龍記】、【武媚娘傳奇】、假日綜藝【超級同學會】、【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【華視晨間新聞】、【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) 節目上檔日期與活動詢問：【華視金選劇場-寸尺】播出時間；【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。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、新竹、雲林、台中、嘉義、台南、高雄、屏東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「等嘸位爆火氣! 砸蛋糕打店員」內容，王小姐表示此官司已經和解，以及當時報導他們是夫妻，但並不是，這樣的報導會導致身邊的人誤會，非常困擾，希望華視盡快將新聞下架。--1月28日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

2. 反映「知名保健食品 驗出致癌物"黃樟素"!」新聞畫面，觀眾來電表示，記者未經事先詢問就拍攝播出，影響生活，希望盡快撤掉新聞。--已轉新聞部協助參考處理。--2月22日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

3. 反映「假病歷詐健保 復興醫院 A 千萬」新聞內容，醫院相關人員來電表示，此事件已處理結束，已經證實新聞內容並非事實，此新聞嚴重影響醫院營運，希望華視盡快撤下。--3月8日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

4. 反映「男闖衛生所叫罵 警壓制送醫」新聞內容，新聞當事者來電表示，新聞內容並非事實，當時是去衛生所反映事情，並無叫罵，此新聞影響個人名譽，希望華視盡快將新聞撤下。--3月11日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

5. 反映「減肥名醫劉正元 被爆偷情虐妻」新聞內容，新聞當事者代理人來電表示，新聞標題下的過於誇張，讓人覺得已經確定是有罪，但此案件經過司法程序之後，證實沒有問題的，希望華視盡快將新聞撤下。--3月14日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

6. 反映「獸醫打麻醉致命? 飼主:狗死在你手裡」新聞內容，院長表示事後經過動保處調查，醫院並沒有問題，一切都是飼主單方面推測，此新聞嚴重影響醫院名譽，希望華視盡快將新聞撤下。--3月18日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

7. 反映「【台語新聞】網路募資"嬰兒枕"改善頭型? 醫怒打臉」新聞畫面，樂眠業者來電表示，新聞中使用了多位客戶小孩的照片，以及將嬰兒名字打出來，覺得很不恰當，認為不符合規定，希望華視盡快做畫面修正。--3月20日已寄出意見處理表，請新聞部協助處理。

#### **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。**