

107 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 107 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 107 年 10 月 01 日至 107 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 1076 通，與上一季的來電總數 801 通〔含電子信箱郵件 8 封〕相比較下，本季的總來電通數為增加。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、「教學節目中心」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的其它。

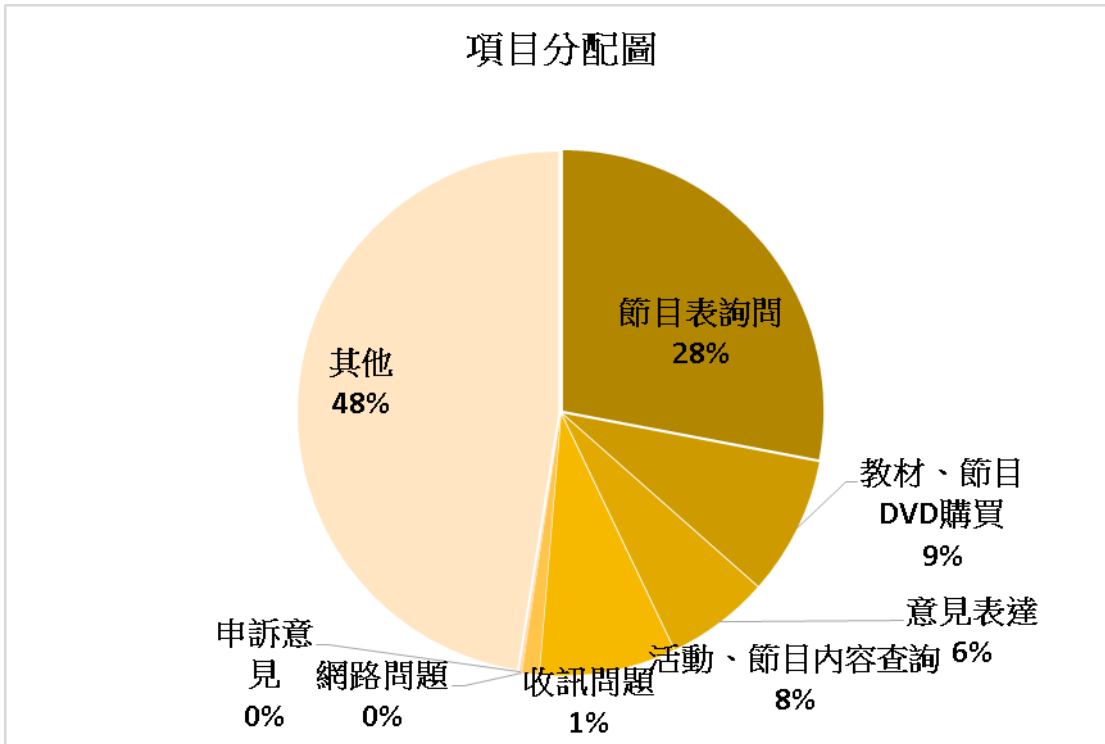
附表一 107 年度第四季觀眾意見調查統計表

	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	251	2	43		29	0	0	0	16	341
			1	0						
教學節目中心	54	97	3		17	0	0	0	2	173
			0	0						
新聞部	20	0	26		52	0	0	2	169	269
			4	0						
工程部	0	0	2		0	12	0	0	6	20
			0	0						
新媒體部	0	0	0		0	0	0	0	20	20
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	338	338
			0	0						
總結	325	99	74		98	12	0	2	551	1161
			0	0						

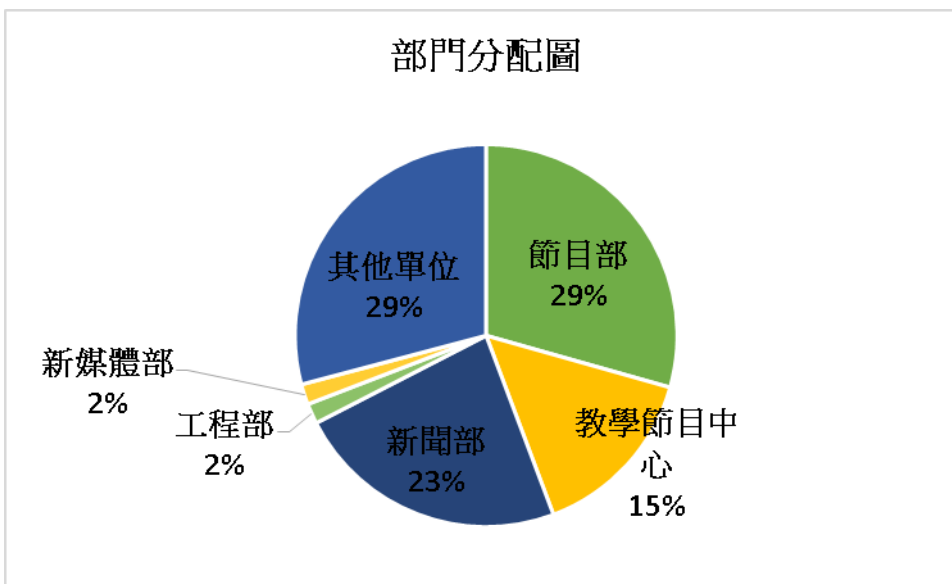
觀眾意見以節目表詢問、教材、節目 DVD 購買及其它為多，比例分別為 28%、9%、48%。（如附圖二）。

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 29%、23%、29%，總合佔所有觀眾意見的 81%。（如附圖三）。

附圖二 107 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖三 107 年度第四季觀眾意見各部門比較圖

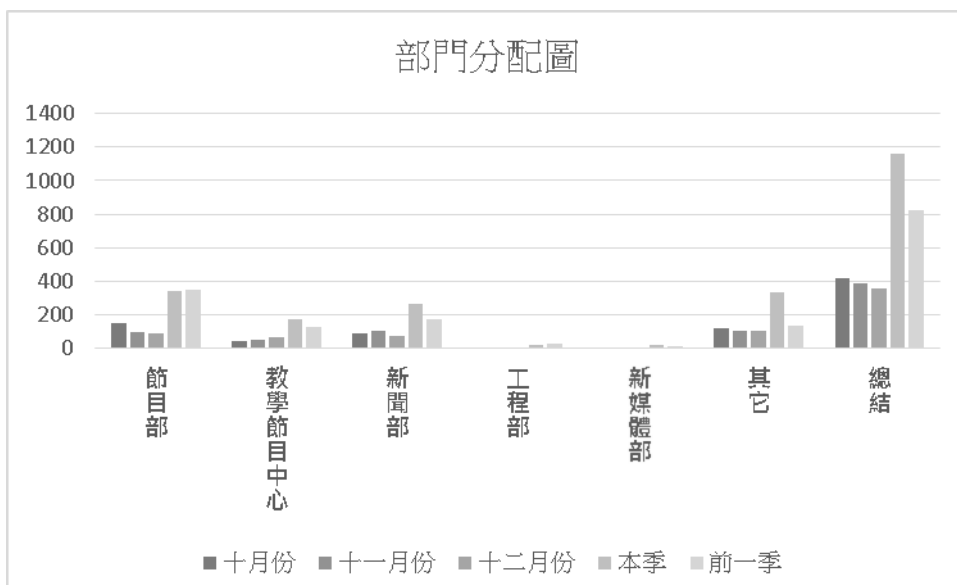


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞部	工程部	新媒體部	其它	總結
十月份	148	48	89	5	5	122	417
十一月份	100	55	104	8	9	109	385
十二月份	93	70	76	7	6	107	359
本季	341	173	269	20	20	338	1161
前一季	352	125	171	28	12	138	826

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【流星花園】、【紡錘蟲的記憶】、假日綜藝【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【華視晚間新聞】、【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：【流星花園】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) 宜蘭、新北、台北、基隆、桃園、雲林、台中、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.** 反映新聞「士林六人遭活埋」新聞內容，鞏小姐來電表示新聞內容描寫事發在德行東路 338 巷 54 號，但事實上是在 52 號，導致大家認為 54 號是兇宅，至今房子都賣不出去，希望華視做內容修正，不然就會提告處理。--已轉新聞部協助參考處理。
- 2.** 反映「南投老街"懸日"奇景 絕美更勝曼哈頓」新聞畫面，羅先生表示新聞畫面使用到他拍攝的照片，並未事先告知或購買就使用，請相關人員盡快回電處理。--已轉新聞部協助參考處理。
- 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。