

109 年第三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 109 年第三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 109 年 07 月 01 日至 109 年 09 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 1342 通，與上一季的來電總數 1237 通相比較下，本季的總來電通數為增加。第三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」的節目表詢問及「新聞部」的業務。

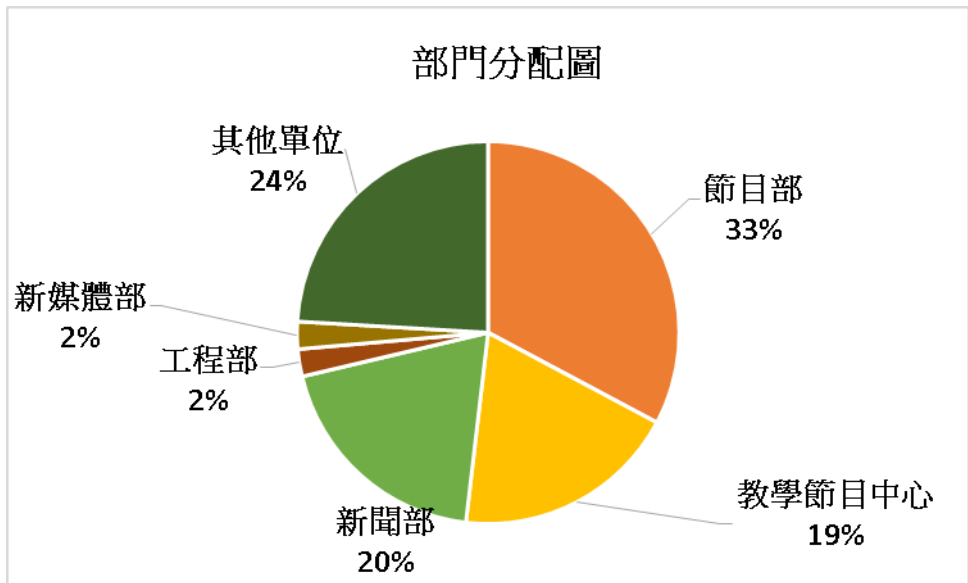
附表一 109 年度第三季觀眾意見調查統計表

	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	287	0	62		87	0	0	4	0	0	440
			0	0							
教學節目中心	151	91	4		8	0	0	2	0	0	256
			0	0							
新聞部	11	0	34		18	0	10	188	0	0	261
			0	0							
工程部	0	0	0		0	30	0	1	0	0	31
			0	0							
新媒體部	0	0	3		0	0	0	28	0	0	31
			0	0							
其他單位	0	0	0		0	0	0	28	21	274	323
			0	0							
總結	449	91	103		113	30	10	251	21	274	1342
			0	0							

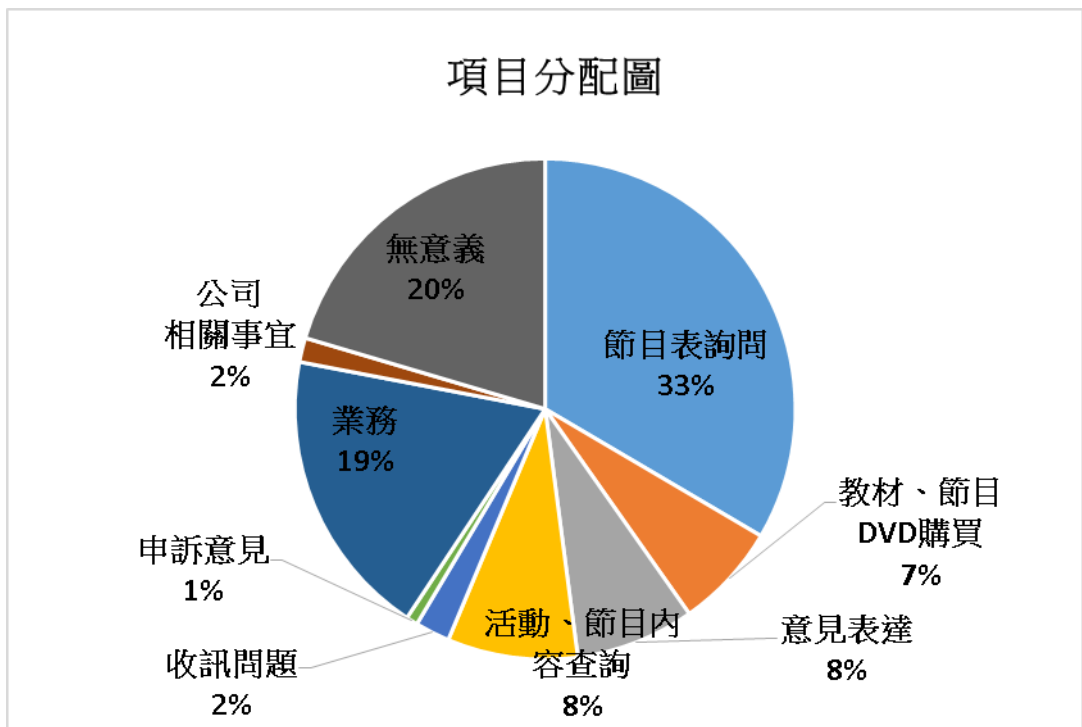
觀眾意見以節目表詢問、業務及無意義為多，比例分別為 33%、19%、20%。（如附圖一）。

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 33%、20%、24%，總合佔所有觀眾意見的 77%。（如附圖二）。

附圖一 109 年度第三季觀眾意見類別比例圖



附圖二 109 年度第三季觀眾意見各部門比較圖

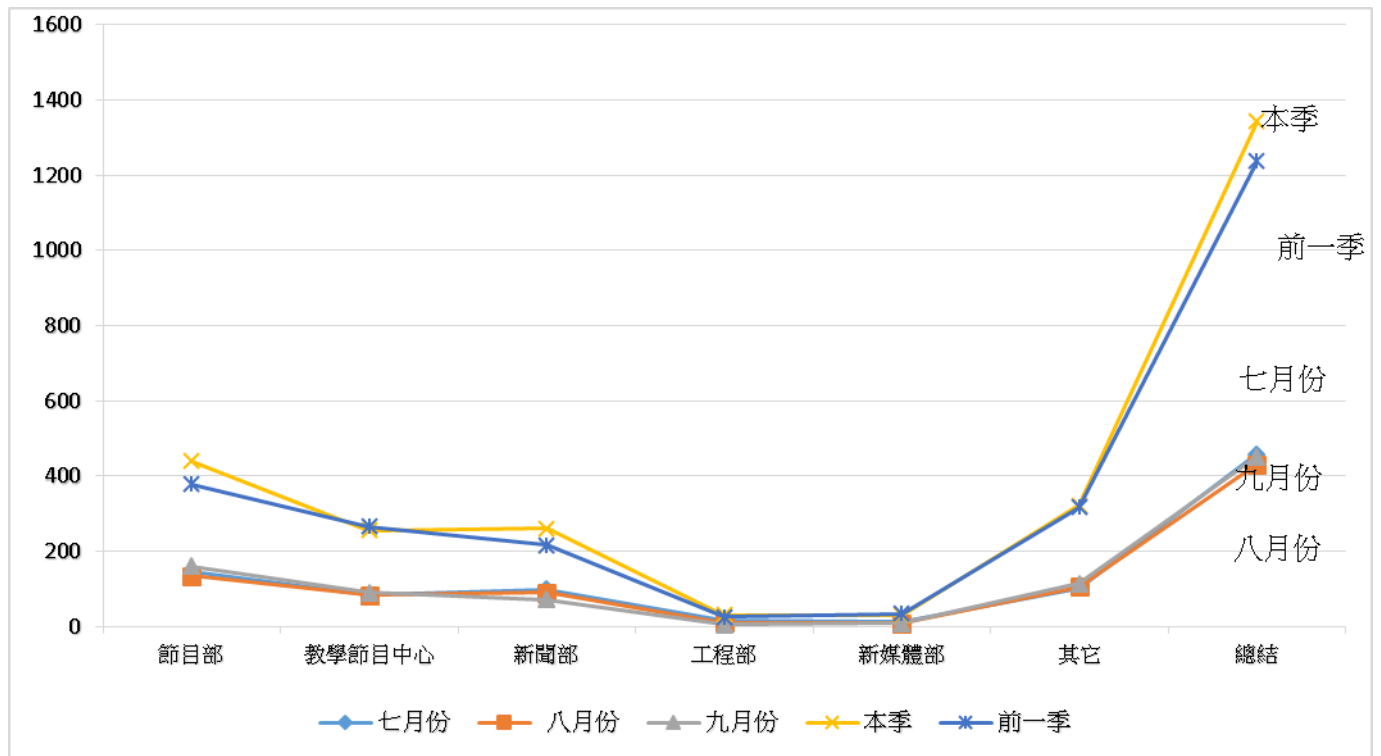


第三季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、教學節目中心、新聞部的觀眾意見數為多，如下：

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
七月份	146	83	99	15	13	103	459
八月份	134	83	90	10	9	106	432
九月份	160	90	72	6	9	114	451
本季	440	256	261	31	31	323	1342
前一季	378	266	216	25	35	317	1237

附圖三 第三季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、第三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【老姑婆的古董老菜單】、【我的青春沒在怕】、【包青天】、綜藝【極智對決-誰梭了算】、【台灣好滋味】、【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：【**老老婆的古董老菜單**】播出時間；【**新名偵探柯南**】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) 新北市、台中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「反映「北市計程車之狼竟是退職警員」新聞內容，當事者楊先生來電表示此新聞已過很久，內容提到被逮捕時抵死不認不是事實，最重要的是提到他的名字造成現在生活不易，希望華視顧及隱私權可以將新聞撤下。--已於 7 月 6 日寄出意見處理表，9/14 新聞部回覆該新聞處理結果為影音部分下架，文稿保留。
 2. 反映「《大學生》齊藤劈腿成性 慘遭正宮小三聯合報復」新聞內容，當事人反映未經過允許就上傳影片，影片中不斷出現當事者未打馬賽克照片，還打上名字，相當不尊重本人也嚴重影響到生活，希望華視撤下新聞，不然會找管道申訴。--已於 7 月 17 日寄出意見處理表，陳編審回覆此新聞非關公眾利益，已下架。
 3. 反映「女做胃繞道手術身亡 名醫遭起訴」新聞內容，申訴者反映本案件正在上訴審判中，基於案情審查不公開原則，目前審判狀況未定，詳細問題也與病患本身併發症、隱疾未告知，此新聞造成個人聲譽問題，生活相當困苦且無法支應生活，盼將此新聞進行隱藏或是下架處理。--已於 7 月 28 日寄出意見處理表，7 月 29 日陳編審回覆決議「該新聞不予下架」。而新聞不下架理由，說明如后：
 - (1) 本醫糾新聞已做到平衡報導，新聞中有訪問到該名醫師之委任律師，讓當事人之受委託人有說明機會。

- (2)華視新聞並未揭露該名醫師個資，新聞無下架之必要。
- (3)該醫糾案仍在司法審理中，醫師有無刑責仍未確定。
- (4)本醫糾新聞係檢方起訴案件，媒體基於公眾利益與社會責任，有報導之必要。
- 已將此回覆於7月29日回覆申訴者。
4. 反映新聞畫面，全球首位跨性別部長「智商180的天才IT大臣」科技防疫揚名國際 | 華視會客室 | 唐鳳，該新聞使用唐鳳CC授權之照片所製作的二次創作動畫「U GOT 唐鳳」，節目中應該按照著作人或授權人所指定的方式，表彰其姓名包含：被攝者(唐鳳)、攝影師(江凱維)、作曲(Halogen)、動畫師(Hans Chiu)並且若您變更、變形或修改本著作，則僅能依同樣的授權條款來散布該衍生作品。另外，也不得因獲取商業利益或私人金錢報酬為主要目的來利用作品。--已於8月17日寄出意見處理表，8/18 陳編審回覆針對「唐鳳會客室」中使用到 Hans Chiu 之影像部分，已與先生聯繫並取得諒解，同意在重播時，補註明影像資訊外，同時在「1900 晚間新聞」播出的短版內容中也會加註來源。
5. 反映「疑誤認鄰居是電玩仇家 男持刀砍殺!」新聞畫面，葉先生來電表示此新聞清楚拍出住家大樓畫面，該大樓都是出租套房，此新聞畫面露出造成無人敢租賃，嚴重影響所有房東權益，且新聞露出畫面為需門禁卡才可進入，不知為何記者會拍攝到，希望華視盡快將新聞撤下或將畫面作處理。--已於8月18日寄出意見處理表，8/19 陳編審回覆，本則新聞經南部中心主管討論後確認：在不到十秒的全部畫面中，只有局部室內、鐵門畫面，這些畫面沒有門牌、沒有足以辨識物，只是案發現場之局部空景，記者已做到合宜的保護措施；因此決定該新聞「不下架」處理。
6. 反映「誤把女童當賊 家長擬告店家」新聞，當事者來電反映，當時完全就是一個誤會，自己當下也有道歉，記者登門採訪時也跟記者解釋的非常清楚，但最後新聞呈現出來把他形容成惡老闆，沒有寫出他當時的完整說法，最後不堪攻擊已把店收掉，至今還是有人留言攻擊，生活非常困擾，懇請華視將此新聞下架，不然只能走法律途徑。--8月24日轉新聞部協助參考處理，8/26 陳編審回覆新聞發生於2015年，文字吳芄鋐(已離職)，新聞中的老闆娘洪小姐指稱，新聞內容將老闆娘形容成惡老闆，並且沒有將她當時的完整狀況和說法呈現，洪小姐不堪壓力，已關店，要求新聞下架；新聞已下架。
7. 反映「國產蜂蜜收成慘 低價泰國蜜大舉進口」新聞內容，想問報導時是否有做過以下幾點查核與查證的基礎，目前有在執行台灣蜂蜜產源認證機構有幾家？進口純蜜關稅高達35%，該報導如何證實泰國純蜜成本會較本土低廉，報導中指出「含有會造成肝腎功能損害的抗生素成分四環黴素」，當時業者自主下架，但其實台蜜混摻泰國蜜這是因為混泰國蜜所造成？還是該業者本身有其他問題？報導後該新聞影片皆已下架，是否有其他考量？如報導確實有查核不足部分是否要找相關努力的廠商、認證機構或單位做訊息補正，避免消費者誤導也對廠商造成傷害。--8月28日轉新聞部協助參考處理，黃經理表示此新聞已於8/25決議下架。8/29新聞部提供回覆說法如下：
關於本則台灣蜂蜜新聞專題報導，係為消費者權益把關並對市售標榜「產地台灣」蜂蜜，疑有混摻泰國蜜「現象」做探討，以及目前政府對於此現象的檢驗標準，有檢討之必要。至於您提到的成本問題，經查詢關務署的報關價統計資料、農委會公布的台灣蜂蜜均價等資料，提出了粗估數字。本報導考量消費者花錢購買產品時，應受到保障，於是透過學者專家的科學檢測，進而協助記者報導出真實狀況，得以揭露坊間的確有泰國蜜偽裝成台灣蜜的情形。報導本意是維護消費者以及台灣蜂農的權益，相關的觀點說法，也包含了專家學者與蜂農，希望消費者能獲得更多的資訊，確保健全的消費環境。--已於上班日8/31回覆觀眾。
8. 反映「旗津四輪車滿街跑 違規行駛意外多」新聞畫面，影片中拍攝的店家，並非發生事故之店家，記者也無向店家求證說明僅偷拍畫面，好像不太恰當，是否應該加註說明畫面非肇事店家較為妥當。--8月31日轉新聞部協助參考處理，陳編審回覆新聞部已將：youtube 影音新聞下架；華視網頁新聞部分，改用截圖，避開提及「非肇事者」爭議部分。
9. 反映「高樓吊掛沒用安全帶 女11樓摔 B3 亡」新聞畫面，陳小姐來電表示自己跟此新聞毫無相

關，卻一直拍攝她跟兒子，身邊親友都誤會以為是他們發生什麼事，造成生活困擾，希望華視不要使用她們的畫面。--已於9月25日寄出意見處理表，新聞部回覆會將影音部分下架改用截圖。

10. 反映「環保吸管假環保 無法分解有害環境」新聞內容，新聞內容提到環保吸管假環保的議題，卻用了2015/8/10哥斯大黎加研究攪蟻龜的科學家們幫助一隻受傷的攪蟻龜的影片，且在新聞內容裡直接播報這是一隻環保吸管，撇開這是5年前的舊影片，播報這則新聞時有求證過5年前科學家拔出的吸管就是環保吸管嗎？貴新聞台是華視，難道放任內部人員不求證的亂播報嗎，麻煩修正。--9/30新聞部回覆，該新聞是破題的報導手法，新聞內容沒有說是環保吸管。

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。