

## 111 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 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 01 月 01 日至 111 年 03 月 24 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 822 通，與上一季的來電總數 1090 通相比較下，本季的總來電通數為減少。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「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。

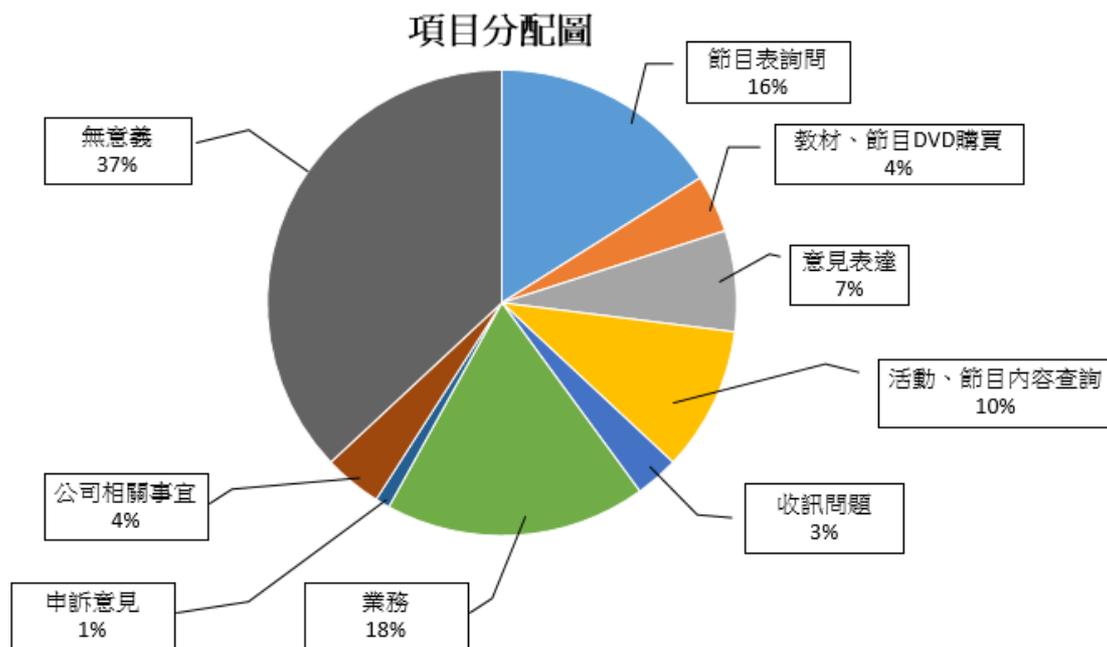
附表一 111 年度第一季觀眾意見調查統計表

|        | 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    | 64    | 0            | 22   |    | 53        | 0    | 0    | 3   | 1      | 8         | 154 |
|        |       |              | 2    | 0  |           |      |      |     |        |           |     |
| 教學節目中心 | 41    | 30           | 6    |    | 12        | 0    | 0    | 1   | 0      | 0         | 84  |
|        |       |              | 0    | 0  |           |      |      |     |        |           |     |
| 新聞台    | 28    | 0            | 22   |    | 9         | 0    | 10   | 104 | 7      | 10        | 191 |
|        |       |              | 1    | 0  |           |      |      |     |        |           |     |
| 工程部    | 0     | 0            | 1    |    | 0         | 21   | 0    | 0   | 2      | 0         | 24  |
|        |       |              | 0    | 0  |           |      |      |     |        |           |     |
| 新媒體部   | 1     | 0            | 0    |    | 3         | 0    | 0    | 28  | 3      | 1         | 38  |
|        |       |              |      |    |           |      |      |     |        |           |     |
| 其他單位   | 0     | 0            | 0    |    | 2         | 0    | 0    | 15  | 22     | 288       | 331 |
|        |       |              |      |    |           |      |      |     |        |           |     |
| 總結     | 134   | 30           | 51   |    | 79        | 21   | 10   | 152 | 35     | 307       | 822 |
|        |       |              | 3    | 0  |           |      |      |     |        |           |     |

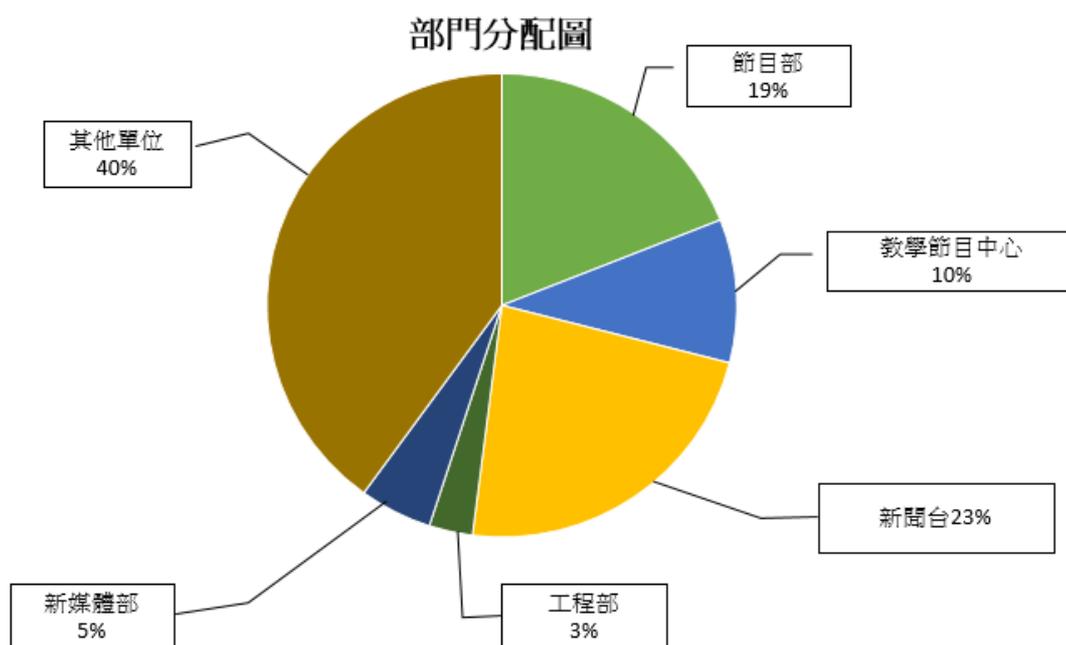
觀眾意見以無意義、業務及節目表詢問為多，比例分別為 37%、18%、16%。（如附圖一）。

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 40%、23%、19%，總合佔所有觀眾意見的 82%。（如附圖二）。

附圖一 111 年度第一季觀眾意見類別比例圖



附圖二 111 年度第一季觀眾意見各部門比較圖

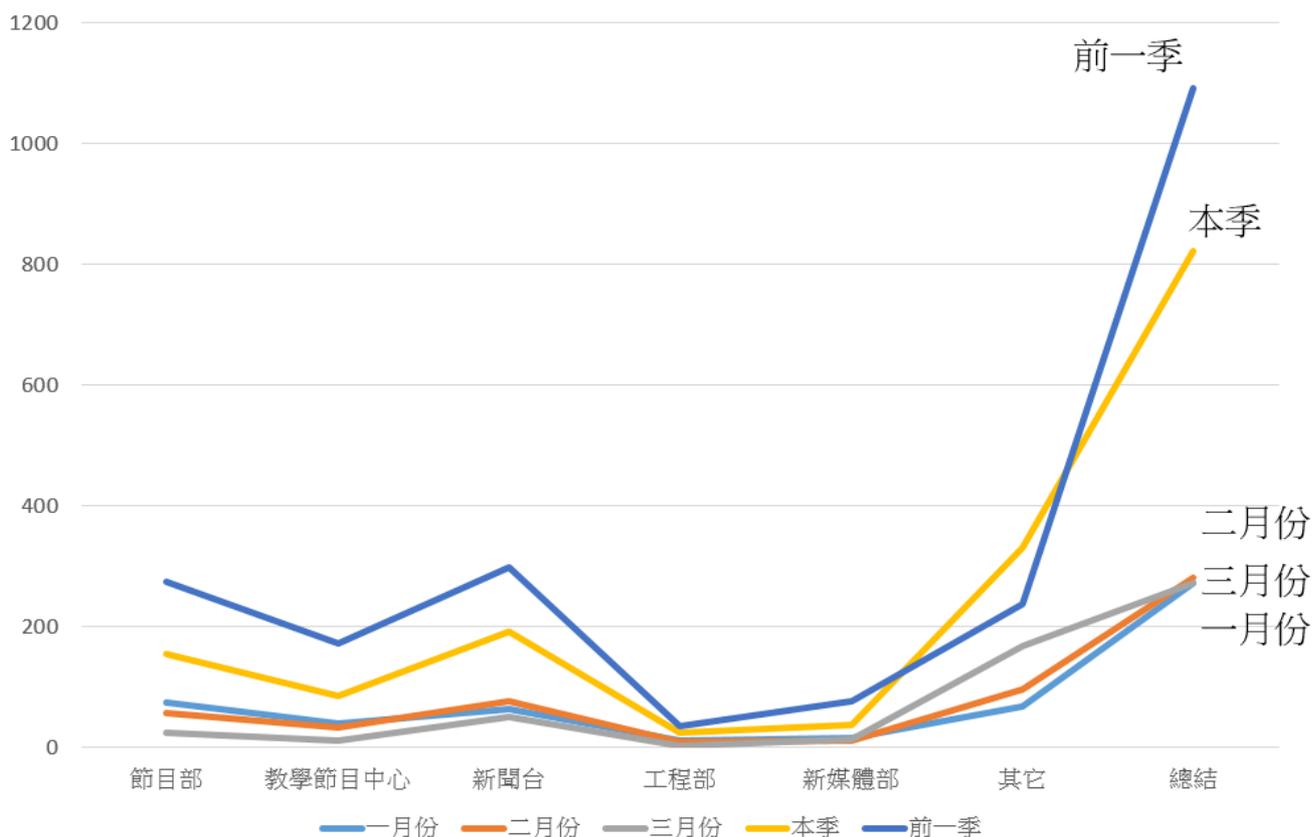


第一季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞台、節目部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

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          |
|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| 一月份        | 73         | 39         | 64         | 12        | 15        | 68         | 271         |
| 二月份        | 56         | 33         | 77         | 9         | 10        | 95         | 280         |
| 三月份        | 25         | 12         | 50         | 3         | 13        | 168        | 271         |
| <b>本季</b>  | <b>154</b> | <b>84</b>  | <b>191</b> | <b>24</b> | <b>38</b> | <b>331</b> | <b>822</b>  |
| <b>前一季</b> | <b>274</b> | <b>171</b> | <b>298</b> | <b>35</b> | <b>76</b> | <b>236</b> | <b>1090</b> |

附圖三 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：戲劇節目【茶金】、【俗女養成記 2】、【婚姻結業式】，綜藝節目【天才衝衝衝】，卡通節目【新哆啦 A 夢】、【烏龍派出所】，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：【婚姻結業式】播出時間；【茶金】、【婚姻結業式】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【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) 台北、新竹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「科大生唬人! 假冒成大生 2 年」此則新聞對當事人有所影響。經時多年，意外於網站搜尋到貴公司這篇文章，自 2021 年始本人轉職至媒體業，專職新聞採訪及網路新聞編譯，此事已給予本人相當深刻的檢討與反省，也希望有一個全新的改過自新出發的機會，若貴司允

- 許，希望能將此報導撤下，非常感激。---民眾在1月17日電郵反映，新聞台已於1月17日回覆：「孫先生，您好。針對您的來函與要求，華視新聞台採訪部進行內部討論後決定，新聞不做下架處理。新聞不下架的主因是：這則新聞是據實報導，並非假新聞或者誇大不實報導。另外，記者在報導本則新聞時，未將孫先生的大名公布、未將孫先生就讀的科大名稱揭露，而孫先生的影像打了馬賽克…等，以上都是對您的保護措施。考量本則新聞並無不妥之處，所以不會做下架處理。」
2. 反映「5人點2鍋遭罵『白吃白喝』老闆娘下跪道歉」目前已經得到法院文書，店家認錯道歉！為避免擾亂視聽，影響家人名譽，懇求貴電視台能協助下架影片。如需要我們提供手續，或者文件資料，我們一定配合辦理。---民眾在1月19日電郵反映，新聞台已於1月19日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
  3. 反映 20220208「遭車禍波及斷裂 消防栓水柱直沖天」該則上架的新聞影片中畫面不相關人物應模糊處理或馬賽克。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=QQQCZ7D6hcQ>---已於12月14日寄出意見處理表。新聞台回覆：「已於02月09日與當事人李先生聯絡並取得李先生的同意與諒解，故本則新聞不會下架、也不會做特別的馬賽克處理。」新聞不下架的主因是：「本則新聞只是事實報導，肇事者作了馬賽克處理與保護，而李先生稱：站在走廊下的民眾是肇事者之一的家人，但記者在拍攝過程，並不知情，也無保護之必要。因此，新聞沒有下架之必要。」
  4. 反映 20220214「心碎情人節！男找女友出車禍無生命跡象」是弟弟借騎機車出事，當事人還安好打電話內容與實際落差很大，尤其聲稱車主已往生讓當是人非常不愉快希望此則新聞下架。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=DVsZfeB9lUk>---民眾在02月14日電話反映，新聞台已於02月14日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
  5. 反映 20220214「40萬魚皮湯在哪？台南美食"疫"外暴紅」民眾說：「說的美食台南人都覺得比較驕傲。」該民眾表示：當我剛到店內，被詢問是否願意接受採訪時，就已經兩度拒絕了。隨後在我用餐時，該名記者又來到桌邊詢問我對某張網路迷因圖的看法。我在進食之餘隨口回答，未料抬頭發現對方正在用手機對我錄影，並且在我看到的同時快速收起手機離開。第二，對我錄影的行為並沒有經過詢問，自然也沒有我的同意。這樣的做法不僅相當失禮，更令人感到不悅。華視近年屢有優秀的作品，大家都有目共睹。我平時也都會收看華視的新聞節目，惟此次經驗讓我不禁要質疑貴電視台的員工素質。在此針對用餐被打擾以及未經同意錄影之事表達強烈的不滿，盼能加強員工訓練，未來不要再有類似情事。網址：<https://news.cts.com.tw/cts/local/202202/202202142071658.html>---民眾在02月14日電郵反映，新聞台已於02月14日回覆：「本則新聞已申請下架處理，南部請記者修帶後晚上播 new1版」。
  6. 反映 20220215「台灣山蕉日本發光！3根要價近百元台幣」，民眾：「您好：想請問這則新聞只有40秒而已嗎？感覺還沒講完就被切掉了？最近很常發現貴公司在 Youtube 的新聞封面很常都是主播或受訪者眼歪嘴斜的樣子，要不然就是影音標題與內容不對，或是像這則香蕉的新聞一樣，沒有完整的報導就上傳了！是否可以請上傳的工作人員要檢查後再上傳？謝謝您。」網址：<https://youtu.be/yBQAn9A5e7g>---民眾在02月14日電郵反映，新聞台已於02月15日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
  7. 反映「正在等著看離島天氣時，新聞東部氣象一結束，直接轉進空調冷氣廣告看了幾十分鐘的新聞，等不到離島的天氣預告，離島住的不是人啊？不值得你們的寶貴廣告時間啊？」---民眾在02月24日透過 NCC 反映，新聞台已於02月25日上午10:38回覆：「敬啟者，您好非常感謝您的提醒與指正，華視新聞台內部已針對離島氣象資訊的播出，進行討論與改進。本台一向重視氣象新聞資訊的提供與報導，對於您的建議，再次表達感謝。敬祝日安華視新聞台敬覆」。

8. 反映 20220317 「健保部分負擔調整 領慢箋藥費恐增 6 倍」內文最後一段把署長大名錯植，共兩處，署長的名字是李伯璋，敬請惠予更正。新聞台已於 03 月 17 日回覆：「已通知新媒改正。」。網址：<https://news.cts.com.tw/cts/society/202203/202203172074606.html>
  9. 反映 20220322 「廟會沿路灑冥紙沒清理 住戶轟「離譜」」，當事人致電客服表示，一開始雖然沒有掃乾淨是自己的錯，但後來在里長監督下有將街道都清理乾淨，並提到其他家媒體都報導有掃乾淨，認為此新聞妨礙到宮廟名譽，希望此則新聞下架或修改。新聞台已於 03 月 22 日回覆：「本則新聞已申請下架處理。」網址：<https://news.cts.com.tw/cts/local/202203/202203212074933.html>
  10. 反映 20220322 「涉詐領助理費移送北檢 林穎孟喊冤:我沒有」，因本人蕭先生從未擔任過米達克星球有限公司負責人，文中提及米達克公司幕後負責人蕭姓男子等敘述，與事實並不相符，還請協助更正，避免有誤導讀者情況出現。新聞台已於 03 月 24 日回覆：「新聞已作修正，謝謝來函指正。」網址：<https://news.cts.com.tw/cts/politics/202203/202203222075159.html>
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。