

111 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 111 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 111 年 10 月 01 日至 111 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 1165 通，與上一季的來電總數 835 通相比較下，本季的總來電通數增加 330 通。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「其他部門」的無意義、「節目部」的節目表詢問及「新聞台」的業務。

附表一 111 年度第四季觀眾意見調查統計表

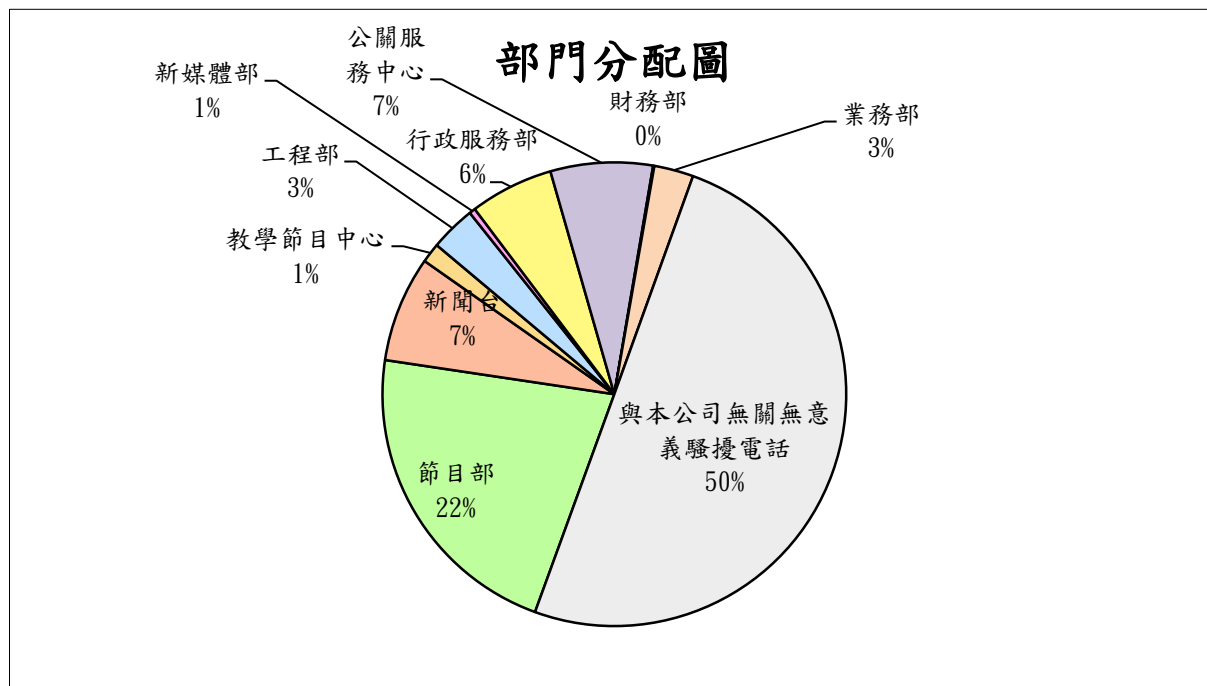
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	226	0	0	0	0	0	0	2	26	0	254
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	29	3	0	0	1	3	0	3	2	45	86
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	16
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	37	0	0	0	0	0	0	0	37
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	68	0	0	0	0	0	0	0	0	68

【公關服務中心】												
➤ 參訪	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	83
➤ 贈獎活動詢問												
【財務部】												
➤ 帳務查詢	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【業務部】												
➤ 洽詢廣告刊登	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
➤ 業務合作												
【與本公司無關無意義騷擾電話】	583	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	583
總結	931	111	37	0	1	3	0	5	28	49	1165	

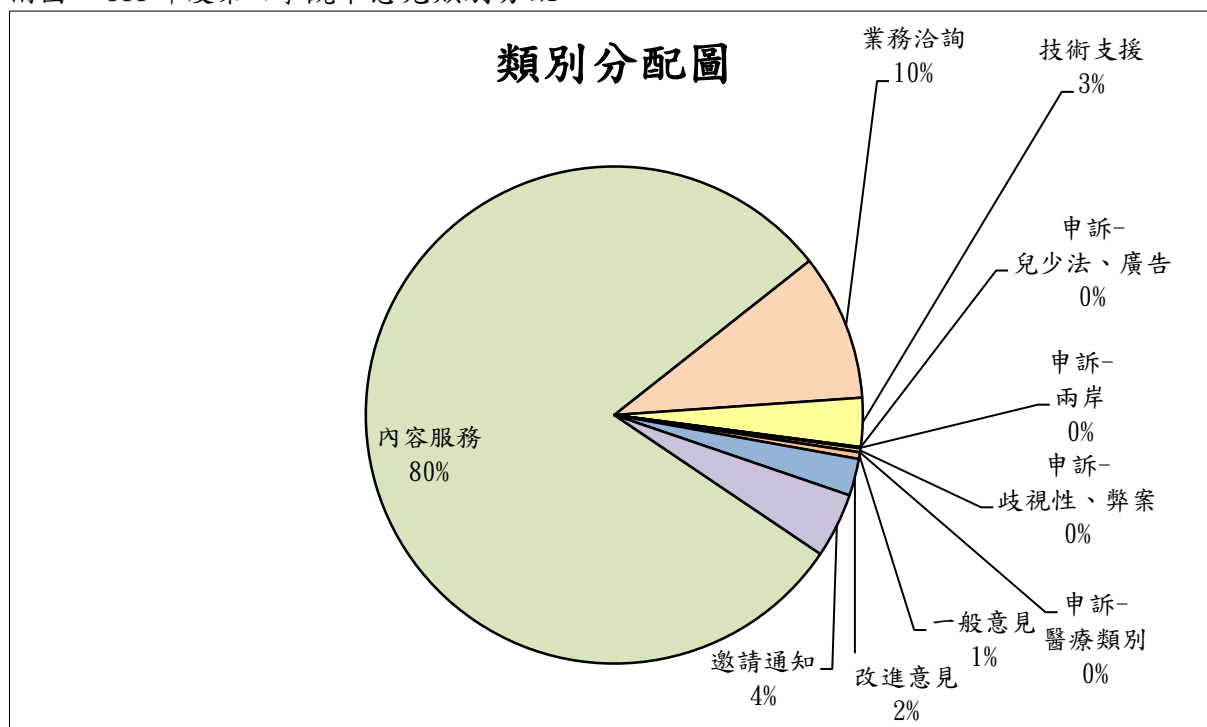
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【與本公司無關無意義騷擾電話】、【節目部】、【新聞台】有關為最多，比例分別為50%、22%、7%，總合佔所有觀眾意見的79%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【業務洽詢】及【邀請通知】為多，比例分別為80%、10%、4%，總合佔所有類別的94%。(如附圖二)

附圖一 111 年度第四季觀眾意見部門分配圖



附圖二 111 年度第四季觀眾意見類別分配

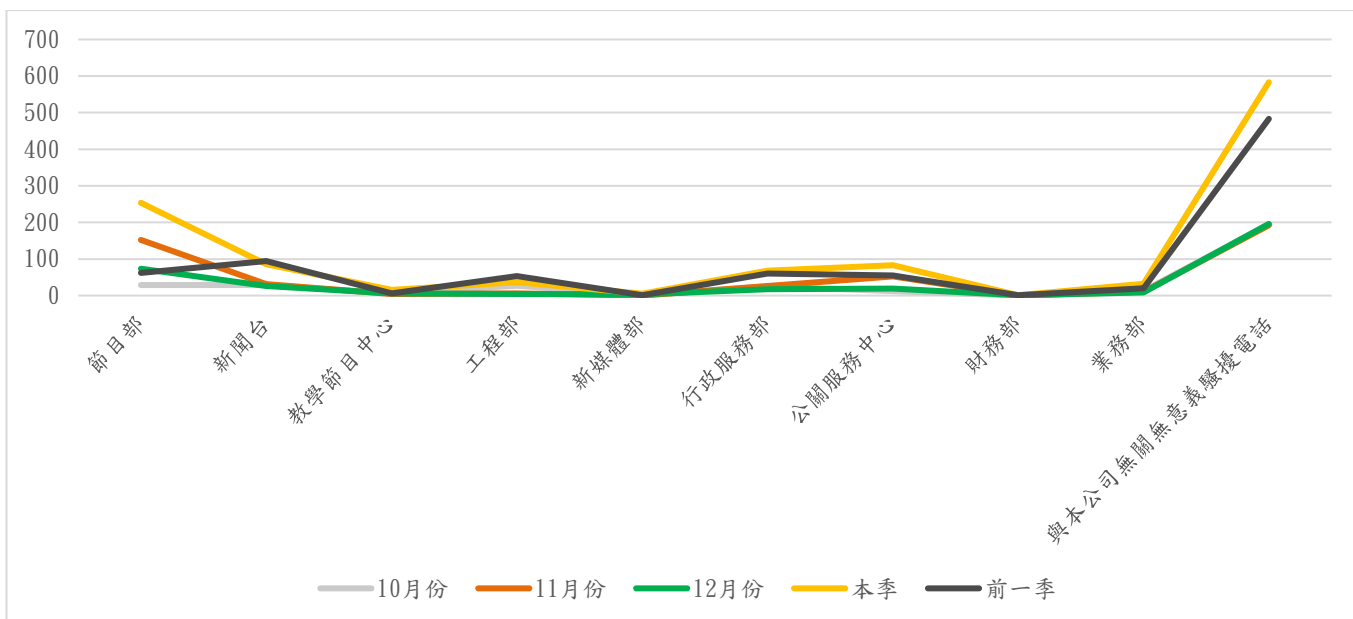


第四季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞台、節目部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
10月份	29	29	6	27	2	25	12	0	13	195	338
11月份	152	31	4	6	0	26	52	0	10	192	473
12月份	73	26	6	4	3	17	19	1	9	196	354
本季	254	86	16	37	5	68	83	1	32	583	1165
前一季	62	94	6	53	1	60	55	1	20	483	835

附圖三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：戲劇節目【王牌辯護人】、【歡迎光臨-等你來家 1】、【咱的城咱的市咱台灣的味】，綜藝節目【天才衝衝衝】，卡通節目【新哆啦 A 夢】、【新名偵探柯南】，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：【咱的城咱的市咱台灣的味】播出時間；【王牌辯護人】、【歡迎光臨-等你來家 1】等節目舉辦網路或 Line 社群抽獎活動。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) 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. 一般、改正意見—
 - (1) 【我有話要說】111 年 11 月 23 日我有話要說民眾反映：「希望平日 18:30 的「新哆啦 A 夢」可以多爭取播放真的為新內容的故事，目前許多的故事都是從前就看過的，每隔一段時

間又再看到一次，根本不是「新哆啦 A 夢」了，而關於所有相關的卡通也都有這樣的問題，希望貴方可以在未來改善這樣的狀況，謝謝！

--已轉節目部協助參考處理。

- (2) 【客服電話】反映世足看華視但卻沒有場場播，希望可以多爭取播出場次。*24--已轉節目部協助參考處理。
- 【我有話要說】111 年 11 月 07 日我有話要說民眾反映：「希望華視能協助和衛福部、指揮中心反映重大傷病患者領取免費快篩，已和其他媒體反映也沒人願意協助我們重大傷病患者發聲反映，我們真的很無助，很難過」--已轉新聞台協助參考處理。
- (3) 【我有話要說】111 年 11 月 19 日我有話要說民眾反映：「近期網路遊戲英雄聯盟開放資料轉移至新伺服器，有來自境外有心人士藉由活動來進行帳號盜取。我查詢到有華視記者林彥廷發表過相關新聞，想請問能不能請該記者撰寫一篇相關報導，讓官方不管是台灣大哥大或是競舞娛樂能正視該狀況，而不是在客服回報中用機器式的罐頭回復。目前就我所知國內論壇巴哈姆特上也有相關文章，還望記者媒體能發揮影響使有關公司能負起責任保障玩家權益。」--已轉新聞台協助參考處理。
- (4) 【我有話要說】111 年 11 月 10 日我有話要說民眾反映：「您好，貴社對於此篇中鹹酥雞攤老闆的說明以及標題有過於帶風向的態度。對於未明了之事貴社是否應以公平公正之態度向民眾報導，此篇開頭便是指責老闆因 40 塊而報警，內容更是寫到老闆對著孩子大聲咆哮，但我們所知的事皆是由孩子母親口中而出，雖貴社有致電老闆而未得到回應，但對於此事仍因抱有公平公正的態度去報導。此篇報導以閱讀觀感來說便是對於鹹酥雞老闆的指責，並且形容孩子母親有多麼的委屈，這篇報導很明顯是一面倒的向孩子母親，望貴社對於報導的公平公正還能夠加強管理，讓民眾能夠看到最真實最公平公正的社會新聞。」報導連結 <https://news.cts.com.tw/cts/society/202211/202211062107191.html>--已轉新聞台協助參考處理。
- (5) 【我有話要說】111 年 12 月 12 日民眾反映：「希望能再重新播出麻辣鮮師!!!! please ~」--已轉節目部協助參考處理。
- (6) 【客服電話】111 年 12 月 21 日民眾反映：「希望能重播世足所有賽事。」--已轉節目部協助參考處理。
- (7) 【我有話要說】111 年 12 月 10 日民眾邱小姐反映「你們世足講解員有一位台灣國語超嚴重的，可以不要讓他報了嗎？聽的有夠痛苦的。ㄅㄆㄇ都念不好可以當解說員？」--已轉節目部協助參考處理。
- (8) 【我有話要說】111 年 12 月 19 日民眾劉先生反映：「華視新聞客服你好：我是忠實收看新聞用戶，想建議說之前新北市消防演習誤植錯誤新聞訊息播放，自此底下橫式跑馬燈字幕空白一段時間還未調整恢復播放新聞訊息，讓收看新聞用戶會感到不太恰當，希望華視新聞台編輯字幕工作人員趕緊重新調整恢復播放底下橫式跑馬燈字幕讓收看新聞用戶改善 謝謝。」--已轉新聞台協助參考處理。
- (9) 【我有話要說】111 年 12 月 08 日民眾李先生反映：「12/8 19:00 新聞 52 台的主播聲音沙啞是否應該休息，觀眾聽到的聲音真的不太舒服，請你們自己聽一下後，再想一想這樣是否適合主持新聞報導。」--已轉新聞台協助參考處理。

8. 申訴意見

- (1) 【我有話要說】111 年 11 月 29 日：「<https://youtu.be/LKipmXbQnZ4> 明明這位 17 歲少年是騎乘普通重型機車，新聞示意圖卻故意放一台 BMW 大型重型機車是故意在黑？況且車禍的原因是駕駛人的問題，跟車種無關，公廣集團下面的華視竟然還是這種水準，無言。」--新聞台已於 12 月 5 日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
- (2) 【我有話要說】111 年 12 月 13 日我有話要說民眾反映：「有些報導麻煩請先了解狀況再去拍攝或是報導，以為有馬賽克就不用通知或跟當事人打聲招呼嗎？有些樣式是獨特的，以為部分馬賽克就沒人知道喔？搞一個我電話接不完。造成我的困擾，想低調處理被你們搞一個朋友圈都要爆炸了。」--新聞台已於 12 月 21 日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

- (3) 【我有話要說】111年12月15日民眾蘇先生反映：「中華電視股份有限公司執事者您好，我是黑田日本外國法事務律師事務所的蘇逸修律師，謹受飛斯戴爾有限公司之委託與貴公司聯絡，貴公司製作之以下連結的新聞報導之部分內容與事實不符，在以下報導中有「逮捕」之記載內容，而飛斯戴爾有限公司表示當日並無任何任何人被逮捕，從而，貴公司之該報導內容已使讀者誤解，故敬請惠予刪除含有與事實不符內容之報導，以維護當事人的權益。<https://news.cts.com.tw/cts/local/202212/202212062118008.html>」--新聞台已於12月21日回覆：「文稿第一段與第三段提到的：當場”逮捕”日本籍45歲主嫌，請將”逮捕”，改為：”帶回”」。
- (4) 【我有話要說】111年12月16日民眾張小姐反映：「12/13的華視午間新聞，有一則為"蒙古民眾抗議煤炭"，其中字幕出現"撤查"，應該是"徹查"，請更正，謝謝!」--新聞台已於12月21日回覆：「本則新聞影音已申請下架並改為截圖」。
9. 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。