

112 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 112 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 112 年 01 月 01 日至 112 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 744 通，與上一季的來電總數 1165 通相比較下，本季的總來電通數減少 421 通。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「與本公司無關無意義騷擾電話」、「節目部」內容服務及「新聞台」的邀請通知。

附表一 112 年度第一季觀眾意見調查統計表

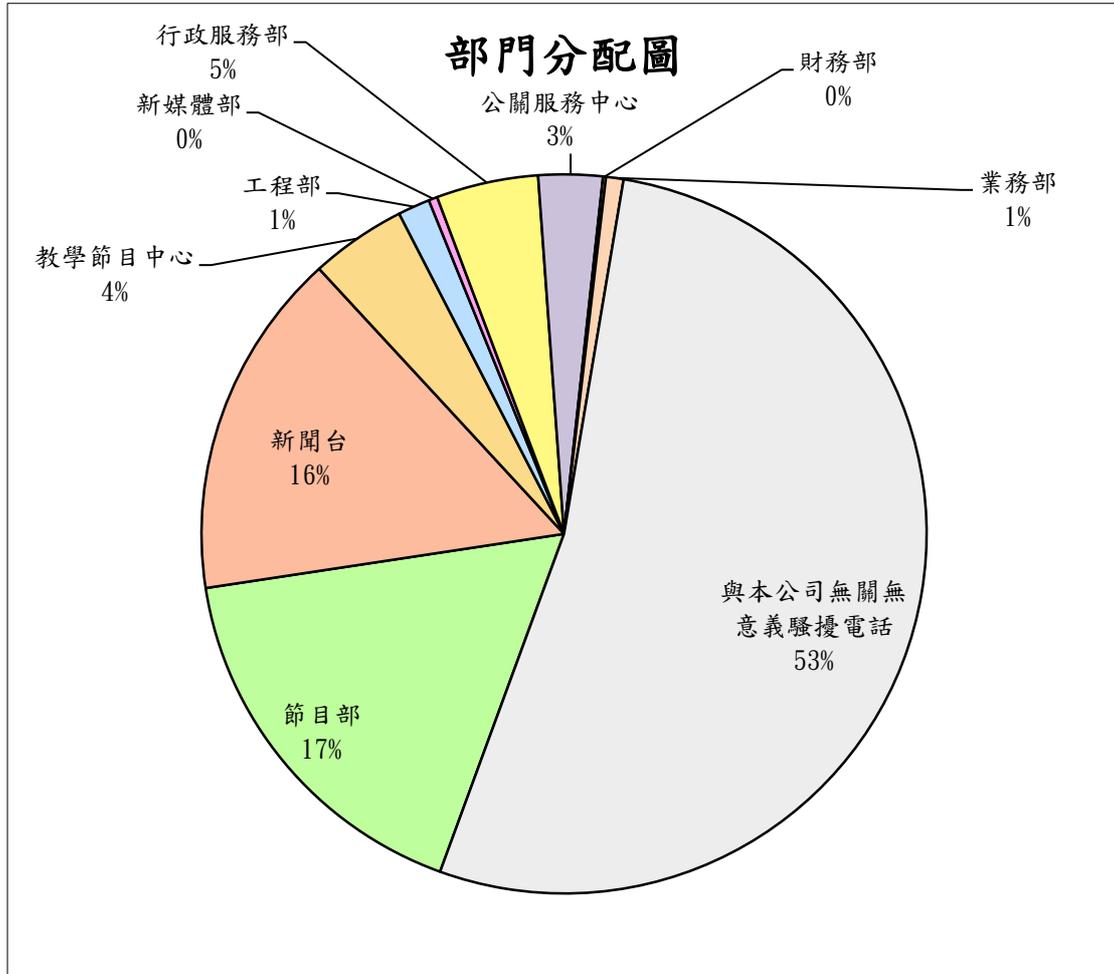
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	110	0	0	0	0	0	0	21	0	0	131
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	16	0	0	0	0	1	0	6	5	92	120
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	32	0	0	0	0	0	0	1	0	0	33
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11

【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
【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	35	0	0	0	0	0	0	0	0	35
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	19	0	0	0	0	0	0	0	0	3	22
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
【與本公司無關無意義騷擾電話】	407	0	0	0	0	0	0	0	0	0	407
總結	584	45	11	0	0	1	0	28	5	95	769

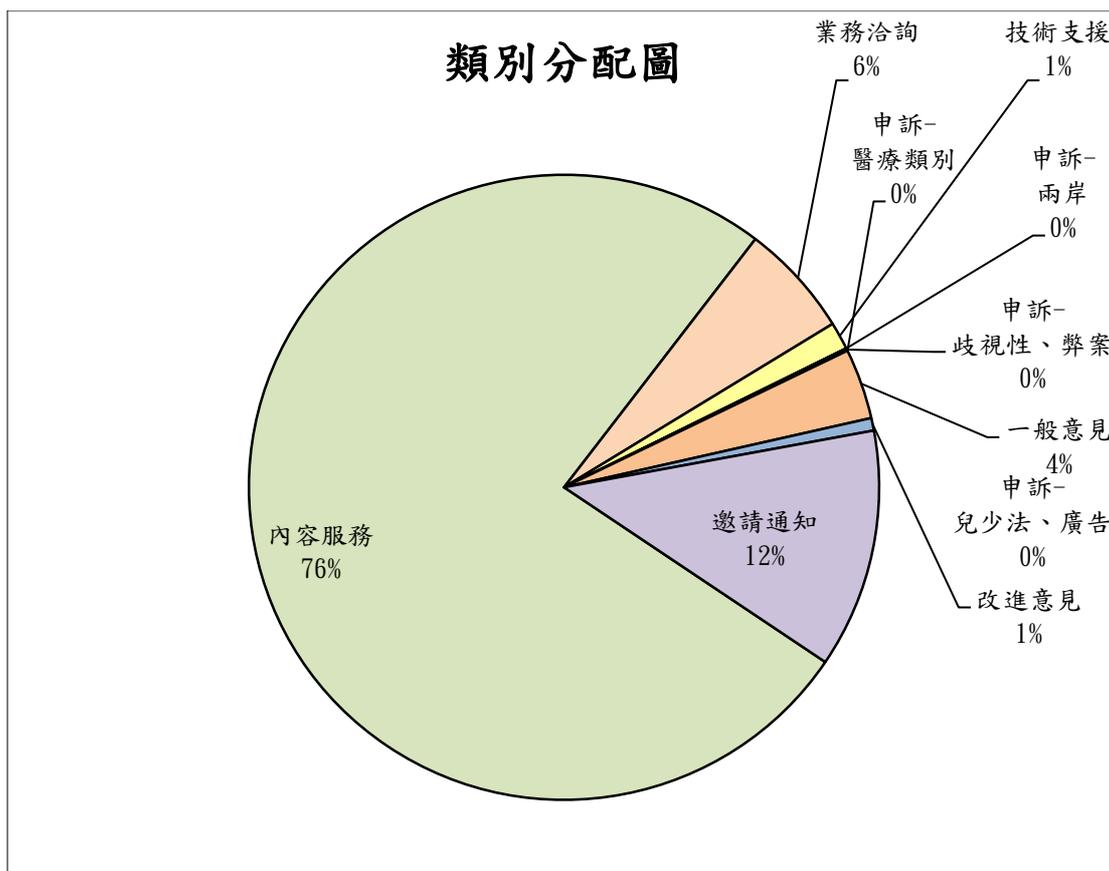
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【與本公司無關無意義騷擾電話】、【節目部】、【新聞台】有關為最多，比例分別為 53%、17%、16%，總合佔所有觀眾意見的 86%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為 76%、12%、6%，總合佔所有類別的 94%。(如附圖二)

附圖一 112 年度第一季觀眾意見部門分配圖



附圖二 112 年度第一季觀眾意見類別分配

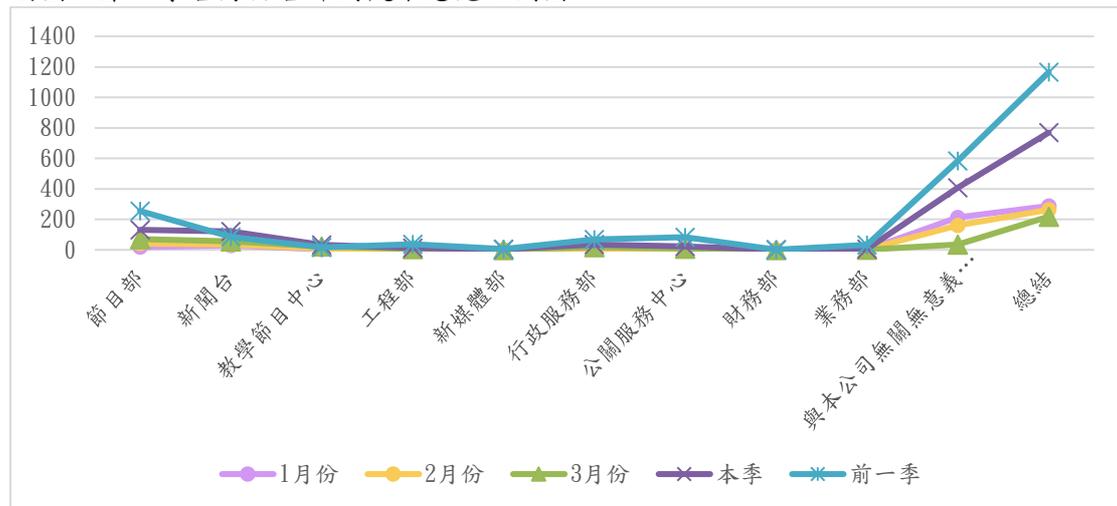


第一季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞台、節目部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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
1 月份	19	29	4	4	2	6	10	1	1	212	288
2 月份	41	35	7	2	1	10	4	0	3	160	263
3 月份	71	56	22	5	0	19	8	0	2	35	218
本季	121	113	30	11	3	35	22	1	6	402	744
前一季	254	86	16	37	5	68	83	1	32	583	1165

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【婚姻結業式 2】、【牛車來去】、【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；【牛車來去】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】112 年 01 月 03 日民眾李先生反映：「建議華視多製作新的八點檔連續劇或古代古裝劇等，目前重播率太高了」--已轉節目部協助參考處理。
- (2) 【我有話要說】112 年 01 月 10 日民眾反映：「建議播出超人力霸王系列。」--已轉節目部協助參考處理。
- (3) 【客服電話】112 年 01 月 28 日民眾反映：「建議重播麻辣鮮師。」--已轉節目部協助參考處理。
- (4) 【FB 粉專】112 年 01 月 30 日民眾反映：「建議重播排球少年。」--已轉節目部協助參考處理。
- (5) 【我有話要說】112 年 01 月 10 日民眾李先生反映：「貴公司周日午間新聞結束後，為了接著播《華視生活廣場》，不僅氣象預報提前並粗略草率的播報，連結尾畫面及其音樂也省略，許多觀眾皆收看得感覺不舒服，且容易錯過氣象預報時段，認為貴公司新聞部如此非常不負責任。因此懇請貴公司近期嚴格要求新聞部門周日午間新聞除了將氣象預報於新聞結束前才播報，氣象預報播完必須直接進入播出結尾畫面及其音樂。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
- (6) 【我有話要說】112 年 01 月 10 日民眾李先生反映：「晨間及晚間新聞氣象的背景音樂感覺較放鬆，因此懇請貴公司將午間新聞氣象的背景音樂，調整為擇一晨間或晚間新聞氣象的背景音樂播放。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
- (7) 【我有話要說】112 年 01 月 18 日民眾胡先生反映：「建議你們的主播稱呼對岸為大陸比較好。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
- (8) 【我有話要說】112 年 01 月 18 日民眾俞小姐反映：「晚上 7:00 的新聞主播陳雅琳，只要報到時事新聞就會瘋狂卡螺絲…發音也常常不標準，其他時段的主播雖然也會犯錯但絕對沒有像她那麼誇張！每兩則新聞卡一次螺絲真的很誇張耶～這樣黃金時段大家應該都會去別的電視台看新聞吧…」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
- (9) 【我有話要說】112 年 01 月 21 日民眾汪先生反映：「從學生時期就愛看你們華視的新聞客觀中立，不誇大不炒作希望繼續保持如此優質的新聞平台新年快樂 兔年行大運」--已回覆致謝。
- (10) 【我有話要說】112 年 01 月 24 日民眾吳先生反映：「反映新聞「朋友洗腎

洗到死」！餐廳老闆揭露低價巴沙魚恐怖真相 過度解讀

https://m.facebook.com/156372004394536/posts/pfbid04Bm7mQUyUPDiVnHno57KqZBvfofbA5NTKwxqu1PRyopWvf2BNM5udBTiuWW1mAsl/?device_id=55ce3d9f-807f-442c-baf2-cced158aac9e --新聞台已回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

- (11) 【我有話要說】112年01月24日民眾吳先生反映：「反映新聞「朋友洗腎洗到死」！餐廳老闆揭露低價巴沙魚恐怖真相 過度解讀
https://m.facebook.com/156372004394536/posts/pfbid04Bm7mQUyUPDiVnHno57KqZBvfofbA5NTKwxqu1PRyopWvf2BNM5udBTiuWW1mAsl/?device_id=55ce3d9f-807f-442c-baf2-cced158aac9e --新聞台已回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
- (12) 【我有話要說】112年01月01日民眾曾小姐反映：「你好。今1/1晚觀看貴公司播放“向前輩致敬”。發現旁白者，講錯“口せ、躍”，非“一么、”。敬請修正，以利視聽。」--已回覆：「親愛的觀眾：您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」。
- (13) 【我有話要說】112年02月05日民眾反映：「建議採購播放《孤獨搖滾！》(日語：ぼっち・ぎ・ろっく!)強烈建議華視採購播放《孤獨搖滾！》反正名偵探柯南也是和曼迪購買的看能不能再加買這一部去年的黑馬作品 而既然在台灣播放 強烈建議應該要配音成中文勢必能夠造成一股轟動 真的很希望能在華視看到這一部去年的黑馬作品。」--已轉節目部協助參考處理。
- (14) 【我有話要說】112年02月10日民眾反映：「我想請問一下，華視能否在[教育文化台]播一下早期的葉青歌仔戲?像台視它們有一個頻道,播楊麗花的歌仔戲播到快爛掉,我覺得歌仔戲是台灣文化吧,如果華視有播出的版權,可以造福一下我們這些想懷舊的人嗎?謝謝。」--已轉節目部協助參考處理。
- (15) 【我有話要說】112年02月10日民眾反映：「請問貴台可以播出“請問您今天要來點兔子嗎?”這部動畫作品嗎?這部動畫詼諧有趣，適合全家觀賞。而且以兔子為主軸，與兔年應景。也祝貴台收視，能夠一路ぴょんぴょん上去！」--已轉節目部協助參考處理。
- (16) 【我有話要說】112年02月16日民眾反映：「請問貴台可以播出“請問您今天要來點兔子嗎?”這部動畫作品嗎?這部動畫詼諧有趣，適合全家觀賞。而且以兔子為主軸，與兔年應景。也祝貴台收視，能夠一路ぴょんぴょん上去！」--已轉節目部協助參考處理。
- (17) 【我有話要說】112年02月22日民眾反映：「卡通「名偵探柯南」常把行兇的人翻譯成「犯人」不是很好。因「犯人」為「犯罪之人」，在我國，常將「犯人」指為「已在監獄服刑之人」，然而偵探片中，行兇之人仍未獲法院判決服刑，何來稱為「已在監獄服刑」的「犯人」?翻譯成「兇手」-行兇之人，較為合乎我國習慣用語。謝謝。」--已轉節目部協助參考處理。
- (18) 【我有話要說】112年02月22日民眾反映：「柯南不要一直重播。」--已轉節目部協助參考處理。
- (19) 【我有話要說】112年02月22日民眾反映：「敬啟者:您好晚上回家時最常看貴台晚間新聞....內容很好..謝謝!有一點要建議就是新聞中的台語教學內容,本意推廣台語很好....但內容是否可在留意一下....有一些台語雖

是正確的,但同樣的表達方式可用較文雅的措辭...以前長輩在用的某些台語措辭在當時常聽到還好,但現在已很少人用,年輕人也聽不懂又不太文雅....如:說謊-->用通俗易懂的"白賊"即可,用"豪小"是不太ok的,雖要表達的意思一樣但如探究語字的意涵就很不ok.以上給貴台參考....更感謝貴台製作節目的辛苦..謝謝!。」--已轉節目部協助參考處理。

- (20)【我有話要說】112年02月02日民眾反映:「你好,我在觀看你們的節目 打開世界之門 時,覺得配樂讓我難以專心觀看。當時在播放的內容是在講法國的罷工和退休金改革,我覺得內容很不錯,我也想繼續看下去,但驚悚的背景音樂讓我無法專注在內容上,甚至會想轉台,因此我覺得如果能去掉背景音樂,或是改為較輕鬆的音樂會讓人比較想繼續觀看。」--已回覆:「親愛的觀眾:您好,感謝您的支持,已將您的留言資訊轉達相關單位,感謝您提供的意見。謝謝您!」。
- (21)【我有話要說】112年02月02日民眾反映:「你好,我在觀看你們的節目 打開世界之門 時,覺得配樂讓我難以專心觀看。當時在播放的內容是在講法國的罷工和退休金改革,我覺得內容很不錯,我也想繼續看下去,但驚悚的背景音樂讓我無法專注在內容上,甚至會想轉台,因此我覺得如果能去掉背景音樂,或是改為較輕鬆的音樂會讓人比較想繼續觀看。」--已回覆:「親愛的觀眾:您好,感謝您的支持,已將您的留言資訊轉達相關單位,感謝您提供的意見。謝謝您!」。
- (22)【FB粉專】112年03月20日網友反映:「建議婚姻結業式2不要連播相同兩集。」--已轉節目部協助參考處理。*10
- (23)【我有話要說】112年03月22日民眾李先生反映:「華視您好:
許多觀眾感覺貴公司於近幾年愈來愈不重視氣象預報,不僅在晨間、午間、晚間和夜間新聞氣象時段皆已取消播報未來幾天氣象、漁業氣象、旅遊景點氣象、大陸地區及國際城市氣溫預測等項目,而大陸地區及國際城市氣溫預測只在新聞左側方形區域、氣象時段畫面下方模板顯示,無法聽到氣象主播的解說;且每日午間新聞、週六日晚間新聞由黃柏齡先生或陳雅琳女士播報新聞,新聞結束前皆沒有播報氣象,只播美國職棒或其它新聞做結尾。
近日許多觀眾也發現每日晚間新聞的氣象時段又縮短,取消播報各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測,而是以很粗略草率地播報各地區氣溫預測取代之。許多忠實觀眾感覺非常失望,對貴公司的服務感到愈來愈不負責任。
因此懇請貴公司近日能再度改版,調整氣象時段及內容,要求新聞部於每日晨間、午間、晚間和夜間新聞於新聞結束前皆一定要播報氣象;內容方面,懇請能完整地依序播報:主播解說預報(含氣象小叮嚀)→(恢復播報)各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測→未來幾天氣象→漁業氣象→旅遊景點氣象→(詳細解說)大陸地區及國際城市氣溫預測,讓氣象預報能夠提供更完整的資訊;並且懇請於氣象播報完畢後直接進入新聞結束畫面,不要進入廣告時間,以免讓許多觀眾認為如此在打發時間。以上 謝謝 112.3.22」。--已回覆:「親愛的觀眾:您好,感謝您的支持,已將您的留言資訊轉達相關單位,感謝您提供的意見。謝謝您!」。

8. 申訴意見

- (1) 【我有話要說】112年02月10日民眾反映：「聲明稿 有關今天2/8(三)下午華視報導「專詐女團女星演唱會門票 全台逾50人受害 難逃法網 犯嫌遭羈押」新聞，誤用本公司 go 票亮 網頁，嚴重影響本公司商譽，請華視即刻下架，本公司保留法律追訴權。 本公司 go 票亮 平台，為台灣最大二手票券轉讓平台，唯一有驗票機制，保障買、賣雙方權益，也是創立平台的初衷。 台灣運算股份有限公司 go 票亮」--新聞台已回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
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。