

112 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 112 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 112 年 07 月 01 日至 112 年 09 月 20 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 566 通，與上一季的來電總數 569 通相比較下，本季的總來電通數減少 3 通。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」內容服務、「新聞台」的邀請通知及「與本公司無關無意義騷擾電話」。

附表一 112 年度第三季觀眾意見調查統計表

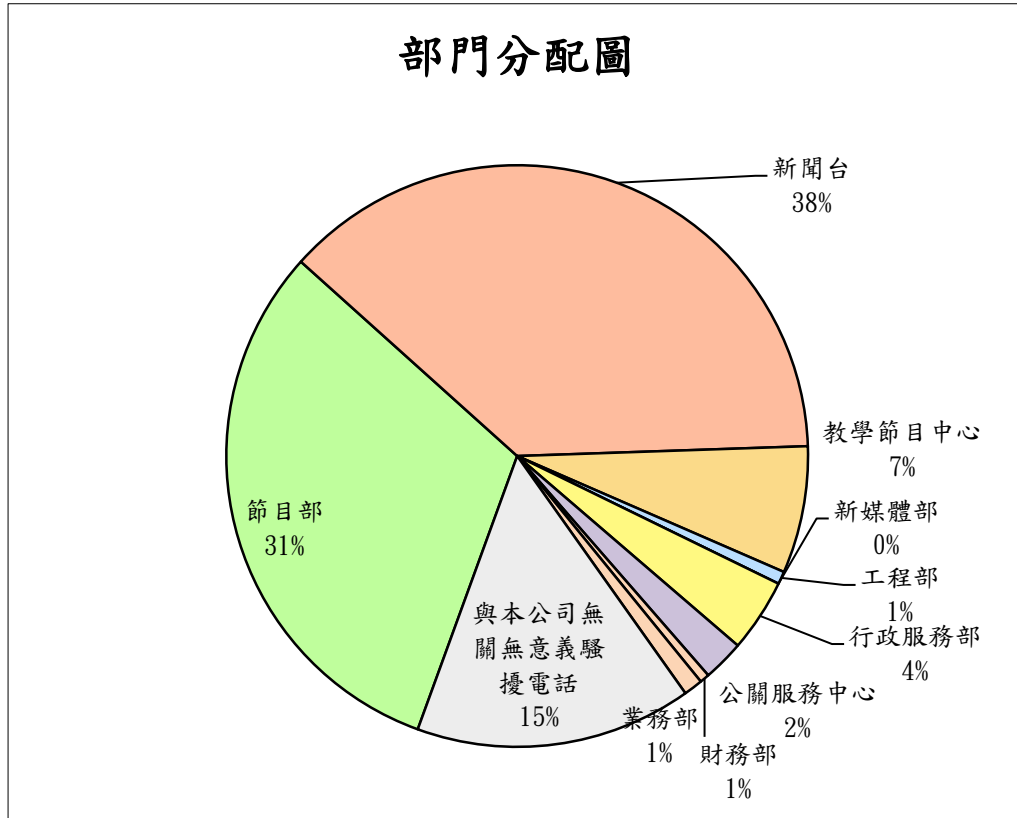
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視、性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	176
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	13	0	0	0	0	4	0	0	12	185	214
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4

【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	0	0	0	0	0	0	<u>0</u>	0	0	0
【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	<u>23</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	23
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>12</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	1	<u>5</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	6
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>87</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87
總結	329	30	4	0	0	4	0	0	13	186	566

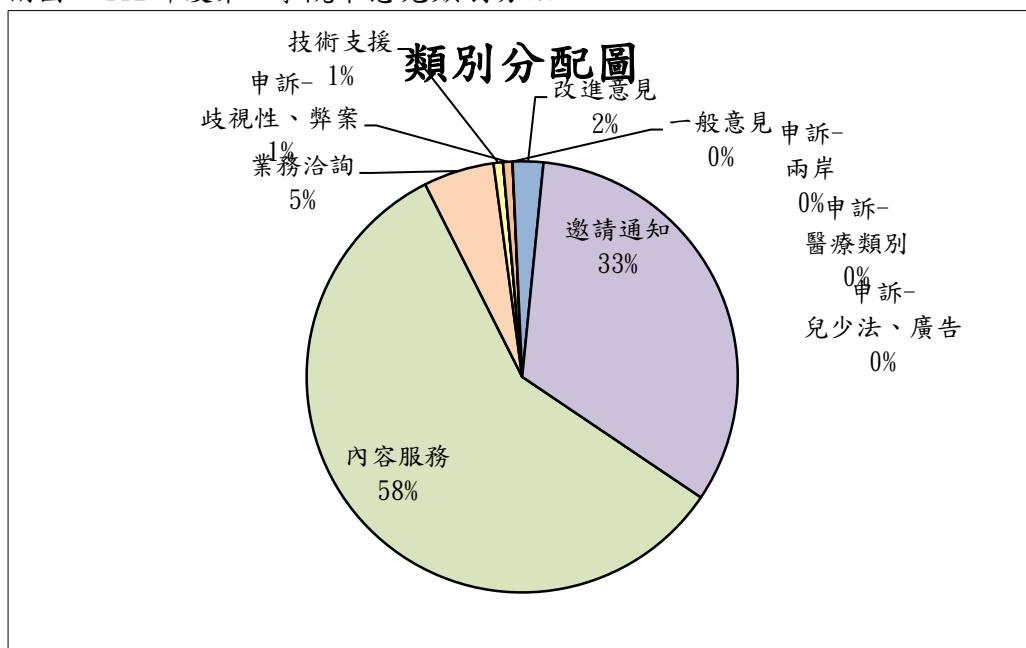
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 38%、31%、15%，總合佔所有觀眾意見的 84%。(如附圖一)。

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 58%、33%、5%，總合佔所有類別的 96%。(如附圖二)

附圖一 112 年度第三季觀眾意見部門分配圖



附圖二 112 年度第三季觀眾意見類別分配

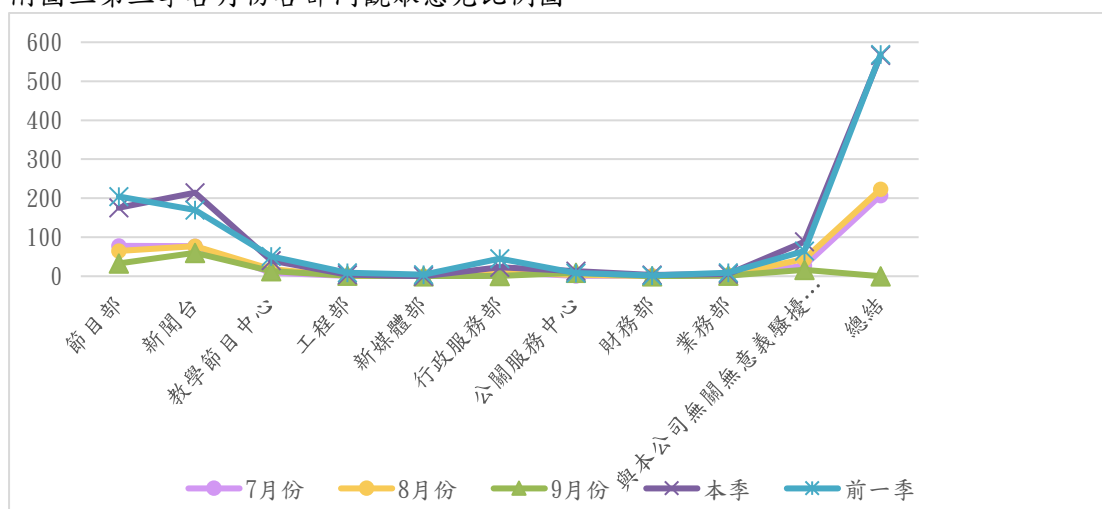


第三季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

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
7月份	78	77	9	1	0	11	1	2	1	27	207
8月份	65	77	18	1	0	11	3	1	3	44	223
9月份	33	60	13	2	0	1	9	0	2	16	127
本季	176	214	40	4	0	23	13	3	6	89	566
前一季	204	170	51	9	4	45	8	2	19	65	569

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【親愛壞蛋】、【鬼之執行長】、【愛你沒條件】，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：【有生之年】播出時間；【我們這一攤】等節目舉辦網路或 Facebook 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 07 月 09 日民眾郭先生反映：「你好，我想反映一下國際出發這節新聞內容，這節目做得蠻不錯的但就是畫面左上角跟資訊畫面常常有文字在切來切去有點讓人分心，沒辦法好好看內容，可以改善一下嗎？謝謝！」--已轉新聞台協助參考處理。

(2.) **【我有話要說】**112 年 07 月 17 日民眾奧客庭先生反映：「今天下午華視在地新聞主播林玉珍台語講太快，『播報一則台北開車不聽警察指示，警察人肉擋住和高雄有一位女車主車故障請警察救援就是女警察，女警察平常有鍛鍊身體應付人民重東西或輪椅幫忙』旁白講台語太快，對心臟病患觀眾或老人無法呼吸和看太緊張心跳很快。口齒清晰」--已轉新聞台協助參考處理。

(3.) **【我有話要說】**112 年 8 月 3 日民眾翁先生反映：「每天早上 6 點起，所有的新聞台（壹電視，年代，東森，民視，三立，tvbs……）都開始直播新聞，只有 52 台華視在重播前一天的晚間新聞，就企業形象來說感覺很差，一種擺爛的感覺。」--已轉新聞台協助參考處理。

(4.) **【我有話要說】**112 年 8 月 3 日民眾林先生反映：「建議貴台（52 台）每日晨間新聞調整到早上六點時段，因為目前貴台（52 台）早上六點時段都還在播「夜間新聞」，有點怪，其他新聞台六點時段都已經在播晨間新聞了；像今天 8/3（四）卡努颱風來襲，大家都會比較關注颱風的動態及比較即時的新聞報導。」--已轉新聞台協助參考處理。

(5.) **【我有話要說】**112 年 8 月 3 日民眾林先生反映：「您好，我對近來的各家新聞台播報內容十分反感，直到看到 貴台在 52 頻道的華視新聞資訊頻道，感受到一股清流，不再是三器（監視器、行車紀錄器及網路瀏覽器）新聞，而是真實採訪到的內容，而且是平均分配各領域相關資訊，讓我能在一小時內得知重要事項，不會只是一堆車禍吵架的新聞及後續追蹤報導，真的很感動，所以來這邊為貴單位打氣，希望繼續保持下去。加油！」--已轉新聞台協助參考處理。

(6.) **【我有話要說】**112 年 8 月 4 日民眾王小姐反映：「今天看了到上午貴公司新聞，有一名李姓記者在廬山的現場報導，竟然直接走進泥水中，萬一發生危險怎麼辦？而且這根本是錯誤示範的危險行為，華視新聞部的主管怎麼可以放任記者播送這麼危險的行為？媒體應該以身作則，希望華視新聞能肩負起教育記者的責任，不要讓記者把新聞報導當成表演了。」--已轉新聞台協助參考處理。

(7.) **【我有話要說】**112 年 8 月 10 日民眾 JSKuo 反映：「Hi 尊敬的華視關於今天貴司關於高雄鼓山區河濱商城都更的報導，我認為不可只單單訪問更新會單方面的說法，應該要採訪超過 60%全體住戶成立的自救會，我們財產正受到很大的威脅，以平衡報導。目前更新會所提出的方案是非常難達到的，原因

如下：在新設 10 米計畫道路蓋 29 樓高的鋼筋混凝土大樓，本身就是很荒謬的事，雲梯車要開進 10 米巷道就有困難，而且以高雄市現有救災裝備，有幾台雲梯車可以到的了 29 樓呢？河邊街在地下化工程時已經造成許多鄰損案例，至今無解，可見這裡地質狀況不適合開挖到地下六樓。市府應該以公共安全、公共利益、都市土地適合的使用強度為考量，不應為了開發利益，罔顧居民生命財產安全，做出一個地上 29 樓、地下六樓的開發案怪獸。另外這是個百億的建案，建商無履約保證金且無落日條款合理嗎？若是各位長官的房子，會放心讓這樣的團隊進行都更嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。

(8.) **【我有話要說】** 112 年 9 月 12 日民眾林小姐反映：「每午間新聞主播身後的螢幕訊息很多，但最近午間的男主播沒有分析這些資料給觀眾看，有點可惜，變成他講他的，資訊就貼在那要觀眾自己吸收，既然這樣後面那些資訊不如就不要做了，因為會讓觀眾不知道要看資訊還是要聽主播的內容。」--已轉新聞台協助參考處理。

(9.) **【我有話要說】** 112 年 9 月 12 日民眾陳先生反映：「貴公司的華視新聞節目 09/12 02:00 左右，底下的跑馬字換行的速度太快了，來不及看完字元意思，就又換別的標題節奏太快，來不及看完，謝謝」--已轉新聞台協助參考處理。

(10.) **【我有話要說】** 112 年 9 月 9 日民眾李小姐反映：「抱歉，只是想給點建議。那個報導學校被建商工程影響的新聞，建議現場記者多練習口語，大概說了三、四次曲艾玲的名字，顯得沒話找話，聽起來很不舒服。重點是：骨肉分離這個詞，不是這樣用的。骨肉指代親人家屬，所以是家人分離的意思。用在這裡，草坪是地板的爸媽嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。

8. 申訴意見：

(1.) **【我有話要說】** 112 年 8 月 4 日民眾潘先生反映：「貴公司未經我個人同意，在報導台灣之星負面新聞時使用我本人照片、也並非說明照片非當事人，因涉及肖像權及名譽相關，煩請撤照，否則我將提告 https://liff.line.me/1454987169-1WAXAP3K/v2/article/5yLMMQr?utm_source=lineshare。」--該報導新聞台已下架處理。

(2.) **【我有話要說】** 112 年 8 月 4 日民眾曹先生反映：「報導事件陳述事實沒有問題，但引用照片可以寫一下「以上照片非非犯罪者本人嗎」？我想詢問一下，網路新聞照片這樣的刊登，是台灣之星總公司公關部門的授權嗎？還是網路記者自己圖庫抓的？那兩位同仁並非犯罪當事人，照片中兩位有自己的肖像權，是否有致電詢問過個人意願？若沒有，請貴新聞台底下附加說明，犯罪者非照片中兩人，這樣比較洽當，做新聞請謹慎，若照片中是您的家人，您會這樣編輯嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。

(3.) **【我有話要說】** 112 年 9 月 11 日民眾黃小姐反映：「<https://youtu.be/zHJ5eCRu1hs?si=dglhp0TAvD1ZbUy2> 請把女方馬賽克打好，

肖像權，請維護女方受害者，更正新聞稿，椅子也沒打到該名男子，圍觀民眾並非女子叫來的人，謝謝」--已轉新聞台協助參考處理。

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。