

112 年第二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 年第二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 04 月 01 日至 112 年 06 月 27 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 569 通，與上一季的來電總數 744 通相比較下，本季的總來電通數減少 175 通。第二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 年度第二季觀眾意見調查統計表

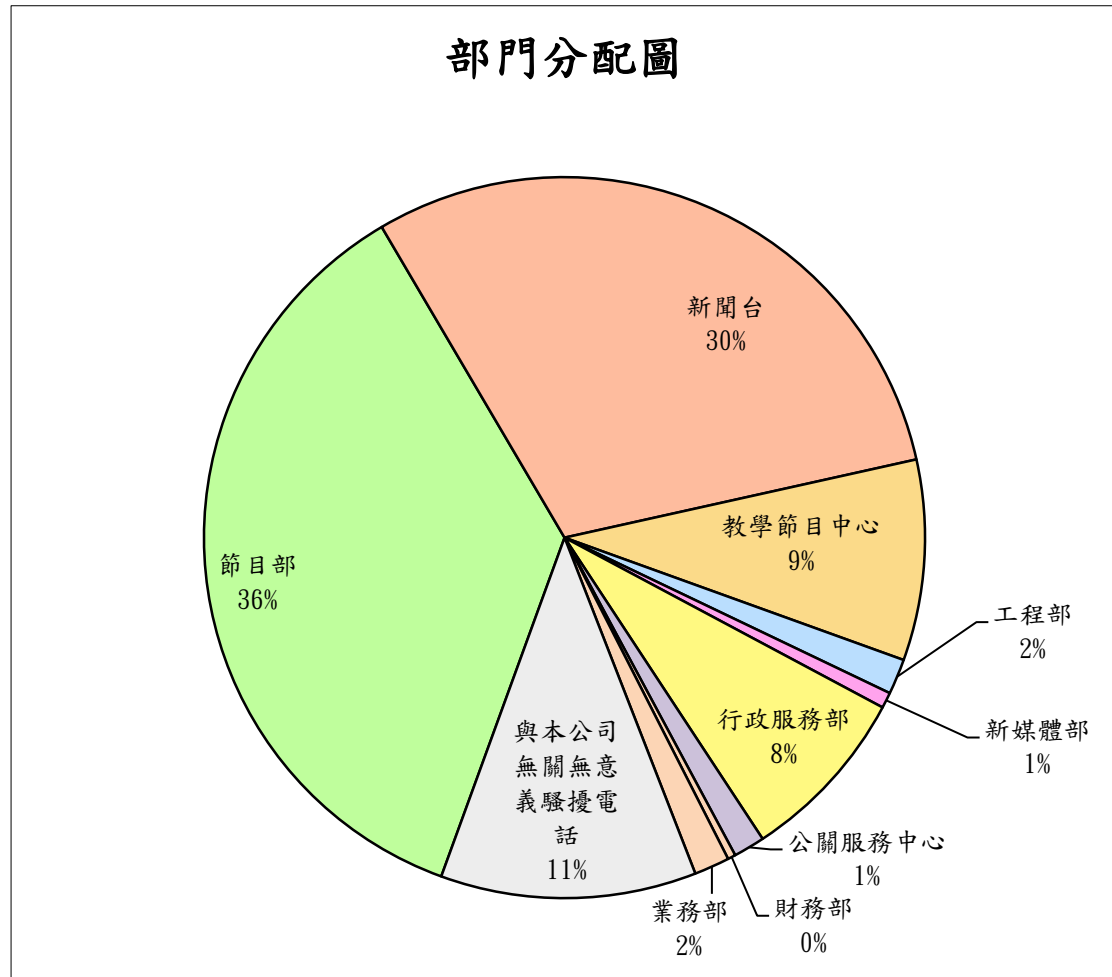
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視、性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	<u>204</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	204
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>21</u>	0	0	0	0	4	0	0	<u>7</u>	<u>140</u>	172
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>51</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	<u>9</u>	0	0	0	0	0	0	0	9

【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	<u>1</u>	0	0	4
【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>45</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>6</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	<u>9</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>65</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
總結	347	59	9	0	0	4	0	1	7	142	569	

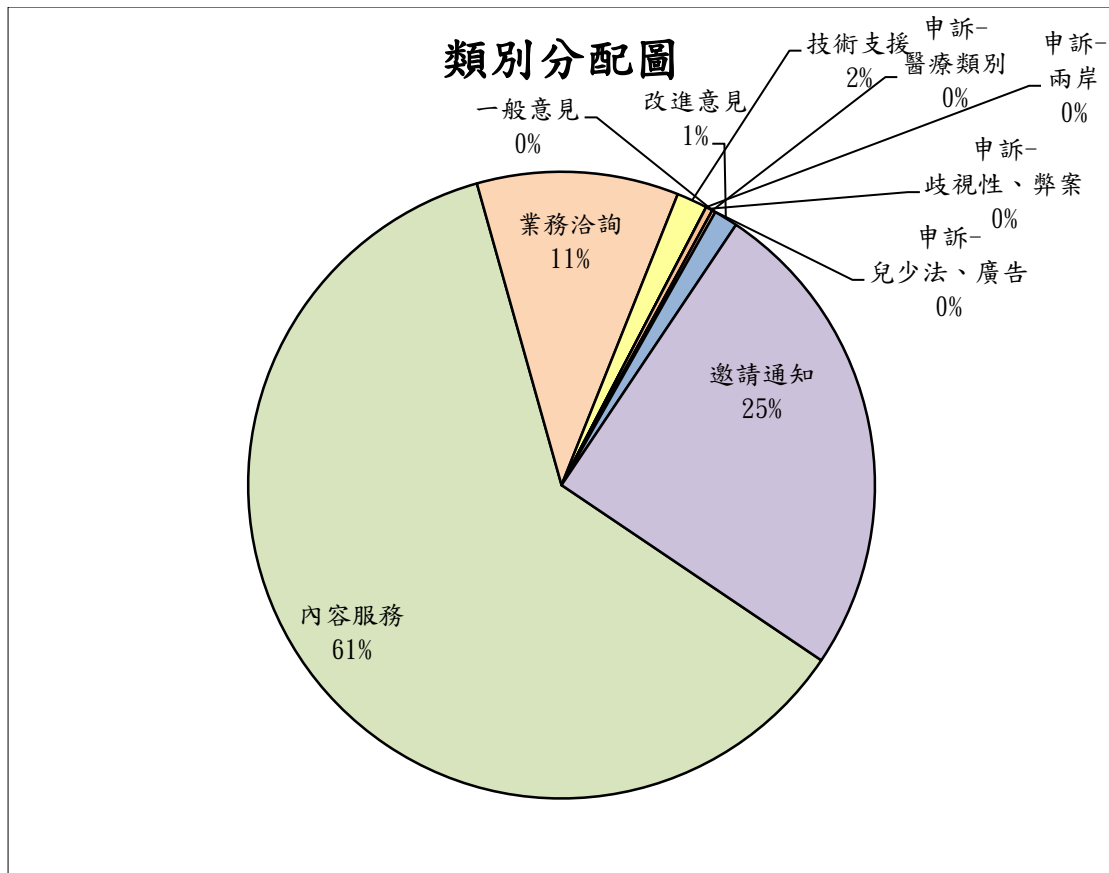
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 36%、30%、11%，總合佔所有觀眾意見的 77%。(如附圖一)。

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 61%、25%、11%，總合佔所有類別的 97%。(如附圖二)

附圖一 112 年度第二季觀眾意見部門分配圖



附圖二 112 年度第二季觀眾意見類別分配

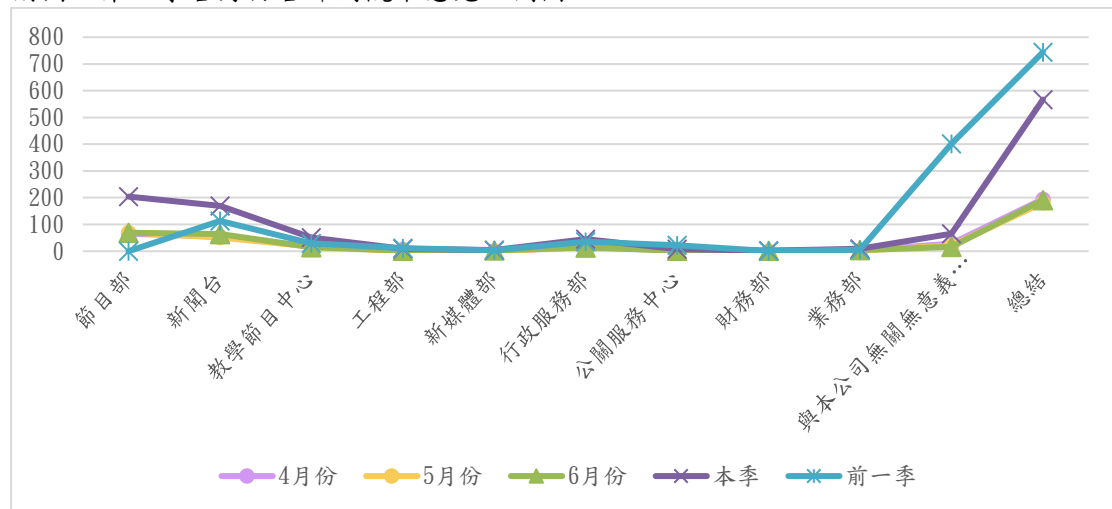


第二季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

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
4月份	65	55	18	7	1	15	3	0	3	28	195
5月份	70	51	18	0	0	16	3	0	2	21	181
6月份	69	66	15	2	3	14	2	2	4	16	193
本季	204	170	51	9	4	45	8	2	9	65	569
前一季	121	113	30	11	3	35	22	1	6	402	744

附圖三第二季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、 第二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】、【欺妻 49 天】、【天之蕉子】，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：【婚姻結業式 2】播出時間；【天之蕉子】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 04 月 01 日民眾李先生反映：「華視您好我們於 3/22 晚上 10：20：35 報備請求：「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→大陸地區及國際城市氣溫預測(主播詳細解說，不要畫面下方模板顯示呼攏帶過)，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」

當初負責之新聞臺承辦人—陳香蘭(小姐/女士)回覆說：「本臺已將我們的寶貴意見轉知相關單位。氣象訊息攸關民眾日常生活與作息，本台身為公共媒體，提供正確與豐富的氣象訊息更是責無旁貸。非常感謝我們提供的建議與指正」但是至今仍未看到貴公司的改善結果，至今每日午間新聞氣象仍粗略草率地播報，再播 2 則新聞而沒有片尾曲就粗略草率地結束午間新聞；晚間新聞氣象同樣仍以很粗略草率地播報各地區氣溫預測取代之，週六日晚間新聞由黃柏齡先生或陳雅琳女士播報新聞，新聞結束前仍皆沒有播報氣象，甚至部份其他主播亦沒有播氣象，如：今日(4/1)輪值晚間新聞之雷雅小姐。我們對於貴公司的服務態度感到非常失望，認為如此嚴因此懇請貴公司要求新聞部於這禮拜開始盡快改善晨間、午間、晚間和夜間新聞之氣象時段內容，懇請能要求他們一律完整地依序播報：主播解說預報(含氣象小叮嚀)→各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測(恢復播報，不要以很粗略草率地播報各地區氣溫預測呼攏帶過)→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(主播詳細解說，不要畫面下方模板顯示呼攏帶過)，為了能有給予主播有足夠的播報時間及觀眾清楚閱聽，請您們要求他們將晨間、午間、晚間和夜間新聞的氣象時段一律延長至 5 分鐘以上，並且無論於每日晨間、午間、晚間和夜間新聞，於氣象播報完畢後一律直接進入新聞結束畫面，不要進入廣告，以免讓許多觀眾認為如此在打發時間。

(2) 【我有話要說】112 年 04 月 07 日民眾陳先生反映：「隨著智慧型手機的發展，感興趣的新聞可以隨時推送到手機，未來一週的氣象也能於顯示於手機上，傳統固定時段播報的電視新聞氣象相對弱勢。但美麗的女主播是電視新聞氣象的優勢，貴台的女主播在化妝與服飾上看得出來有下功夫，可惜美麗的身影被字幕標題遮擋，甚至最近就連氣象時間也有字幕標題遮擋住主播，建議重新安排畫面版面，盡量不要遮住主播，"新聞都差不多，那一台的主播漂亮就看哪一台" 相信是很多觀眾的心聲，請予考量，謝謝」—新媒體已回覆：「您好，謝謝您的寶貴建議，我們將會把『未來一週的氣象』納入未來網站改版的考量中，謝謝。」

(3) 【我有話要說】112 年 04 月 15 日民眾李先生反映：「每天晚間七點的新聞時段，播報約 10 分鐘就開始選舉相關的報導，還不是新的內容，而是將昨天說過的事情再唸過一次。七點時段的主播陳雅琳，在播報前都沒有先

看過要播報的內容嗎，照著畫面上逐字念常常打結，即使補充內容也是很多贅詞，而且之後的記者也會再補充完整內容，實在沒必要把整串都念過一次。同樣的一個小時的新聞時段，播報的新聞數量不多，明明一天內還有很多其他國內外的新聞，很多事情可以探討，然而都被選舉、政治的新聞佔據了，相信每天看這些人無趣的吵架、抹黑、互噴對我們整個社會環境沒甚麼幫助，身為無線台當中較不偏頗任何色彩的媒體，希望能夠改善。--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！」

- (4) 【我有話要說】112年04月18日民眾謝小姐反映：「華視您好：身為華視的忠實觀眾，發現你們最近過度報導棒球啦啦隊新聞，忽略了更重要的新聞報導，啦啦隊新聞竟然比中華職棒球員新聞還多，難道有收錢業配嗎？這讓我們這些體育愛好者感到非常失望。並且已經毀掉了貴公司在心中所建立的專業形象。希望公司能夠重新審視自己的新聞價值觀。作為一位體育愛好者，我認為體育新聞的核心是關注運動員和他們的表現，而不是啦啦隊和他們的表演。這已經超出了體育新聞的範疇，讓我感到非常失望。更令人失望的是，貴公司有體育記者，卻還是大量產出這種無聊、缺乏新聞價值的內容。我相信這些記者有能力寫出更有內容、更重要的體育新聞報導，而不是為了迎合觀眾口味，跟風的報導啦啦隊新聞。我真心希望華視能夠重新思考新聞報導的方向，關注更多重要的新聞事件，並且請專業的體育記者寫出更有深度、有內容的體育新聞報導，不要毀了一直以來的經營。淪為跟低俗媒體一樣，只追求熱度跟流量，不在乎新聞價值。希望華視專注於真正的運動員，呈現運動員的努力和表現，以及其他重要的事物，而不是毫無意義的內容。此外，華視新麥克風，比以前更不好看，希望重新考慮或重新設計。最後，謝謝您花時間閱讀我的建議，希望華視能採取相應的行動，回應忠實觀眾的期望。」--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！」
- (5) 【我有話要說】112年04月19日民眾方葉先生反映：「希望新聞台時鐘可以移往LOGO一旁，錄影重播時段可以在LIVE標示位置標註重播。」--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04月20日民眾方先生反映：「我很常看華視最國際，覺得內容很深入淺出，訪談也相當緊湊精彩。在這邊給節目一個建議，我覺得邀訪的來賓實在太固定，都是那些熟面孔，現在網路無國界，國際政治關係議題可以利用連線的方式邀請中南部學者發表看法，不用侷限在棚內，甚至跟國外相關學者連線討論，就更能將深度跟觀點多元性照顧到。」--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05月03日民眾陳先生反映：「華視新聞YouTube一則新聞標題『im.B借貸平台遭控詐25億 盛竹如：沒拿代言費 | 華視新聞 20230502』影片內容1分16秒處出現本人畫面，但本人並不想露臉，希望後製打碼處理。」---新聞台已回覆處理下架該新聞。
- (8) 【我有話要說】112年05月09日民眾林先生反映：
「<https://news.cts.com.tw/cts/life/202305/202305082175464.html> 你

們報導這篇明明影片是白牌換黃牌，卻寫紅牌換黃牌。排氣量的單位是 c.c，你們用立方公分到底是什麼鬼...」---新聞台已回覆處理下架該新聞。

8. 申訴意見

- (1) 【我有話要說】112年06月01日民眾黃小姐反映：

「<https://www.youtube.com/watch?v=2S02D24j4yw><https://news.cts.com.tw/cts/society/202305/202305312185142.html> 內容為不實訊息，新聞媒體報導應有素質，不能未審先判，請澄清或下架。」---新聞台已回覆：「敬啟者：您所提及的新聞，乃是根據臺南地方檢察署的新聞稿製作，若您覺得為不實訊息，是否請您向臺南地檢署據理力爭，請檢察官澄清？倘若臺南地檢署更正，敝台也必定會跟進報導。附上新聞稿供您參考。謝謝！」

- (2) 【我有話要說】112年06月01日民眾郭小姐反映：「華視新聞您好：『我是牛五藏社群管理郭小姐，關於一個多月前這篇新聞報導，我們並不是事發當事者，影片內10秒至17秒是我們店內的畫面，甚至有帶到我們濕紙巾一部分LOGO，有來光臨的顧客基本上都知道是我們家牛五藏，另外縮圖也是用我們家的牛肉湯這照片，希望可以撤銷這邊新聞報導，若一定要留存的話麻煩幫我把我們的畫面都刪除，謝謝您。以下為此新聞報導
<https://news.cts.com.tw/cts/local/202304/202304172166855.html>』」---新聞台已回覆處理並下架。

- (3) 【我有話要說】112年06月22日民眾靜樂禪林護法會反映：「靜樂禪林敬致華視及徐孟蘭楊宗穎周大翔三位記者：『你們好！貴新聞媒體的網路新聞「佛寺代理住持疑霸凌.蓋達建 縣府：會派人稽查」及相關新聞播報，有未經查證或報導失實之處，嚴重損害本寺及相關出家與在家人士的名譽，請貴媒體加以澄清，本寺也願意為貴媒體舉辦說明會，以釐清報導失實之處。本禪林對華視及其中的毀謗者則保留法律追訴權。第一、報導引述投訴的員工說代理住持「當場暴怒、訓斥員工，要求下跪超過1小時，最後開除員工，還一度不願支付資遣費」這完全背離事實。這位投訴的員工負責南部法藏講堂法務，包括食物準備等已10多年。那天這位投訴員工沒有負起該負的責任，但於現場諸大眾（含尊者）都未指責她。第二天回到南部道場，開檢討會時，尊者指出可以改善的地方，同在現場的也還有其他尊者和另一位居士，完全沒有罰跪一事。檢討改善時縱有指責之處，也絕非霸凌或辱罵，在場參加的人員，皆可為明證。而這位投訴員工和她所指控的代理主持十餘年來都在不同地方辦公。事實則是該員工因為表現太差而被解職，而其是否可能是懷怨報復？則由其承責。第二、投訴員工在法藏講堂服務至112年5月31日止，因無法勝任工作與帳目問題等因素予以解僱。禪林解僱通知書於4月30日以line送達，通知書中略謂：「台端呂秀琴師姊兼職法藏講堂法務工作，現因法藏講堂、靜樂禪林弘法工作重新調整，台端服務工作項目已經結束，呂秀琴師姊兼職工作至112年5月31日結束，相關權益及資遣費將依照勞基法辦理。」

打從解聘之決議開始，本寺即遵循勞基法之規定，辦理資遣事宜，絕無不願支付資遣費之事。5月15日本寺派員至台南勞工局參加勞資協調，凡有關資遣費、失業救濟補償費、勞退金等相關經費，雙方依勞基法之規定達成協議，並無異議。新聞中謂禪林不願支付資遣費實非事實。

第三、報導引述另位員工指控尊者，違反佛寺規定，四處募款增建，疑似有違建。關於禪林的募款，所有募款都是護法會對外通告募集，公開透明清楚明白，有帳冊可查，捐贈者也是自動自發自由捐獻。而且多年來的募款，多數募資也是用於植樹造林及水土保持。

事實上，本寺乃生態叢林的佛寺型態；幾乎所有建物的天際線都是樹，都只一樓或順階梯而建的一樓半，大都在樹林之間。實際上，建物都只是鐵皮屋、貨櫃屋與開放式涼亭，分散四處；而這些簡易建築，及穿越寺院內的眾多公共馬路的總面積，約佔寺院持有土地的總面積不到 5%。

我們過去在法律面偶有缺失，相關單位處罰後，已按相關單位指示改善。我們一直非常認真於維護水土保持與植樹森林化，另外，修橋、鋪路、植樹、護山、護生、維護生態平衡，也一直是禪林努力的重點。另外，必須說明的，禪林的住持等制度的由來有美好的因緣。有位德高望重的漢傳出家人慶定大長老，2008 年正式把寺院（台南法藏講堂）捐給觀淨尊者；觀淨尊者仍然力邀慶定長老承擔法藏講堂與以後的靜樂禪林的住持重責，負責財務和法律等相關事務。而慶定長老則委善受持相應的功德，相輔共成靜樂禪林；而長老謹慎使用名份的行為，更相映其清淨的佈施。在一般上，觀淨尊者是本寺院的導師、實際領眾弘護佛法，本寺院本身很少用「代理住持」的稱呼。

貴媒體屬台灣公廣集團一員，本該作為媒體的清流，社會的標竿，此一報導卻是捕風捉影，甚至用「疑似」（如「疑似募款蓋違建」用詞）字眼報導新聞，實令人遺憾。以上說明，有勞清聽，但對本寺與相關人士的名譽事關重大，請盡到媒體人的責任，加以澄清。

靜樂禪林護法會

新聞連結

<https://www.youtube.com/watch?v=0rEZ2tpDhLw>

<https://news.cts.com.tw/cts/general/202306/202306202192882.html>」

---新聞台已回覆處理並下架。

- (4) 【我有話要說】112 年 06 月 25 日民眾黃小姐反映：「您好，我們是鴻潤車業，在今年 3 月與女清潔隊員的輪胎事件，想懇請幫忙，希望能移除這篇新聞。原因如下：

- A. 新北市環保局，確實在 5/4 之前，是沒有輪胎數量規範，而是在事件發生後，5/4 才因為此事，而凝訂各區輪胎數量規範。
- B. 2, 機車行輪胎，政府有徵稅，確實不屬事業廢棄物，而屬於一般家庭垃圾一樣，是交由垃圾回收車，但女清潔隊員，剛上任沒多久，對法規不清楚，所以公開說機車行的輪胎是事業廢棄物，已嚴重影響扭曲民眾的觀點，導致民眾誤會。我們店一直被網路攻擊。
- C. 因新聞，一直在 FB 回顧播放，導致我們店，也因此至今，Google 地標被網路嚴重攻擊，感恩大德

新聞連結

<https://news.cts.com.tw/cts/life/202303/202303012148232.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=XvmvwVcCit8>。」

---新聞台已回覆處理並下架。

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。