

## 112 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 112 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 112 年 10 月 01 日至 112 年 12 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 323 通，與上一季的來電總數 606 通相比較下，本季的總來電通數減少 283 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「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

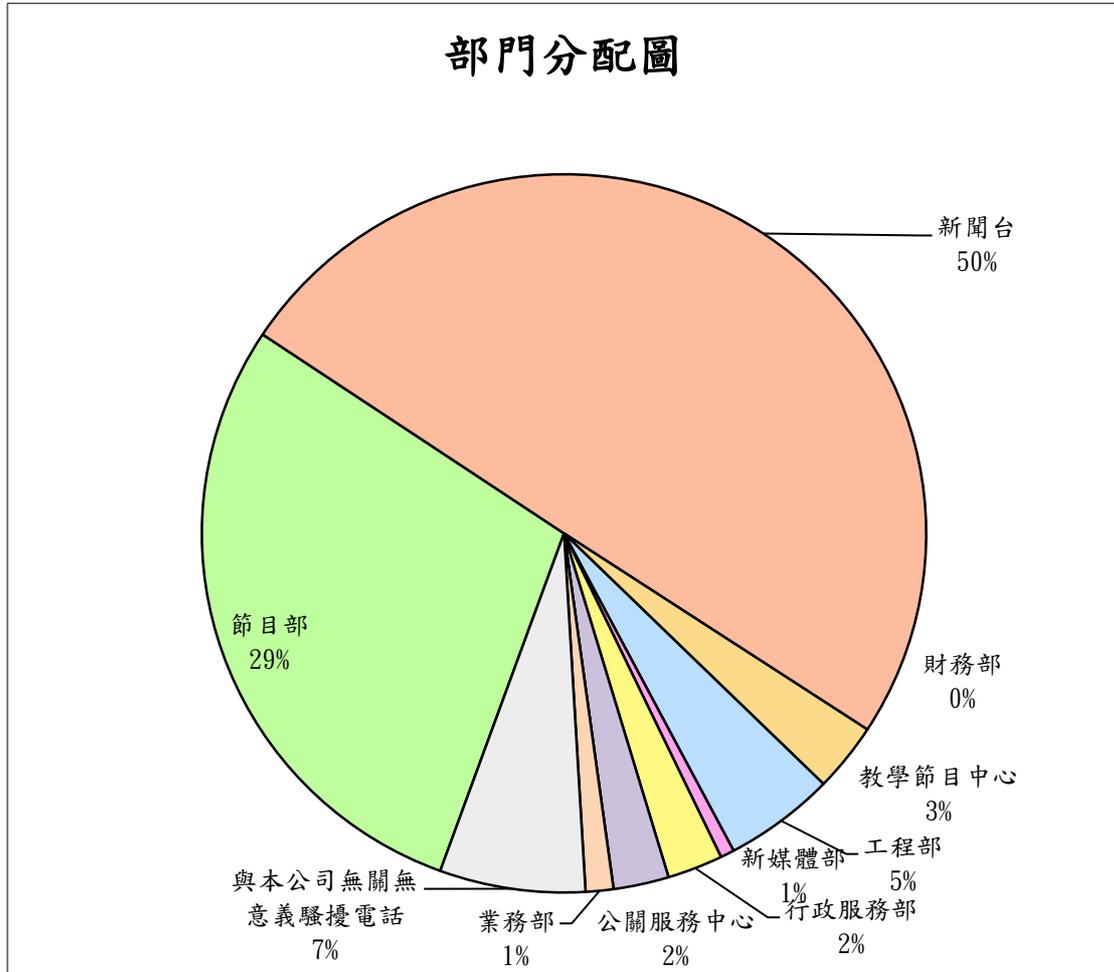
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視、性、弊案	醫療類別				
<b>【節目部】</b> ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	<u>93</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93
<b>【新聞台】</b> ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>29</u>	7	0	0	0	0	0	7	<u>5</u>	<u>113</u>	161
<b>【教學節目中心】</b> ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>9</u>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10
<b>【工程部】</b> ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	6	0	<u>10</u>	0	0	0	0	0	0	0	16

<b>【新媒體部】</b> ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	1	1	0	0	0	0	0	0	<u>0</u>	0	0	2
<b>【行政服務部】</b> ➤ 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	7	<u>1</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
<b>【公關服務中心】</b> ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>8</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
<b>【財務部】</b> ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>【業務部】</b> ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	1	<u>3</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
<b>【與本公司無關無意義騷擾電話】</b>	<u>21</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
總結	175	13	10	0	0	0	0	7	5	113	323	

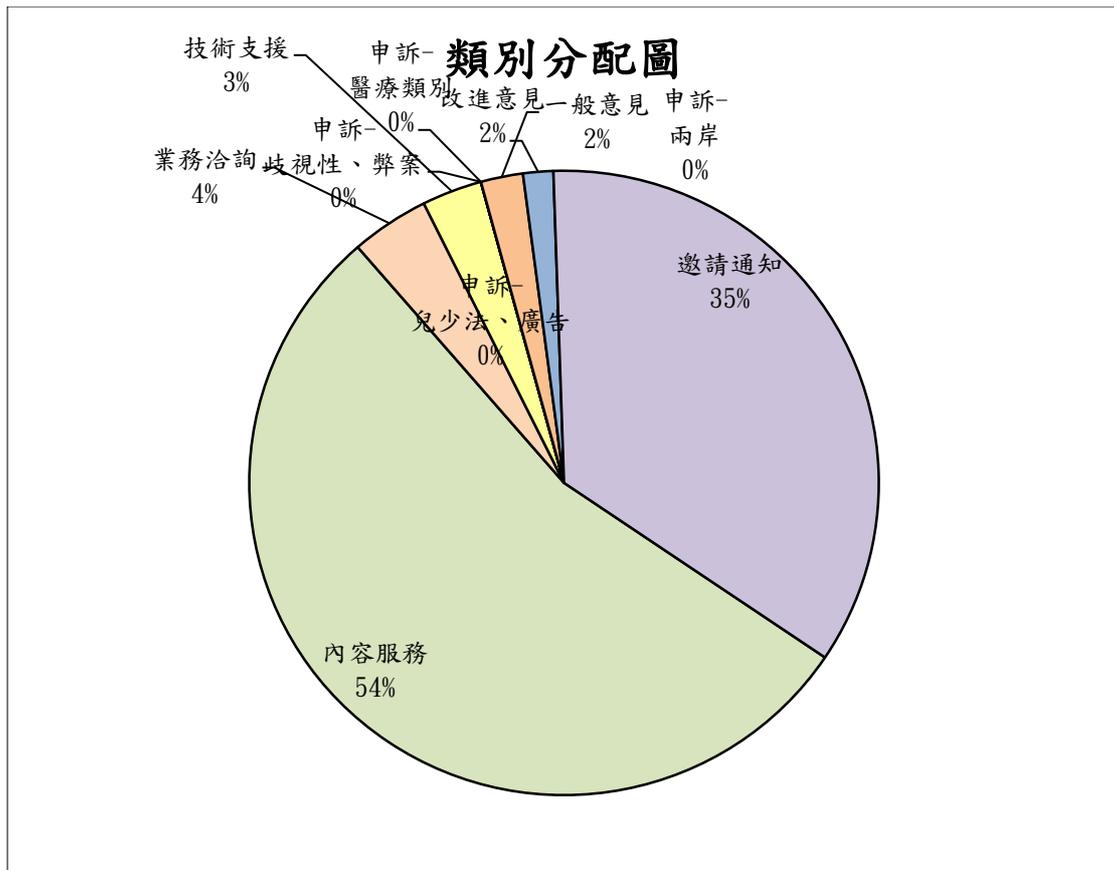
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 50%、29%、7%，總合佔所有觀眾意見的 86%。(如附圖一)。

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 54%、35%、4%，總合佔所有類別的 93%。(如附圖二)

附圖一 112 年度第四季觀眾意見部門分配圖



附圖二 112 年度第四季觀眾意見類別分配

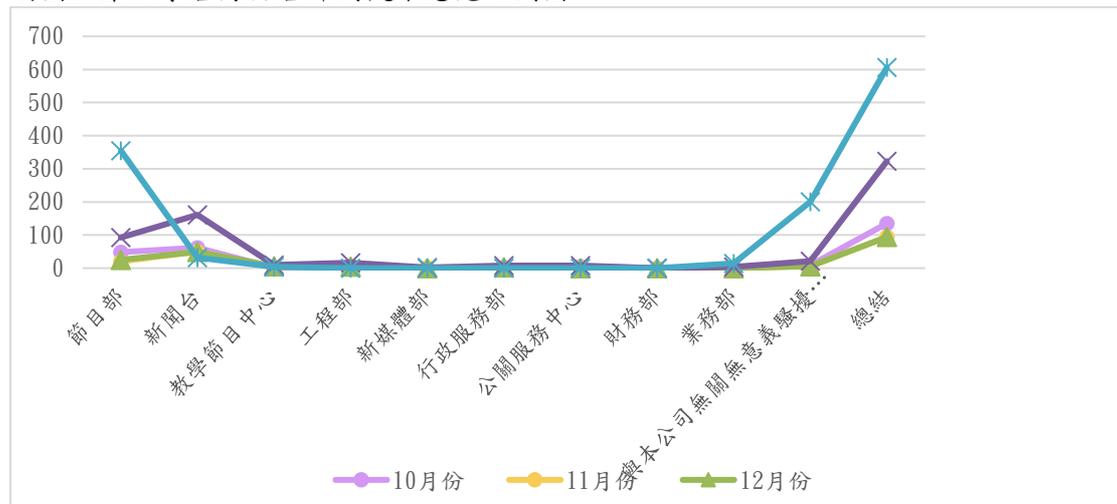


第四季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

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
10月份	48	62	1	5	0	2	5	0	3	9	135
11月份	20	50	3	6	2	3	3	0	1	6	94
12月份	25	49	6	5	0	3	0	0	0	6	94
本季	93	161	10	16	2	8	8	0	4	21	323
前一季	355	32	4	0	0	0	0	0	14	201	606

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【我們這一攤】、【有生之年】、【阿叔】，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：【我們這一攤】播出時間；【阿叔】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10月12日民眾張先生反映：「請問貴司記者／主播是中國人？滿口 26 習慣用語，素質低落影響觀聽，需知對岸文革後都是片斷表淺語言，連輪理都蕩然無存，改天台灣另一半也變媳婦了？」--已轉新聞台協助參考處理。
  - (2) 【我有話要說】112年10月20日民眾葉小姐反映：「[https://news.cts.com.tw/cts/general/202310/202310192241357.html#=\\_](https://news.cts.com.tw/cts/general/202310/202310192241357.html#=_)此則新聞中的男大生姓繆，這個字當姓氏時是唸"妙"(同音)。請貴台的記者多唸點書，不要誤導觀眾。新聞媒體是有教育責任的。該名記者的水準實在很差！貴台招考記者時有中文筆試嗎？將姓氏唸錯相當沒禮貌，也突顯貴台新聞水準實在很不怎麼樣。」--已轉新聞台協助參考處理。
  - (3) 【我有話要說】112年10月20日民眾翁先生反映：「請加強新聞播出能力，中午台塑新聞重複播了2次，前幾天也發生過2次主播念稿後面出現採條畫面，很誇張！」--已轉新聞台協助參考處理。
  - (4) 【我有話要說】112年10月21日民眾周小姐反映：「在10月21日的電視新聞報導中，把訊息寫成信息？信息為中國用語並非台灣用語！請更正謝謝！」--已轉新聞台協助參考處理。
  - (5) 【我有話要說】112年11月04日民眾反映：「貴台 112.11.4 國際線，出發！節目請來周世瑀評論以哈戰爭 只見周小姐以其反戰思想盡以激烈的言詞批評以色列 有所公允請公司以後慎選節目來賓。已轉新聞台協助參考處理。
  - (6) 【我有話要說】112年11月03日民眾反映：「11/2的午間新聞中，約12:30分一則賴清德參拜義民廟的選情綜合新聞中，出現"駁選情陷 OHCA"的字幕，OHCA 是醫學救護術語，用在此處不太恰當，請勿濫用，希望注意一下！」。已轉新聞台協助參考處理。
  - (7) 【我有話要說】112/12/01 民眾林先生反映：「新聞主播林旻叡的播報語，問句結尾讓觀眾看的也是滿頭問號，兩側妝感也超重，燈打下去鼻子與臉分離的感覺。」轉新聞台協助參考處理。
  - (8) 【我有話要說】112/12/04 陳小姐反映：「菲律賓發生強震，華視新聞隔天早晨的新聞快訊，卻犯低級錯誤，竟將地震規模加了「級」，並且已過一天，YT 上傳的新聞台與華視新聞的官網仍未更正，作為公廣卻犯下爛錯誤，十分傻眼！」轉新聞台協助參考處理。
  - (9) 【我有話要說】112/12/12 李先生反映：「身為每天都收看貴公司新聞時段的觀眾，聽到支語真的會很暴怒，而且也不是今天第一次了，跨年煙火可以一直給我講焰火，我從小到大還真的沒聽過焰火這個講法耶，還有不要再給

我講質量，教育部辭典質量：物體內所含物質的量。質量不因所在位置而改變。運動轉播聽到質量真的白眼翻到不行，新聞媒體一直使用對岸用語所以現在是你們內部也已經腐敗了是嗎？如果你們不再是媒體清流是我個人一廂情願，就麻煩告訴我就去看別台不用送」轉新聞台協助參考處理。

8. 申訴意見：

- (1) 【電話】112/11/06 民眾怡君反映：「您們的新聞有錯，希望您們將這則新聞下架。」(連結1)、「有關這則新聞，已被證實是不起訴，已還清白，希望您們也能以真實來呈現，謝謝您們」(連結2)

以下附上新聞連結：

連結1：<https://www.youtube.com/watch?v=C5sn-W-Nzf0&t=3s>

連結2：<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20160930003791-260402?chdtv>

已向採訪主任反映，已決定撤下該新聞

- (2) 【電話】112/11/13 民眾楊小姐反映：「連結中的報導，未經過楊小姐同意逕自將其聲音部分剪進新聞裡播出造成困擾，請協助下降該報導。」

以下附上新聞連結：<https://www.youtube.com/watch?v=cHdJJKPKWSY>

已向採訪主任反映，並與中部中心確認後，該則新聞已經下架。

- (3) 【電話】112/11/13 民眾林小姐反映：「您好，我剛剛有來電，下面連結的報導，裡面的地點錯誤，造成我的困擾，請協助下架該報導，感謝~」

以下附上新聞連結：

<https://news.cts.com.tw/cts/society/202105/202105062041235.html>

新聞部回應：今(16)日下午兩點多聯繫該位民眾，他的意思是，那個地點有數個國宅，因為火警是晚上，所以看不清是哪個國宅，然而他正是住在青年國宅9樓，確定不是青年國宅，應是其他國宅。他的朋友看到兩年前的新聞後問他，家裡是不是有火警，讓他頗困擾，希望我們撤下新聞。

經向採訪中心主任反映後，覺得該則新聞未明指幾號幾樓，所以不撤下新聞。

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。