

110 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 110 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 110 年 10 月 01 日至 110 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 1090 通，與上一季的來電總數 918 通相比較下，本季的總來電通數為增加。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「新聞台」的業務、「節目部」的節目表詢問及「教學節目中心」的節目表詢問。

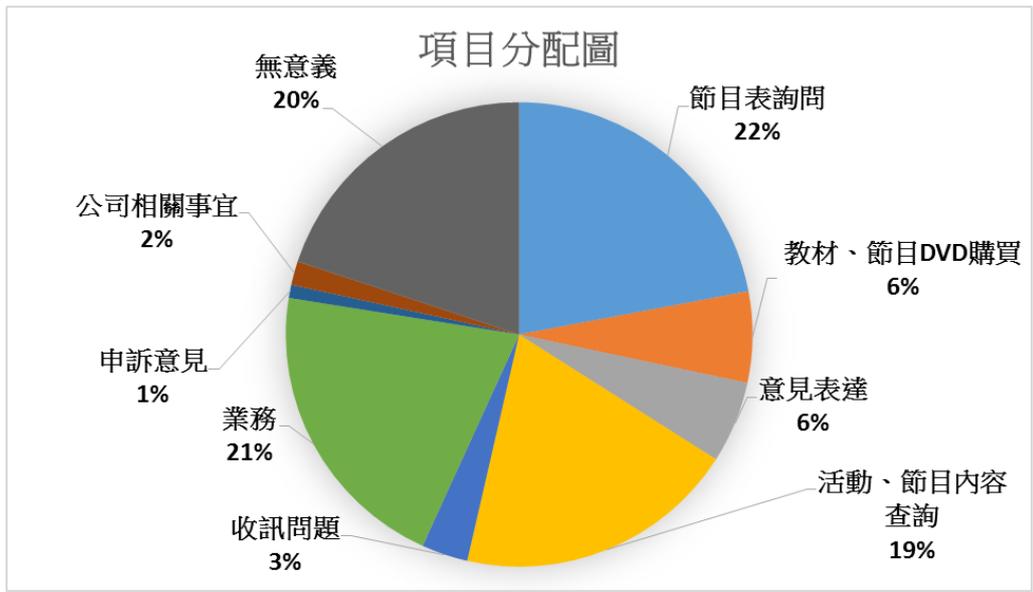
附表一 110 年度第四季觀眾意見調查統計表

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	一般意見		活動、節目內容查詢	收訊問題	申訴意見	業務	公司相關事宜	無意義、騷擾/其他	總結
			正面	負面							
節目部	127	0	28		114	0	1	3	0	1	274
			0	0							
教學節目中心	72	69	6		24	0	0	0	0	0	171
			0	0							
新聞台	41	0	17		48	0	7	178	2	2	298
			3	0							
工程部	0	0	0		0	35	0	0	0	0	35
			0	0							
新媒體部	0	0	8		27	0	1	40	0	0	76
其他單位	0	0	0		0	0	1	5	16	214	236
總結	240	69	59		213	35	10	226	18	217	1090
			3	0							

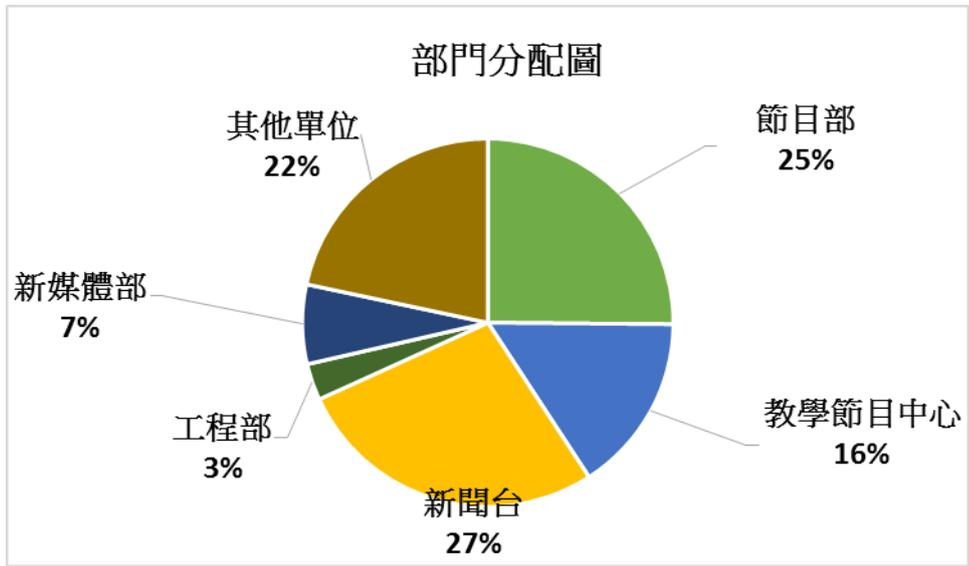
觀眾意見以業務、無意義及節目表詢問為多，比例分別為 21%、20%、22%。（如附圖一）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與新聞台、節目部、其他單位有關為最多，比例分別為 27%、25%、22%，總合佔所有觀眾意見的 74%。（如附圖二）。

附圖一 110 年度第四季觀眾意見類別比例圖



附圖二 110 年度第四季觀眾意見各部門比較圖

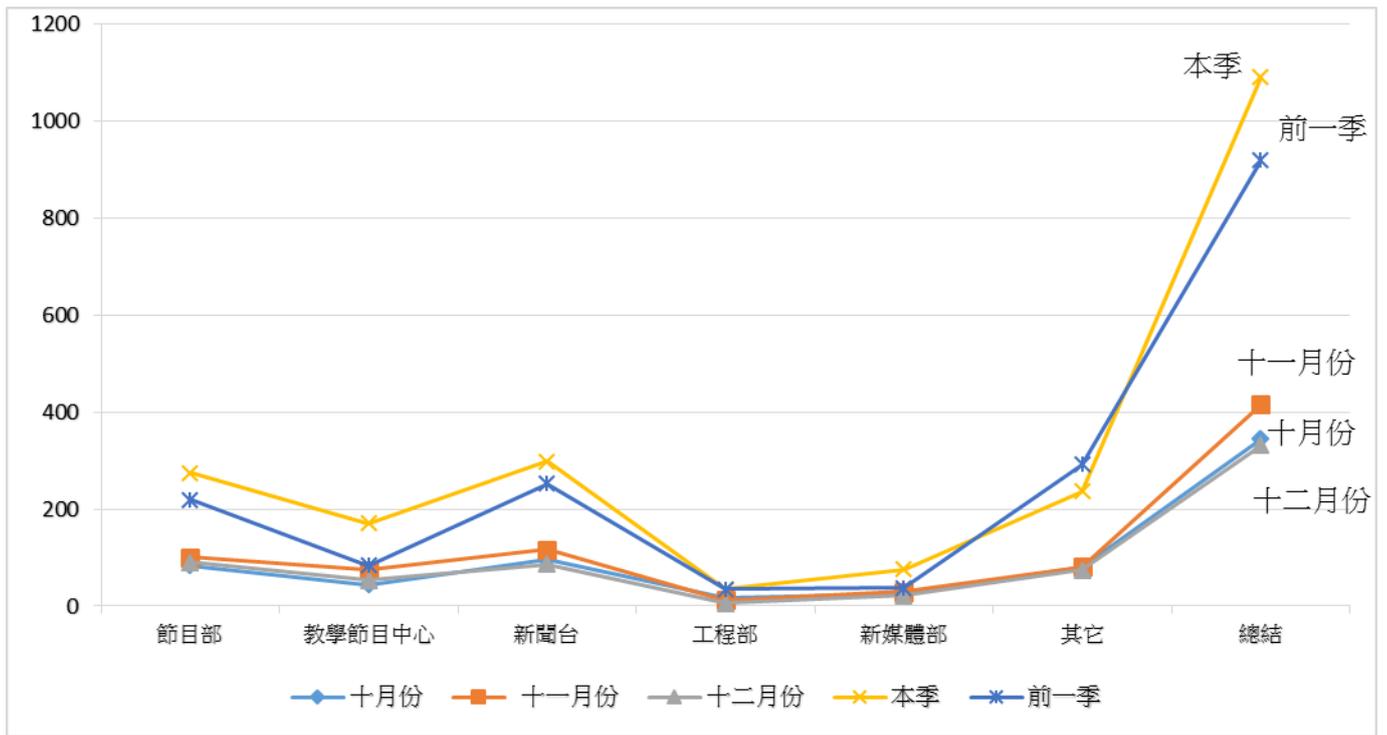


第四季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以新聞台、節目部、教學節目中心的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學節目中心	新聞台	工程部	新媒體部	其它	總結
十月份	84	44	95	16	24	81	344
十一月份	100	74	117	13	30	81	415
十二月份	90	53	86	6	22	74	331
本季	274	171	298	35	76	236	1090
前一季	219	84	252	35	37	291	918

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【請回答 1988】、【俗女養成記 2】、【無神之地不下雨】，綜藝【精采五十 繁華視界】、【天才衝衝衝】，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：【無神之地不下雨】播出時間；【名偵探柯南】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。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) 台北、新竹地區由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者設備、轉播站台設備被竊或故障等問題。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. 批評或申訴意見—

1. 民眾反映「郵局五倍券今天開領 怎麼領報你知」網址：<https://pse.is/3qxmpb>。內容有誤，依據中華郵政網頁說明，領有健保卡者必須攜帶健保卡，並不是帶健保卡或身份證擇一皆可。領取五倍券，身份證和其他證件是提供給從未領有健保卡者使用，貴公司的新聞說法會誤導民眾，請查明後更正。--申訴者於 10 月 12 日華視官方網站留言給新聞台。新聞台已將該新聞撤下。

2. 反映「美國務卿發聲 力挺台灣加入聯合國」新聞標題”加入”一詞會誤導觀眾。內文以及各家報導都使用”參與”一詞，為何在標題卻使用加入，這兩詞會有不同的解讀方式，希望可以修正，感謝。--已於 10 月 28 日寄出意見處理表。新聞台回覆：「新聞標題已修正外，影音部分改為截圖。另，也已致電林先生並致謝。」

3. 反映「醉漢與女友激烈口角 竟出拳襲警遭壓制」新聞影音當事人女方側臉與男方正臉未打上馬賽克，已造成女方本人與家屬困擾，請新聞台趕緊處理，謝謝。--已於 10 月 28 日寄出意見處理表。新聞台回覆：「關於本則新聞，網路有 0900 和 1 200 兩種版本，後者有打馬賽克。因本則新聞中，男子與警察有發生肢體衝突現場畫面，目前未考慮下架打馬賽克處理。而已和林小姐聯繫，對方表明要找律師進一步處理；屆時，若真有不妥，再考慮新聞是否要打馬賽克處理。」

4. 民眾反映「『家純屠龍記』沒跟你在客氣！雞排妹狠酸一切都是騙局」YouTube 新聞，內有不雅之字句，雖有用打 X 消字，可是聲音並沒有消掉，若是孩童觀看到相當不合宜；且在華視新聞官方播放也非常不合適，請撤掉該新聞影片或是消音處理。感謝。--申訴者於 10 月 18 日在華視官方網站留言給新聞台。該影片新媒體部已在當日將不雅字句剪接處理。

5. 反映每週日下午重播時段的 **天才衝衝衝**，剪接非常不專業，廣告前後內容明顯不連貫。例如 10/30 重播的 **天才衝衝衝【你是 word 的演】** 單元，乃哥隊猜的題目為“廣場”時答案尚未公佈，進廣告後卻直接變成下一題【**麻雀雖小五臟俱全**】，這已損害觀眾收看的權益，原本帶來歡樂的綜藝節目，沒帶給觀眾歡笑，卻造成滿滿的憤怒，此外這已經不是第一次了，請確實改善。--申訴者於 11 月 04 日華視官方網站留言給綜藝類別。節目部於當天下午回覆：「羅先生您好：收到您的來信，我們內部已進行了解並檢討，當日由於作業問題，讓您有不愉快的心情，對此

深感抱歉，未來本台會以更加謹慎的態度處理節目播出品質，也感謝您對本台節目的支持與指正，謝謝。」

6. 反映「疑產後情緒不穩! 桃園新手媽悶死 2 月嬰」該則新聞小孩的照片是當事人的孩子，詢問照片取得來源，以及不希望孩子的照片在新聞出現，即使使用馬賽克也不希望孩子在大眾前露出。懇請不要再造成家屬二次傷害，請撤下該則新聞與影音，感謝。網址：
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202111/202111122062136.html> ----已於 11 月 12 日寄出意見處理表。新聞台回覆：「本則已與當事人聯絡，並處理如下：影音下架改截圖(請勿使用與當事人有關照片)」。
7. 反映「尾隨落單高中女 男電梯偷拍裙底活逮」此則新聞當事人家屬反映，報警時警察答應偵察不公開，但卻有新聞與影音露出，要求撤下新聞保護當事人隱私及安全，謝謝。網址：
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202111/202111182062802.html>----已於 11 月 18 日寄出意見處理表。新聞台 11 月 18 日回覆：「已與當事人母親許小姐聯絡。新聞影音與文稿已申請下架。」
8. 反映「租屋要百大企業、看族譜 網笑:挑女婿」當事人周小姐是屋主，對於新聞內容與事實有極大出入，煩請下架該則新聞。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=vMM1C9gI2Po> ----已於 11 月 19 日寄出意見處理表，暫無收到後續處理回覆。
9. 當事人蔡先生反映「不滿工作安排? 南平車站副站長. 站員互毆」此則新聞內容有誤。表示處理轉轍器保養當天，有向一位資深站長請示且也有向江姓副站長報告；但執行時江姓副站長卻提早喊撤退，使作業無法完成。蔡先生提到後來此事件是他自己報告給站長，且是江姓副站長主動找他理論，並非如新聞報導中所描述的內容，請修正或撤掉該則新聞。網址：
<https://news.cts.com.tw/cts/local/202112/202112102065253.html>----已於 12 月 14 日寄出意見處理表。新聞台回覆：「影音下架改截圖，文稿由記者聯絡當事人後，增加一段說明文字。」
◆ 對於台鐵的說法，蔡先生 12 月 13 日向記者表示，雖然台鐵規章規定白天不能保養轉轍器，但是實務上大家都是白天進行擦轉轍器的作業，除較大站花蓮站以外或有夜班外站會在晚上有人會選擇在晚上進行保養外，大家都是白天進行，且有保養工作記錄簿可供查證，蔡員並不認為自己有違反規定，也認為副站長指控不實，已向涉及打人的副站長提出傷害告訴。
10. 民眾透過 NCC 申訴「愛費康 專利艾草複方」廣告內容誤導觀眾。民眾提及「廣告賣的商品是主張可以清肺，對肺部相關疾病有好處，先不說有沒有效，重點是在這疫情危機的時候，竟然誤導觀眾『戴口罩會影響肺部、戴口罩會加劇肺部疾病』？相信會看這種廣告並相信的多半都是年長者！這樣的內容意圖煽動『戴口罩是件既不舒服又對身體有害』的事？這完全嚴重影響社會！老人家就已經很不習慣口罩這件事，社會花了多大努力才讓人人戴口罩給台灣一個安全健康的環境？內容還提『在路上咳嗽就被整條街的人瞪著』！一直咳嗽本來就該看醫生，且現在疫情嚴重，更應該加重維護自身的健康狀況，不應該讓老年人以為吃這些東西就會好，害的可能不是一個人的安危，而是無數人的生命健康！嚴正譴責這種為了買商品無所不用其極的不實廣告！請導正視聽！真的非常過分，不良後果真的非常嚴重！請重視並處理！」----已於 12 月 16 日將信件轉寄給業務部。業務部已於 12/29 日至 NCC 網站回覆：「本台已暫停播放此廣告，並通知客戶修改內容」。

8 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。