

113 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 113 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 113 年 01 月 01 日至 113 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 316 通，與上一季的來電總數 323 通相比較下，本季的總來電通數減少 7 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「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 113 年度第一季觀眾意見調查統計表

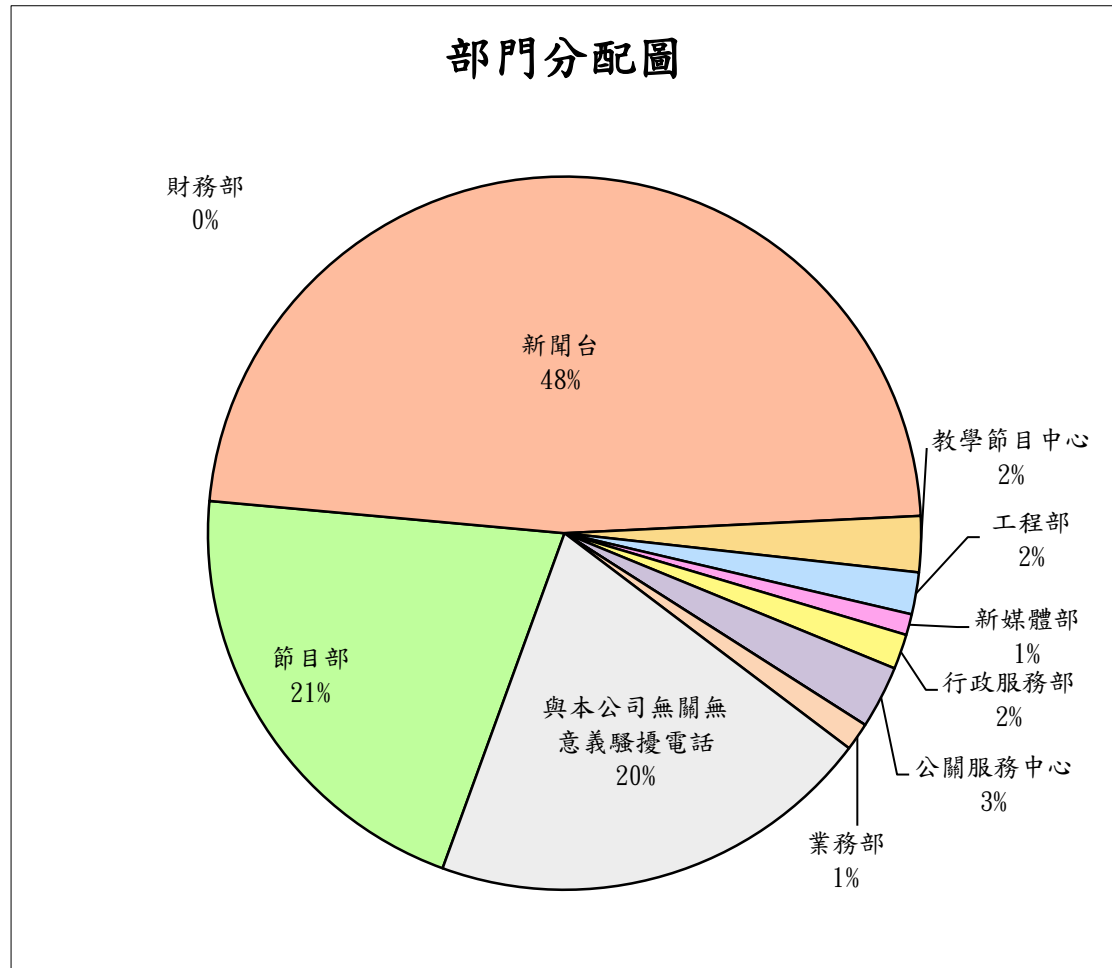
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少法、廣告	兩岸	歧視、性、弊案	醫療類別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段查詢 ➤ 節目播出內容查詢	<u>64</u>	1	0	0	0	0	0	0	1	0	66
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>25</u>	3	0	0	0	0	0	7	<u>5</u>	<u>111</u>	151
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>7</u>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	<u>6</u>	0	0	0	0	0	0	0	6

【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	3	0	0	0	0	0	0	<u>0</u>	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	5	<u>0</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	5
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>8</u>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	4	<u>0</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	4
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>64</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
總結	180	6	6	0	0	0	0	7	6	111	316

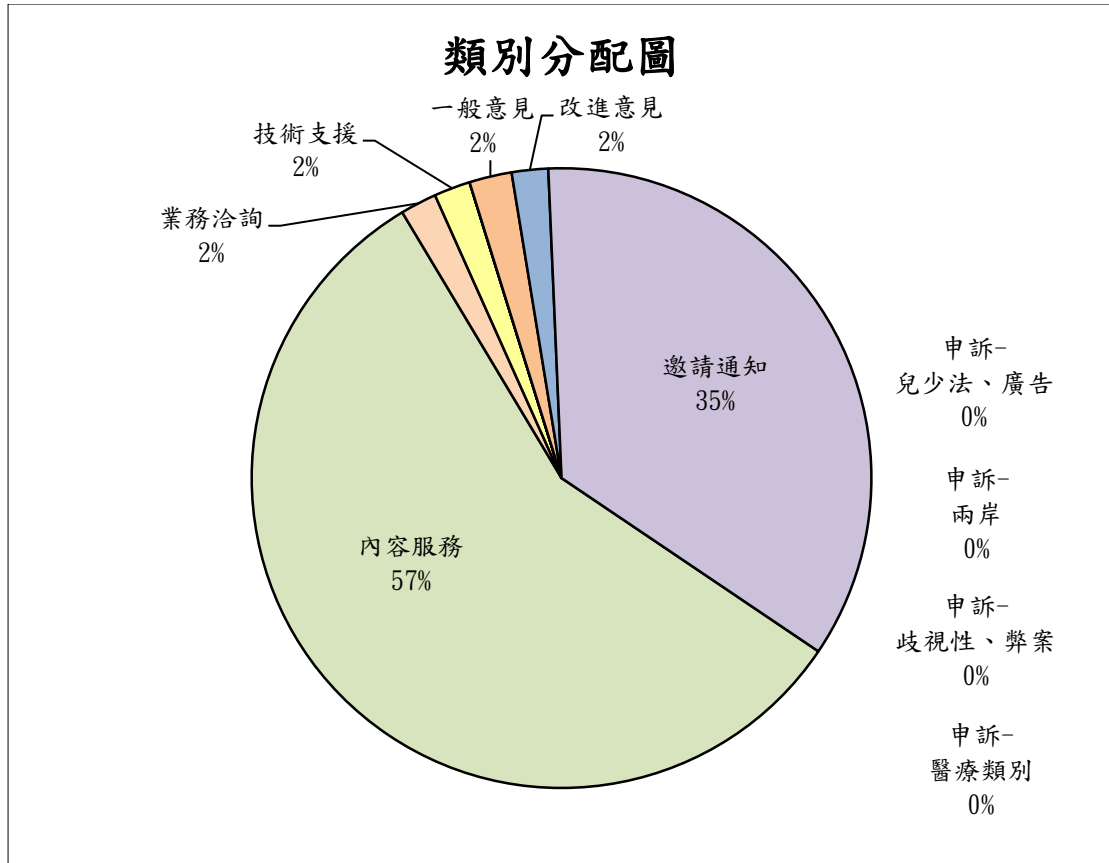
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 48%、21%、20%，總合佔所有觀眾意見的 89%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】為多，比例分別為 57%、35%，總合佔所有類別的 92%。(如附圖二)

附圖一 113 年度第一季觀眾意見部門分配圖



附圖二 113 年度第一季觀眾意見類別分配

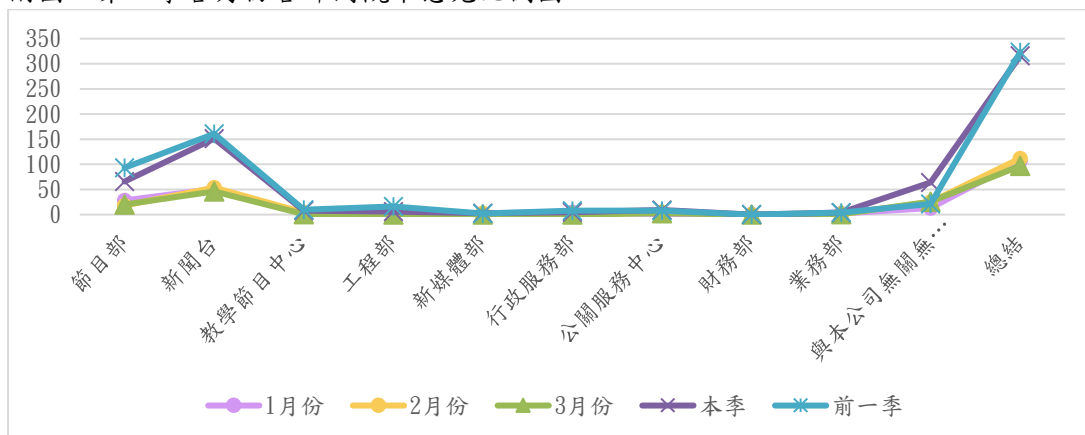


第一季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

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
01月份	28	51	3	4	0	5	1	0	2	13	107
02月份	18	54	4	2	3	0	5	0	1	25	112
03月份	20	46	1	0	0	0	3	0	1	26	97
本季	66	151	8	6	3	5	9	0	4	64	316
前一季	93	161	10	16	2	8	8	0	4	21	323

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【阿叔】、【美食無間】、【華麗計程車行】，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：【華麗計程車行】播出時間；【華麗計程車行】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—以新聞部為多。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】113 年 01 月 05 日民眾吳先生反映：「我常看新聞，其中華視新聞也喜歡看，但我今天收視 1 月 5 號晚間新聞 1945 時，播報亞洲影響力的大谷翔平這一個題材時，其中記者報導的文字內容，我記得是「...大谷翔平與道奇一同賑災...大谷翔平仍不忘自己的（祖國）...」，我感到不解及錯愕，為什麼是用祖國？這不是對岸用語嗎！你們是沒有再審稿的嗎？還是記者口誤？就算如此，在播放之前不是都會針對題材影片先行審看再播出不是嗎？是把關鬆懈了還是你們內容不覺得有誤？很令人生氣耶！有多少人聽到了？有多少人看到了？我們赤化了嗎？」--已轉新聞台協助參考處理。--**相關單位回覆**：1.「祖國」非中國用語，指的是祖籍所在的國家，台灣自數十年前即開始使用，現在運用仍十分普遍。2. 該則新聞指的是，大谷雖然在美國打球，但心繫祖國日本，這樣的描述完全無誤。3. 並非使用「祖國」一詞，就是說中國。所有僑民、旅居外國者，都有其祖國。況且，該則新聞未涉任何與中國相關描述。
- (2) 【華視客服】113 年 01 月 21 日民眾匿名反映：「您好，貴新聞台近來於台灣氣溫偏低時會於鏡面右下角呈現現在各地的氣溫，然而部分地點的描述不甚精確，例如：經查，貴台將日月潭的氣溫標示為南投、新屋標示為桃園、田中標示為彰化，然事實上這些測站位置離該縣市中心皆有一定的距離，特別像是日月潭的海拔與南投市區落差將近一千公尺，故皆應使用原本氣象署的站名來描述較為適宜。」--已轉新聞台協助參考處理--**相關單位回覆**：謝謝您的建議。惟，華視新聞的氣象、溫度數據，以氣象署提供的資料為依據，氣象站設的觀測點，有些也不是在市中心；另，氣象署發布高溫警訊，也是以縣市公告。華視採用氣象署的資料，不便加以更動，畢竟它是官方單位，必須完整呈現給觀眾。
- (3) 【我有話要說】113 年 02 月 18 日民眾李先生反映：「2/18 觀看教育體育文化台-認識牙周病、植牙節目，節目主持人的話真的很多，又愛搶醫師的發言，我們想聽專家的說明，不需要妳一再一知半解非專業的補充，主持人的職責是引言，不是來賓或是受訪者，整個節目只聽到主持人一直在插話，實在很掃興。」--已轉新聞台協助參考處理。--**相關單位回覆**：李先生，您好：首先，感謝您於 2 月 18 日針對華視的來函意見，非常謝謝您對華視的愛護與支持。我們針對您的留言『2/18 觀看教育體育文化台-認識牙周病、植牙節目，節目主持人的話真的很多，又愛搶醫師的發言，我們想聽專家的說明，不需要妳一再一知半解非專業的補充，主持人的職責是引言，不是來賓或是受訪者，整個節目只聽到主持人一直在插話，實在很掃興。』進行確認，您提到的應該是 02/18 09:30~10:00 希望系列_健康新知(搶救牙齒大作戰)節目，由於該節目為授權播出，華視本身沒有重製權，因此，您的意見

我們僅能先提供給相關製作單位做為參考，作為日後節目錄製時必須特別警惕與注意的細節，以求節目更臻完善。不足之處，也請您見諒。再次感謝您寶貴的意見，日後仍期盼您持續給予華視鼓勵與批評，讓我們把節目做得更好！深深地致謝，順頌健康平安、萬事如意！

- (4) 【我有話要說】113年02月23日民眾李先生反映：「有關於"拍照 PO 文喊「全落榜」引發文昌廟怒火 Coser 道歉 | 華視新聞 20240223"網頁連結 <https://www.youtube.com/watch?v=Vf8TJ3ptj6w>"您好，我是這一位 Coser 的友人。很感謝您的報導團隊辛勤的守在崗位前報導，辛苦了。該文對方是一位未成年的 coser，但年紀並不是擋箭牌，後續一連串在網路上的錯誤操作，讓人有逃避的感覺。對於這次白目行為，目前已經深刻反省中，並且保證事件不會發生。部份人士未將全部截圖傳遞或其他網友火上加油留言的行為，導致事件愈演愈烈，佔用到社會資源，深感抱歉。雖然無法請您的團隊刪除貼文，知道流量和爆炸性話題是您們的命根子，但是可否考慮修正該影片 1:00-1:05 秒中放大臉書頭貼之片段？您們影片裡面姓名及內文都有做好全部的打碼，但是該片段僅馬賽克鼻子以上，並非完全馬賽克，多少有點不是很舒服。敬祝鈞安」--已轉新聞台協助參考處理。--相關單位回覆：該則新聞日前已反映過，採訪中心隨即加以處理，加大馬賽克的範圍與厚度，新聞連結：<https://news.cts.com.tw/cts/general/202402/202402232290365.html> 1：00~1：05 可以明顯看出馬賽克已經改變。

- (5) 【我有話要說】113年02月23日民眾朱小姐反映：「方啟年記者在報導警專女學生涉入吸毒臥時，為描述女學生身材火辣，還引用影片中男學生的輕蔑口吻說：「掉了、掉了」(意指胸部曝光)，請問我七歲的小孩問我我該如何解釋呢？新聞有需要這麼腥羶色嗎？連看新聞都需要年齡分級嗎？方姓記者已不是第一次如此報導新聞，希望能回歸新聞本質！不需如此吸引觀眾與製造話題！你們在本網頁上寫，謝絕傳送任何誹謗、侮辱、具威脅性、攻擊性、不雅、猥褻、不實、違反公共秩序或善良風俗或其他不法之文字。難道你們不是在傳播不雅或違反善良風俗的語言嗎？」

民眾後更正：「不好意思，昨日投訴警專報導用詞不當的記者原來非方起年記者，而是黃敏惠記者！謝謝！」--已轉新聞台協助參考處理。--相關單位回覆：感謝這位觀眾的意見。該則新聞，這位觀眾的理解可能與新聞的呈現有點出入。不過站在公廣集團的立場，我們當會要求記者減少讓觀眾誤會為「不雅用語」的機率。感謝這位觀眾的意見，我們將會精益求精，往更好的方向前進。

- (6) 【我有話要說】112年02月01日民眾羅小姐反映：「你好:我想向華視反應一位報導特別喜歡押韻的黃敏惠記者。為了讓報導更貼近觀眾，可以用生活化的用詞，但黃記者總是為了押韻或聽起來好玩，忽略新聞記者該有的素養和報導應有的正確性。今天的新聞中，她說:「我要草莓大福，吃比受更有福!」為了她愛押韻，亂用詞彙、成語的例子多不勝數，每次聽到她報的新

聞，馬上就會轉台，避免家中的孩子受到她的影響。能否請黃記者稟持一位記者該有的專業素養，使用正確合宜的文字，以公正客觀的角度將訊息傳遞給閱聽大眾，為了收視率或達到某種目的而把新聞綜藝化，對正在觀看她節目的年輕學子或是社會大眾都會產生影響的力量，甚至影響下一代人格的養成，誠心希望黃記者能夠找回當時成為記者的初心，重拾一位記者應有的媒體素養。」--已轉新聞台協助參考處理。--**相關單位回覆：已將觀眾的意見轉達給採訪中心參考，請主管與記者溝通，讓新聞的呈現更專業、更貼近事實。**

(7) 【我有話要說】113年02月28日民眾李小姐反映：「2/28中午新聞主播播報魔幻術師新聞「曝」ㄉㄨˋ光，他唸的是「爆」ㄅㄠˋ光，聽了很感慨，我們還是在台灣吧？為何已經有大陸用語？」--已轉新聞台協助參考處理。--**相關單位回覆：謝謝您的意見與指教。主播或許因為一時口誤，唸出不正確的音，但不會是基於「中國用語」而如此。我們將會加強宣導，避免使用中國用語，同時精進專業技能。**

(8) 【客服郵件】113年03月04日民眾陳小姐反映：我們是代表李長榮化工之公關公司，感謝貴媒體針對高雄前鎮工安意外協助露出我方聲明報導，但是因標題傳遞資訊並不正確，事件發生廠區並非李長榮化工使用之廠區，為林園先進承租之廠區，該員也非李長榮化工雇用之工人，因此恐有造成民眾誤解之虞，故來信懇請修改此兩篇報導標題，以求讓外界針對事件有正確認知，也再次提供聲明稿如**附件**，懇請協助，若有任何問題歡迎隨時來信或來電與我們討論，謝謝。

以下附上新聞連結：

<https://news.cts.com.tw/cts/life/202403/202403022293301.html>

<https://news.cts.com.tw/cts/life/202403/202403022293221.html>

--已轉新聞台協助參考處理。--**相關單位回覆：該則新聞已修改，目前新聞呈現的標題，也符合反映者陳小姐的期待。**

(9) 【客服郵件】113年03月06日民眾葉小姐反映：「茲因貴報引用錯誤訊息並非法刊登出記者潛入大廈內本人住所拍攝大門裡外照片，煩請移除。本案2018年12月精神病患在承租本人套房內突然發作失控案，時隔六年，可憐的房東至今無法再將屋子出租了。業經法院審理後房客祇判12年精神療養即可出院，證明並非凶殺，卻已經造成房東極大損害，對於擅入登門亂拍照的記者及不實報導本人得採取應有之法律措施。

房東葉青雲敬上

懇請協助，若有任何問題歡迎隨時來信或來電與我們討論，謝謝

以下附上新聞連結：

華視新聞

<https://tw.news.yahoo.com/%E7%96%91%E8%AA%A4%E8%AA%8D%E9%84%B0%E5%B1%85%E6%98%AF%E9%9B%BB%E7%8E%A9%E4%BB%87%E5%AE%B6-%E7%94%B7%E6%8C%81%E5%88%80%E7%A0%8D%E6%AE%BA-005100747.html>

華視影音

<https://tw.news.yahoo.com/video/%E7%96%91%E8%AA%A4%E8%AA%8D%E9%84%B0%E5%B1%85%E6%98%AF%E9%9B%BB%E7%8E%A9%E4%BB%87%E5%AE%B6-%E7%94%B7%E6%8C%81%E5%88%80%E7%A0%8D%E6%AE%BA-005100497.html>

--已轉新聞台協助參考處理。--相關單位回覆：經採訪中心檢視，我們的新聞完全沒有像該位民眾所說，潛入五樓拍攝的畫面。另外，根據提供的截圖，可以發現是出自美麗島電子報、三立新聞網，與我們無關。

- (10) 【我有話要說】112年03月05日民眾邱小姐反映：「本身是長期收看者很喜歡從6點看完你們的卡通接下來看新聞，但是你們氣象主播他常常播報一些不太需要用到的一些，播報的玉器每次都會吸口氣在播報讓人覺得一些不必要的這些聲音可以消除以避免收聽和說看的人覺得不太舒服，正常一個播音的人不應該有這些不需要的聲音希望能立即改正」--已轉新聞台協助參考處理。--相關單位回覆：謝謝觀眾的意見，轉會轉達相關主管與人員，請其注意上述情況。謝謝！
- (11) 【我有話要說】113年03月12日民眾何先生反映：「華視於YouTube「涉凌虐1歲童致死! 外傭揭惡行無良保母收押|華視新聞20240311」，該影片下標以無良保母為標題，同時影片內沒有任何「判決確定前應推斷其無罪」之警語，相較公共電視所播出內容並沒有「無良保母」這類具備情緒之字眼，媒體應以事實為優先，若使用情緒性字眼會使客觀事實被扭曲，華視與公視同為優秀媒體，應該要更加注意！」--已轉新聞台協助參考處理--相關單位回覆：此案已轉達中部特派吳昭君，她會跟這位王先生聯繫，謝謝！
- (12) 【我有話要說】113年03月19日民眾游先生反映：「關於你們金門記者報導車友反蘇丹紅去存德藥房買胡椒粉的報導。我是被報導的車隊團長，報導標題偏離事實。我們車隊單純只是用折疊車代步深度旅遊，順便在最後一天到處買伴手禮回來給親友。並沒有要去反蘇丹紅，請下架並澄清報導。」--已轉新聞台協助參考處理。--相關單位回覆：依據反映人附上的網址連結，該則新聞已不存在。

- (13) 【我有話要說】113年03月19日民眾莊小姐反映：「尊敬的編輯：我是莊莉玲，寫信是希望能就一則涉及我的負面新聞進行說明與請求刪除。在此附上我們的有效聯絡電話和信箱，以便於與我們聯繫。

新聞標題：【1999/11/01 00:26 開設神壇 假借法術詐財】

新聞網址：<https://news.cts.com.tw/cts/general/199911/199911010034415.html>

我們深切理解新聞報導在社會中的重要性，並且尊重新聞自由和客觀報導的原則。然而，這篇負面新聞對我個人及先生葉雲堯造成了極大的困擾與損害。因此，我們誠摯地希望貴媒體能檢視是否有可能刪除這篇負面新聞。刪除事由：(法院已做不起訴處分，但新聞一直存在影響聲譽) 附件佐證：(88年偵字第24464號不起訴處份書) 我們深信，刪除這篇負面新聞對於所有相關方都將是一個有益的舉措。如果需要進一步的證據或資訊，請隨時聯絡我們。非常感謝您撥冗閱讀這封信件。期待您的回覆。順祝商祺，莊莉玲、葉雲堯 敬上。聯絡電話：0932150077。電子信箱：

Ruby.long@msa.hinet.net!」--已轉新聞台協助參考處理。--**相關單位回覆：經查，這則新聞是1999年，距今近25年前前的新聞，該連結已失效，謝謝！**

8. 申訴意見：無。
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。