

## 113 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 113 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 113 年 04 月 01 日至 113 年 06 月 23 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 389 與上一季的來電總數 316 通相比較下，本季的總來電通數增加 73 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 113 年度第二季觀眾意見調查統計表

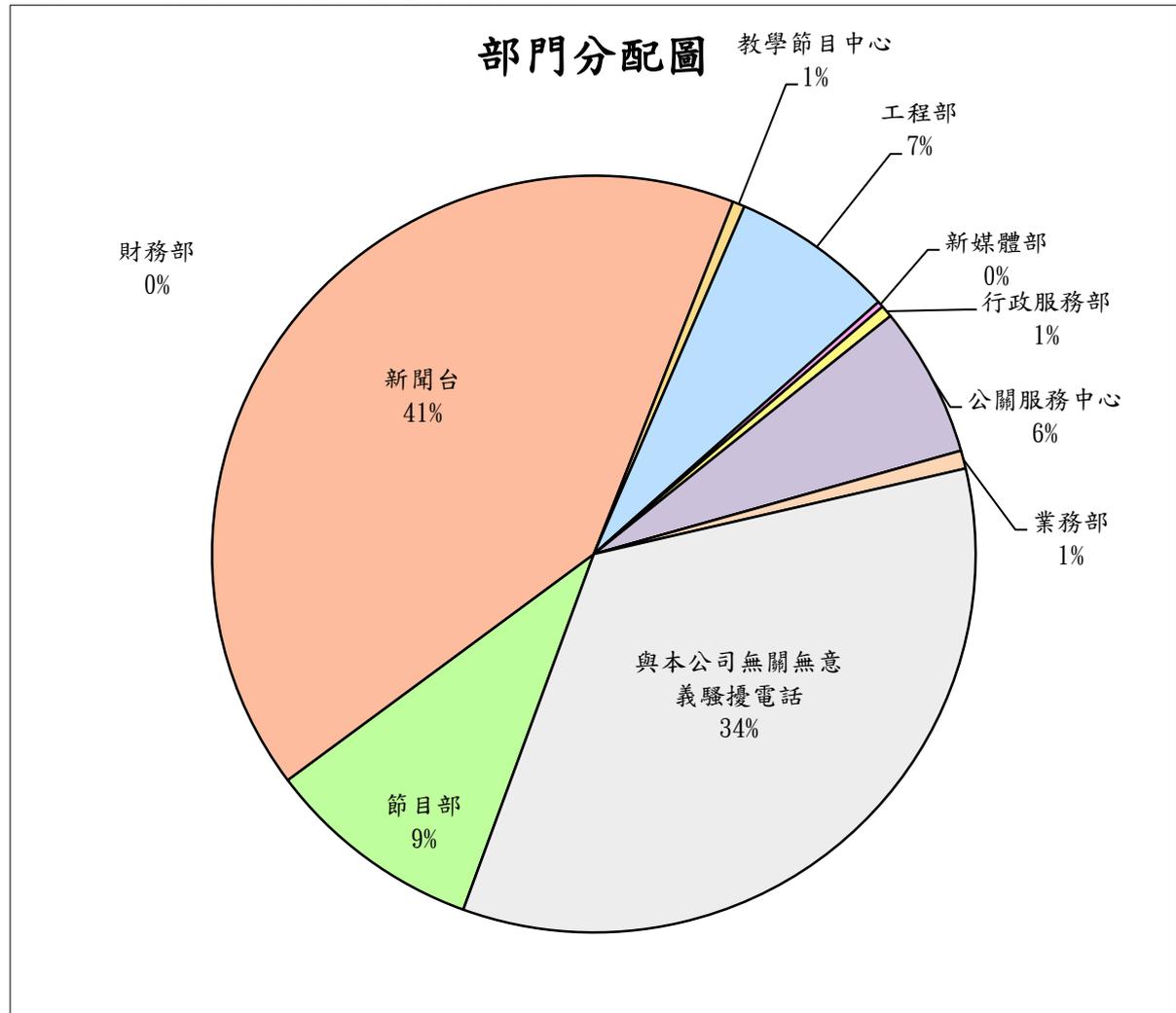
|   | 內容服務      | 業務洽詢 | 技術支援      | 申訴意見           |        |                |          | 一般意見 | 改進意見     | 邀請通知       | 總結         |
|---|-----------|------|-----------|----------------|--------|----------------|----------|------|----------|------------|------------|
|   |           |      |           | 兒少<br>法、<br>廣告 | 兩<br>岸 | 歧視<br>性、<br>弊案 | 醫療<br>類別 |      |          |            |            |
| <b>【節目部】</b><br>➤ 影棚租賃<br>➤ 節目播出<br>時段查詢<br>➤ 節目播出<br>內容查詢              | <u>36</u> | 0    | 0         | 0              | 0      | 0              | 0        | 0    | 0        | 0          | <b>36</b>  |
| <b>【新聞台】</b><br>➤ 採訪邀請<br>➤ 新聞勘誤<br>改正<br>➤ 新聞內容<br>查詢<br>➤ 新聞投<br>訴、爆料 | <u>26</u> | 0    | 0         | 0              | 0      | 0              | 0        | 5    | <u>5</u> | <u>124</u> | <b>160</b> |
| <b>【教學節目中<br/>           心】</b><br>➤ 課程詢問<br>➤ 教材購買                     | <u>2</u>  | 0    | 0         | 0              | 0      | 0              | 0        | 0    | 0        | 0          | <b>2</b>   |
| <b>【工程部】</b><br>➤ 收訊反映  | 0         | 0    | <u>27</u> | 0              | 0      | 0              | 0        | 0    | 0        | 0          | <b>27</b>  |

|                 |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
|-----------------|------------|---|----|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|
| ➤ 工程問題          |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| 【新媒體部】          |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 網路新聞更正        | <u>1</u>   | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 1   |
| ➤ 新媒體節目諮詢       |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| 【行政服務部】         |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 大樓場地租賃        |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 福委會合作         | <u>2</u>   | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 2   |
| ➤ 租借停機坪         |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 新人報到          |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 華視相關地址查詢      |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| 【公關服務中心】        |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 參訪            | <u>25</u>  | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 25  |
| ➤ 贈獎活動詢問        |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| 【財務部】           |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 帳務查詢          | 0          | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 0   |
| 【業務部】           |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| ➤ 洽詢廣告刊登        | <u>2</u>   | 1 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 3   |
| ➤ 業務合作          |            |   |    |   |   |   |   |   |   |     |     |     |
| 【與本公司無關無意義騷擾電話】 | <u>133</u> | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   | 133 |
| 總結              | 225        | 1 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 124 | 389 |     |

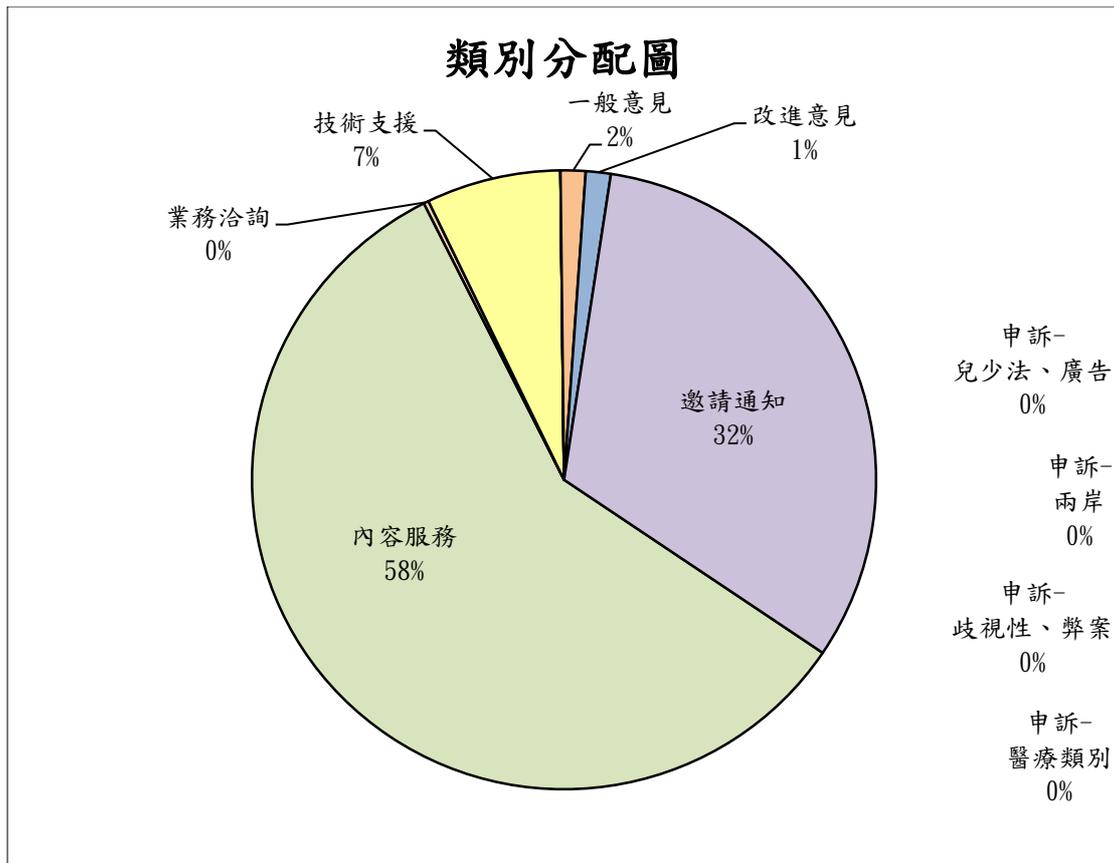
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 41、34%，總合佔所有觀眾意見的 75%。(如附圖一)。

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 58%、32%，總合佔所有類別的 90%。(如附圖二)

附圖一 113 年度第二季觀眾意見部門分配圖



附圖二 113 年度第二季觀眾意見類別分配

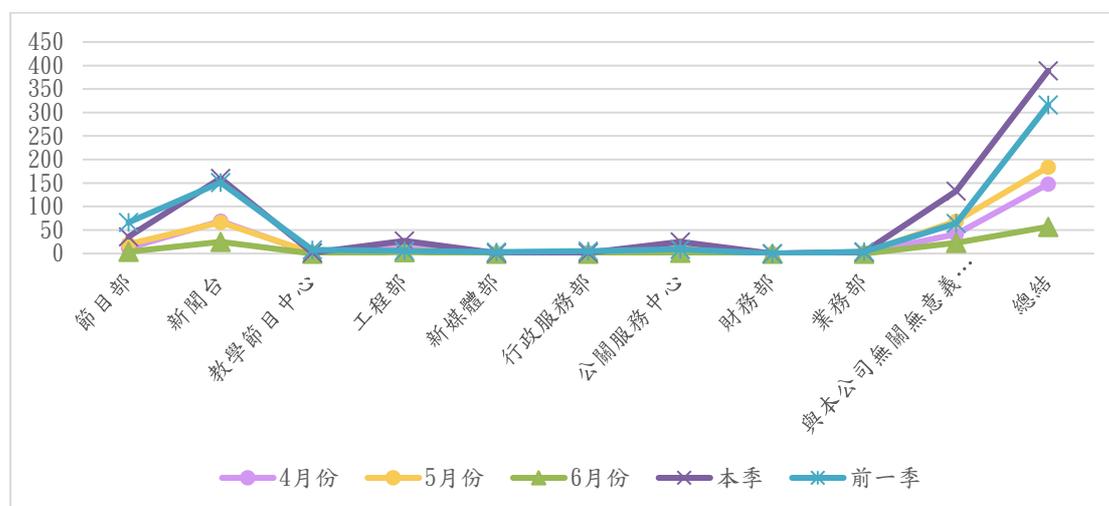


第二季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表二

|       | 節目部 | 新聞台 | 教學節目中心 | 工程組 | 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  |
|-------|-----|-----|--------|-----|------|-------|--------|-----|-----|---------------|-----|
| 04 月份 | 28  | 51  | 3      | 4   | 0    | 5     | 1      | 0   | 2   | 13            | 107 |
| 05 月份 | 18  | 54  | 4      | 2   | 3    | 0     | 5      | 0   | 1   | 25            | 112 |
| 06 月份 | 20  | 46  | 1      | 0   | 0    | 0     | 3      | 0   | 1   | 26            | 97  |
| 本季    | 36  | 160 | 2      | 27  | 1    | 2     | 25     | 0   | 3   | 133           | 389 |
| 前一季   | 66  | 151 | 8      | 6   | 3    | 5     | 9      | 0   | 4   | 64            | 316 |

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【勇氣家族】、【苦力】、【我的意外室友】，綜藝節目【天才衝衝衝】、【我們這一攤】、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：【勇氣家族】播出時間；【勇氣家族】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 04 月 05 日民眾反映：今日中午（4/5）觀看午間新聞時，看到一篇新聞標題為「丟包 84 歲嬭逃出家門 印尼女看護稱太害怕」遇到天災時應該是「先照顧好自己有餘裕再照顧別人」，何況看護是外籍人士來自沒有地震的地方，遇到這麼大的地震，驚慌跑去避難我想這是人之常情，新聞卻不斷播送「丟包阿嬭」的字句，是否對本次事件主角的移工有失公允且非常不恰當？台灣社會對移工本就充滿歧視，新聞是否在製作相關的資訊時應該更加慎重？-新聞台回覆：謝謝您寶貴的意見。這一則新聞的標題，已改：「強震狂搖留老婦獨自逃 看護:太害怕才往外衝」。不過，有一事必須說明，原先的標題裡，並未刻意說是「印尼女看護」，這一點請您明察。外籍看護事後頻頻道歉，可能是第一次遭遇如此強烈的地震，所以反應比較大，但這也說明，她的處理方式可以更全面，並顧及 84 歲阿嬭的感受。謝謝！華視新聞部 編審

(2) 【客服郵件】113 年 04 月 08 日民眾蔡先生反映：華視新聞：「正式營運才 4 個月，花蓮潔西愛美酒店，外牆龜裂」，2 分 03 秒-2 分 12 秒的畫面錯誤，畫面為日月潭畫面，希望可以盡速修改相關單位回覆：經查，該則新聞確實誤值畫面，採訪中心先將該新聞下架，修正為正確畫面後，再次上架。

(3) 【我有話要說】113 年 05 月 03 日民眾趙先生反映：女大生看藝閣撞違規左轉車拋飛遭貨車輾亡|華視新聞|LINE TODAY 新聞標題下看藝閣，會讓人誤解，應該是前去舉辦藝閣活動地點的路途—相關單位回覆：回覆：您好，該則新聞標題已修改，謝謝！

(4) 【客服郵件】113 年 05 月 09 日民眾劉小姐反映：「您好，抱歉冒昧詢問，懇請貴單位協助修正 5/2 新聞誤植內容，非常不好意思這是本校窗口給予的參考內容有誤所造成的，但合作廠商非常在意這個問題，希望能修改為正確文字。」倒數第二段鴻佰科技資深協理『沈』春輝肯定-->修正為『陳』衷心感謝您的協助—相關單位回覆：回覆：經查，這一則是中央社的稿子，原本我們是沒有義務幫中央社更正，但站在服務觀眾的立場，已請網新將觀眾要求的地方更正。

【我有話要說】113 年 05 月 31 日民眾楊先生反映：「我是 Gogolook 的公關窗口 Kara，看到貴單位轉載中央社原文：大數據拼湊生活足跡 永豐銀揪異常客戶【專訪】(<https://www.cna.com.tw/news/afe/202405260032.aspx>)，由於文章中針對「通聯紀錄」一詞的敘述有誤，我方已直接聯繫中央社修改，

故來信詢問以下貴公司平台上的轉載文章是否方便一併幫忙調整。華視新聞網:通聯紀錄拼湊生活足跡 永豐銀大數據解碼揪異常客戶。中央社已勘誤之內容如下:1. 標題:「通聯紀錄」改為「大數據」2. 內文兩處「通聯紀錄」改為「通訊查詢紀錄」以上內容還請麻煩協助確認,若有問題都可以再和我聯繫,謝謝!」—新聞台回覆:您好:該則新聞已下架,感謝!

#### 改進意見:

(1) 【我有話要說】113年04月02日民眾反映:主旨:關於貴新聞網新聞報導有關「整形名醫」之稱謂用語,惠請善盡媒體查證屬實之責,並作更正,敬請查照。說明:

- 一、本學會之會員皆為資深整形外科專科醫師,會員資格取得方式為:七年醫學院學歷、三年外科專科醫師訓練,及加上三年整形外科專科醫師訓練外,必須再加上三年美容整形臨床訓練,學會之服務宗旨在於致力維護民眾美容整形之就醫安全,並具教導民眾慎選正規整形醫師就醫之責任。所謂「整形外科醫師」為法定專有名稱,具法源依據,非為通俗名稱,不可濫用。依據醫師法第7之1條規定:「醫師經完成專科醫師訓練,並經中央主管機關甄審合格者,得請領專科醫師證書。」,及第7之2條規定:「非領有專科醫師證書者,不得使用專科醫師名稱」,再依據專科醫師分科及甄審辦法第3條及第4條規定,目前衛生福利部部定專科醫師包含整形外科等共有26個科別,故「整形醫師」稱謂是有其法定專有名稱及法源依據的。
- 二、關於整形醫師之用語,國家通訊傳播委員會及衛生福利部業皆已錄案查處,希冀各媒體單位依法報導,善盡媒體職責,並請於未來採訪報導時,務必正確查證醫師科別並據以報導,以正視聽。
- 三、因此,貴新聞網於4月2日新聞報導,「整形名醫曾酒駕撞癱人.診所遭砸近年積極衝事業」之報導,該醫師經本會於衛福部醫事人員查詢系統查詢後,實為外科醫師,與報導實情不符,此不僅將整形外科專科醫師污名化,損及本會會員醫師權益,且容易誤導民眾,使其不知如何選對正規整形醫師就醫。
- 四、故請貴新聞網速予以更正,並於將來進行相關報導時,諸如要敘明「整形醫師」或「整形名醫」等稱謂用語時,宜先至衛生福利部,醫事人員查詢系統查證該醫師是否具有整形外科專科醫師或美容外科醫學會會員醫師資格方宜以在新聞版面上,載明其稱謂為「整形醫師」,若經查證其非為整形外科專科醫生時,為名符其實,應該用「醫美醫師」進行稱謂,因「醫美醫師」為非整形外科專科醫師執行美容整形醫療之通俗稱謂,如此方能報導屬實,匡正視聽,讓民眾得以獲得正確無誤之報導訊息,否則本會將不排除透過法律途徑,以維護本會會員醫師及大眾之權益。

新聞連結 [https://](https://tw.news.yahoo.com/%E6%95%B4%E5%BD%A2%E5%90%8D%E9%86%AB%E6%9B%BE%E9%85%92%E9%A7%95%E6%92%9E%E7%99%B1)

[tw.news.yahoo.com/%E6%95%B4%E5%BD%A2%E5%90%8D%E9%86%AB%E6%9B%BE%E9%85%92%E9%A7%95%E6%92%9E%E7%99%B1](https://tw.news.yahoo.com/%E6%95%B4%E5%BD%A2%E5%90%8D%E9%86%AB%E6%9B%BE%E9%85%92%E9%A7%95%E6%92%9E%E7%99%B1)

%E4%BA%BA-%E8%A8%BA%E6%89%80%E9%81%AD%E7%A0%B8-%E8%BF%91%E5%B9%B4%E7%A9%8D%E6%A5%B5%E8%A1%9D%E4%BA%8B%E6%A5%AD-051000251.html

相關單位回覆：接獲 email 之後，已與製作新聞的南部新聞中心聯繫，請他們將新聞中的「倪姓整型外科醫師」，全數改為「倪姓醫師」，包括鏡面、新聞，皆修改為「倪姓醫師」，謝謝！

(2) 【我有話要說】113 年 04 月 18 日民眾杜先生反映：「我是一名國中三年級的會考生，這幾天我們正考第四次模擬考，裡面出了一個題目如下：

"下列選項「」中的字,何者讀音說明正確?

(A)他得到廣大民意支持,高票「當」選:ㄉㄨㄤˋ

(B)經過適當「處」理後,危機得以解除:ㄉㄨˋ

(C)不敵強震來襲,許多建築物突然坍「塌」:ㄊㄚˋ

(D)兩大科技巨「擘」聯手,加速人工智慧發展:ㄅㄟˋ "題目來自康軒評量中心\_112 學年國中教育會考模擬測驗(國文科題本:第九題)...

正確答案為\_\_ (D)

但卻有許多考生選擇 (A) 選項，因為我們學生接觸到的部分新聞播報員朗讀的讀音為 "ㄉㄨㄤˋ"，而不是教育部所規定之讀音 "ㄉㄨ" (<https://dict.concised.moe.edu.tw/dictView.jsp?ID=8048&la=0&powerMode=0>)

以下為各個新聞台使用錯誤讀音之新聞鏈結：

不只是"當ㄉㄨㄤˋ選"這個詞，還有其它字也是許多人常念錯的，如"牛仔ㄉㄨˋ褲"、"點券ㄉㄨˋ"、"味噌ㄉㄨˋ"、"蛤ㄉㄨˋ"、"播ㄉㄨˋ"、"放"等等(太多就不一一列舉了)我希望記者及播報員可以朗讀正確的讀音，並且在新聞中正確使用，讓我們學生在接觸即時議題時也可以學習到正確的讀音，並使國文可以潛移默化地融入我們生活中，讓原本枯燥無味的國文變得有趣些。

(圖片題本題目之版權為康軒評量中心所有)

相關單位回覆：感謝提供寶貴的意見。敝台將會轉達給記者及各主管，往後製作新聞時，將力求使用正確的字詞與發音，避免誤導觀眾。

(3) 【我有話要說】113年04月23日民眾林小姐反映：「我覺得貴公司在報導新聞時應該據實報導，讓人民了解為何綠營要阻擋國會改革，而不是只報導現象，請做到新聞記者該做到的職責，讓人民知道嚴重性。請參閱以下內容進行播報：相關單位回覆：您好：首先，謝謝您寶貴的意見。您提到的，正是製作新聞最困難的地方，因為同一件事情，角度不同，解讀也不同。新聞記者能夠掌握的，就是報導事件的真相、本質，至於如何解讀，就交由觀眾自行判斷。因為不論如何解讀一件事情，觀眾都會有不同的意見。為了維護華視公正客觀的立場，我們力求不偏向任何一方，只報導事件本身。無論如何，謝謝您的意見，您的鼓勵，是我們進步最大的動力，謝謝！華視新聞採訪部 113。04。24

(4) 【我有話要說】113年04月25日民眾曾生先反映：「建議新聞跑馬中有關於氣象署「大雷雨即時訊息」的部分可列出影響的詳細鄉鎮市區，對民眾較有參考性，謝謝。」相關單位回覆：回覆：您好：關於您建議「新聞跑馬中有關於氣象署「大雷雨即時訊息」的部分可列出影響的詳細鄉鎮市區，對民眾較有參考性」一事，非常感謝您的意見。不過跟您說明，敝公司的跑馬資訊，以今天的大雷雨為例，呈現如下

大雷雨示警區域//屏東恆春鎮

大雷雨示警區域//屏東新埤鄉

大雷雨示警區域//屏東枋寮鄉

大雷雨示警區域//屏東林邊鄉

大雷雨示警區域//屏東佳冬鄉

大雷雨示警區域//屏東車城鄉

大雷雨示警區域//屏東滿州鄉

大雷雨示警區域//屏東枋山鄉

大雷雨示警區域//屏東來義鄉

大雷雨示警區域//屏東春日鄉

大雷雨示警區域//屏東獅子鄉

大雷雨示警區域//屏東牡丹鄉

以上資料，是與氣象署連線，由氣象署提供。若您需要更小的區域，可向氣象署反映。謝謝您的意見。華視新聞採訪部

- (5) 【我有話要說】113年04月30日民眾陸生先反映：「女大生看藝閣撞違規左轉車拋飛遭貨車輾亡|華視新聞|LINE TODAY新聞標題下看藝閣，會讓人誤解，應該是前去舉辦藝閣活動地點的路途中。相關單位回覆：該則新聞標題已修改，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。