

114 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 114 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 114 年 1 月 1 日至 114 年 3 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 637 與上一季的來電總數 699 通相比較下，本季的總來電通數減少 62 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」的內容服務及「非業務相關需回覆之電話意見」。

附表一 114 年度第一季觀眾意見調查統計表

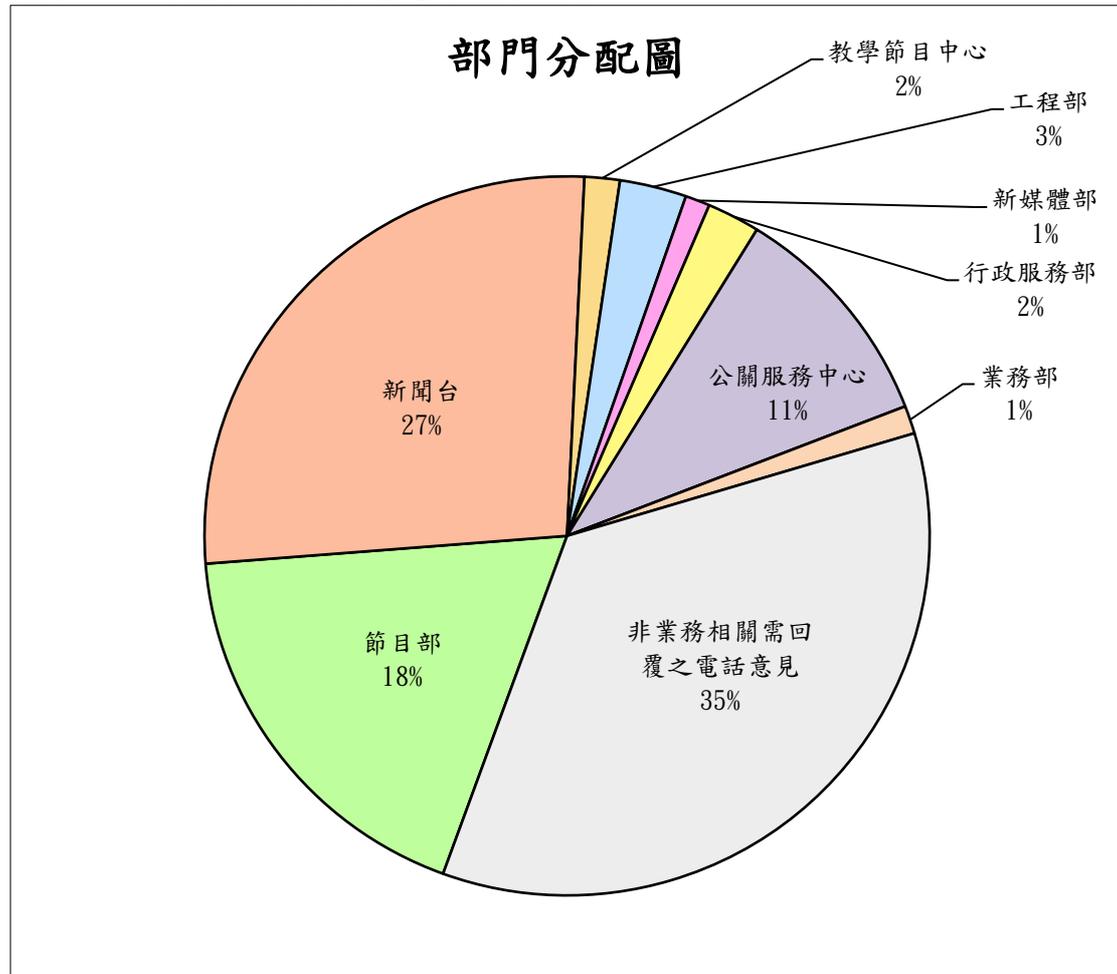
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	92	0	0	0	0	0	0	0	24	0	116
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	144	5	0	0	0	0	0	0	15	8	172
【教學節目中 心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
【工程部】 ➤ 收訊反映	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	19

➤ 工程問題												
【新媒體部】												
➤ 網路新聞 更正	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
➤ 新媒體節 目諮詢												
【行政服務 部】												
➤ 大樓場地 租賃												
➤ 福委會合 作	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
➤ 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	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66
➤ 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	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
➤ 業務合作												
【非業務相關 需回覆之電話 意見】	0	0	0	0	0	0	0	224	0	0	0	224
總結	311	28	19	0	0	0	0	224	39	8	0	637

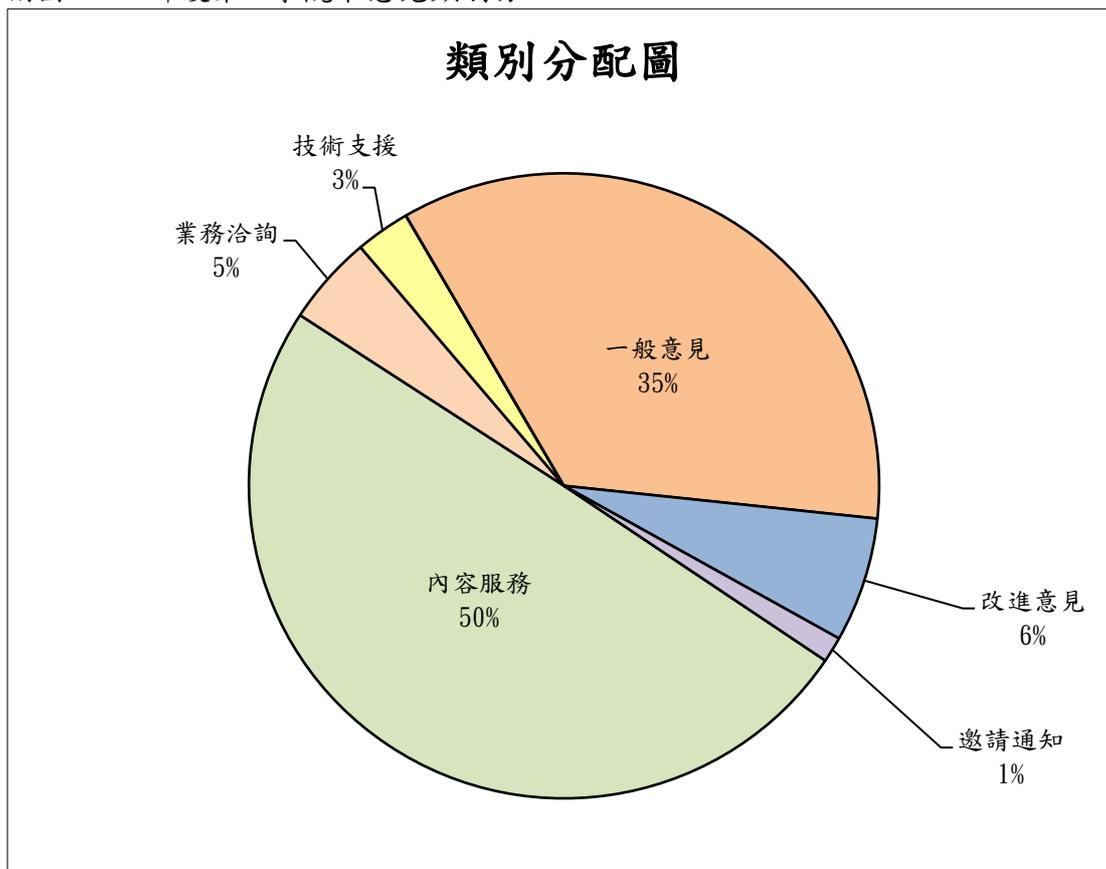
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【非業務相關需回覆之電話意見】、【節目部】有關為最多，比例分別為 27%、35%、18%，總合佔所有觀眾意見的 80%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【一般意見】為多，比例分別為 50%、35%，總合佔所有類別的 85%。(如附圖二)

附圖一 114 年度第一季觀眾意見部門分配圖



附圖二 114 年度第一季觀眾意見類別分配

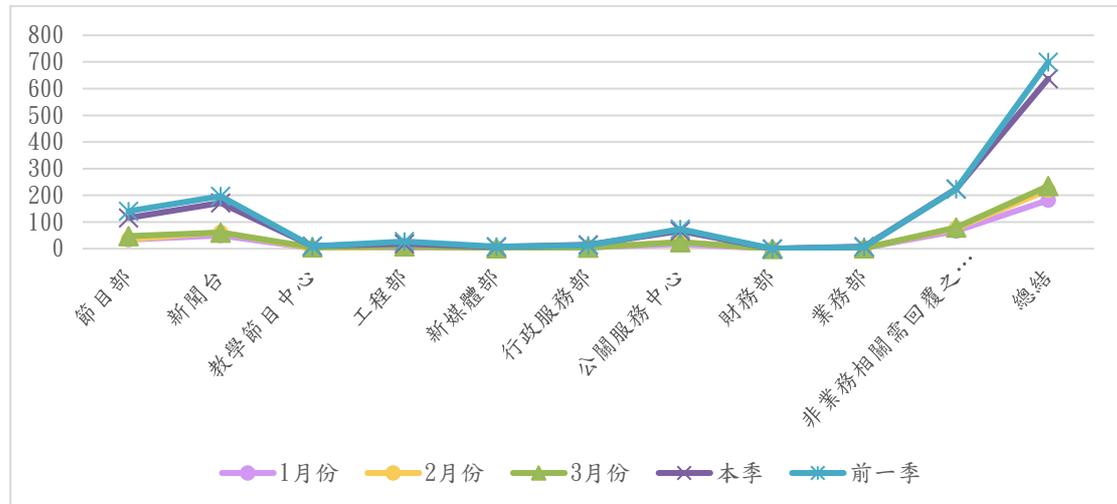


第一季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、非業務相關需回覆之電話意見的觀眾意見數為多，如下：

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	非業務相關需回覆之電話意見	總結
1 月份	34	50	2	2	2	5	17	0	3	67	182
2 月份	35	62	2	8	3	6	24	0	3	77	220
3 月份	47	60	6	9	2	4	25	0	2	80	235
本季	116	172	10	19	7	15	66	0	8	224	637
前一季	141	197	9	27	8	13	74	0	7	223	699

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【阿榮與阿玉】、【火車來去】、【你好我是誰 2】，綜藝節目【天才衝衝衝】、【我們這一攤 2】、卡通節目【新哆啦 A 夢】、【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：【火車來去】播出時間；【阿榮與阿玉】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】。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—

一般、改正意見：

1. 觀眾賴先生來電 11 通反應希望能更常播出有關台語的節目。
-已於第一時間回覆觀眾會將想法建議節目部。
2. 觀眾賴先生來電 12 通反應希望能播出台語配音的卡通節目。
-已於第一時間回覆觀眾會將想法建議節目部。
3. 【我有話要說】114 年 1 月 1 日民眾反映：新聞的「精彩預告」欄位有點多餘，已經有下方的跑馬燈了，而且會遮擋到新聞畫面。此外，用「精彩預告」的字眼，後方若接車禍意外等，有人死亡等文字，會讓人觀感不佳，覺得在利用死者做文章。個人建議可將此欄位去除。
-新聞台編輯中心黃副主任表示會再審慎評估新聞播出界面，給觀眾更好的觀看體驗。
4. 民眾鄭淑心於 114 年 1 月 6 日來電，指出華視新聞誤用他的臉書照片(資料)，自己不是新聞人物鄭淑心，要求華視新聞撤掉，煩請相關同事盡速回電，謝謝。
-已轉達新聞台採訪中心高主任，並於第一時間聯繫鄭小姐處理後續更正作業。
5. 富爾特數位影像股份有限公司來信說明：
<https://news.cts.com.tw/cts/life/201911/201911151981226.html> 使用之圖片(詳見附件：圖片對照表)，為本公司擁有著作權或銷售代理權之產品，經本公司內部初步確認，並未有留存貴公司對附件圖片之「註冊紀錄」或「購買紀錄」。
-已轉達網新中心陳副主任，並於第一時間處理後續作業。
6. 民眾連先生反應新聞中所提及的老翁為陳先生之岳父，他表示岳父當時身處捷運車廂內，並無插隊行為。連先生認為我們的標題過於聳動，以及「華視新聞 CH52」YouTube 頻道下方的留言已對其岳父造成困擾，因此希望我們能下架該則新聞。
-已轉達新聞台採訪部許經理，並於第一時間處理後續作業。
7. 觀眾李先生來電反應希望週末晚上 6 點播出的名偵探柯南，能從第一集開始播出直到最新的一集，不要重播，不然每次一直看重複的。
-已於第一時間向觀眾回覆會將想法建議節目部，並審慎評估。
8. 觀眾於 114 年 2 月 4 日來信表示華視新聞在報導藝人大 S 的新聞畫面及標題內容有錯誤。
-已於第一時間向觀眾回覆：您好，由於突發新聞緊急連線，致新聞標題誤植，第一時間發現已緊急更正。華視在此致歉也感謝您的意見反應，後續亦將進行內部懲處。
9. 【我有話要說】114 年 2 月 5 日觀眾反映：希望午間跟晚間新聞開始時，主播能先播報當日幾則新聞重點，再播報各則新聞內容，讓觀眾快速掌握當

- 日重要新聞，謝謝！
- 已轉達新聞台編輯中心黃副主任，並表示會再進行審慎評估，給觀眾更好的觀看體驗。
10. 觀眾陳小姐於 114 年 2 月 10 日來電表示，新聞中是店家報警非陳小姐報警。希望更正 <https://www.youtube.com/watch?v=2lg4whfVnjo>
 - 已轉達新聞台採訪中心高主任，並表示已經處理，另外除了網路下架，也交代社會組長和當事人聯繫解釋。
 11. 【我有話要說】114 年 2 月 11 日觀眾反映：華視晨間新聞和華視整點新聞，左手邊底下播報氣象預報框的天氣圖案動態能清楚白字粗體型態顯示，讓收看華視頻道和華視新聞頻道觀眾朋友能看的清晰清楚，謝謝
 - 已轉達新聞台編輯中心黃副主任，並表示會再進行審慎評估，給觀眾更好的觀看體驗。
 12. 觀眾於 114 年 2 月 17 日來電建議，有新聞寫到新光三越保全第一天上班就受傷，新聞報導中提到難以負擔醫藥費，該民眾表示應該有勞保或是勞工局可以請領相關的費用，希望新聞內容可以再做更仔細避免誤導，謝謝。
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202502/202502172438230.html>
 - 已轉達新聞台採訪中心高主任，並回覆本來結尾已有寫新光三越的賠償，總統和市府的慰問金，已經告知中部，把可向勞工局問問寫進去。
 13. 【我有話要說】114 年 2 月 25 日觀眾反映：您好，目前新聞鏡面左下角之天氣欄位，與氣象署的資料對照後可得知：晚上的新聞時段顯示的是當天晚上的天氣預報，然而晴朗的圖示顯示為太陽而非月亮，容易導致觀眾誤會是隔天白天的天氣。由於白天與晚上的溫度區間常有明顯差異，天氣與降雨機率亦時有落差，因此建議修改天氣圖示或額外加註避免誤導。
 - 已轉達新聞台編輯中心黃副主任，並表示會再進行審慎評估，給予觀眾更好的觀看體驗。
 14. 觀眾於 114 年 3 月 2 日反映華視新聞在陳傑憲受訪的新聞內容與本公司所播出的字幕有出入。
 - 已於第一時間下架網路新聞，並以聲明稿回覆針對 3/1 本台有關我國職棒與日本職棒球隊交流賽報導之口白字幕用詞爭議。

特此聲明：

本台於此次報導時，尊重社會大眾使用習慣，於文字呈現上採用了社會及球迷慣用詞彙。

對於本次事件引發之討論，本台虛心接受各界指教。未來華視新聞在製作報導字幕時，將力求最大程度呈現受訪者之原始表達為原則，以期完整傳達當事人之表述意涵。
 15. 觀眾於 114 年 3 月 6 日反映華視新聞針對臺灣護理師年資所得數字平均有誤。
 - 已於第一時間回覆：您好，2025/3/3 此則新聞為根據衛福部所做各國醫院護理師薪資之公開資料，但引用換算有誤，因此已下架該則報導，未來會加強記者之教育訓練，避免類似問題發生。
 16. 民眾於 114 年 3 月 10 日在個人臉書反映華視新聞在徐若熙受訪的新聞內容與本公司所播出的字幕有出入。

臉書連結：
<https://www.facebook.com/photo?fbid=655862926799616&set=a.1945191>

62933997&locale=ro_R0

-華視聲明：華視過往之新聞字幕口白，包括「中華隊」、「台灣隊」、「國家隊」，均有使用。

近日華視已制定字幕準則，對於受訪者原話之字幕，將以貼近其原文原意呈現。

17. 【我有話要說】114年3月11日觀眾陳先生反映：
https://www.youtube.com/watch?v=xtG7Ibcuklw&ab_channel=%E8%8F%AF%E8%A6%96%E6%96%B0%E8%81%9E%52
這個影片當中的檢舉是我檢舉的，請問為什麼可以都不跟我告知就拿去用，另外當天我檢舉30件，為什麼要自己掰故事？不來問我？
-已於第一時間通知新聞台，並立即下架此網路新聞。
18. 【我有話要說】114年3月13日觀眾張先生反映：全新的午間跟晚間開場畫面很棒，主播打招呼後移動播報也很讚，建議新聞鏡面動畫字幕改為CTS WORLD NEWS，會更清楚簡潔有力，加上CTS讓觀眾更加知道是華視新聞，謝謝！
-已轉達新聞台編輯中心黃副主任，並表示會再進行審慎評估，給予觀眾更好的觀看體驗。
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。其它非業務相關需回覆之電話意見，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。