

114 年第三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 年第三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 7 月 1 日至 114 年 9 月 30 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 841 與上一季的來電總數 783 通相比較下，本季的總來電通數增加 58 通。第三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 年度第三季觀眾意見調查統計表

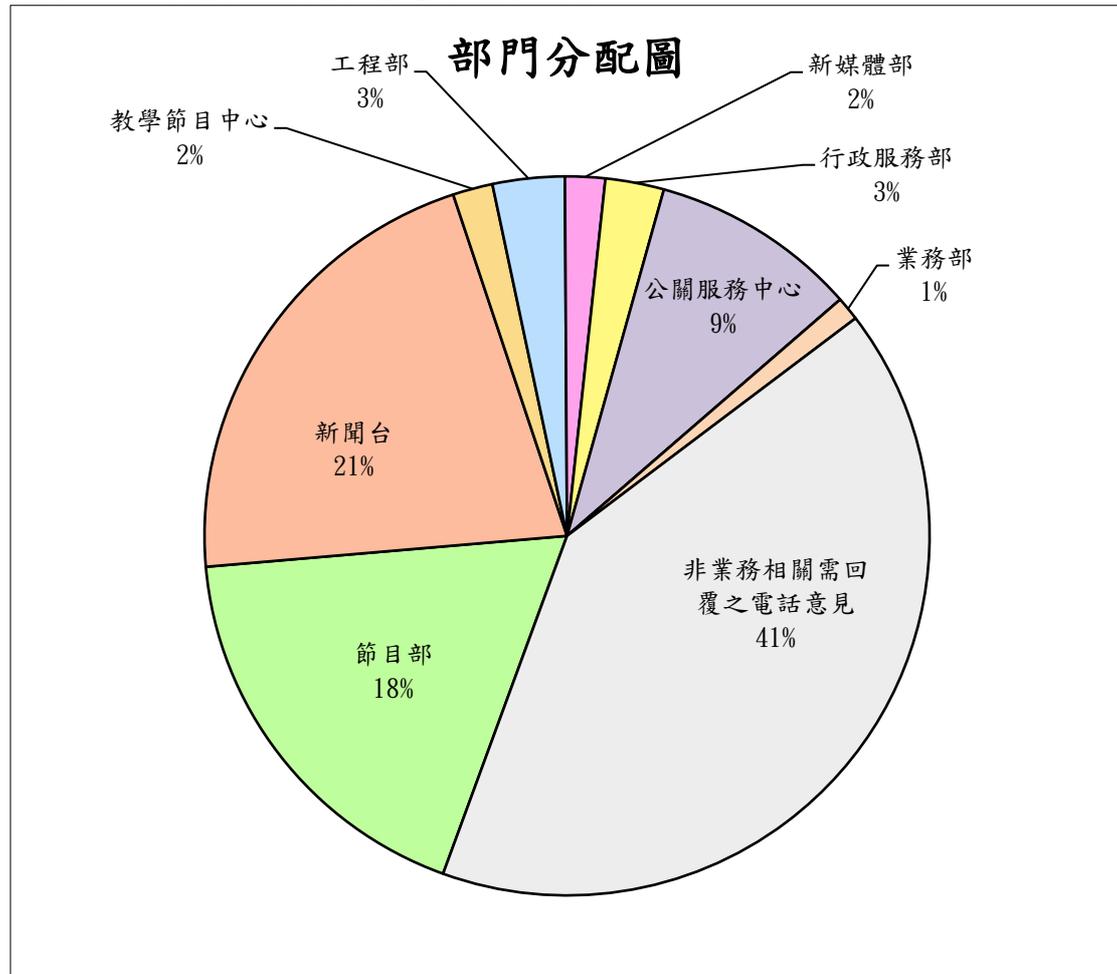
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	117	0	0	0	0	0	0	0	35	0	152
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	145	7	0	0	0	0	0	0	18	9	179
【教學節目中 心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
【工程部】 ➤ 收訊反映	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	27

➤ 工程問題												
【新媒體部】												
➤ 網路新聞更正	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
➤ 新媒體節目諮詢												
【行政服務部】												
➤ 大樓場地租賃												
➤ 福委會合作	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
➤ 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	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78
➤ 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	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
➤ 業務合作												
【非業務相關需回覆之電話意見】												
	0	0	0	0	0	0	0	344	0	0	0	344
總結	370	38	27	0	0	0	0	344	53	9	0	841

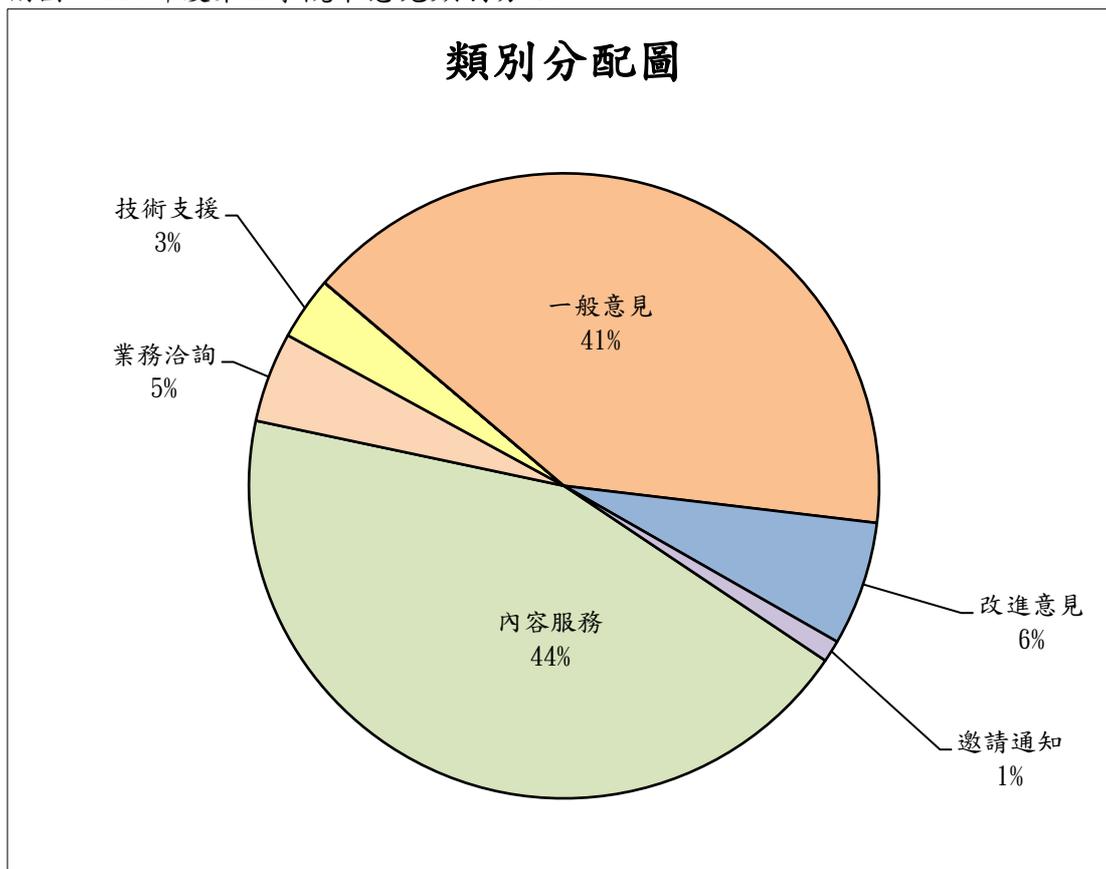
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【非業務相關需回覆之電話意見】、【節目部】有關為最多，比例分別為 21%、41%、18%，總合佔所有觀眾意見的 80%。(如附圖一)。

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 44%、41%，總合佔所有類別的 85%。(如附圖二)

附圖一 114 年度第三季觀眾意見部門分配圖



附圖二 114 年度第三季觀眾意見類別分配

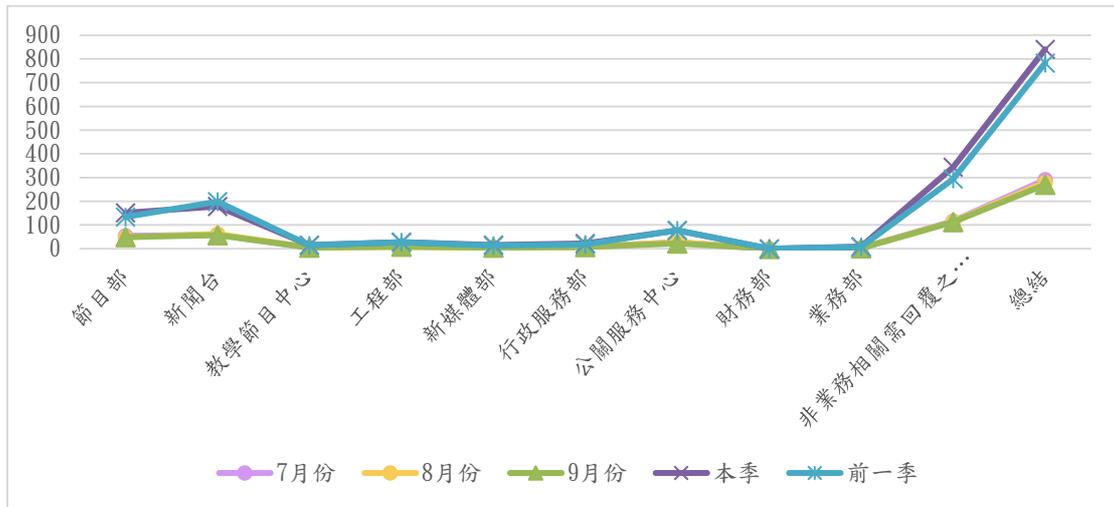


第三季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、非業務相關需回覆之電話意見的觀眾意見數為多，如下：

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
7月份	55	59	5	11	6	7	28	0	3	117	291
8月份	48	63	5	7	4	7	28	0	4	114	280
9月份	49	57	5	9	5	8	22	0	2	113	270
本季	152	179	15	27	15	22	78	0	9	344	841
前一季	134	198	14	27	13	18	77	0	8	294	783

附圖三第三季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、 第三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【拜六禮拜】、【阿母】、【小娘惹之翡翠山】，綜藝節目【天才衝衝衝】、【行!鬥陣出國去】、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：【小娘惹之翡翠山】播出時間；【拜六禮拜】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【52 政經典】。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 22 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 13 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. 【**客服電話**】114 年 7 月 3 日觀眾許先生來電反映，指出華視新聞使用他的影片，但他並未授權請協助處理。
<https://www.youtube.com/watch?v=NcSC6n9CSs0>
-已於第一時間轉知新聞台凌編審照雄，並回覆：已於第一時間致電觀眾，在確認過後立即下架此新聞片段。
4. 【**我有話要說**】114 年 7 月 9 日觀眾張先生反映：希望午間新聞和晚間新聞能有虛擬佈景，虛擬實境的新聞鏡面，搭配主播播報，會更有臨場感，也希望氣象能用虛擬實境的方式播報。
- 已於第一時間將觀眾想法轉達新聞台編輯中心，並表示會再進行審慎評估，給予觀眾更好的觀看體驗。
5. 【**客服電話**】114 年 7 月 14 日觀眾來電反映，關於澎湖漁船逼近險撞海釣船，釣客怒安全遭威脅內容，表示新聞內容不是事實並涉及毀謗要求下架，認為內容只有單方面說法，可能引發仇恨或是網友輿論，請我們處理。
<https://news.cts.com.tw/cts/general/202507/202507142491956.html>
-已於第一時間轉知新聞台採訪中心高主任華襄，並在確認過後下架此新聞片段。
6. 【**客服信箱**】114 年 7 月 14 日觀眾郭先生來信反映：您好，一事請貴司協助。
貴公司 20 多年前一則新聞報導為本人學生時間發生之事情，與真實情形不盡相符，祈請貴公司能加以移除，不勝感激。
<https://news.cts.com.tw/cts/general/200312/200312030126460.html>
-已轉知新聞台採訪部許經理雅文，並回覆：新聞連結已經下架，並也已同步回信告知觀眾。
7. 【**客服信箱**】114 年 7 月 28 日觀眾殷小姐來信反映：敬啟者您好：我是貴網站中下列新聞報導中提及的當事人，敬請協助處理以下個資隱私保護事宜。
報導標題（或網址）：
<https://news.cts.com.tw/cts/entertain/200707/200707010225813.html>
-已於第一時間轉知新聞台採訪部許經理雅文，並回覆：已經請新媒部網新下架了，並也已同步回信告知觀眾。
8. 【**我有話要說**】114 年 8 月 1 日觀眾馬先生反映：您好！華視新聞臉書粉專

於 114/7/30 上架一則新聞

<https://www.facebook.com/watch?v=1311006143796405>

看完新聞後，幾個疑問：

1. 民眾房舍因為大雨導致土石淹進房舍內，是國有財產署的問題嗎？
2. 擋土牆是屬於私人建物產權還是國有財產署產權？
3. 如果擋土牆不是國有財產署產權，當然無責，因為同為受災戶，不是嗎？

4. 這則新聞容易誤導民眾認為是國有財產署的擋土牆讓民眾受災（我看完以後覺得是這樣），請問平衡報導在哪裡？國有財產署的說法是什麼？

-新聞台凌編審照雄回覆:您好：敝公司製作這則新聞，初衷是披露受災民眾房屋的損害狀況，您提到的問題，我們會反映給相關單位知道。新聞中也提到，當地居民已向主管機關陳情，可能因為颱風接二連三到來，尚有獲得有關單位的回覆。

謝謝您寶貴的意見，我們會持續注意後續的處理狀況，若有進一步消息，也會再報導。謝謝！

9. 【客服信箱】114年8月12日民眾來信反映：您好，我們為極勁股份有限公司，特此致信是希望就近期一則涉及本公司的新聞報導進行說明，並懇請貴單位審慎考量刪除該則報導。

影音報導連結：【應徵除蟎師被要求買 15 萬吸塵器想解約須貼錢 | 華視新聞 2025/05/28】

<https://www.youtube.com/watch?v=dLZvUZ2kmCc>

我們深切理解新聞報導在社會中的重要性，並尊重新聞自由及客觀報導的原則。然而，該則新聞內容已對本公司之商譽與營運造成重大影響。

-已於第一時間轉知新聞台採訪部許經理雅文，並轉由採訪中心劉副主任哲君回覆:當天採訪有問到業者回應，業者名稱也未露出，考量業者已與當事人和解，已請網新下架。另外也同步回信當事人已下架此新聞。

10. 【我有話要說】114年8月16日觀眾陳先生反映：8/16 18:30左右，主播唸稿背景寫鳳梨酥一顆破百元，看完內容，隻字未提，假訊息嗎？三立新聞也有同樣問題，互抄新聞錯了都不知道？

-新聞台凌編審照雄回覆：您好：謝謝您的指正。

當天新聞內容是「蛋黃酥」，同仁傳達資訊時有出現落差，導致誤植為「鳳梨酥」，確認後，已於第一時間修正。謝謝您的細心觀看並提供意見，謝謝！

11. 【我有話要說】114年8月19日觀眾陳先生反映：個人認為華視新聞介面算是台灣新聞比較乾淨整潔的，但是希望可以更加簡潔像是日本的新聞台的介面那樣，謝謝。

-新聞台凌編審照雄回覆：謝謝您寶貴的意見！

12. 【我有話要說】114年8月23日觀眾曾先生反映：您好，我是從小到大貴台的觀眾，最近雷雅主播接替成為午間新聞主播，然而播報氣象時明顯感受到與其他主播的差異，時常播報錯誤，例如不定時的降雨說成午後雷陣雨，或是今晚至明晨的定量降雨預報圖說成明天的、明天白天的說成後天的，描述各區域的氣象常見用詞也明顯不甚熟悉，恐有誤導觀眾之嫌，建議在午間讓其他主播播報氣象或是讓雷雅主播受訓後再播報，謝謝。

-新聞台凌編審照雄回覆:非常感謝您的意見，我們會轉達相關單位。

13. 【我有話要說】114年8月28日觀眾林先生反映：您好，想詢問假日四點能不能做為培訓新生代台語主播人才的時段，有年輕的主播加入才能培養出年輕的收視族群，現在華視台語新聞都沒在經營年輕族群，但其實年輕族群的台語人口很多，如果現在不提早佈局，到時候華視台語新聞收視觀眾會出現很大的斷層。
- 根據了解華視目前內部是不缺年輕台語人才的，總共有三位參加過華視台語主播擂台賽的年輕人正在華視服務，假日下午四點製播台語不會增加成本，人跟錢都已經不是問題，現在就缺乏一個共識，希望假日四點的時段可以讓他們出線，他們都很優秀，有年輕人出來才能讓台語新聞年輕化，謝謝。
- 新聞台凌編審照雄回覆：非常好的意見，相關部門將深入研究可行性，謝謝您！
14. 【我有話要說】114年8月28日觀眾趙小姐反映：剛才看華視新聞台(52)，看到公館圓環拆除相關問題，你們的標題寫著〈事故熱點第一名〉這句是台北市府故意誤導的用詞。
- 台北市政府決定，拆除公館圓環同時要填平車行地下道。
- 台北市每年有一百多人因車禍死亡，但公館圓環七年來只有一起死亡車禍，而且是行人闖紅燈被公車撞上死亡。如果拆除圓環填平車行地下道，尖峰時段有300輛公車改走平面道路，不僅會造成大塞車，而且會有更多死亡車禍。
- 現在公館圓環的事故大多只是小擦撞，而且原因可能是車道標線並沒有慮到大量的機車，導致機車任意變換車道，當然很容易擦撞。
- 〈事故熱點第一名〉這句話會讓閱聽者以為公館圓環造成大量死亡車禍，扭曲了公館圓環的現狀。這句話雖然不假，但不能呈現事實。
- 新聞台凌編審照雄回覆：謝謝您的意見，將轉達給相關人員知道。
15. 【我有話要說】114年8月28日觀眾邱小姐反映：
https://today.line.me/tw/v3/article/EX2Bamm?utm_source=lineshare
引用地點跟照片及描述的內容都不對，要表達後者的訴求，為什麼要用台中草悟道的機器來表達？給你們三天時間修改內容和影片，若未在時間內修改，將走法律途徑
- 新聞台凌編審照雄回覆：謝謝您寶貴的意思。您提供的連結，是line today的連結，看不出是哪一則新聞。不過我們根據您的描述，推測可能是您所指的新聞，並且已經處理，謝謝！
16. 【我有話要說】114年9月9日觀眾黃先生反映：希望主播未來都是統一坐著播報新聞來維持畫面美觀。
- 已將觀眾想法轉達新聞台編輯中心，並表示會再進行審慎評估，給予觀眾更好的觀看體驗。
17. 【我有話要說】114年9月10日觀眾胡先生反映：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！
- 已於第一時間將觀眾想法轉達新聞台編輯中心，並表示會再進行審慎評估，給予觀眾更好的觀看體驗。
18. 【我有話要說】114年9月18日觀眾黃小姐反映：您好，貴單位「家門被貼狼師海報」相關報導中，畫面有不少本校外觀現貌。該師不在本校任

教，畫面卻一再呈現本校外觀，極易引發聯想，對本校校譽造成極大傷害，故請貴單位撤除報導中本校校門與其他容易辨識之影像。

-已轉知新聞台採訪部許經理雅文，並回覆：我們已經下架。另也已同步回信給該名觀眾我們的處理進度。

19. 【我有話要說】114年9月24日觀眾陳小姐反映：貴單位你好，我有一個請求，我是今早在台南武廟拜拜時，遇到貴公司工作人員正在採訪專業人士，而我正巧進去拜拜並與一起聊天的一個小姐。本以為只是輕鬆聊天，也以為你們親和工作人員，是在等門外專業人士採訪。結果，午後親友竟發現我也在影片以內，深覺得非常害羞，不習慣上鏡頭。

再次懇請貴單位，在這影音內容，麻煩能在我的臉部份，上馬賽克遮擋以下標題內容：

台南祀典武廟千萬招標整修 遭轟「災難工程」

麻煩各位了謝謝。

-已轉知新聞台凌編審照雄並回覆：好的，我們已經處理，不好意思，也謝謝您！

20. 【我有話要說】114年9月25日觀眾陳小姐反映：9/25 14:06-08 左右的新聞（綜合報導），記者播報時講了「立馬」，希望記者可以盡量避免使用中國大陸用語。

-已將觀眾想法轉達新聞台編輯中心，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。