

114 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 114 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 114 年 4 月 1 日至 114 年 6 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 783 與上一季的來電總數 637 通相比較下，本季的總來電通數增加 146 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

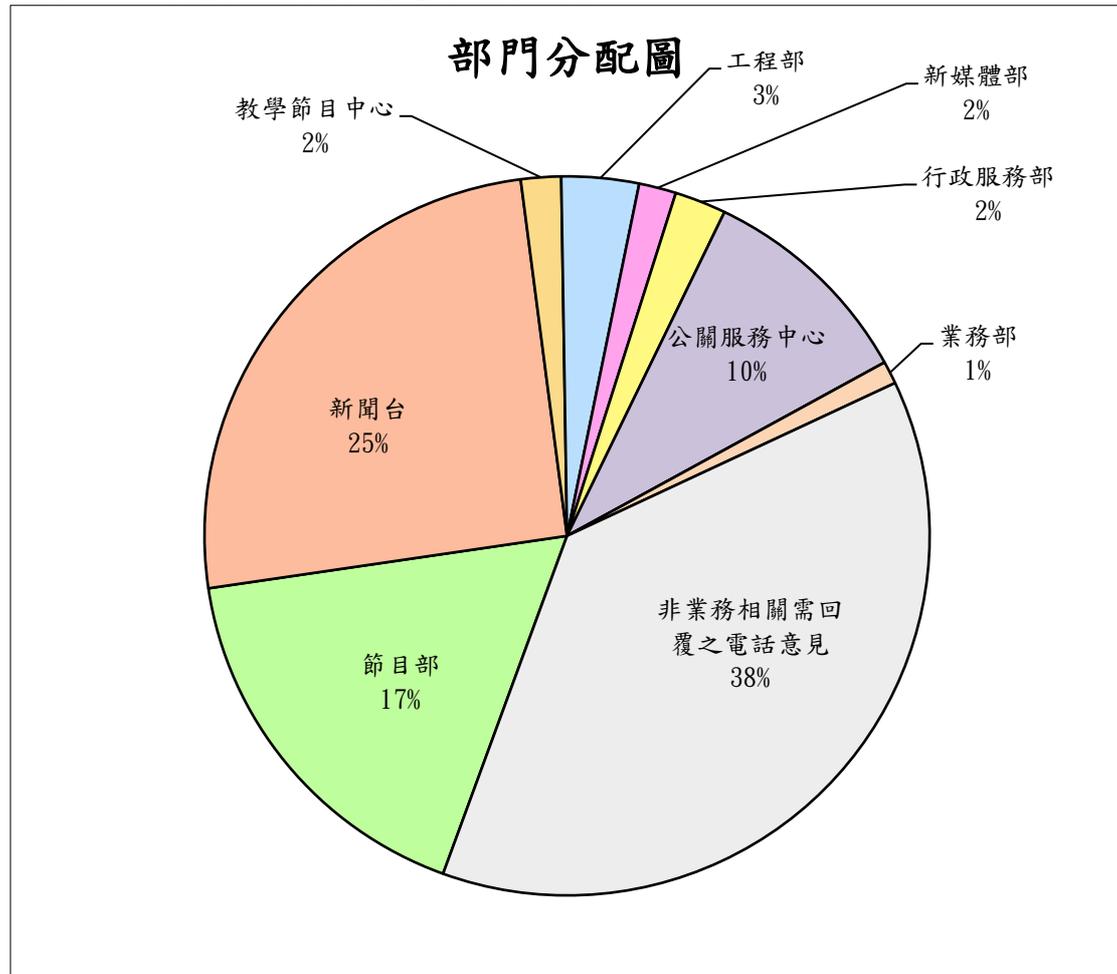
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	109	0	0	0	0	0	0	0	25	0	134
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	163	7	0	0	0	0	0	0	18	10	198
【教學節目中 心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
【工程部】 ➤ 收訊反映	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	27

➤ 工程問題												
【新媒體部】												
➤ 網路新聞 更正	132	0	0	0	0	0	0	0	0	0		13
➤ 新媒體節 目諮詢												
【行政服務 部】												
➤ 大樓場地 租賃												
➤ 福委會合 作	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0		18
➤ 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	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0		77
➤ 贈獎活動 詢問												
【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	0	8	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	294	0	0		294
總結	376	33	27	0	0	0	0	294	43	10		783

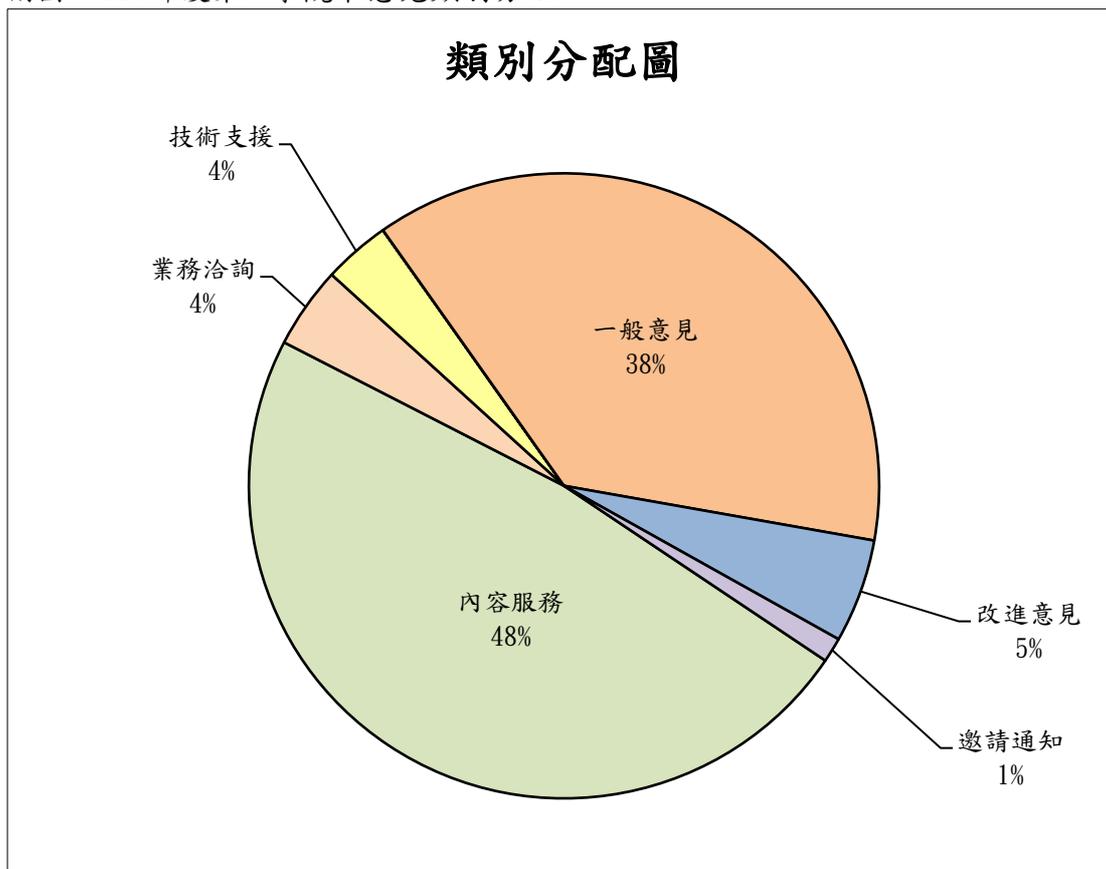
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【非業務相關需回覆之電話意見】、【節目部】有關為最多，比例分別為 25%、38%、17%，總合佔所有觀眾意見的 80%。(如附圖一)。

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 48%、38%，總合佔所有類別的 86%。(如附圖二)

附圖一 114 年度第二季觀眾意見部門分配圖



附圖二 114 年度第二季觀眾意見類別分配

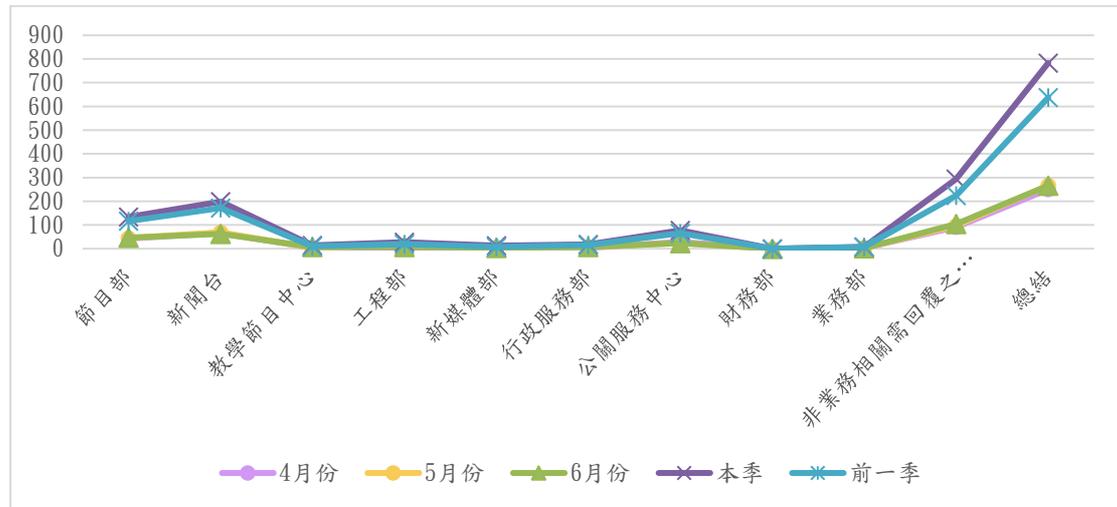


第二季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、非業務相關需回覆之電話意見的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	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
4月份	42	67	4	5	6	3	29	0	3	91	250
5月份	45	69	3	14	4	7	24	0	3	98	267
6月份	47	62	7	8	3	8	24	0	2	105	266
本季	134	198	14	27	13	18	77	0	8	294	783
前一季	116	172	10	19	7	15	66	0	8	224	637

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【成功路上】、【新蘇足】、【拜六禮拜】，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：【天才衝衝衝】播出時間；【成功路上】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 15 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 9 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. 民眾於 114 年 4 月 8 日來電反應新聞中的報導有誤，他們已私下達成和解，並希望下架此新聞影片。
<https://news.cts.com.tw/cts/life/202504/202504072457423.html>
- 已於第一時間轉知中部新聞台，並回覆:確認過後已下架此新聞片段。
4. 【我有話要說】114 年 4 月 8 日觀眾許小姐反映: 貴台在 20160508 有一則新聞報道 【富商豪宅緊逼鄰棟 最窄 10cm!】
<https://www.youtube.com/watch?v=9nV03nFLBrU>
我是事件主角郭福一先生的員工。該事件郭先生是受害者，因為整個房屋建造，是有拿到使用執照的，亦即在法規法令上是合法的。
郭先生平時熱心公益，現年歲已高，對於當年的這則不完整報導，耿耿於懷。想請教貴台，有什麼方式可以將當年的這則報導撤下？
- 已轉知新聞台採訪部許經理，並表示: 謝謝來信，已請相關單位下架。
5. 【我有話要說】114 年 4 月 11 日觀眾郭先生反映: 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。
6. 【我有話要說】114 年 4 月 21 日觀眾陳先生反映: 您好: 華視新聞資訊台主播在播報新聞時，主播播報講話與實際的主播講話不一致，希望可以改善主播講話不一致的問題!
- 已轉達新聞台編輯中心黃副主任，表示會再加強訓練，確保未來呈現給觀眾的是更準確且一致的內容。
7. 【我有話要說】114 年 4 月 23 日觀眾張先生反映: 希望今後華視新聞主播播報時，新聞鏡面鏡頭能稍微調整一下，露出一截黑色的主播台跟電腦螢幕不太好看，是否能用下方的新聞字幕全部蓋住醜醜的黑色主播台跟電腦螢幕，畫面會美觀漂亮許多，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. 【我有話要說】114 年 5 月 1 日觀眾邱先生反映: 提醒新聞稿的撰寫者已經有規範"殘障"是歧視性字眼不要犯這種錯誤。
- 已轉達新聞台編輯中心黃副主任，表示會再改進，給予觀眾正確的觀看資訊。

9. 【我有話要說】114年5月7日觀眾陳先生反映：中華電視公司您好，想請問華視能否增加台語新聞的時段？很喜歡華視的台語新聞，主播和新聞旁白的台語都很對味，都能學到很多自己的母語，也很感謝華視在台語傳承的努力！
- 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。
10. 【我有話要說】114年5月12日觀眾張先生反映：Good morning 台灣片頭動畫蠻不錯的，建議將當日主播名字連名帶姓完整秀出，並且將主播名字放大一些，會更清楚，每日星座運勢也很不錯，華視新聞加油！
- 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。
11. 【我有話要說】114年5月14日觀眾蘇小姐反映：午間新聞播報有關富二代自導自演，跟母親勒索錢財的新聞。記者最後提到該富二代可能受鞭去刑之刑，我想記者提的應該是鞭笞之刑。但「笞」字音ㄊ，還望貴台即時改正，以免以訛傳訛、積非成是。謝謝。
- 已於第一時間轉達新聞台編輯中心黃副主任，表示會再改進，提供觀眾正確的觀看資訊。
12. 【我有話要說】114年5月23日觀眾蘇小姐反映：五月二十二日所提供的一則國際新聞報導：華府猶太博物館槍擊案 2 死 川普發聲：停止反猶太主義，卻發現這則報導的影音是錯的。而是"國際外交團訪加薩難民營以軍多次鳴槍 國際譴責"。到底是甚麼原因誤將這則消息放在前者？此外，最近我發現運動新聞的影音，尤其是美國的職籃與職棒，至今都一直沒有公布，或者是鮮少公布。又是甚麼原因呢？
- 已於第一時間轉知新聞台國際中心，在確認後下架此新聞片段，並上架一則新的正確新聞片段。
https://news.cts.com.tw/cts/international/202505/202505222474380.html#google_vignette
13. 【我有話要說】114年5月26日觀眾曹小姐反映：親愛的編輯團隊、記者、長官您好，我是哲基傑訊公關公司的曹靖聆，也是 Coupang 酷澎在外的外部公關聯絡窗口。近日注意到今（26）日的這則報導 — 36 碗牛肉麵只賣 110 元 酷澎標錯價賠數億韓元 — 在此謹代表 Coupang 酷澎，針對其中一處內容提出修正請求，以更準確反映事實，不便之處敬請見諒，由於酷澎在台灣也有營運，希望不要引起讀者誤會。
<https://news.cts.com.tw/cts/international/202505/202505262475265.html>
- 已於第一時間轉知新聞台採訪中心，並在確認後更正此新聞片段。
14. 觀眾李先生於 114 年 6 月 2 日來信反映華視新聞台播報內容使用「攝像頭」，此詞屬於接近中國用語在台灣不常用這個詞。
- 已轉達新聞台編輯中心黃副主任，表示會再改進，提供觀眾正確的觀看資訊。
15. 【我有話要說】114年6月4日觀眾謝小姐反映：你好，近日媽媽反應，她每天早上8-10點一定會收看的土地公傳奇一直都在輪播一樣的單元集數。
- 已於第一時間回覆觀眾：土地公傳奇會依照每日排程順序依序排播。
16. 觀眾於 114 年 6 月 6 日來電反映希望華視新聞氣象報導的部分語速可以慢

一點，以利觀眾獲得完整並且詳細的氣象資訊。

- 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。

17. 【我有話要說】114年6月17日觀眾劉小姐反映:親愛的華視新聞編輯團隊、記者、長官好，我是哲基傑訊公關公司的劉智予(Fanny)，也是Coupang 酷澎在台的外部公關聯絡窗口。我們注意到昨(16)日貴台的這則報導「備戰618忙翻! 電商徵臨時工 3天「最多領1.7萬」

— 在此謹代表 Coupang 酷澎，針對其中一處內容提出修正請求，以更準確反映事實，不便之處敬請見諒。

https://news.cts.com.tw/cts/life/202506/202506162482313.html#google_vignette

- 已於第一時間轉知新聞台採訪中心，並在確認後立即下架此新聞片段。

18. 【我有話要說】114年6月18日觀眾張先生反映: 華視各節新聞主播調動，希望也能將新聞佈景鏡面全新改版，並搭配虛擬佈景呈現，會更棒! 華視加油!

- 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。

19. 觀眾於114年6月24日來信反映:您好，6/23華視新聞CH52台撥放酒店大亨負債子女拋棄繼承名下億元土地將法拍，這則新聞中有兩段咖啡廳場景，影片中影射咖啡廳為有女陪伴的聲色場所，該影片咖啡廳場景為{明星咖啡館}本店正派經營並不是聲色場所，接獲多名顧客詢問，已嚴重影響本店聲譽，請將該段內容下架修正。

- 已於第一時間回覆觀眾:敬啟者，經查該則報導為剪輯時誤用畫面，已於接獲告知後，於網路下架並進行必要修正。對明星咖啡廳造成困擾，致上深刻歉意，並會進行員工教育訓練與改善編輯內控流程。

20. 【我有話要說】114年6月25日觀眾王先生反映: 華視新聞部您好:最近看到華視將在6月底改版，因為我一家人都很愛看華視，但這幾年新聞台開播後鏡面越來越醜，其實不是因為新聞內容或播報風格等看不下去，而是覺得畫面醜到看不下去，現階段鏡面上有蠻多值得改進的地方，希望華視新聞部可以加強鏡面美學。

-新聞台凌編審照雄回覆: 您好:非常感謝您寶貴的建議，新聞部會將您的意見轉至各相關部門，做為調整的參考。謝謝!

21. 【我有話要說】114年6月28日觀眾賴先生反映:過去幾次，我透過貴網站留言，提及關於類別新聞。這次我想問的是更新新聞內容與影音，首先是新聞內容，最近我發現所有更新的新聞內容，都以"綜合報導"帶過，然而在提供"影音新聞"中，都有提出是誰作的報導。此外，像今天六月二十七日所提供"晚間新聞標題與內容全都公布在"生活"類別，卻發現有些新聞標題與內容不是"生活"性的新聞，而是社會或財經新聞。甚至有兩則新聞標題與內容，沒有提供影音，連帶在"政治"類新聞裏。有一則同樣也沒有影音新聞更新，還有在"運動"新聞類別有兩則沒有提供影音。這些情形是否能做改善? 謝謝

-新聞台凌編審照雄回覆: 謝謝您的意見，我們會轉達給負責的單位，請他們多加留意，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。