

114 年第四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 年第四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 10 月 1 日至 114 年 12 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 829 與上一季的來電總數 841 通相比較下，本季的總來電通數減少 12 通。第四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 年度第四季觀眾意見調查統計表

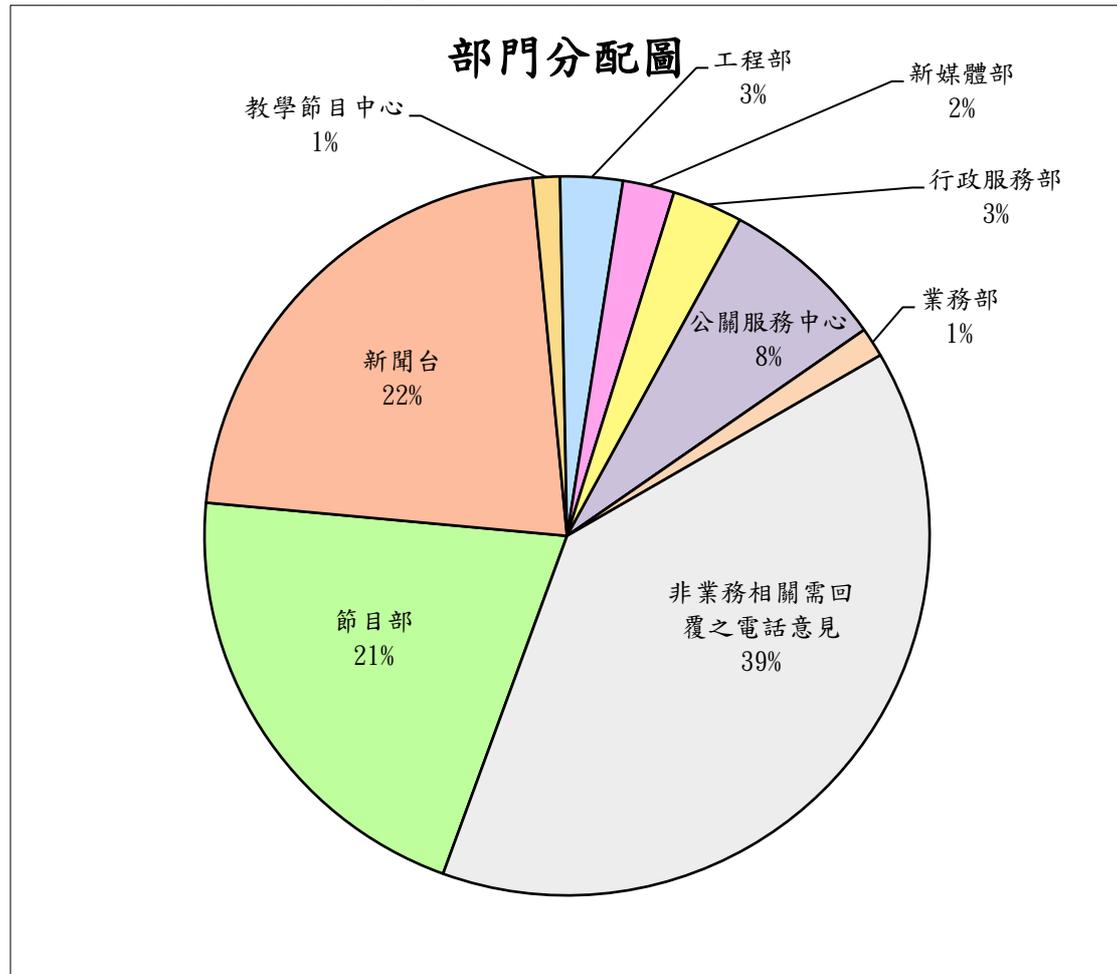
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	119	0	0	0	0	0	0	0	54	0	173
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	142	9	0	0	0	0	0	0	19	14	184
【教學節目中 心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
【工程部】 ➤ 收訊反映	0	0	23	0	0	0	0	0	0	0	23

➤ 工程問題												
【新媒體部】												
➤ 網路新聞更正	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0		19
➤ 新媒體節目諮詢												
【行政服務部】												
➤ 大樓場地租賃												
➤ 福委會合作	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0		26
➤ 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	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0		61
➤ 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	11	0	0	0	0	0	0	0	0		11
➤ 業務合作												
【非業務相關需回覆之電話意見】												
	0	0	0	0	0	0	0	322	0	0		322
總結	351	46	23	0	0	0	0	322	73	14		829

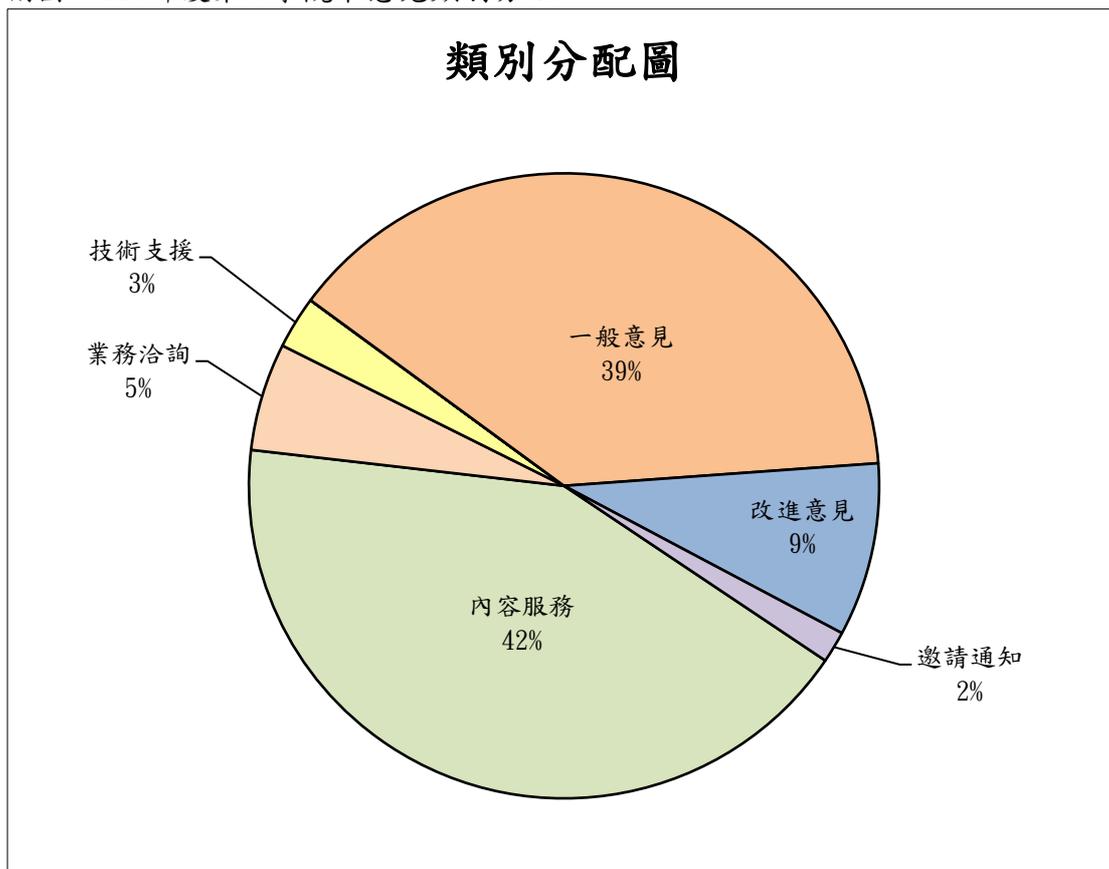
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【非業務相關需回覆之電話意見】、【節目部】有關為最多，比例分別為 22%、39%、21%，總合佔所有觀眾意見的 82%。(如附圖一)。

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 42%、39%，總合佔所有類別的 81%。(如附圖二)

附圖一 114 年度第四季觀眾意見部門分配圖



附圖二 114 年度第四季觀眾意見類別分配

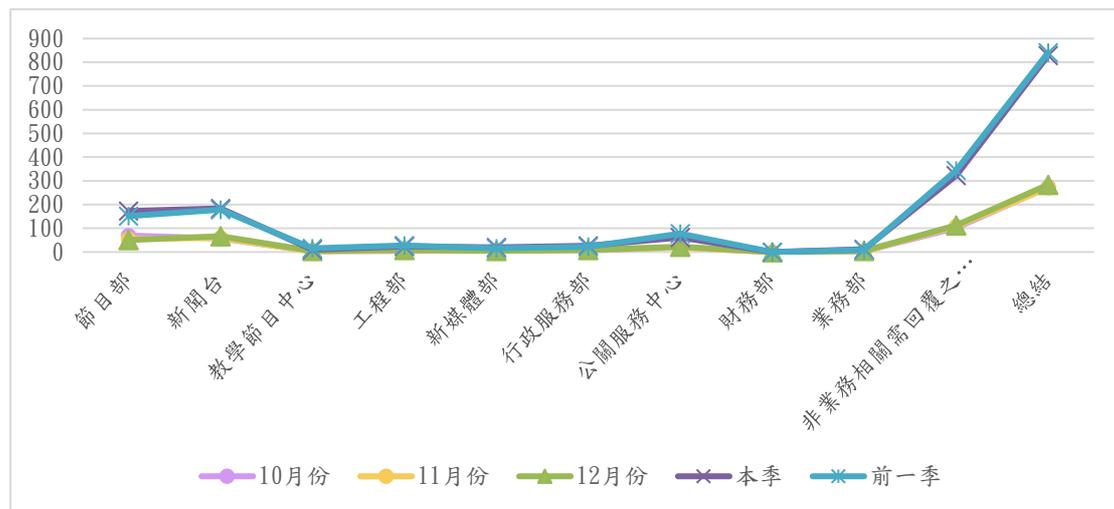


第四季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、非業務相關需回覆之電話意見的觀眾意見數為多，如下：

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
10 月份	69	57	3	5	8	7	20	0	3	102	274
11 月份	54	60	2	9	6	10	19	0	3	108	271
12 月份	50	67	5	9	5	9	22	0	5	112	284
本季	173	184	10	23	19	26	61	0	11	322	829
前一季	152	179	15	27	15	22	78	0	9	344	841

附圖三第四季各月份各部門觀眾意見比例圖



二、 第四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【小娘惹之翡翠山】、【我們與惡的距離 2】、【拜六禮拜】，綜藝節目【天才衝衝衝】、【週末最強大】、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 34 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 17 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 10 月 1 日觀眾古先生反映：您好！我是古維然，曾經接受銘報的專訪，內容出現在貴公司的新聞網站上，由於我已經離開受訪時任職的該公司，坦言之，那篇專訪對我個人的隱私有點困擾，懇請將其下架，造成您的麻煩，很抱歉，但敬請體諒，謝謝您！新聞網址如下，謝謝。
<https://news.cts.com.tw/mol/campus/201806/201806261929510.html>
- 已於第一時間轉知新聞台凌編審照雄，並回覆：該新聞已經下架了，謝謝。另外也已同步回信告知觀眾處理結果。
4. 【我有話要說】114 年 10 月 6 日觀眾賴小姐反映：廣告時間能不能不要充斥藥品補品廣告，拉低新聞質量與可信度，家人會為了不看藥品廣告而選擇不收看貴司新聞台。
- 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. 【我有話要說】114 年 10 月 7 日觀眾賴先生反映：給華視公司建言，希望爾後針對於節目戲劇，都呼籲加強台語方向永久發展經營，比重一定要是最高的，鼓勵持續培養台語人才，未來能夠在華視資訊台頻道，來好好增加台語新聞報導時段，也鼓勵卡通方面能夠增加台語發音服務呈現出來，最後請新聞部及節目部，持續支持台語市場的需求，來永久服務台語的觀眾朋友，在此的感謝你們，有在聽取觀眾入心聲，也希望持續聽取下去，加強強化往台語的路，繼續走下去阿。
-已於第一時間回覆觀眾：賴先生您好，您的建議我們收到了，未來也會由相關部門進行台語方面的加強跟推廣，謝謝。
6. 【我有話要說】114 年 10 月 14 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。
7. 【我有話要說】114 年 10 月 17 日觀眾羅先生反映：您好，我是華視晨間新聞的忠實觀眾，近期覺得「Good morning 台灣」的社會新聞、交通事故的

比例實在過高。我能理解這些可能就是收視靈藥，但一大早看到這些血腥畫面實在心情很差。甚至 7 點晨間新聞的結尾都是放肇動車禍的預告，觀看體驗十分不舒服。

希望多一點國內國外政治以及生活資訊等新聞。

- 新聞台凌編審照雄回覆:您好，謝謝您寶貴的意見，將會轉達給相關單位參考，謝謝！

8. 【客服電話】觀眾於 114 年 10 月 17 日來電反映:主頻播出的美國職棒看華視的預告有錯誤資訊。

-已於第一時間轉知節目部行政中心封副主任盈，並在確認過後已立即完成改善。

9. 【我有話要說】114 年 10 月 18 日觀眾林先生反映:您好，2025 年 10 月 18 日上午 11 時 31 分，本人觀看貴公司 YouTube 直播節目「#LIVE:華視新聞直播 CH52」時，注意到畫面下方跑馬燈顯示:「幸福永續 10/17-19 士林科博館『農村再生成果展』看見農村的百種新樣貌」。

惟經查，「士林科博館」之稱呼並不正確。臺北市士林區應為「國立臺灣科學教育館」，其正確簡稱為「科教館」；而「科博館」則係位於臺中市北區之「國立自然科學博物館」之簡稱。

敬請貴公司後續更正相關用詞，以維護新聞資訊之正確性，感謝貴公司對報導品質的重視。

-新聞台凌編審照雄回覆:謝謝您的指正，往後將更加謹慎，謝謝！

10. 【客服信箱】114 年 10 月 22 日網友私訊粉絲團，表示非洲豬瘟新聞內提到的非首次非洲豬瘟內容有誤要求更正。

-接到訊息後已同步新聞台，新聞台在一小時內更正並重新上架。

11. 【客服電話】114 年 10 月 28 日民眾來電表示在被此則新聞採訪當下有表示不想露臉，希望我們幫他處理。

<https://www.youtube.com/watch?v=9a9fyMrhXOU>

- 已於第一時間轉知新聞台凌編審照雄，並回覆: 已通知網新下架該則新聞。接下來的新聞，也會避開該當事人，謝謝！

12. 【客服信箱】114 年 10 月 30 日觀眾顏小姐反映，說新聞中所述並非該店但是大量用了該店的招牌"麻辣燙" 雖然有部分遮蔽，但是新聞內容裡還是有部分未完全遮蔽，卻引發熟悉該店的民眾質疑 影響其聲譽及生意至鉅。顏小姐要求:新聞立刻下架。

-已轉知新聞台許經理雅文，並回覆該則新聞已經下架。

13. 【我有話要說】114 年 11 月 2 日觀眾反映: 昨日看到新聞裡提到「台中市消防局人員私下調假」的報導。

內容涉及到我家人，因為家人從事的是外勤消防工作，每天面對的，是緊急狀況、是市民的生命安全。

很多人不知道，外勤消防每天都有「最低人力規定」，所以就算家人有很多補休假，但也沒辦法「正規請假」。

因此在「無法正規請假」此前提下，為了不讓人力不足、勤務出問題，請不了假的家人，是依照內部規定，和同事互相調整班表，經過主管同意、登錄在正式班表上呈核可。

這樣的調假，是為了配合工作、確保消防隊的運作，決不是「私下換班」。但這幾天的媒體報導，卻把這樣的制度化流程，說成是「私下調假」、「未

報上級」……

這樣的說法，不只與事實不符，也讓一直默默付出的基層消防員被誤會，真的讓人心寒。

我們理解消防局重視人員健康，也尊重管理上的考量。只是，希望外界在看這件事的時候，能多一點了解、少一點誤會。

希望媒體能在報導時，協助更正說明，還給消防員們應有的尊重。

-已轉知新聞台凌編審照雄，並已於第一時間回覆觀眾：謝謝您的意見，將會轉達採訪中心，謝謝！

14. 【客服電話】114年11月3日觀眾來電反映新聞標題"業者曝花蓮觀光蕭條，茶飲名店：1天僅賣3.4杯"中的0.4杯是如何計算出來的？

<https://www.youtube.com/watch?v=t2gBOGNGGdM>

-新聞台採訪中心高主任華襄回覆：已將有爭議的新聞畫面下架，謝謝。

15. 【我有話要說】114年11月5日觀眾陳小姐反映：新聞上說現在外送員時薪270？現在被砍得亂七八糟，一趟十幾二十塊，越來越難接。

外面看起來「一小時270」，但實際上一小時能穩到150就要偷笑了。

油錢漲、餐點等、塞車、客人取消，全都算我們的，不是我們不努力，是這份工作越來越被壓榨。

希望媒體在報導的時候，也能多看看我們這群在馬路上風吹雨淋的人，

因為每一份外送背後，都有一個真的在撐生活的人。

-已轉知新聞台凌編審照雄並回覆：謝謝您的意見！

16. 【客服信箱】觀眾郭先生反映：使用之火舞「火裙」之片段為本團原創著作權演出編舞《火裙圓舞曲》片段，並無危險與失誤疑慮，舞者動作、編舞皆為公司之公開演出著作。

新聞影片使用本公司著作片段，與非本公司之表演者失誤之負面新聞畫面惡意剪輯，誤導大眾本公司表演不專業，之行為已造成本公司名譽毀損及侵害著作權。

https://www.youtube.com/watch?V=_vOwAm610Tg

-已打給郭先生解釋我們使用的畫面是記者的朋友在大馬路上拍攝，且過音內容是在說當天有各項精彩表演，非惡意將他們與失誤的團體連結，但他們有疑慮我們也理解，所以影音部分已經下架。

17. 【我有話要說】114年11月10日觀眾賴先生反映：建議華視卡通方面，能夠趕快以全台語發音服務呈現，也鼓勵戲劇持續秉持著台語定位，永久發展傳承台語文化之美，希望不斷培養台語演戲人員，台語新聞製播方面，建議能夠在華視資訊台頻道，未來可以提升增加台語新聞報導時段，能夠時段增加多一點，並規劃安排阿，也請加強台語主播的培養訓練，希望爾後台語新聞，能夠永久走下去。

-已回覆觀眾：您的建議我們收到了，未來也會由相關部門進行台語方面的加強跟推廣，謝謝。

18. 【我有話要說】114年12月1日觀眾張先生反映：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。

19. 【客服電話】114年12月5日霹靂國際布袋戲多媒體協理黃小姐反映：想

確認這則新聞來源是哪裡?因"霹靂國際布袋戲"沒有收到任何的邀請演出，或是否有其他團體借他們團體的名義?

新聞標題:「富陽軒」重建入火 12/4 起 3 天科儀戲劇掀熱潮

<https://www.youtube.com/watch?v=x8uH1nWx2h4>

-已於第一時間轉知新聞台採訪部許經理雅文，並回覆:已連絡並下架。

20. 【我有話要說】114年12月8日觀眾張小姐反映:你好，我們是高雄市發明展首獎參賽學生的家長，此篇內容有誤。高雄市是龍華國中和明誠附小聯合組隊參加，內容皆為學生分工合作完成，家長沒有介入，家長只有帶隊，我們看到新聞內容都很難過，希望能盡快更正。

<https://news.cts.com.tw/cna/international/202512/202512072541480.html>

-已於第一時間轉知新聞台凌編審照雄，並回覆:新聞台已處理更正，謝謝。

21. 【我有話要說】114年12月20日觀眾潘先生反映:新聞左下的縣市的字有點太小了，希望可以把他放大一點，謝謝。

-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。

22. 【我有話要說】114年12月26日觀眾洪先生反映:關於中國航空母艦福建艦的電磁“彈(去弓ノ)射”，不是“電磁彈(勾弓ノ)”射，錯誤的發音我在貴台新聞聽到至少兩次(不同篇新聞)!

-新聞台凌編審照雄回覆:謝謝您的意見，新聞已經修正。

23. 【我有話要說】114年12月31日張美阿嬪農場反映:

<https://www.facebook.com/share/r/17mw6RDzP2/>

要做釐清報導，這個是阿嬪本人親自澄清的影片

<https://news.cts.com.tw/cts/life/202512/202512302548680.html>

這邊報導不是兩邊都採訪的，只有聽其中一篇的報導，這個對我們來說已經產生影響。

-已轉知網新中心陳副主任其銳，並回覆:稍早根據張美阿嬪農場澄清內容，我們該則新聞已做標題及內容更新，非常感謝。

新聞報導網址:<https://ctsnews.page.link/Byj4P>

24. 【我有話要說】114年12月31日CDC疾管署公關室反映:流感疫情仍處高原期!上週破8萬人次就診 4死11重症

<https://news.cts.com.tw/cts/life/202512/202512312549026.html>

非高原期，標題及內文請協助修改，謝謝。

-已轉知新聞台採訪中心高主任華襄，並回覆:已經請網路下架了，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。