

113 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 113 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 113 年 10 月 01 日至 113 年 12 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 699 與上一季的來電總數 397 通相比較下，本季的總來電通數增加 302 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「與本公司無關無意義騷擾電話」。

附表一 113 年度第四季觀眾意見調查統計表

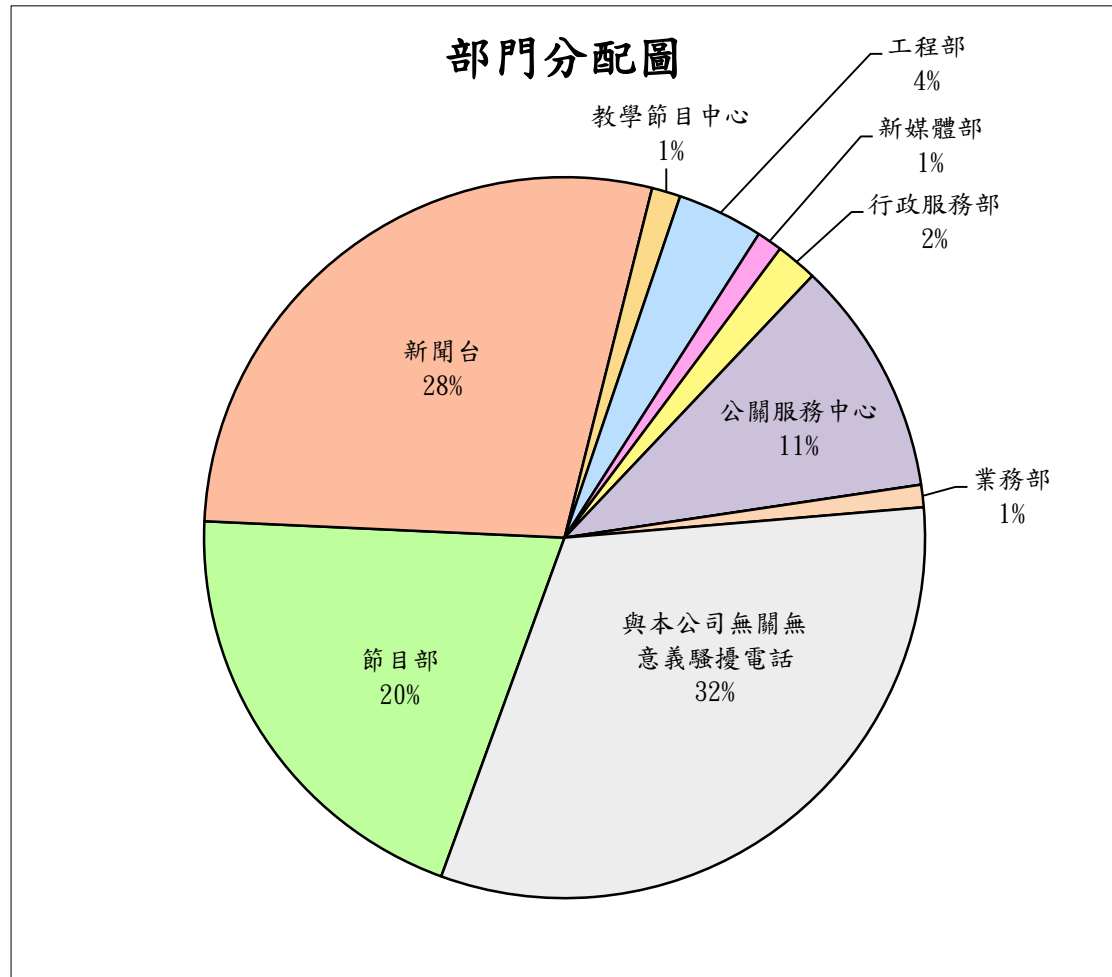
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	<u>138</u>	0	0	0	0	0	0	2	1	0	141
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	<u>161</u>	8	0	0	0	0	0	0	<u>16</u>	<u>12</u>	197
【教學節目中 心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>9</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
【工程部】 ➤ 收訊反映	0	0	<u>27</u>	0	0	0	0	0	0	0	27

➤ 工程問題												
【新媒體部】												
➤ 網路新聞 更正	<u>0</u>	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
➤ 新媒體節 目諮詢												
【行政服務 部】												
➤ 大樓場地 租賃												
➤ 福委會合 作	<u>0</u>	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
➤ 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>74</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74
➤ 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>0</u>	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
➤ 業務合作												
【與本公司無 關無意義騷擾 電話】	<u>0</u>	0	0	0	0	0	0	223	0	0	0	223
總結	382	36	27	0	0	0	0	225	17	12	0	699

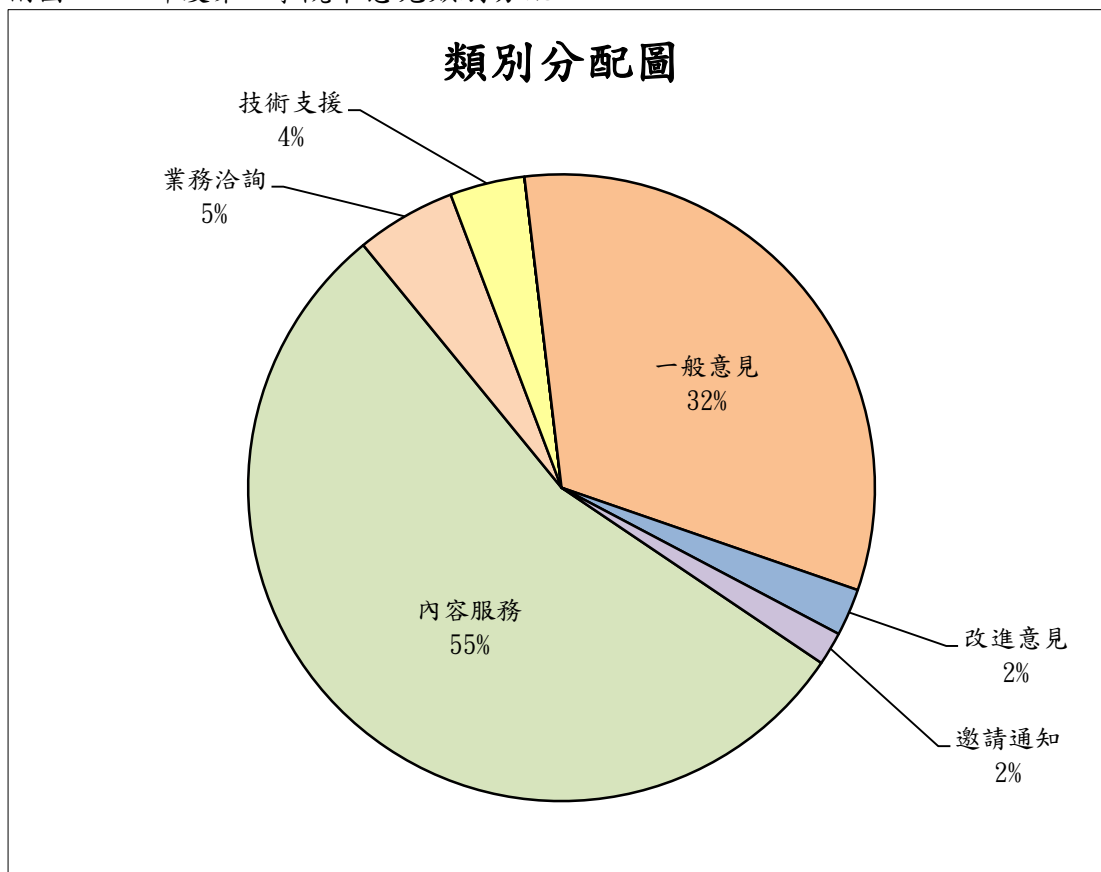
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】、【節目部】有關為最多，比例分別為 28%、32%、20%，總合佔所有觀眾意見的 80%。(如附圖一)。

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 55%、32%，總合佔所有類別的 87%。(如附圖二)

附圖一 113 年度第四季觀眾意見部門分配圖



附圖二 113 年度第四季觀眾意見類別分配

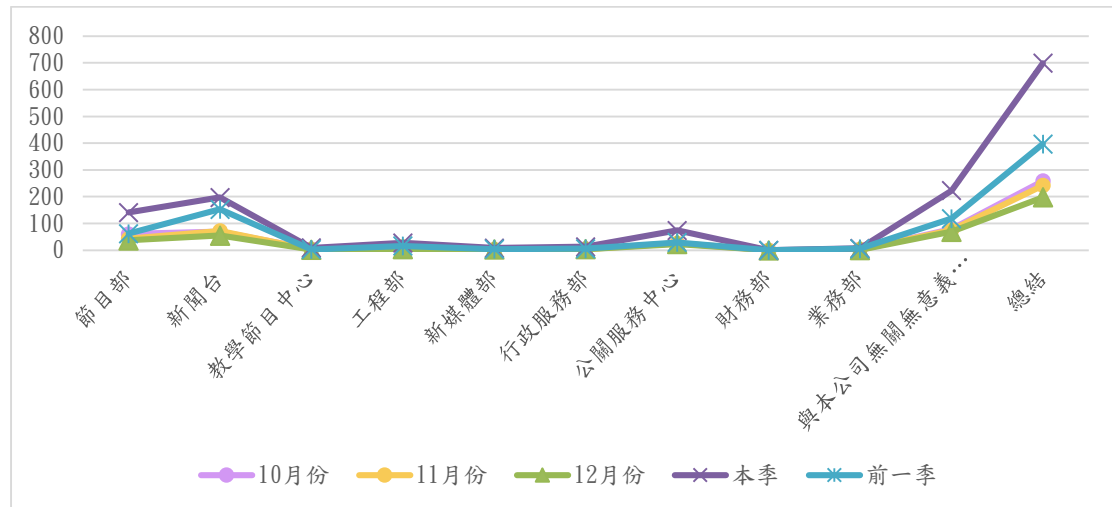


第四季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

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
10 月份	61	70	4	10	2	5	25	0	3	79	259
11 月份	43	72	3	13	3	4	26	0	3	75	242
12 月份	37	55	2	4	3	4	23	0	1	69	198
本季	141	197	9	27	8	13	74	0	7	223	699
前一季	62	153	3	16	4	6	29	0	6	118	397

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【阿榮與阿玉】、【孔雀魚】、【阿叔】，綜藝節目【天才衝衝衝】、【艾嘉食堂】、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：【阿叔】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. **【我有話要說】**113 年 10 月 01 日民眾反映:給節目部建言，希望爾後我們華視戲劇安排，繼續強化台語發音服務來永久呈現出來，也希望演戲人員能夠繼續培養台語到人才，希望持續的栽培我們新聞主播人才，多培養台語的人才，能夠繼續強化在華視資訊台及華視主頻道上，都能夠好好加強台語新聞報導時段來提升增加安排播出。有關於我們華視的卡通安排方面，未來能夠重視增加台語方式，來製播台語卡通呈現出來。
-已轉知節目部。
2. **【我有話要說】**113 年 10 月 03 日民眾反映: 颱風來襲，各地風雨災情新聞報導時，地點字幕顏色請調整鮮豔一些，不要被鏡頭畫面蓋住，謝謝！
-已轉知新聞台。
3. **【我有話要說】**113 年 10 月 04 日民眾反映: 致 電視新聞台：山陀兒颱風搗亂、藝文團體也受災！台北曲藝團，原定 10/5（六）於桃園婦女館演出的「笑尬併軌」，由於颱風造成場館設施損壞，因此必須取消演出，拜託惠予跑馬報導，感謝！建議電視跑馬訊息如下：因颱風場館損壞，10/5 笑尬併軌桃園場演出取消！
-已轉知新聞台。
4. **【我有話要說】**113 年 10 月 04 日民眾反映: 2024/10/04 20:48 山陀兒拖累「開箱」？ 蝦皮門市走道包裹堆積如山 <https://news.cts.com.tw/cts/life/202410/202410042384780.html>
貴台黃敏惠記者時常以壓韻戲謔方式呈現新聞，本則新聞更使用了中國用語「門店」，來指稱台灣所謂的「門市」。
華視為公廣集團一員，在文字使用上請更加用心。
-已轉知新聞台。
5. **【我有話要說】**113 年 10 月 07 日民眾反映: 您好：我是紀錄長片「日泰小食」的製片，我們看到貴媒體轉發中央社專電：<https://news.cts.com.tw/cna/entertain/202410/202410052385167.html> 因本片有政治敏感性，考量被攝者人身安全，QA 內容不應公開，也已經與中央社聯繫，他們已更改稿件，想懇求貴媒體也協助盡快撤下本篇，若無法撤下，也請修改內文至如同中央社的版本，並移除標題以及內文裡的「反送中」這個關鍵字，真的非常感謝。若有任何疑問，請撥打電話 0955613035，麻煩了！
飛望影像有限公司製片邱屏瑜
-已轉知新聞台。
6. **【我有話要說】**113 年 10 月 08 日民眾反映: 關於新聞的部分想給予一些意見提供，新聞跟上流行趨勢與節目是一件非常好的事，但本日看到關於黑白大廚節目的部分，結局才剛出，有非常多的觀眾都尚未關看到最新集數，就被新聞內容整個暴雷到決賽，感覺非常的不舒服，希望再此部分貴

公司以後能夠多留意…

-已回覆: 謝謝您寶貴的意見。本公司的初衷在於服務觀眾，提供大家感興趣的新聞，然而您說的，的確應該顧慮到。往後我們會更加謹慎處理類似的新聞，在製作優質新聞與為觀眾著想之間，取得平衡點。再一次謝謝您的意見。

7. 【我有話要說】113年10月09日民眾反映:對於報導的主題是比較屬於令人悲傷的部份,建議播報人員中規中矩報導就好,而不要硬是套用同音異義的詞句或什麼梗之類的話,例如:今晚報導的肺腺癌患者有白肺的現象,然後就說人家...「白廢」,這樣會讓人觀感不佳,以上建議,謝謝您

-已轉知新聞台。

8. 【我有話要說】113年10月17日民眾反映:你好,今日10/17早上看華視播報新聞,聽見主播說出「信息」這兩個字,實在很震驚。請你們播報新聞時使用台灣用語,不要再用支語誤導台灣民眾了。

-已轉知新聞台。

9. 【我有話要說】113年10月19日民眾反映:艾嘉食堂明明才剛播出,為什麼會連續二週星期五六晚上都重播同一集?是誤播還是沒有下一集可以播了?

-已回覆:因應金鐘獎,下周艾嘉食堂就會開始正常連續播出。

10. 【我有話要說】113年10月30日民眾反映:螢幕右側最新速報,最右側直行一半被遮蔽了,看不清楚!建議往左側移一些。謝謝

-已轉知新聞台。

11. 【我有話要說】113年11月01日民眾反映:華視新聞台製作團隊您們好,在10/31日下午四點台語(華視在地新聞)中,有關中國籍貨輪觸礁於新北海邊新聞的內容那句(靠礁)的台語(靠)應不能唸成(khò),應該要唸(khuà), (靠礁)應該唸(khuà-ta), 主播跟配音員應該都說錯了。正確發音請參考教育部台語辭典 <https://sutian.moe.edu.tw/zh-hant/su/11530/>

-已轉知新聞台。

12. 【我有話要說】113年11月08日民眾反映:貴電視台的「天才衝衝衝」節目,雖然首播是在晚上十點,但會在東森綜合台的一般時段重播;在昨日(11/7)晚上7點重播的節目,出現了很不雅的詞句「幫爸爸尸又V一ㄥ一ㄥ」,節目故意用諧音讓人誤會,製造笑點,雖然綜藝節目偶爾出現黃色梗是也是正常,但這諧音梗已違善良風俗,當時孩子也一起觀看,問「尸又V一ㄥ一ㄥ」是什麼?只能尷尬回「就是守在營地啊!」孩子又問:「那閃電ㄣ的一ㄥ一ㄥ是什麼意思呢?」????一直是這節目的忠實觀眾,之前覺得是有水準的益智節目,但現在好像不太一樣了,因為重播的時段是一般時段,還是希望不要出現過份不雅的詞彙,希望節目能重視此問題,謝謝!!

-已轉知節目部。

13. 【我有話要說】113年11月12日民眾反映:貴台每位主播,在新聞畫面回到棚內,開口說話時,皆有明顯的吸氣聲,相當不專業且吵雜,請貴台重視主播應有的專業及聽覺儀態。

-已轉知新聞台。

14. 113年11月15日民眾來電反映:林先生表示,民眾違規臨時停車應全面取締,不應如影片中警察所言,執法方式與現行法規背道而馳。他認為華視

傳遞了不實新聞，要求華視針對該則新聞進行明確澄清，或提供平衡報導，以確保傳遞正確、正面的資訊，謝謝。

-已回復：我們的新聞是根據警方的說法與做法呈現，要不要取締、如何取締，由警方決定。這些非本臺或記者能決定，我們只是報導這個現象。

15. 【我有話要說】113年11月17日民眾反映：剛剛有一個新聞是棒球比賽說臺灣有一位選手跟外國選手長得很像 髮型是同一位 Tony 老師，因為 Tony 老師這個詞是中國用語 希望 2 個記者注意

- 已轉知新聞台。

16. 【我有話要說】113年11月18日民眾反映：林琬瑜記者報導 APEC 後林信義與星總理黃循財密會，循有三次以上都唸成盾。

- 已轉知新聞台。

17. 【我有話要說】113年12月08日民眾反映：12/8 中午新聞提到鴨子因活動造成「應激」，這個用語為中國講法；stress 於台灣的畜牧用法都是「緊迫」。

- 已轉知新聞台

18. 【我有話要說】113年12月09日民眾反映：您好，我想要反映關於華視新聞網內容的問題，希望華視作為公廣集團一份子，對於新聞內容的正確性，尤其是最基本的用字正確，能夠稍微用一點心。

我本身也是新聞記者出身，業界應該都知道中央通訊社對於內容審核的嚴謹程度遠超過同業，記者撰稿出錯甚至需要被記點處分，同樣屬於公廣集團的華視，縱使是影像傳播起家，但既然都要做新聞網了，實不應該在核稿標準上落後這麼多。

隨便舉個最近的例子，這一篇是貴網 12/9 的新聞：

<https://news.cts.com.tw/cts/general/202412/202412092412630.html>

先不提這篇很明顯是把電視記者的口說稿直接貼上來當成平面新聞稿（我知道這是電視台兼做文字新聞網的常態），第二段「台南市政拚用原住民社工」就有明顯錯漏，少了「府」字，還把「聘用」誤植為「拚用」。

第三段的部分：「現場除了有文健站，展示原住民婦女手工藝品，美麗的物件未來都能在扎哈木樂園內，買到這些手工藝品...」不只語句不通順，還把「扎哈木樂原」寫成了「扎哈木樂園」，接著後面還有一句「為了寧舉和傳承原住民文化」，也是把「凝聚」誤寫成了「寧舉」。

我不算常看華視新聞網，偶爾看到一篇就發現這麼多錯漏，不免讓人憂心貴網核稿的流程跟品質出了問題，更可能影響到華視乃至整個公廣集團的聲譽。尤其這種新聞應該不算是「趕著上稿」的重大即時新聞，如果連這種小新聞都錯誤百出，試問日後讀者如何信任華視推播的重大新聞呢？

- 已轉知新聞台。

19. 【我有話要說】113年12月16日民眾反映：馮先生在今年11/19前後被貴電視台採訪有關臺南鹹粥的價格等想法，當時馮先生有表示要馬賽克，貴電視台也表示沒問題可以馬賽克，惟11/19新聞連結還是沒有馬賽克處理，直接將其本人的長相放在公眾網路平台或新聞上，已侵害其本人之肖像權，如下連結：<https://youtu.be/gLq94A0QWoe>（影片 1 分 03 秒左右的人）。請貴電視協助將馮先生本人打上馬賽克，若有其他與本案相關之新聞畫面、影音連結等，亦請貴電視台比照辦理，以維護其本人之權益。

- 已轉知新聞台

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。