

## 113 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 113 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 113 年 07 月 01 日至 113 年 09 月 25 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 397 與上一季的來電總數 389 通相比較下，本季的總來電通數增加 8 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「與本公司無關無意義騷擾電話」。

附表一 113 年度第三季觀眾意見調查統計表

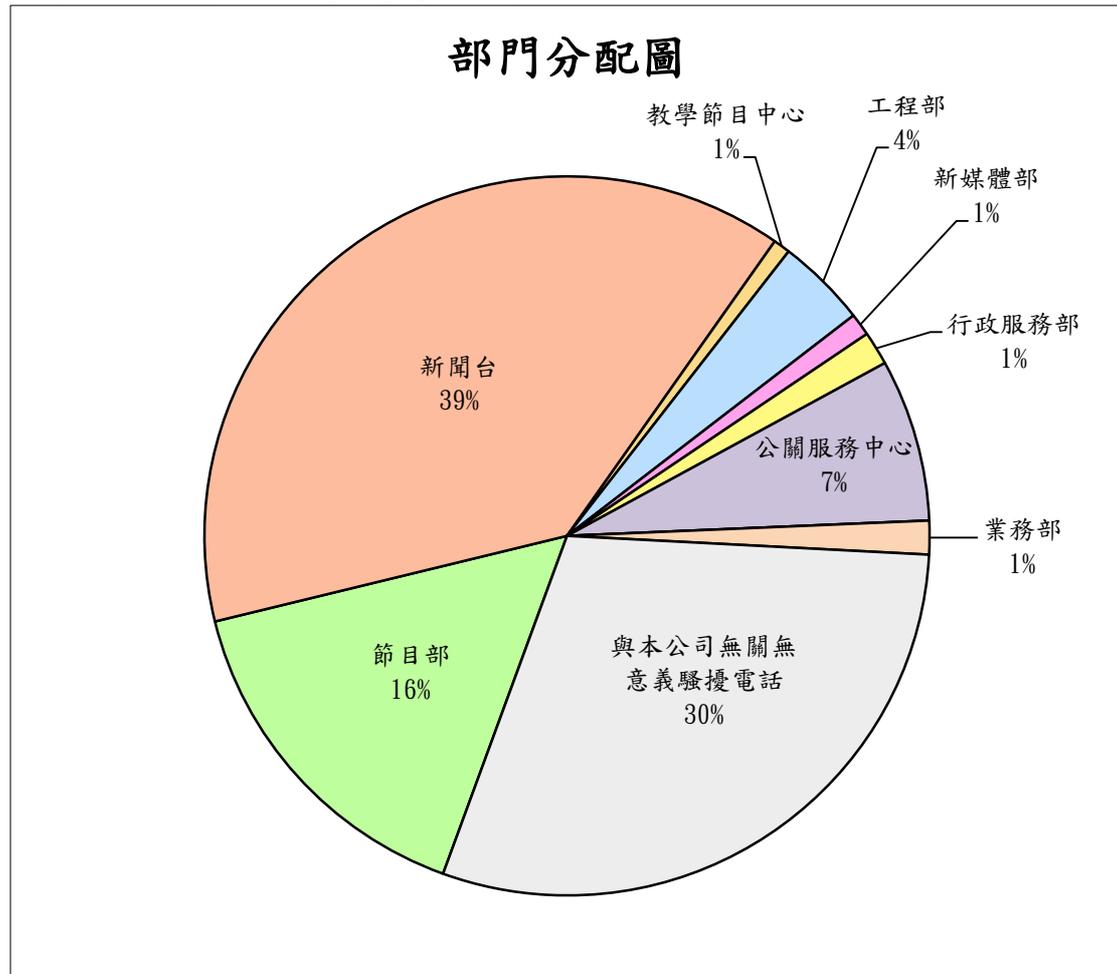
	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
<b>【節目部】</b> ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出 時段查詢 ➤ 節目播出 內容查詢	<u>62</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>62</b>
<b>【新聞台】</b> ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤 改正 ➤ 新聞內容 查詢 ➤ 新聞投 訴、爆料	<u>126</u>	5	0	0	0	0	0	7	<u>10</u>	<u>5</u>	<b>153</b>
<b>【教學節目中            心】</b> ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>2</u>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>【工程部】</b> ➤ 收訊反映	0	0	<u>11</u>	0	0	0	0	1	4	0	<b>16</b>

➤ 工程問題												
【新媒體部】												
➤ 網路新聞更正	<u>0</u>	3	0	0	0	0	0	1	0	0		<b>4</b>
➤ 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>	6	0	0	0	0	0	0	0	0		<b>6</b>
➤ 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>29</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0		<b>29</b>
➤ 贈獎活動詢問												
【財務部】												
➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		<b>0</b>
【業務部】												
➤ 洽詢廣告刊登	<u>0</u>	3	0	0	0	0	0	3	0	0		<b>6</b>
➤ 業務合作												
【與本公司無關無意義騷擾電話】												
	<u>20</u>	0	0	0	0	0	0	98	0	0		<b>118</b>
總結	<b>239</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>14</b>	<b>5</b>		<b>397</b>

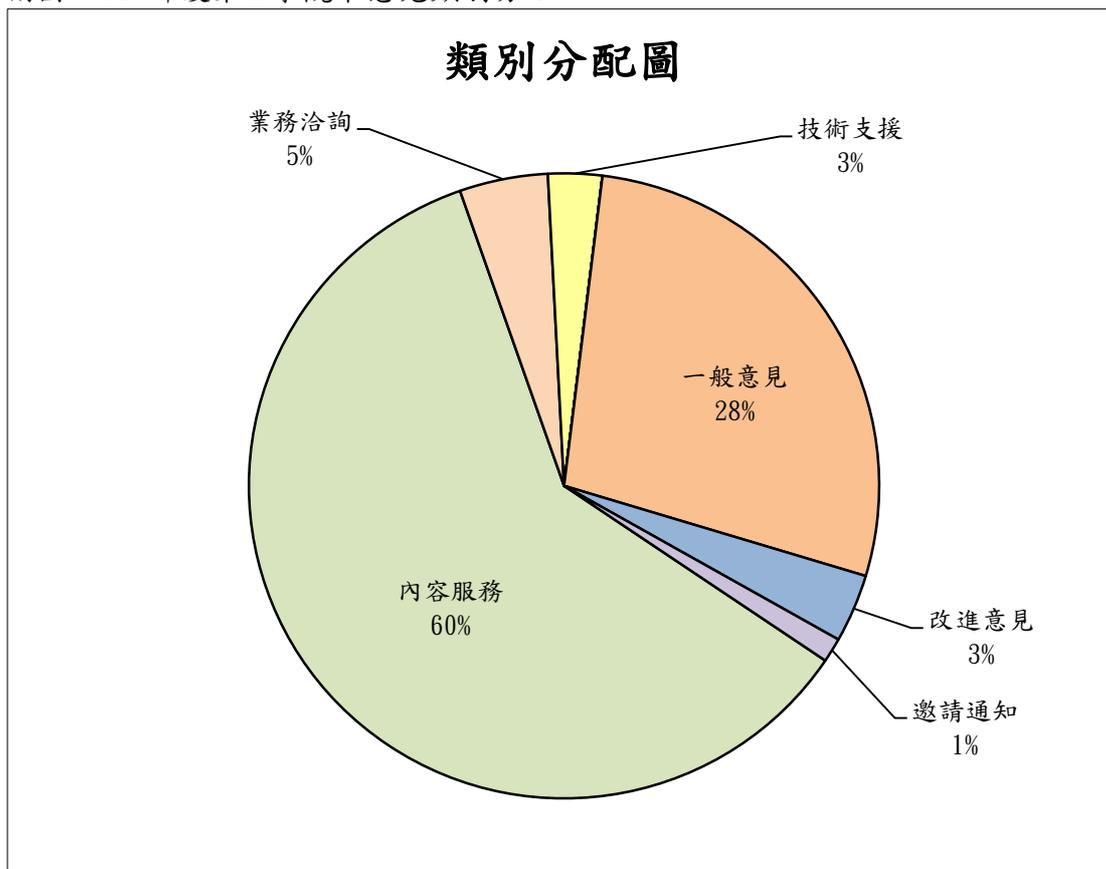
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 39%、30%，總合佔所有觀眾意見的 69%。(如附圖一)。

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 60%、28%，總合佔所有類別的 88%。(如附圖二)

附圖一 113 年度第三季觀眾意見部門分配圖



附圖二 113 年度第三季觀眾意見類別分配

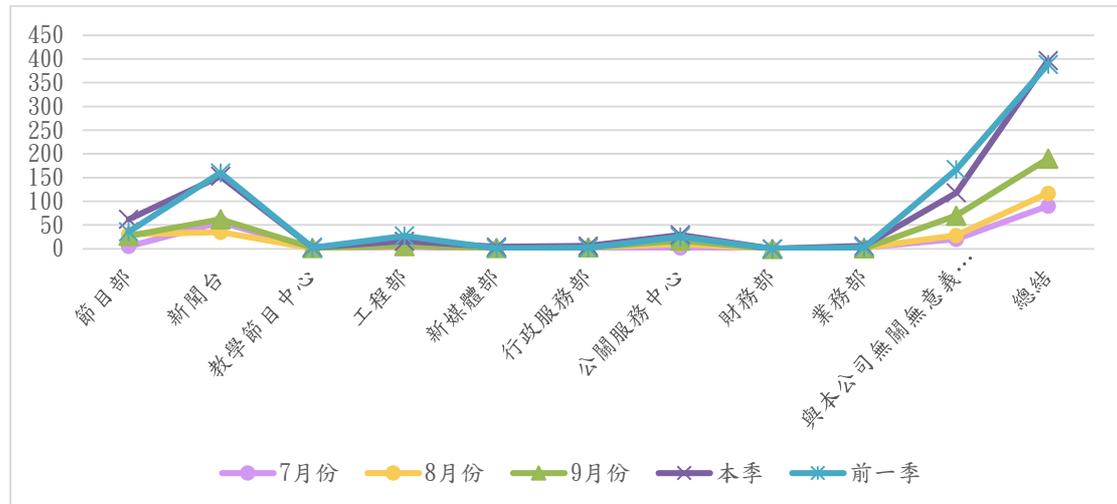


第三季各月份各部門觀眾意見統計表(如附表二、附圖三)所示，部門別則以節目部、新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

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
07 月份	5	56	0	4	0	0	2	0	3	20	90
08 月份	30	35	1	6	2	3	10	0	2	28	117
09 月份	27	62	2	6	2	3	17	0	1	70	190
本季	62	153	3	16	4	6	29	0	6	118	397
前一季	36	160	2	27	1	2	25	0	3	167	389

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【無罪推定】、【孔雀魚】、【我的意外室友】，綜藝節目【天才衝衝衝】、【上船了!各位】、卡通節目【新哆啦 A 夢】、【新名偵探柯南】，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：【無罪推定】播出時間；【無罪推定】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 07 月 01 日民眾反映：你好我是這一則新聞男童的媽媽，可以麻煩把診斷書的名字和生日那些用起來嗎？  
-已轉知新聞台。
2. 【我有話要說】113 年 07 月 05 日民眾反映：建議華視新聞在畫面下方新聞文字幕改為橘色比較亮眼，過多的藍色較為單調，或是依照不同新聞時段，採用不同字幕顏色區隔，謝謝！  
-已轉知新聞台。
3. 【我有話要說】113 年 07 月 05 日民眾反映：建議華視新聞在畫面下方新聞文字幕改為橘色比較亮眼，過多的藍色較為單調，或是依照不同新聞時段，採用不同字幕顏色區隔，謝謝！  
-已轉知新聞台。
4. 【我有話要說】113 年 07 月 11 日民眾反映：關於 7 月 11 日 貴公司報導之『上班遲到了！ 國 1 彰化 5 車追撞 嚴重回堵 8 公里 | 華視新聞 20240711』內容資訊明顯錯誤且未查證，請問這是製作新聞該有的正確態度嗎？他台相關報導與貴公司所製作的內容相差甚遠，請自行檢閱差異之處。目前已造成當事人的困擾，請立即下架並重發正確訊息！  
-已轉知新聞台。
5. 【我有話要說】113 年 07 月 18 日民眾反映：希望報導巴黎奧運新聞時，能增加相關背景音樂會更讚，用奧運五環變成彩帶設計，融入新聞鏡面，會更棒，謝謝！  
-已轉知節目部。
6. 【我有話要說】113 年 07 月 21 日民眾反映：早上七點之前 52 台的 CTS 華視新聞資訊頻道都在播重播的新聞，建議可以在視窗角落顯示「現在的時間」，不然早上起床看新聞是都不知道時間，有點不方便。  
-已轉知新聞台。
7. 【我有話要說】113 年 07 月 25 日民眾反映：長期支持華視，在此持續建議，有關爾後節目戲劇的規劃，請盡量以台語為主軸安排，新聞安排方面，未來可以增加提升台語報導時段呈現，請繼續培養台語主播及戲劇演員們，都能夠繼續傳承的台語文化下去，希望世世代代都有台語接班人員，能夠永久將台語永久發展經營下去。  
-已轉知新聞台。
8. 【我有話要說】113 年 07 月 27 日民眾反映：奧運直播時廣告太多了，沒看到什麼運動員進場，讓人倍感憤怒！希望閉幕式的時候廣告可以少一點。

-已轉知節目部。

9. 【我有話要說】113年08月01日民眾反映：其實只是幫家人建議，順便帶上一些自己的反饋。

在奧運期間，7/31羽球比賽台灣選手們勝出的情形之下，華視轉播奧運節目，竟然在live國外選手???沒搞錯的話，當時有其他台灣選手的賽程在進行吧!!!?

8/1有周天成的賽程的樣子，但是家人說華視在轉播國外選手的比賽?!

個人建議，華視在轉播節目時，還是要以台灣選手為優先!!!不是說國外選手的賽程都不看，而是，有台灣選手的情形之下，望華視能以台灣選手為第一優先順序!!

希望接下來幾日的賽程(有台灣選手出賽時)，請華視不要再發生類似的情形了!!!!

謝謝華視，也辛苦華視工作人員們了。

ps 送出一直出現404，若是華視收到多份相同內容，先不好意思了!

-已轉知節目部。

10. 【我有話要說】113年08月03日民眾反映：貴公司在新聞節目裡提到“駐法大使”，實乃嚴重錯誤，我國與法國並無邦交，何來大使，只能是代表

-已轉知新聞台。

11. 【我有話要說】113年08月14日民眾反映：您好 有關於aespa相關新聞把涉及到的當事人以及站姐站名打出來是會引起更多紛爭的喔 建議可以都拿掉以匿名處理 謝謝

-已轉知新聞台。

12. 【我有話要說】113年08月15日民眾反映：建議新聞部門，持續培養台語主播人才，希望爾後新聞能夠永久秉持著台語新聞報導，持續服務鄉下地區族群收看台語選擇，在來要建議新聞部，可以的話台語報導時段，希望可以增加時段呈現，也希望我們假日的新聞播報，也能夠採取台語報導新聞呈現，目前假日六日只有華視新聞雜誌，是以台語配音製播這個我知道，也請繼續努力朝台語定位路線，強化發展經營。

-已轉知新聞台。

13. 林先生致電表示，他在華視新聞頻道上看到台語新聞及俚語教學單元，因此詢問是否能增加客家新聞項目及相關單元。

-已轉知新聞台。

14. 【我有話要說】113年09月03日民眾反映：九月二日的"華視新聞的標題與影音新聞"，有一則不一樣。標題是"以軍發現六具人質遺體 只差停火協議就獲釋"，但是更新出來的影音新聞，卻是"烏俄連日互轟戰況激烈 烏軍總司令：情勢艱困"。這是甚麼原因造成公布新聞時發生的錯誤? 煩請回覆給我。謝謝。

-已轉知新聞台。

15. 【我有話要說】113年09月04日民眾反映：9/4 12:45 MOD報導虎頭蜂事件 記者說如果被叮要站著不動是錯錯錯錯錯錯錯錯正確是要所有人以最快的速度分散離開現場就算叮到也要忍痛逃跑憂關生命請查詢後趕快導正

-已轉知新聞台。

16. 【我有話要說】113年09月06日民眾反映：您好，貴新聞台9/6播出之華視在地新聞，鏡面左下角的天氣預報有誤，非屬當時之天氣，依照氣溫來看應

為冬季的天氣，記得日前貴新聞台誤植演習的災難訊息於底部跑馬後曾表示會請人監看新聞畫面，不曉得現在仍是如此嗎？

而平時的在地新聞鏡面左下角呈現之天氣資訊，與氣象署資料對照後可知應為晚間的天氣預報，然而隨後的華視新聞晚報節目的呈現則是當日下午之預報，接著傍晚五點左右再更新為隔日白天之預報，由於並未於鏡面顯示任何有關預報有效時間的資訊，部分閱聽者恐無法分辨該預報之時段為何，因此建議於畫面加註預報時段，或是在地新聞之天氣資訊也使用當日下午之預報，避免誤會。

另，氣象署發布之豪大雨特報範圍將各縣市山區與平地區分，高溫資訊則詳細至鄉鎮市區，以上資訊能見於氣象署官網，建議以上兩者皆可於鏡面跑馬呈現時詳列其發布區域，而非僅列縣市。

以上建議提供參考，最近貴台有關柯文哲的報導尚屬公允，望能繼續保持  
-已轉知新聞台。

17. 【我有話要說】113年09月07日民眾反映：請注意詞語的正確用法 1.9/7 午間新聞，[甲仙大橋貓咪樂園及桃園龜吉拉]的報導中，出現"博眼球"。2.8/28 荊桐農會幹事拍短影音，吸引民眾"眼球"。這兩則都重複使用眼球，請更改為"目光""視線"，等詞語較妥當。

-已轉知新聞台。

18. 【我有話要說】113年09月19日民眾反映：現在貴公司記者都不篩選了嗎？官方電視台新聞記者的咬字發音應該是字正腔圓才對，怎麼好幾位都是洋涇浜腔，咬字發音很奇怪，尤其莊姓主播及其他影片口白記者，9/19 晚間新聞根本看不下去，看中視台視新聞至少不然自己耳朵難過

-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。