

中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第七次會議紀錄

- ◆ 時間：106年1月9日（週一）下午15時00分
- ◆ 地點：華視大樓九樓會議室（台北市大安區光復南路116巷7號9F）
- ◆ 會議主席：鄭主任委員自隆
- ◆ 出席人員：洪委員瓊娟、陳委員炳宏、齊委員隆壬、程委員予誠、秦委員琍琍、許委員瓊文、劉委員幼琍
- ◆ 列席人員：新聞部劉經理正薇、節目部陳副理成德、業務部巴經理正坤、行服部譚經理志城、教學處周處長珮綺、工程部蘇經理方裕、資料處卓主任光隆、行服部車研究員慶餘、公關服務中心劉主任希華、公關服務中心宋主任燕旻、公關服務中心羅仕倫
- ◆ 會議紀錄：羅仕倫

一、 前次會議決議(提醒)事項之執行報告

1. 有關公關中心客服報表申訴部分，提醒同仁在處理觀眾申訴意見時應更加審慎，請於下次會議中補充說明5月份報表中之申訴意見，另客服紀錄正負面意見之歸類，建議內部可再討論其定義，詳實記錄。
 - 公關中心回覆：
5月份觀眾意見報表因調整格式時不慎刪除之申訴意見文字，已補入報表中，詳如附件。該申訴意見為：高雄行庫來電，關於客戶對該銀行投訴的新聞並非事實，已發新聞稿澄清，請各電視台不要再播。
 - 處理情形：
經向新聞部查詢，已回覆告知華視並無此則新聞報導。

二、 業務報告及處理執行

(一) 新聞部報告

國家通訊委員會(NCC)於105年11月15日函寄裁處書，指出華視主頻104年7月27日播出之華視午間新聞畫面，出現母親掉落捲入電扶梯鏡頭，未經馬賽克處理，且重播兩次，畫面及內容描繪過程情節，旁白與文字標題含有暴力、血腥、恐怖等意涵，易對兒童身心產生不良影響，逾越普遍級規定，違反廣播電視法第26條之1第一項規定，依同法第42條第3款規定，予以警告。

- 處理情形：
 - (1) 本公司於104年8月28日發函NCC提出陳述書，說明此則新聞畫面，並非暴力血腥恐怖情節，係屬公共安全議題，且無斷手腳、滿地血跡畫面，因此未予馬賽克處理；並提出「對兒童身心產生恐怖或不良影響」為不確定法律概念，易發生認定差異，建議該局廣蒐案例，以利業者遵循。
 - (2) NCC召開廣播電視節目廣告諮詢會議，會中仍核處予以警告。
- 改進方式：

此則新聞乃國際外電，係取用原新聞素材，未上馬賽克處理。

有鑑於此則新聞畫面可能造成觀眾驚嚇不適，未來本台將再強化審核機制，並於記者寫稿之初，即啟動直屬主管把關機制，審稿完成後，先過濾畫面，針對任何不妥畫面，能捨棄就捨

棄不用，若是必須使用之關鍵畫面，即以馬賽克處理，新聞播出前，再經過一次審稿帶作業，確保類似的情況，不再發生。

2. 節目部報告

國家通訊委員會(NCC)於105年9月22日函轉民眾反映本公司八點檔「海海人生」意見，指稱該劇「內容充斥甩耳光與虐待兒童等暴力內容，造成觀眾負面觀感」。請本公司提出說明以利回覆民眾。

➤ 處理情形：

本公司於105年09月29日函覆NCC，提出說明指出「本劇主要是藉由失親兒童在逆境中，不畏環境困苦與折磨，仍力爭向上，樂觀進取，最終得到美好人生的正向勵志戲劇；惟劇情所需，部分劇情勢必得由反面挫折來顯現堅強的正面能量，且節目編審在相關劇情畫面均有打出「純屬戲劇效果」字幕顯示，以提醒觀眾，皆已依相關規定處置，應無造成負面觀感。除特此說明，也感謝觀眾的指教，希能綜觀本劇完整劇情，即可理解劇情鋪排與本劇所要傳遞的真善美之感受。」後續經NCC與對方協調，並未再收到其投訴。

3. 公關中心報告

105年9月至105年11月份觀眾意見調查（詳見附件一）

★委員建議：

1. 消費資訊新聞建議在網頁上設立新聞資訊專區，讓客服方便告知民眾上網查詢，避免由新聞報導單位直接回覆消費資訊，誤認新聞置入，同時消費資訊網頁也可增加網頁流量。

➤ 資料處回覆

華視官網設有好吃好玩的專區提供民眾做資訊查詢。

➤ 公關中心回覆

部分觀眾還是習慣打電話詢問，會提醒客服告知可在官網查詢。

2. 客服申訴意見中較常見「畫面未經當事人同意、內容不屬實」的問題，建議對新聞來源的前置作業宜加強。

◆ 新聞部回覆

關於新聞申訴中一則中部新聞，華視是與公視分享畫面，有透過公視授權後使用。

★主席結論：

1. 消費新聞要特別注意置入問題，避免讓觀眾有業配的聯想。
2. 八點檔戲劇播出前應加強審核內容，並符合時段節目分級規定。
3. 官網中的「好吃好玩」避免搭配銷售，宜與新聞清楚的區隔。
4. 地方新聞供稿應釐清著作權。

三、 議案討論：

議案要點：有關新聞報導反應不當或違規現象，遭利害關係人申訴，檢舉報導有違事實，或要求更正，其處理原則如何掌握自律精神與法規規範，提請討論。

說明：

(一) 本公司觀眾申訴意見中，屢有因新聞報導民眾違規或不法之行為，報導後反遭當事人否認並

要求新聞更正，如觀眾意見 105 年 9 月份兩則報導如下：

1. 反映華視新聞「師拿熱熔膠狠抽 童拒上安親班」的內容，補習班業者，反應此報導內容不是事實，被打的小孩沒有拒上補習班，家長也了解事情原委，根本不怪老師，業者已經聯繫律師，請華視盡快給個交代。
2. 反映新聞「四貼擦撞機車 2 歲童慘摔車」，新聞當事者來電反映，新聞內標提及他們圖方便四貼是陷害，當事人表示沒有車子已很辛苦，難道要全家徒步？希望華視新聞給個交代。

(二) 相關法條

依據廣電法第 23 條：

「利害關係人如認為廣電事業播送之節目或廣告有誤，依法可要求廣電事業予以更正」

廣電法第 24 條：

「利害關係人如認為廣電事業播送之節目評論損害其權益時，被評論者，依法可要求給予相當答辯之機會」

- (三) 若以新聞媒體報導事實，提醒民眾注重自身與他人安全之功能，在報導時善盡社會責任，則以上兩案例是否應同意利害人予以更正，還是勸說導正應有的守法觀念與行為，站在自律角度如何建議新聞報導秉持公正原則，又可免除民眾申訴抱怨，請予指導。

★委員建議：

經委員觀看新聞兩則報導中其一「安親班」案例後，提出以下建議：

陳委員炳宏：該則新聞在文字處理上確實有些不妥，標題要避免形容詞，新聞報導不宜出現過多判斷字眼。

洪委員瓊娟：新聞來源如來自於某單位如警局等，陳述事實卻缺乏當事者的表達，若能在新聞報導中加入當事人的原始聲音，或許可減少爭議。

劉委員幼琍：新聞報導被利害關係人要求更正或解釋，是應有的權利。若新聞為商家所提供的畫面，要注意避免以商家的角度來報導，新聞媒體應該要審慎選擇新聞內容，取捨需要專業呈現。

許委員瓊文：當前新聞素材有相當比例來自於爆料公社，媒體機構要審慎了解事實真相，如需新聞馬賽克也應有公平的標準對待。

程委員予程：新聞報導，主播在一則新聞後應該有結論或提醒，新聞用字遣詞妥當否，要回歸新聞製作的專業，勿使用爆料而未經過濾的素材作為新聞。

齊委員隆壬：新聞標題勿因要造成觀眾注意與內文不符。

秦委員琍琍：如前所述，觀眾經常申訴的主訴求是「畫面未經當事人同意，內容不屬實」，因此新聞如何處理未經同意，但為事實的角度，在新聞報導前的前置查詢工作宜加強，以避免爭議。

★主席結論：

1. 新聞選擇應符合公共利益，並以新聞價值為考量。
2. 新聞儘量以事實呈現，避免過度評論。
3. 不可忽略平衡報導，讓雙方聲音呈現。
4. 尊重當事人更正權力，但亦應堅守媒體立場，不必隨當事人抗議而搖擺。

四、 臨時動議

★委員建議:

對於華視新聞中部分消費新聞，如桂冠湯圓報導似乎有置入的嫌疑，還請注意。建議可以把主席結論提供給記者參考，因消費新聞很容易讓人誤會。

◆新聞部回覆

桂冠的新聞真的不是新聞置入，因剛好最近抹茶很紅，做抹茶相關商品報導，鏡頭不慎拍到桂冠抹茶湯圓的 LOGO，將來在處理多品牌露出的新聞時，會注意避免商品 LOGO 的露出。

★主席結論

請新聞部更加審慎把關，若非新聞置入，請注意勿引起觀眾誤會。

五、散會

六、 附件

附件一： 105 年 5(補漏資訊)、9、10、11 月份客服報表

105 年 05 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、05 月份觀眾來電統計表：

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	一般意見		活動、節目 內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	31	6	28		19	0	0	0	5	89
教學處	9	20	0		0	1	1	0	0	31
新聞部	0	0	2		15	0	3	1	6	27
工程部	0	0	0		0	12	0	0	0	12
資料處	0	0	0		0	0	1	0	0	1
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	23	23
總結	40	26	30		34	13	5	1	34	183

二、05 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔05/02-05/08〕	10	7	5	3	1	5	31
第二週〔05/09-05/15〕	28	7	8	3	0	5	51
第三週〔05/16-05/22〕	25	5	7	1	0	9	47
第四週〔05/23-05/29〕	10	3	2	2	0	2	19
第四週〔05/30-06/05〕	16	9	5	3	0	2	35
總結	89	31	27	12	1	23	183

三、客服信箱來函及回覆：

(1) 客服信箱來函：

我是新加坡人。我想看豬哥亮的天王豬哥秀。想要怎么才能去看呢？我在 11 月 22 到 28 到台南。27 在台北。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好！謝謝您對華視的愛護與支持，提供給您參加錄影的聯絡方式 02-2634-9292，並請繼續收看華視頻道。謝謝。~~ 華視客服 敬覆

另因節目已停錄，已再次回覆告知，很遺憾無法參加錄影。

(2) 客服信箱來函：

不好意思，我是即將畢業的學生，想問巴戈先生還在華視工作嗎？要怎麼連絡到他？

我想在離開台北前與巴戈先生照張畢業照，不知有沒有這個榮幸！也不曉得他有沒有空，願不願意？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好，謝謝您對華視的愛護與支持，巴戈先生已有很長時間沒在電視頻道上出現，我們也沒有他的聯絡方式，非常抱歉。造成您的不便，尚請見諒。並請繼續鎖定華視頻道。

華視客服 敬覆

(3) 客服信箱來函：

您好，請問你們有在賣烏龍派出所的 DVD 嗎？如有請問是全套(不包含特別篇)的嗎？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好，謝謝您對華視卡通「烏龍派出所」的支持與喜愛，有關「烏龍派出所」的 DVD 發行權非華視所有，現將代理商聯絡方式提供給您參考。

公司名稱：曼迪傳播有限公司

地址：新北市板橋區三民路二段 37 號 25 樓之 2

電話：(02)2963-4688

以上，敬請逕自與該公司聯繫！謝謝！

華視客服 敬覆

(4) 客服信箱來函：

中華民國第 14 任總統、副總統就職典禮，可以用 MAIL 寄給我嗎？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好~~ 關於中華民國第 14 任總統、副總統就職典禮直播。

很抱歉本公司無法將檔案透過電郵提供。但你可透過網路收看。

華視當日(5/20)除頻道 0900-1200 直播外，華視網站、APP、華視 youtube 直播頻道皆同步直播。

直播後也會在 youtube 直播頻道提供 VOD 隨選，謝謝你的支持。

<http://event.cts.com.tw/2016president520/>

<https://www.youtube.com/watch?v=ww10S9CWkRM>

華視客服 敬覆

(5) 客服信箱來函：

中華電視公司的工作團隊，晚安。最近在 youtube 的「華視戲劇頻道」看「保生大帝」，感覺非常方便。可是一直想看民國 94 年 3 月 31 日至 7 月 7 日週一至周五晚上八點播出的「生命的太陽」，結果卻沒有，很失望。希望華視可以實現我的願望，謝謝。請以電子郵件回覆，謝謝。

客服信箱回覆：

Dear 郭先生，

關於戲劇「生命的太陽」因目前未於華視各頻道重播。本公司會將有網路播映權之節目陸續上架 youtube 華視戲劇頻道。感謝對華視的支持，歡迎訂閱 youtube 華視戲劇頻道。

華視客服 敬覆

(6) 客服信箱來函：

台中豐原觀眾收視不到華視頻道。

客服信箱回覆：

親愛的華視觀眾你好：感謝對本台收視訊號的關心與反應，經查府上台中豐原地區於本公司中部鳳鳴發射站發射涵蓋區內，該站數位發射訊號正常，因華視於數位最高頻段區，遇地形地物阻擋或兩天天線接頭線路進水潮濕易受影響致訊號衰弱故本公司建議：

1、使用標準數位天線及線路(於接頭處做好防水措施)並於(華視頻道)調整天線至收訊強度最佳方位。

2、若府上樓層較低需尋找接收訊號較佳的位置架設天線，或使用較高增益之室外數位接收天線改善收訊不良情形。

3、可請附近之專業電氣人員協助改善。以上建議提供你參考。

華視客服 敬覆

(7) 客服信箱來函：

收訊不好不是下雨天或陰天，反而是陽光普照的天氣，家中天線沒問題，因只有華視收訊較差，差到根本沒訊號。在下雨天時訊號反而好很多，希望可以在好天氣時到北宜路的中生橋來測試一下訊號。謝謝！

客服信箱回覆：

華視的觀眾你好：感謝對本台收視訊號的關心與反應，府上新店北宜地區於本公司北部竹子山發射站發射涵蓋區內地區，經查該站數位發射訊號正常，因華視於數位最高頻段區，遇地形地物阻擋或雨天天線接頭線路進水潮濕易受影響致訊號衰弱，而府上收視訊號不良其原因繁多，本公司提供以下幾點改善建議提供參考：

1、使用標準數位用天線及線路(於接頭處做好防水措施)並於(華視頻道)調整天線至收訊強度最佳方位。

2、若府上接收訊號受地型地物阻擋或樓層較低需尋找接收訊號較佳的位置架設天線，或使用較高增益之室外數位接收天線改善收訊不良情形。

3、將數位機上盒重新搜尋記錄，較弱訊地區亦可使用數位專用之強波器加強收訊改善。

4、可請附近之專業電氣人員協助改善。

以上建議提供您參考。

華視客服 敬覆

(8) 客服信箱來函：

民視、台視、中視新增hd頻道後sd頻道也都能正常收看，唯獨華視增加hd頻道後sd頻道無法收看，我知道要看hd頻道要另買過~不過我沒有要看hd頻道只要看sd頻道！！以上，謝謝

客服信箱回覆：

親愛的華視觀眾你好：來函知府上機上盒無提供搜尋功能及不支援HD高畫質節目，所以府上機上盒是無法收看華視主頻(HD)高畫質節目及他台數位高畫質節目，府上機上盒屬舊式只可收看普通畫質機上盒，故本公司建議府上機上盒需更換可收看HD高畫質數位節目(共20台)的機上盒，才可以收看華視主頻(HD)

高畫質節目，提供您參考。(燦坤、全國及各大賣場皆有售)

華視客服 敬覆

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 【芋月傳】重播時間--已直接回覆

2. 遊覽車公司旅遊希望帶團員參加【華視天王豬哥秀】節目-已轉知報名方式。

3. 詢問 【京成四少】一共有幾集--已直接回覆

4. 詢問 【華視天王豬哥秀】參加錄影方式--已直接回覆

5. 詢問 【芋月傳】是不是從5/12號開始只播一個鐘頭--已直接回覆

6. 詢問 【杉杉來了】是不是有拍第二部，華視什麼時候會播出--已直接回覆 目前尚未規劃

7. 詢問 【生活大小事】節目介紹的綠蜂膠在哪裡買?--已上網查詢回覆

8. 詢問 華視可不可以把MOD的節目改成第四台的節目--已直接回覆

9. 詢問 【芋月傳】下午有沒有重播的時間--已直接回覆

10. 詢問 外籍新娘想上【台灣媳婦】節目當特別來賓。-已直接回覆節目係重播，並無新錄。

11. 詢問 【警世劇場--台灣靈異事件】播出時間改在什麼時間--已直接回覆

12. 詢問 MOD為什麼沒有播芋月傳--已直接回覆

13. 詢問 2016hito 流行音樂獎頒獎典禮(新)(D-Live)幾點播出--已直接回覆

14. 詢問 【健康最前線】節目中介紹的木鱉果在哪裡買?--已上網查詢回覆
15. 詢問 旅行社來電詢問【琅琊榜】劇照授權相關事宜--已轉相關單位回覆
16. 詢問 【007】電影太空城為什麼還沒播出，什麼時候會播--已轉相關單位回覆
17. 詢問 【王牌接班人】今天播到第幾集--已直接回覆
18. 詢問 【生活大小事】節目中介紹的益生菌在哪裡買--已直接回覆
19. 詢問 【芈月傳】的片尾曲是哪位歌星唱的--已直接回覆

意見表達：

1. 重播的連續劇沒有字幕，可否上字幕。希望重播小蜜蜂卡通、海鷗飛處彩雲飛、小甜甜等……
2. 希望可以在假日重播【勁歌金曲】很多老人家都喜歡看。
3. 希望【芈月傳】【琅琊榜】除了目前的重播時段，希望再增加重播時段。
4. 【芈月傳】為何在MOD頻道沒播出，為什麼MOD的節目表不一樣。
5. 【芈月傳】請恢復以前播兩小時全新的，不要老是讓觀眾看重播的。
6. 芈月傳新換的片尾曲不搭，原來的比較搭劇情。
7. 建議再重播早期的八點檔連續劇，意難忘等
8. 希望華視續播琅琊榜團隊演出的【歡樂頌】很好看，建議可以播出。

《教學處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 教頻【傳承好味道】節目播出時間--已直接回覆
2. 詢問 教學頻道網路如何收看--已直接回覆
3. 詢問 日文課程播出時間--已直接回覆
4. 詢問 【莒光園地】在華視數位台的第幾頻道播出--已直接回覆
5. 詢問 網路上如何購買日文教材--已直接回覆
6. 詢問 購買英文教材 DVD--已轉相關單位回覆處理
7. 詢問 華視網購卡通【獵人】DVD 購買金額方式--已轉相關單位回覆
8. 詢問 【大家說英語】及【空中英語教室】播出時間--已直接回覆
9. 詢問 馬叔禮講座有沒有書或DVD可買--已轉相關單位回覆處理
10. 教育文化頻道播出的【健康新知】節目播出時間--已直接回覆
11. 詢問 語文教學的課程時間表--已直接回覆

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 【新聞報導】宜蘭糖尿病醫院地址--已上網查詢回覆
2. 詢問 【新聞雜誌】節目內容相關事宜--已轉相關單位回覆處理
3. 詢問 新聞報導之網路拍賣的蘇小弟怎麼聯絡--已請上蘇小弟的網路拍賣聯絡
4. 詢問 新聞報導介紹的黃金鴨在哪間餐廳--已上網查詢回覆
5. 詢問 【新聞報導】高雄彩虹吐司及屏東大頭麵 餐廳地址電話--已上網查詢回覆
6. 詢問 【新聞報導】高雄比利豬餐廳地址電話--已上網查詢回覆
7. 詢問 新聞稿傳真電話--已直接回覆
8. 詢問 新聞報導介紹被詐騙集團騙錢，打官司要回錢的先生聯絡方式--已上網查詢回覆
9. 台中植物園發現有蛇出沒，並反映給台中市長已貼公告警告市民進出小心，但並沒有要主動抓蛇的舉動，請華視新聞進行了解報導，以免市民被毒蛇咬傷--已轉相關單位參考辦理
10. 詢問 新聞報導 高雄上海杭州菜的餐廳在哪裡?--已上網查詢回覆
11. 詢問 【新聞報導】南投市場阿嬤需要捐助的相關訊息--已上網查詢回覆
12. 申訴：高雄行庫來電，關於客戶對於該銀行投訴的新聞並非事實，已發新聞稿澄清，請各電視台不要再播。-經向新聞部查詢後已回覆告知華視並無此則新聞報導。

《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 網路 APP 下載相關事宜--已轉相關單位回覆處理
2. 詢問 華視網路廣告版權--已轉相關單位回覆處理

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 電視收看訊號不佳--已轉相關單位回覆處理
2. 家裡電視無法收看教育頻道，原本是可以收看的--已轉相關單位回覆處理
3. 家裡電視有電池波干擾，收看不到--已轉相關單位回覆處理
4. 詢問 華視收訊問題--已轉相關單位回覆處理
5. 詢問 電視今天沒有畫面--已轉相關單位回覆處理
6. 詢問 基隆地區只要一轉到華視頻道就沒有畫面--已轉相關單位回覆處理
7. 接收第四台的訊號電視畫面會突然黑掉是什麼原因?--已請跟第四台業者聯絡

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務……。
2. 詢問 購買節目的版權--已轉相關單位回覆
3. 詢問 hito 流行音樂獎 如何索票--已上網查詢回覆
4. 詢問 廠商電視廣告託播--已轉相關單位回覆處理
5. 詢問 參訪華視流程相關事宜--已直接回覆
6. 詢問 購買節目版權--已轉相關單位回覆
7. 詢問 華視夏令營的相關資訊--已轉相關單位回覆處理
8. 詢問 桃園少年感化院電話--已請撥 104 查號台查詢
9. 詢問 華視文教基金會兒童訓練班
10. 詢問 停機坪租賃相關事宜

105 年 09 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、09 月份觀眾來電統計表：

	節目表詢問	教材、節目DVD購買	一般意見		活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	34	0	31		14	0	0	0	150	96
			1	1						
教學處	5	58	1		0	0	0	0	4	68
			0	0						
新聞部	0	0	8		17	0	0	6	38	71
			0	2						
工程部	0	0	0		0	11	0	0	4	15
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	10	10
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	130	130
			0	0						
總結	39	58	40		31	11	0	6	201	390
			1	3						

二、09 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔09/05-09/11〕	31	21	21	9	1	45	128
第二週〔09/12-09/18〕	18	10	10	1	0	22	61
第三週〔09/19-09/25〕	29	22	32	3	6	38	130
第四週〔09/26-10/02〕	18	15	8	2	3	25	71
總結	96	68	71	15	10	130	390

三 客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

你好，不好意思，因我更換本名，想請問我【全民一起來】節目裡抽獎認證的姓名該如何更改？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：

關於【全民一起來】APP 認證問題，可直接上【全民一起來】粉絲專頁留言，製作單位會協助處理，粉絲頁如下：<https://zh-tw.facebook.com/cts.allpeople/>

感謝您的來信！也謝謝您對【全民一起來】的支持！

華視客服 敬覆

(2) 客服信箱來函：

推薦華視可買來播"我愛夏莉"，是迪士尼的影集，家庭喜劇，有趣、不拖戲、也具有教育意義。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：非常感謝您的寶貴意見，已將其資訊轉達給負責單位。感謝您的來信！

華視客服 敬覆

(3) 客服信箱來函：

華視新聞畫面：「最新」2字由左往右排列，下面新聞消息由右往左排列，排列方式不一致會錯亂。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：已將其資訊轉達給負責單位，感謝您的寶貴意見！祝收視愉快 華視客服 敬覆

(4) 客服信箱來函：

您好，希望華視能重新開放給外地用戶在 youtube 觀看貴台節目，因本人在國外工作時也可看到國內資訊和節目。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：非常感謝您的意見，華視【天才衝衝衝】因版權因素在以下地區未有新媒體播映權：新加坡、馬來西亞、澳大利亞、香港、澳門、日本、印尼、紐西蘭、越南地區。

【名模出任務】無海外媒體播映權地區：香港、澳門、新加坡、馬來西亞、泰國、印尼、菲律賓、柬埔寨、老撾(寮國)、越南、汶萊、緬甸、韓國、澳大利亞、新西蘭、美國(其聯邦地區、領土及屬地)、加拿大。造成不便敬請見諒。 華視客服 敬覆

(5) 客服信箱來函：

想建議華視綜合娛樂重播 1995 年「府城純情記」，還有 1998 年的「追愛的人」(李興文、陳仙梅等人主演)不曉得有可能經典再現嗎?謝謝!

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持與意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位，感謝您。
華視客服 敬覆

(6) 客服信箱來函：

希望華視爭取轉播中華職棒還有國際棒球賽事，造福無線台棒球迷，新北市歡樂耶誕城演唱會也希望能看到。謝謝華視

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好，感謝您對華視的寶貴意見，會將您的意見轉達給負責的相關單位，感謝您的來信！祝收視愉快
華視客服 敬上

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

1. 詢問【海海人生】播出集數、片尾曲及民宿位置。--查詢後已回覆。
2. 詢問【芋月傳】播出時間。--已直接回覆告知。
3. 詢問【希望系列-健康新知】播出時間及介紹的商品名稱。--已直接回覆。
4. 詢問【健康好自在】【健康最前線】節目中介紹的商品全名。--查詢後已回覆告知。
5. 詢問【007】的播出時間。--已直接告知。
6. 希望邀請【明日之星】的藝人跟【名模出任務】的主持群，上【天才衝衝衝】進行對抗賽。--已告知會提供意見給相關單位。
7. 詢問綜合娛樂的【意難忘】為何只播到一半，希望之後可以播完。--已回覆將反應給相關單位。
8. 詢問【勁歌金曲精裝版】的播出時間。--已直接回覆。
9. 詢問【華視天王豬哥秀】播出時間及片尾曲。--已查詢後告知
10. 詢問 MOD 華視節目播出相關事情。--已直接回覆告知。
11. 詢問【哆啦A夢】【排球少年】的播出時間。--已直接告知。
12. 詢問華視文化教育台節目表。--已直接回覆告知。
13. 詢問【天才衝衝衝】重播時間。--已直接回覆告知。
14. 詢問【全民一起來】參加辦法。--已直接回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以重播【武媚娘傳奇】。--已回覆會將意見反應給相關單位。
2. 【007-黃金夜總會】已經播很多次，希望播新的節目。--已回覆會將意見反應給相關單位。

3. 覺得【海海人生】非常好看，會持續每天收看。--已告知會轉達給相關單位。
4. 希望【名模出任務】重播時間可變成平日下午，首播時間也希望提前。--已告知會轉達給相關單位。
5. 希望【媽祖】可重播。--已回覆會將其意見轉達給相關單位。
6. 【火影忍者】很好看，不播了很可惜，希望有機會再看到。--已回覆會將意見轉達給相關單位。
7. 希望八點檔不要再重播舊戲。--已告知會將意見轉給相關單位。
8. 希望【007】的播出時段可以恢復成一、三、五。--已告知會將意見轉達給相關單位
9. 希望可邀請謝忻擔任【天才衝衝衝】的助理主持。--已告知會將意見轉給相關單位。
10. 希望可重播【包青天】這類型經典的戲。--已回覆會將意見反應給相關單位。
11. 希望【勁歌金曲精裝版】的播出時間可以提前。--已回覆會將其意見轉達給相關單位。
12. 希望華視綜合娛樂台也播出【哆啦A夢】。--已回覆會將其意見轉達給相關單位。
13. 希望【哆啦A夢】可以播新的節目內容。--已回覆會將其意見轉達給相關單位。
14. 希望可以播出【火影忍者】。--已回覆會將其意見轉達給相關單位。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞「善心眼鏡行! 守護 300 貧生視力」介紹的眼鏡行地址。--查詢後已回覆告知。
2. 詢問【華視新聞】直播平台。--已直接回覆告知。
3. 詢問新聞「剩食變美食 一餐只要 20 元」介紹的地方在哪裡。--已查詢後回覆。
4. 詢問新聞跑馬家扶基金會專線。--已查詢後告知。
5. 詢問颱風跑馬相關事宜。--已直接回覆告知。
6. 詢問邀請記者採訪聯繫方法。--已直接回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望不要邀徐佳青上【華視新聞廣場】，覺得她說話不公正。--已回覆會將意見反應給相關單位。
2. 希望不要邀陳敏鳳上【華視新聞廣場】，覺得她誤導年輕人的觀念。--已回覆會將意見反應給相關單位。
3. 希望新聞內容可以多報導好人好事相關新聞。--已回覆會將意見反應給相關單位。
4. 希望寵物相關新聞提前播報。--已告知會將意見轉達給相關單位。
5. 行政院發言人徐國勇應是博士，華視新聞介紹他是碩士，請查明。--已將意見反應給相關單位。

申訴意見：均已轉知相關單位。

1. 反應華視新聞「施工無警示，學生慘摔左眼失明」的畫面，沒經當事人同意就使用，當事者跟家屬非常介意，希望新聞部盡快回電，不然要走法律途徑。
2. 反應華視新聞「抑制橫躺族! 溪頭敬老票漲至 80」的畫面，新聞報導提及阿公阿嬤隨意打地鋪有礙觀瞻，其實老人家是爬山累了短暫休息，是買年票正當在裡面休息，無端被冠上這樣的形容非常生氣，希望華視新聞回覆，盡快給一個交代。
3. 反應華視新聞「師拿熱熔膠狠抽 童拒上安親班」的內容，謝小姐表示自己是補習班業者，此報導內容不是事實，被打的小孩沒有拒上補習班，家長也了解事情原委，根本不怪老師，已經聯繫律師，請華視盡快給個交代。
4. 反應「想吃免錢牢飯 男持刀洗劫超商」新聞內容不是事實，林先生來電反應自己是因生病搶劫，並不是沒錢，也跟派出所確認過缺錢不是派出所講的，希望新聞部主動與他聯繫給合理交代。
5. 反應新聞「四貼擦撞機車 2 歲童慘摔車」，新聞當事者林小姐來電反應，新聞內標提及他們圖方便所以四貼是陷害，林小姐表示沒有車子已很辛苦，難道要全家徒步？希望華視新聞給個交代。
6. 反應蘇逸洪主播在播報「米粉湯婆婆養家 4 萬辛苦錢遭竊」新聞的時候，把永和文化路講成板橋文化路，這樣會讓想幫助的人跑錯地方。

《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問網購問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等。--已提供網購單位 649 專線洽詢。
2. 詢問戲劇 DVD 購買。--已直接回覆告知。
3. 詢問日文、英文教材購買。--已直接回覆告知。
4. 詢問【國學大師馬叔禮文化講座】內容，建議應該增加時段並能重播，最好出 DVD。--已回覆會將意見轉給相關單位。
5. 詢問空中大學電話。--已直接回覆告知
6. 詢問哪裡可以看到教學影音。--已直接回覆告知。
7. 詢問如何報名空中進修學院。--，已轉教學處協助處理。
8. 詢問【法律概論】的播出時間。--已直接回覆告知。
9. 希望【生活日語】集數可以播多一點。--回覆會將意見轉達給相關單位。

《資科處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問舊節目及舊新聞資料畫面購買。--已轉資科處處理。
2. 詢問活動餓靈古堡領獎辦法。--已轉資科處處理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在苗栗、嘉義、台中、金門地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。
--工程部皆已處理，觀眾皆可正常收看華視。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問租借攝影棚相關事宜。--已轉接相關部門。
2. 詢問租借停機坪相關事宜。--已轉接相關部門。
3. 詢問華視學生週刊電話。--已直接回覆告知。
4. 詢問甲上學園電話。--已直接回覆告知。
5. 詢問公益廣告託播事宜。--已轉接相關部門。
6. 詢問參訪華視相關事宜。--已轉接相關部門。
7. 詢問租借服裝道具。--已轉相關部門。
8. 詢問華視福委會相關事宜。--已轉接相關部門。
9. 詢問華視訓練中心電話。--已直接回覆告知。

105 年 10 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、10 月份觀眾來電統計表：

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	一般意見		活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	19	1	36		13	0	0	0	12	81
			1	4						
教學處	7	42	3		1	0	0	0	11	64
			0	0						
新聞部	1	0	16		26	0	0	1	66	110
			1	3						
工程部	0	0	0		0	16	0	0	2	18
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	7	7
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	85	85
			0	0						
總結	27	43	55		40	16	0	1	183	365
			2	7						

二、10 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔10/03-10/10〕	26	20	22	5	2	27	102
第二週〔10/11-10/16〕	27	9	30	3	4	22	95
第三週〔10/17-10/23〕	16	18	38	5	1	24	102
第四週〔10/24-10/30〕	12	16	21	5	0	12	66
總結	81	63	111	18	7	85	365

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

希望華視能夠重播「一代新兵八極少年」，並且接著播出第二季。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視節目的支持與意見，會將您的意見轉達給相關單位！謝謝您。

華視客服 敬上

(2) 客服信箱來函：

華視教育文化台是否可像華視新聞資訊台一樣能透過 Youtube 網站直播收看？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您的來信與意見，華視教育文化台目前沒有直播平台，但可利用華視影音區觀看課程內容。會將您的意見轉達給相關單位！謝謝您。

華視客服 敬上

(3) 客服信箱來函：

請問華視教育文化台曾播出"國學大師馬叔禮大師"所演講的"老子道德經"，會出 CD 或 DVD 嗎？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：華視販售所有商品皆在華視網購中 <http://www.ctsmall.com.tw/>，目前沒有

販售國學大師馬叔禮大師相關影音，會將您的意見轉告給相關單位，感謝您對華視的支持。

祝收視愉快

華視客服 敬上

(4) 客服信箱來函：

您好，我是國立花蓮女中學生家長，想投訴花蓮女中國文、數學科辦公室過度使用冷氣的情形。

客服信箱回覆：

您好：已將您的投訴資訊轉給負責單位，謝謝您的來信！

華視客服 敬上

(5) 客服信箱來函：

你好，我是週五想看影集或是電影的觀眾，為什麼星期五晚上 23:00 老是重複播 007 電影？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視【007】的支持，會將您的意見轉達給相關單位。謝謝您！

華視客服 敬上

(6) 客服信箱來函：(華視網站-歷史上的今天)

您好！我是韓國文化體育觀光部海外文化宣傳院中所營運的國際監視專案的一員，從事修改與韓國相關的不準確資訊以宣傳韓國的活動。在此想針對貴公司網站上的韓國相關資訊提出建議，因而寄送本封郵件給您，煩請您先參考以下網站。

客服信箱回覆：

您好：已將您提供的資訊轉給負責單位，感謝您的來信！

華視客服 敬上

(7) 客服信箱來函：(李妍憬案)

我從電視新聞錄音檔得知事情經過，覺得焦點都被模糊掉了！從錄音檔就聽到司機非常兇狠的口氣重覆質問乘客，司機開車高速後急停，不具備司機服務的專業度（客人坐了胃不舒服還不能私下抱怨）司機開車高速後急停，乘客有權利提出申訴吧？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對【華視新聞】的意見，【華視新聞】秉持將資訊真實的呈現給觀眾，也維持中立立場，會將您的意見轉達給相關單位。謝謝您！

華視客服 敬上

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【名模出任務】播出時間、播出集數。--已直接回覆告知。
2. 詢問【火影忍者】播出時間。--已直接回覆告知。
3. 詢問【芋月傳】播出時間、集數。--已直接回覆告知。
4. 詢問【日本大發現】節目內容。--已查詢後回覆告知。
5. 詢問【希望系列—就是愛運動】播出時間。--已直接回覆告知。
6. 詢問【日本大發現】商品購買。--已直接回覆告知。
7. 詢問【排球少年】播出時間、集數。--已直接回覆告知。
8. 詢問【007】播出時間。--已直接回覆告知。
9. 詢問【健康好自在】節目內容。--已直接回覆告知。
10. 詢問茱婷寶購買方式。--已直接回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望「舊情綿綿」、【何日君再來】、【第一世家】可上字幕。-已告知會將意見轉達給相關單位。
2. 希望【007】播出集數可以多一點。--已告知會將意見轉達給相關單位。
3. 希望假日可以恢復播哆啦A夢。--已直接回覆告知。
4. 希望華視可以轉播職棒。-已告知會將意見轉達給相關單位。
5. 希望華視可以播出韓劇。-已告知會將意見轉達給相關單位。
6. 希望可以再重播【媽祖】、【包青天】。-已告知會將意見轉達給相關單位。
7. 希望可以增加【007】播出時段。--已告知會將意見轉告給相關單位。

8. 希望【何日君再來】有重播時段。--已告知會將意見轉達給相關單位。
9. 覺得【芈月傳】很好看。--已告知會將意見轉達給相關單位。
10. 希望【妖怪手錶】重播時間可以恢復成星期天時段。--已告知會將意見轉達給相關單位。
11. 希望華視不要再讓徐乃麟主持，看完新聞對他觀感很差。--已告知會將意見轉達給相關單位。
12. 覺得【天才衝衝衝】單元重覆性高，很無趣。--已告知會將意見轉達給相關單位。
13. 反應【健康好自在】重播集數太頻繁、不想看。--已告知會將意見轉達給相關單位。
14. 反應【華視天王豬哥秀】節目內容並不適合闔家觀賞。--已告知會將意見轉給相關單位。
15. 覺得【007】重播集數太頻繁，應該播其他內容。--已告知會將意見轉達給相關單位。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問「泰式火鍋酸甜辣 收服挑剔的嘴!」新聞內容。--已查詢後回覆告知。
2. 詢問華視新聞「女王認證 "帝國"傳奇料理上菜囉!」介紹餐廳。--已查詢後直接告知。
3. 詢問【華視新聞雜誌】節目內容。--已查詢後直接告知。
4. 詢問「怪病截肢不放棄 勇師重返校園」新聞內容。--已查詢後回覆告知。
5. 詢問「太幸運了! 7.9 億大樂透 2 注中獎」新聞內容。--已查詢後回覆告知。
6. 詢問「幼園守護弱勢童 申請補助遭拒」新聞內容。--已查詢後回覆。
7. 詢問「飯店總統套房促銷 1 晚 2580 元!」新聞內容。--已查詢後回覆。
8. 詢問「難擋風雨! 高齡母子窩燒焦厝」新聞內容。--已查詢後回覆。
9. 詢問「改善便秘,長痘 日醫創"蒸生薑"」新聞內容。--已查詢後回覆。
10. 詢問「多牛肉堆疊! 火山牛丼飯超滿足」新聞內容。--已直接回覆告知。
11. 訊問「創意「大碗公」料理 天涼吃鍋新選擇」新聞內容。--已直接回覆告知。
12. 訊問「飯店總統套房促銷 1 晚 2580 元!」新聞內容。--已直接回覆告知。
13. 詢問「誰說雞不會飛? 成群站在大樹上」新聞內容。--已查詢後回覆。
14. 詢問「新住民創業 金鳳美甲店成外配娘家」新聞內容。--已查詢後回覆。
15. 詢問「難擋風雨! 高齡母子窩燒焦厝」新聞內容。--已直接回覆告知。
16. 詢問「未婚人口 39 年新高 里長當紅娘」新聞內容。--已直接回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 反應【華視新聞廣場】來賓王時齊說話不公正。--已告知會將意見轉告給相關單位。
2. 反應【華視新聞廣場】來賓蔡玉真搶話很嚴重。--已告知會將意見轉告給相關單位。
3. 覺得華視主播播報都非常專業，未來會持續支持華視。--已告知會將意見轉告給相關單位。
4. 覺得【華視新聞廣場】來賓立場偏向某政黨，有失媒體監督之責。--已告知會將意見轉達給相關單位。
5. 反應新聞「清大迎新活動標題寫"計女" 家長怒要求道歉」內容清大科系打錯。--聯繫新聞部後，由資料處協助處理完成。
6. 反應關於菜價的新聞，菜價一直以來都很貴，請多了解再報導。--已告知會將意見轉達給相關單位。
7. 希望連珮貝多出來播新聞。--已告知會將意見轉達給相關單位。
8. 覺得【華視新聞】字體都偏小，希望可以調整大一點。--已告知會將意見轉達給相關單位。
9. 覺得新聞畫面太過綜藝化。--已告知會將意見轉達給相關
10. 希望【華視新聞廣場】立場可以維持中立。--已告知會將意見轉達給相關單位。

申訴意見：已轉知相關單位處理。

正忠排骨的公關來電表示，「吃不消!"正忠排骨"便當漲 5 元」新聞內文調漲數字都不正確，影響

到店家商譽，希望記者聯繫他修正內文或是把新聞下掉，不要再報導。

《教學部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文播出時間及教材購買。--已直接回覆告知。
2. 詢問空大報名資訊。--已直接回覆告知。
3. 詢問【莒光園地】播出時間。----已直接回覆告知。
4. 詢問空院週刊寄送問題。--已轉相關部門回覆。
5. 詢問【證券經營與實務】教材購買。--已直接回覆告知。
6. 詢問教材訂單進度。--已直接回覆告知。
7. 詢問【英文檢定】播出時間及英文教材購買。--已直接回覆告知。
8. 詢問【婚姻與家庭】播出時間。--已直接回覆告知。
9. 詢問【財務報表分析】教材購買。--已直接回覆告知。
10. 詢問 News12 週報訂購。--已直接回覆告知。
11. 詢問【馬淑禮文化講座】播出時間及 DVD。--已直接回覆告知。
12. 詢問【希望系列—健康新知】節目內容。--已轉負責單位協助回覆。
13. 希望教育文化台可以播電腦教學節目。--已告知會將意見轉達給相關單位。
14. 覺得【快樂新住民印語版】主持人介紹大家去夜市買仿冒品不恰當。--已告知會轉達相關單位。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問舊節目、舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

11. 詢問華視訊號在基隆、新北市萬里、臺北市內湖、新竹、苗栗、臺中、高雄、屏東地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾皆可正常收看華視。

《其他部門》客服電話接聽詢問主要內容為—

10. 詢問租借攝影棚相關事宜。--已轉接相關部門。
11. 詢問租借停機坪相關事宜。--已轉接相關部門。
12. 詢問租借華視大樓相關事宜。--已轉接相關部門。
13. 詢問參訪華視相關事宜。--已轉接相關部門。
14. 詢問華視福委會相關事宜。--已轉接相關部門。
15. 詢問華視訓練中心電話。--已直接回覆告知。
16. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。

105 年 11 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、11 月份觀眾來電統計表：

	節目表 詢問	教材、節目 DVD 購買	一般意見		活動、節目 內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	39	2	36		10	0	0	0	9	96
			1	1						
教學處	11	59	9		3	0	0	0	5	87
			0	0						
新聞部	3	0	17		31	0	0	4	48	103
			0	0						
工程部	0	0	0		0	11	0	0	4	15
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	9	9
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	134	134
			0	0						
總結	53	61	62		44	11	0	4	209	444
			1	1						

二、11 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔10/31-11/06〕	17	14	16	5	2	26	80
第二週〔11/07-11/13〕	15	14	24	0	1	24	78
第三週〔11/14-11/20〕	23	18	28	0	2	27	98
第四週〔11/21-11/27〕	22	21	12	4	1	30	90
第五週〔11/28-12/04〕	19	20	23	6	3	27	98
總結	96	87	103	15	9	134	444

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(2) 客服信箱來函：

我是宜蘭縣公正國小學務主任莊*庭，上週末，在宜蘭舉辦的全國中正盃國武術錦標賽中，本校奪下 20 金 18 銀 11 銅，連續三年拿下全國總冠軍，想邀請記者過來報導給孩子們鼓勵。

客服信箱回覆：

您好：邀請新聞部採訪可至以下網址留言 <http://news.cts.com.tw/comment.php>(類別選擇新聞部即可)感謝您！ 華視客服 敬上

(2) 客服信箱來函：

華視新聞早上說蛋殼的蛋白酶幫忙清除汙漬恐怕有誤！你們影片中的蛋殼是泡在水裡煮，可是大家都知道溫度高會破壞酵素的活性。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持與意見，會將您提供的資訊轉給相關單位。感謝您！

華視客服 敬上

(3) 客服信箱來函：

我是公民人權委員會的志工大鈞，因我們在 11/5 高雄舉辦的關心過動兒健走活動，所以想請教是否可以跟您索取此兩時段的片段的影音內容呢？以及要如何做申請才好呢？

客服信箱回覆：

您好：華視相關影片使用可向華視多媒體中心洽詢，電話 02-2775-6672。感謝您！華視客服敬上

(4) 客服信箱來函：

您好，我是高雄科學工藝博物館展示組吳*芹，科工館於 12 月 21 日地震災防教育體驗專區開展，有展覽播放影片的版權授權需求，請問貴單位如何取得「公播版」的授權？

客服信箱回覆：

您好：華視相關影片使用可向華視多媒體中心洽詢，電話 02-2775-6672 感謝您！華視客服 敬上

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視 MOD 節目表。--已回覆告知。
2. 詢問【健康好自在】節目內容。--已回覆告知。
3. 詢問【琅琊榜】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【天才衝衝衝精華版】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【日本大發現】節目內容。--已回覆告知。
6. 詢問【警世劇場—台灣靈異事件】播出時間。---已回覆告知
7. 詢問【芋月傳】片頭曲及片尾曲。--已回覆告知。
8. 詢問【警世劇場—台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【007】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【妖怪手錶】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望華視綜合娛樂台可以重播華視以前綜藝節目。--已告知會將意見轉給相關單位。
2. 希望不要再重播【哆啦A夢】。--已告知會將意見轉給相關單位。
3. 希望重播「施公奇案」。--已告知會將意見轉達給相關單位。
4. 希望可以在下午時段播出港劇。--已告知會將意見轉達給相關單位。
5. 希望可以重播【驚世媳婦】。--已告知會將意見轉達給相關單位。
6. 希望【天下第一味】可以連續播兩集。--已告知會將轉達給相關單位。
7. 希望可以重播【一代新兵之八極少年】。--已告知會將轉達給相關單位。
8. 希望【名模出任務】 遊戲可以保守一點。--已告知會將轉達給相關單位。
9. 希望不要再播出【健康好自在】。--已告知會將意見轉達給相關單位。
10. 希望華視可以播出【聖鬥士星矢】。--已告知會將意見轉達給相關單位。
11. 希望華視綜合娛樂台戲劇可以上字幕。--已告知會將意見轉達給相關單位。
12. 希望華視可以播出歌唱類型節目。--已告知會將意見轉達給相關單位。
13. 希望華視可以多製作新的本土戲劇、綜藝節目。--已告知會將意見轉達給相關單位。
14. 希望可以播出【假面騎士】、【霹靂車】。--已告知會將意見轉達給相關單位。
15. 希望可以重播【海海人生】。--已告知會將意見轉達給相關單位。
16. 希望可以重播瓊瑤系列戲劇，像【煙雨濛濛】、【庭院深深】。--已告知會將意見轉達給相關單位。
17. 希望可以重播【惡女阿楚】、【剪刀石頭布】。--已告知會將意見轉答給相關單位。
18. 希望可再播【全民一起來】，非常喜歡這有趣、先進的節目。--已告知會將意見轉達給相關單位。
19. 反應【英雄阿爸】無字幕問題，聽障人士無法知道節目內容，已向 NCC 反應，希望華視盡快處理。
--已告知會將意見轉達給相關單位。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問「開江浙餐廳 聲樂家"唱做俱佳"」新聞內容。--已查詢後回覆。
2. 詢問「這鍋活跳跳! 想吃什麼馬上撈」新聞內容。--已查詢後回覆。
3. 詢問「攝護腺腫大 "雷射切除"好輕鬆!」新聞內容。--已查詢後回覆。
4. 詢問「良心餐廳呷免驚 飯肉任你夾」新聞內容。--已查詢後回覆。
5. 詢問「超市麵條有蟲! 活生生扭動超噁」新聞內容。--已查詢後回覆。
6. 詢問「違法燒垃圾 全村被迫吸毒煙」新聞內容。--已查詢後回覆。
7. 詢問「孝子罹鼻咽癌 全家頓失支柱」新聞內容。--已查詢後回覆。
8. 詢問新聞「平價海鮮塔 蝦蟹魚蛤層層堆疊」。--已查詢後回覆。
9. 詢問新聞「現宰低溫配送 羊肉鍋鮮甜肉嫩」新聞內容。--已查詢後回覆
10. 詢問新聞「特賣會拚業績 保養品下殺2折」新聞內容。--已查詢後回覆
11. 詢問新聞「五星飯店拚"食"力 酒家菜上桌」新聞內容。--已查詢後回覆
12. 詢問「豬哥亮抗癌出院 趕攤拜廟謝神」新聞內容。--已查詢後回覆。
13. 詢問「送愛越南 至善基金會照顧貧童」新聞內容。--已查詢後回覆
14. 詢問【華視新聞雜誌】【華視新聞廣場】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望【華視新聞廣場】可以討論同性婚姻法案。-已告知會將意見轉達給相關單位。
2. 希望【華視新聞】下方跑馬字體可以調整大一點。--已告知會將轉達給相關單位。
3. 希望【華視新聞】多介紹火鍋相關的新聞。--已告知會將轉達給相關單位。
4. 希望【華視新聞】右下方可以標註當日台灣空氣品質。--已告知會將意見轉達給相關單位。
5. 希望【華視新聞廣場】邀請政治立場中立的人，節目偏向執政黨。-已告知會將意見轉達給相關單位。
6. 覺得【華視新聞廣場】多討論民生問題，不該注重政治。--已告知會將意見轉達給相關單位。
7. 覺得【華視新聞廣場】來賓張銘祐，應該多做功課再上節目。--已告知會將意見轉給相關單位。
8. 覺得【華視新聞廣場】來賓發言混亂像吵架，主持人應適時制止。--已告知會將意見轉達給相關單位。

申訴意見：均已轉知相關單位處理。

1. 反應「築牆封死窗戶! 居民控里長鴨霸」新聞，柯里長來電表示此新聞內容讓他名譽受損，希望負責此新聞的記者可與他聯繫給他答辯機會，並將新聞修改或撤下，若不處理會走法律途徑解決。
2. 反應「住宿券訂不了房 旅展藏詐騙!」，業者李先生來電表示，新聞內林小姐說的不是事實，過程中雙方一直有用 Line 聯繫，不是詐騙，李先生有清楚對話紀錄，已打算提告，希望華視可以把新聞撤掉。
3. 反應「身障男騎二輪機車 用拐杖停車」，當事者來電表示，華視沒經過他同意就擅自把他的影片變成新聞內容，不僅播出影片還放在網路流傳，如不馬上撤掉影片今天一定會向新聞局舉發。
4. 反應「撒髮粉救禿?! 阻塞毛囊害過敏」，業者沃生國際來電反應，此新聞使用他們的形象影片，造成消費者認為該新聞是指他們的產品，影響商譽及銷售狀況，希望華視把新聞下掉並發聲明澄清。

《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文及英文教材購買。--已回覆告知。
2. 詢問 NEWS12 周刊訂送問題。--已回覆相關電話。
3. 詢問【希望系列-健康新知】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問生活日語播出時間--已回覆告知。

5. 反應【生活日語】播出集數一直重覆。--已告知會將意見轉達給相關單位。
6. 希望可增加【國學大師馬叔禮文化講座】的重播時段。--已告知會將意見轉達給相關單位。

《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
4. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉資料處處理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

12. 詢問華視訊號在基隆、宜蘭、嘉義、台南、高雄地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

17. 詢問租借攝影棚相關事宜。--已轉接相關部門。
18. 詢問租借停機坪相關事宜。--已轉接相關部門。
19. 詢問租借華視大樓相關事宜。--已轉接相關部門。
20. 詢問華視訓練中心電話。--已直接回覆告知。
21. 詢問 2017 華視兒童冬令營相關資訊。--已轉接相關部門。
22. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
23. 騷擾、無意義電話。

附件二 來函與回覆資料