

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第三次會議紀錄

- ◆ 時間：102年9月5日(周四)下午14:00
- ◆ 地點：華視大樓三樓會議室
- ◆ 會議主席：洪主任委員瓊娟
- ◆ 出席人員：劉委員幼珊、陳委員炳宏、秦委員珊瑚、許委員瓊文、程委員子誠、齊委員隆壬
- ◆ 列席人員：新聞部林經理淑卿、節目部車經理慶餘、業務部巴經理正坤、資科處黃處長日春、教學處林副處長鍾明、行服部陳經理昆良、公關中心彭主任椿榮、公關中心古芳雯
- ◆ 會議記錄：楊力臻

一、宣讀上次會議決議

二、報告事項

(一) 前次議案決議之執行報告

1. 新聞製播準則(修訂)

新修訂的「新聞製播準則」經試辦兩個月後無大問題，新聞部為了加強自律新增『新聞警示稿單』，請委員審視。

2. 節目自律規範(草案)

「節目製播自律規範」(草案)試辦後，因有些許遺漏，故新增第三條執行方面的規定條款；節目部各中心正修訂戲劇、綜藝及卡通【節目製播準則】，依據該準則執行製播。

(二) 業務報告

1. 公關中心：6-8月份閱聽人對各部門意見統計及申訴意見報告。(詳附件)

2. 行政服務部：人力資源室正在規劃編審人員相關教育訓練，初步由角色、職掌角度分析，後續更可經由案例分享了解有關於戲劇、新聞、青少年兒童節目製作規範、兩性平權與廣告分級(置入與贊助方面)的相關制度。

★委員提醒事項：

未來希望除了編審外，節目製播相關人員都可以熟悉相關法規，並協助參與相關訓練或研討會。

(三) 業務案件處理情形報告及諮詢

案件一：為強化新聞自律機制，自8月份開始執行新制定的『新聞警示稿單』。各節編採會議結束後，由編審發出『新聞警示稿單』給各同仁，並在剪接室、中南部微波台明顯處張貼，提醒有違反製播準則疑慮之新聞該注意事項。新聞播出後，編審也會提出一份新聞檢討報告；『新聞警示稿單』試行後同仁在畫面處理上有疑問或疑慮也會在隔天的採編會議上提出；也希望此做法能降低觸法問題，並提高新聞品質。

例1.：颱風新聞處理小提醒：如須重現災情畫面，宜適度疊印「資料畫面」、「稿早畫面」之字樣，或加註拍攝時間、地點等相關訊息，避免誤導民眾對重大事故即時性之判斷；如在播出畫面中使用網友提供之影片，宜註明該資料由網友提供，並應加註拍攝時間、地點等相關訊息。

例2.：0819下午警示稿單

SLUG	注意事項
1900 潭美像納莉	使用風災資料片，請務必註記資料影片(如上述)。
1900 狂火實驗爐	使用資料片，須確認小狗畫面是米格魯 不要誤用其它品種。
1900 牛切黏稠塊	民眾爆料新聞，需有廠商反應，平衡報導。
1900 八里秘密證人	相關案件已進入司法程序，請勿做個人判案。
1900 縣府告砲蛋	小心NS(現場音)中如有不雅字眼、毆打暴力行為，請保護處理。
1900 爭鮮辦蓋盤	踢爆新聞，須有廠商回應(或拒答的記錄)。
1900 吊掛救駱客	遺體需保護處理，網路畫面請註記畫面來源。
1900 螢光棒灼眼	兒童請保護處理。
1900 組帶弟離家	涉及兒少法，請保護處理。

★委員提醒事項：

1. 請新聞部整清編審與製作人的責任權利劃分。
2. 建議『新聞警示稿單』上應增加一欄「執行情況」，讓接到『新聞警示稿單』的同仁確認有接收到此訊息以利整清責任歸屬，讓直屬主管更加了解後續的執行檢查。
3. 建議新聞播出系統，可研究以燈號方式呈現，讓主管以及相關操作同仁確認新聞是否能播出或是有修改情形。
4. 目前每節新聞都有1-2位責任編審與兼任編審，作業思慮週到；後效請持續關注。
5. 待『新聞警示稿單』執行一段時間後，期望能規劃出相關作業標準流程。

案件二：7月3日來函：NCC 函轉民眾陳情意見，本公司客服亦收到相同反映，關於本公司卡通節目「哆啦A夢」播出時長未滿30分鐘案。

- NCC 來函指出，民眾陳情因本公司晚間新聞提前兩分鐘播出，壓縮卡通節目「哆啦 A 夢」時長，以致播出未滿 30 分鐘，但卻插播兩段廣告，與廣電法規定不符。
- 本公司客服後再度收到該民眾陳情，詳細紀錄「哆啦 A 夢」刪減內容及秒數，十分執著。
- 民眾仍持續關注「哆啦 A 夢」刪減卡通內容劇情、卡通翻譯與配音問題、卡通特別篇無播出問題。

處理情形：

1. 晚間新聞競爭激烈，各無線台提前兩分鐘播出係由來已久之策略。節目部電洽 NCC，提出各無線台均如此操作，並強調「哆啦 A 夢」節目播出 28 分鐘，廣告秒數 280 秒，並未有超秒情形，試圖了解 NCC 態度及處理方式。NCC 電郵回覆表示，「『哆啦 A 夢案，請確實依廣電法排播節目及廣告，本會將依法監理各類道排播情形。』另電洽友台，得知其並未收到相關陳情或函件。
2. 召集相關部門開會討論並研商解決方案，決議—
 - ①自 7 月 15 日起，每週一至週五「華視在地新聞」縮短 2 分鐘，後續「烏龍派出所」及「哆啦 A 夢」均提早 2 分鐘播出，「哆啦 A 夢」播出 30 分鐘，「華視晚間新聞」維持 18:58-20:00 播出。
 - ②回報 NCC，說明本台已慎重處理本案，將於 7 月 15 日週一起依據廣電法規定執行；另於節目表中標註播出時間調整起迄，呈報 NCC 及周知相關單位。
 - ③請客服轉知陳情民眾，本台自 7 月 15 日週一起「哆啦 A 夢」恢復完整播出 30 分鐘，播出時間為 18:28-18:58，並感謝其指教。
 - ④已提請電視學會討論。
3. 另為避免爾後類似之民眾陳情，自 8 月 10 起周六、日之卡通節目亦全部改為播出 30 分鐘，將卡通時段前面之綜藝與戲劇節目縮減 2 分鐘，「華視晚間新聞」維持 18:58-20:00 播出。
4. 公關中心彭主任椿榮於 9 月 2 日下午三點半在公關中心會議室，協同購銷中心楊副主任士琳、購銷中心 李玫、公關中心 羅仕倫與大中華哆啦網網主呂晉煒、台大同學左靉維共同討論關於「新哆啦 A 夢」刪減內容劇情、卡通翻譯、配音問題與特別篇無播出問題，並研商解決方案，決議—
 - ①將節目部研討嘗試將目前播出之「新哆啦 A 夢」縮減節目中之小片頭與小片尾之秒數，亦或縮短或取消片尾曲的播出，以期讓卡通劇情完整播出。
 - ②將由公關中心行文詢問 NCC 現行的電視頻道播送廣告之基準為何？因現行廣播電視法第四章第 31 條中規定電視頻道播送廣告，不得超過播送總時間百分之十五(以新哆啦 A 夢為例，廣告時間即為 4 分 30 秒)，與舊制規定的 5 分鐘，差異甚大。
 - ③華視將會要求錄音公司合作之翻譯人員，對於翻譯之內容，須以更精準的用辭、

用語及更嚴謹的工作態度，完成所交付之翻譯、配音工作，避免因翻譯不當，致使觀眾誤解。

★委員提醒事項：

1. 處理流程相當完整。建議類似案件與通過新聞、節目製播準則相關文件，可於自律諮詢委員網站公布。
2. 處理過程中須小心應對，對外仍須有正當堅持的態度。
3. 後續情況繼續追蹤。
4. 建議規劃編審人員相關教育訓練，未來希望除了編審，節目製播相關人員都可以熟悉相關法規外，並協助參與相關訓練或研討會。

案件三：「POWER 星期天」節目於普級時段播出，內容卻涉嫌違反廣播電視法規定案。

1. NCC 於 4 月 30 日來函轉知民眾陳情關於「POWER 星期天」節目不妥意見，請本公司參考。
2. NCC 再於 5 月 28 日來函指出，華視主頻於 4 月 21 日 20:00 播出之「POWER 星期天」節目中「KISS 向前衝」單元播出女男、男男等受罰被迫背對背接吻內容，並有(1)受罰者遭細綁並大聲哭喊抵抗，其他藝人暴力按壓強迫、戲謔嘲笑，且鼓譟「腳要張開」、「你這個禽獸」(2)藝人遭強壓頸部接吻，並遭眾人戲謔(3)藝人遭強壓頸部當眾接吻並強迫轉動，其他藝人嘲笑等情節，涉嫌違反廣播電視法規定，並要求改善。NCC 又於 8 月 6 日來函認為該單元另二段情節(藝人小優遭細綁、主持人小鍾強吻，藝人張兆志遭細綁與藝人唐從聖被迫當眾接吻並強迫轉動)涉嫌違反廣播電視法。此兩段情節屬前述「POWER 星期天」同一集內容，情節更不妥當。

處理情形：

1. 本公司於 6 月 20 日召開第二屆第二次自律諮詢委員會議時，承認該節目情節不妥，亦不符合本台公共廣播電視公司形象。該節目也於 5 月 26 日播出第 246 集後，因節目內容不妥而停播。
2. 針對 NCC 之 8 月 6 日來函，本公司承認錯誤，將不再對 NCC 提出陳述書，並於 9 月 5 日之第二屆第三次自律諮詢委員會提報並檢討，爾後將更加強節目自律，更加嚴格督導與審查各節目內容。今天會針對準則提出執行面的執行與補強。
3. 另為加強編審人員教育訓練與培養審查節目正確觀念，節目部將陸續邀請學者專家至本台舉行教育訓練課程。102 年 8 月 15 日已邀請政治大學方念盈副教授以兩性平權與節目自律為題，針對員工進行教育訓練課程。並由行政服務部人資室規劃後續編審人員相關教育訓練，協助參與相關訓練或研討會。

案件四：8 月 19 日電子郵件來函：轉知民眾陳情關於上午時段不宜播出靈異鬼怪故

事，請本公司參考。NCC 函送民眾反映關於華視 10:15-12:00 播出「警世劇場-台灣靈異事件」之意見為「上午時段不宜播出靈異鬼怪故事，希望調整播出節目。」

處理情形：

根據 NCC 的分級制度，0600-1600 時段中無線電視台依規定可以播出普通級、保護級，由於「警世劇場-台灣靈異事件」向來頗受觀眾歡迎，已重播數次，收視不俗，因此並沒有更動其播出時間；慎重起見往後重播前會請編審重新審視，並針對會危害孩童身心不適宜的集數予以剔除。

★委員提醒事項：

建議學習國外節目，在播出前打出警示抬頭卡讓觀眾注意到此為保護級節目，盡到提醒與告知責任。

三、議案討論

(一) 修正節目製播自律規範(草案)

1. 第二條第五點

戲劇、綜藝及卡通等各類節目內容應以適合闔家觀賞為原則，不得有妨害兒童或青少年身心健康之內容；尤其卡通節目不得有負面的主題意識，或傳達消極、灰色的思想。

2. 第二條第六點

戲劇及綜藝等各類節目，對於兒童角色之安排應審慎嚴格，應避免兒童作不適齡或影響身心之演出，絕不可與色情、犯罪、暴行等社會負面情節相關。

3. 第二條第八點

戲劇、綜藝及卡通等各類節目應尊重基本人權，節目題材、內容、用語不得影射他人或損害他人身心健康與名譽；節目情節、對白或單元設計不得包含貶抑、嘲弄、污穢、歧視、誹謗、猥褻之詞語或行為。

4. 第二條第十一點

戲劇及綜藝等各類節目中不宜過度強調特技演出或涉及危險之鏡頭，如因節目需要出現特技表演（如飛刀、吞劍、吞食生物等）或魔術表演（如人體穿刺等），應隨時以字幕、旁白或口頭說明，提醒觀眾請勿模仿。

5. 第二條第十六點

戲劇及綜藝等各類節目與廣告應明顯分開，應避免刻意廣告化之內容，包含對廠商、品牌、產品、標誌之過度強調或有宣傳意味。節目置入行銷及廠商冠名贊助，應嚴格遵守相關法規，杜絕贊助者操控節目，以免影響消費者閱聽權益。

6. 新增第三條執行方面

一節目部各中心，依據業務所屬制訂戲劇、綜藝及卡通【節目作業管理準則】，

並依據該準則執行製播，並依據本規範自律之。

- 綜藝及戲劇類節目製作前期，由各中心指派之主責編審依據本規範對企劃構想作第一階段審查督導，若發現違規或不妥內容，即進行企劃腳本之導正修改。
- 綜藝及戲劇節目錄製前，由主責編審依據本規範對「節目錄製管制表」或 Rundown 進行第二階段審查督導，若發現違規或不妥內容，即進行錄製方向及內容之導正修改。
- 綜藝及戲劇節目錄製期間，由主責編審依據本規範在場督導，若發現違規或不妥內容，即 NG 重錄以修正內容。
- 各類節目審帶期間，由主責編審及協同編審逐集審看節目內容、情節、畫面及對白是否符合政府相關規定（包括但不限於廣播電視法暨其施行細則、電視節目分級處理辦法、中華民國電視學會各項自律規範、兒童及少年福利法、性騷擾防治法、動物保護法、醫療法、藥事法、化妝品相關法規等）及本自律規範，若發現違規或不妥內容，即進行修剪改正。
- 各類節目播出期間，主責編審依據本規範逐集針對播出狀況及觀眾反應，檢討分析，針對節目內容是否適法，再次調整以及修剪。
- 節目播畢後，主責及協同編審依據全劇（戲劇）或期間（綜藝）播出狀況及觀眾反應，做出節目分析報告，並於「產銷策略會」中提報，並作為爾後改進參考。

★委員提醒事項：

1. 草案修訂欠缺彈性化，應以不同類型節目內容及時段分級給予不同的相關規定，請思考後依據原則性再做修訂。
2. 新增的第三條執行方面須考量其可行性，應考量其核心價值與原則性；可考慮將其回歸於製播方面。

(二) 訂定下次會議時間

決議：下次會議時間定於 11 月 18 日星期一下午 14:00 舉行。

四、臨時動議：

無

五、散會：15:30

附件

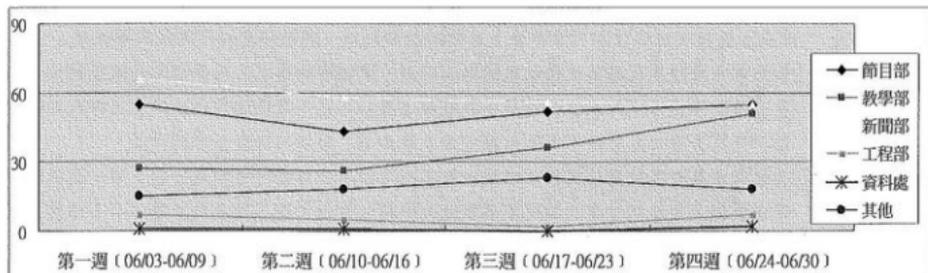
公關中心：6-8月份閱聽人對各部門意見統計及申訴意見報告。

102年6月份客服中心觀眾意見調查月報表

	節目表 詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達	活動、節目 內容查詢	收訊問題	網路問題	批評或申 訴意見	其它	總結
節目部	65	2	81	54				3	205
教學部	17	88	9	16		4		6	140
新聞部	2		29	201				3	235
工程部					16			5	21
資料處						1		3	4
其它單位			3	13				58	74
總結	84	90	122	284	16	5	0	78	679

6月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週(06/03-06/09)	55	27	66	7	1	15	171
第二週(06/10-06/16)	43	26	58	5	1	18	151
第三週(06/17-06/23)	52	36	56	2	0	23	169
第四週(06/24-06/30)	55	51	55	7	2	18	188
總結	205	140	235	21	4	74	679



《申訴案件》：本月無任何申訴意見等相關來電或來函。

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【我愛幸運七】【傾城絕戀】的上檔日期、播出時間、重播時段。已直接回覆。
2. 詢問【HITO 流行音樂獎頒獎典禮】重播時段、是否會再安排重播。已直接回覆。

3. 詢問【回家】的重播時間、是否出版 dvd，有觀眾反應很好看。已直接回覆。
4. 觀眾來函反應【新哆啦 a 夢】播送總長不足半小時，不符合廣電法中「廣告應於節目前後播出，不得於節目中間插播；但節目時間達半小時者，得插播一次或二次。」的規定，希望華視儘快修正。已請節目部及業務部協助回覆。

《教學部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文課、生活日語、空專課程、阿法貝樂園教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供 853-858 教學中心專線。索取教頻節目表，已提供華視網址。
2. 詢問網購商品相關問題，如訂單寄送進度、匯款確認、商品內容、運費查詢等等，皆已直接告知或提供 649 網購專線。
3. 詢問職訓課程【中餐丙證篇】食譜索取、【職場達人 SHOW】節目資訊、新北市 e 職網的網址，皆已直接回覆。
4. 詢問空專課程（會計學）的線上影音收看方式，已直接回覆。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容（台北高檔食材、高雄自助餐吃到飽、苗栗彌陀村、斗六有機農場）、採訪傳真電話、爆料專線等，已直接告知或提供新聞部 222 分機。
2. 反應台語新聞將農曆的日期講錯，正確應為 4/26，但字幕卻誤寫成 4/27。已轉達新聞部協助更正。
3. 反應華視新聞內容有誤（忘改提款卡密碼 男子遭盜領 10 萬），表示為新聞中的受害者本人，記者所描述的內容有錯誤，希望修正。已請新聞部協助處理，並將此則新聞從華視網站撤除。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 因天線設備或自家接收系統而造成收視不良：
 - (1) 新北市中和、新竹市、屏東市觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程部經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾尋找調整天線至正確方位改善，更換標準數位用電纜線或加強接收訊號改善，並將機上盒重新搜尋記錄，觀眾同意自行調校改善收視。
 - (2) 台北市北投觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查本公司發射台訊號發射正常，因觀眾使用室內天線收看華視數位頻道收訊不良，建議觀眾檢查調整正確天線收訊往丹鳳山方位或更換標準數位用室外天線改善，觀眾同意自行調校改善。
 - (3) 台北市信義觀眾反應華視數位訊號接收不到，因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾檢查機上盒重新搜尋並調整正確數位天線接收方位，觀眾因年歲大請本公司協助調校改善，工務中心後續追蹤。
2. 因轉播站訊號或有線電視台設備問題而來電反應訊號問題：
 - (1) 澎湖馬公觀眾反應華視數位訊號接收不到，因本公司發射台訊號發射正常，經工程部調查疑是澎湖轉播站數位發射機發射不良，本公司已立即通知公視責任台盡速前往維護改善，工務中心後續追蹤觀查。
 - (2) 反應華視教頻無法收看或是沒有聲音，為第四台接收，客服檢測監看電視訊號及聲音

皆播出正常，應為第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問資料畫面購買相關問題，已直接回覆或提供資料中心 672 分機洽詢。

《其他部門》客服電話接聽詢問主要內容為—

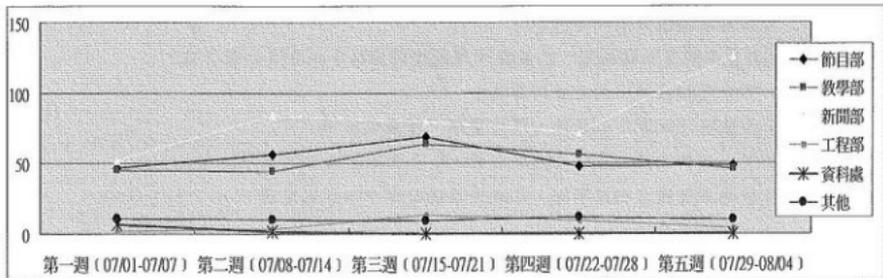
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。
2. 詢問華視生活雜誌節目資訊（桃園美食），已提供業務部製作單位電話。
3. 詢問兒童夏令營報名相關事宜，已提供華視訓練中心專線電話。

102 年 7 月份客服中心觀眾意見調查月報表

	節目表 詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達	活動、節目 內容查詢	收訊問題	網路問題	批評或申 訴意見	其它	總結
節目部	65	1	97	99		2		5	269
教學部	40	153	6	44		3		9	255
新聞部	11		91	302		2	1	6	413
工程部					26			5	31
資料處						1		8	9
其它單位			1	5				46	52
總結	116	154	195	450	26	8	1	79	1029

7 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週(07/01-07/07)	47	45	52	2	7	11	164
第二週(07/08-07/14)	56	44	84	3	2	10	199
第三週(07/15-07/21)	69	64	80	13	0	9	235
第四週(07/22-07/28)	48	56	71	9	0	12	196
第五週(07/29-08/04)	49	46	126	4	0	10	235
總結	269	255	413	31	9	52	1029



《申訴案件》:

- **新聞部**: 客訴新聞報導有誤〔南投大坪頂外勞多 警視績效天堂〕, 表示放鞭炮的畫面是仁愛鄉不是大坪頂, 華視新聞用移花接木的畫面, 希望盡速更正, 否則將提告。新聞部回覆已請中部記者協助查詢並與觀眾聯繫處理, 目前此新聞已從華視網站撤除。

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【新白髮魔女傳】上檔日期、播出時間、播出集數, 見面會宣傳活動舉辦的相關事宜。已直接回覆。
2. 詢問【傾城絕戀】完結篇播出時間、重播時段, 有觀眾反應很好看, 建議再安排重播。已直接回覆。
3. 詢問【我們的那首歌】播出時間、重播時段, 錄影參加方式, 已直接回覆。
4. 詢問【景氣到我家】節目資訊, 已直接回覆。
5. 詢問卡通【火影忍者疾風傳】播出集數, 網路抽獎活動事宜, 已直接回覆。

《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文課、生活日語、空專課程、阿法貝樂園教材購買或播出時間等問題, 皆已直接告知或提供 853-858 教學中心專線。索取教頻節目表, 已提供華視網址。
2. 詢問網購商品相關問題, 如訂單寄送進度、匯款確認、商品內容、運費查詢等等, 皆已直接告知或提供 649 網購專線。
3. 詢問職訓課程【中餐丙證篇】食譜索取、【職場達人 SHOW】節目資訊、新北市 e 職網的網址, 皆已直接回覆。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔汐止涼麵、帝王蟹吃到飽〕、採訪傳真電話、爆料專線等, 已直接告知或提供新聞部 222 分機。
2. 詢問【華視新聞雜誌】的重播時段、節目資訊, 已直接回覆。
3. 詢問因颱風而異動活動的跑馬公告方式, 已提供新聞部傳真電話。
4. 反應新聞報導內容有誤〔百年柑仔店〕, 內文的「草煙」為錯誤的, 應是「煙草」。已請新聞部協助更正處理。
5. 客服信箱接獲多封網路統一轉發的意見來函, 表達新聞應公證報導狂犬病疫情, 不應造成

撲殺流浪犬貓的恐慌等意見。已轉達新聞部。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 因天線設備或自家接收系統而造成收視不良：
 - (1) 台北內湖、土城、桃園大溪、蘆竹、竹北市、苗栗三灣、彰化員林、台中市、東區、大肚山、沙鹿區觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程部經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾尋找調整天線至正確方位改善，更換標準數位用電纜線或加強接收訊號改善，並將機上盒重新搜尋記錄，觀眾同意自行調校改善收視。
 - (2) 桃園市、大溪觀眾反應華視數訊號接收不到，社區共同天線，工程部經查本公司發射站訊號發射正常，觀眾已請電氣行人員前往檢查調整但仍無法改善，故請本台工程部協助改善收視，工務中心將擇期派員協助改善收視。
 - (3) 新店觀眾反應颱風過後就收不到華視，為社區共同天線使用。研判應是天線接收方位因颶風而異動的問題，已請觀眾檢測天線，如有問題會再來電。
 - (4) 觀眾反應接收不到華視的數位頻道，因觀眾使用無天線的數位機上盒，已建議觀眾加裝室外天線來改善收訊。
 - (5) 高雄桃源觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部回覆數次連絡觀眾陳先生電話無回應，故無法了解目前收訊情形，因本公司發射站訊號發射正常，故觀眾再來電請檢查自家收訊系統並調整正確天線方位改善，或與工務中心連絡。
2. 因轉播站訊號或有線電視台設備問題而來電反應訊號問題：

反應華視教頻無法收看或是沒有聲音，為第四台接收，客服檢測監看電視訊號及聲音皆播出正常，應為第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問資料畫面購買相關問題，已直接回覆或提供資料中心 672 分機洽詢。

《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、騷擾電話……。
2. 詢問華視生活雜誌節目資訊，已提供業務部製作單位電話。
3. 詢問兒童夏令營報名相關事宜，已提供華視訓練中心專線電話。

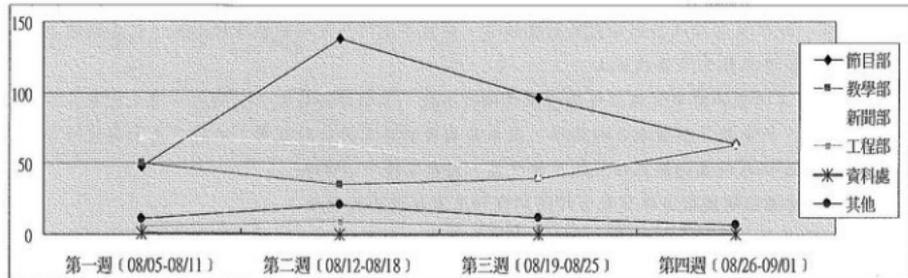
102年8月份客服中心觀眾意見調查月報表

	節目表 詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達	活動、節目 內容查詢	收訊問 題	網路問題	批評或申 訴意見	其它	總結
節目部	50	6	170	112	2		1	5	346
教學部	35	106	9	28		5		4	187
新聞部	7		43	185				3	238
工程部					20			3	23

資料處								1	1
其它單位				3				48	51
總結	92	112	222	328	22	5	1	64	846

8月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週(08/05-08/11)	48	50	69	6	1	11	185
第二週(08/12-08/18)	138	35	64	9	0	21	267
第三週(08/19-08/25)	96	39	41	5	0	12	193
第四週(08/26-09/01)	64	63	64	3	0	7	201
總結	346	187	238	23	1	51	846



《申訴案件》：

- ▶ 節目部：客訴【新哆啦A夢】劇情刪減，未符合廣告法規的限制長度（節目總時長15%），希望華視立即改進，否則將提告NCC。公關中心已與觀眾進行聯繫溝通，並與節目部購銷中心進行後續協調處理。

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【新白髮魔女傳】播出集數、完結篇播出時間，接檔戲劇【陸貞傳奇】上檔日期、播出時間。已直接回覆。
2. 第二週起，許多觀眾反應【陸貞傳奇】一直播出重複的集數，損害觀眾收視權益，建議恢復原本兩小時的播出長度。已說明陸貞傳奇為每天播出一集，九點是首播，八點為重播前一天的集數。
3. 詢問MOD為何無法收看【陸貞傳奇】，已說明因MOD未購買播出版權。
4. 詢問【我們的那首歌】播出時間、重播時段，節目錄影參加方式，已直接回覆。

《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文課、生活日語、新學期空專課程、阿法貝樂園教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供853-858教學中心專線。索取教頻節目表，已提供華視網址。
2. 詢問網購商品相關問題，如訂單寄送進度、匯款確認、商品內容、運費查詢等等，皆已

直接告知或提供 649 網購專線。

3. 反應專專課程的線上影音無法收看或暫停後無法再播放，客服線上檢測影音播出正常，已建議觀眾再做測試。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容（飯店大清查）、採訪傳真電話、爆料專線等，已直接告知或提供新聞部 222 分機。
2. 詢問因颱風而異動活動的跑馬公告方式，已提供新聞部傳真電話。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 因天線設備或自家接收系統而造成收視不良：
 - (1) 台北林口、新竹東區、湖口、台中石岡、霧峰、沙鹿、新社觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程部經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾尋找調整天線至正確方位改善，更換標準數位用電纜線或加強接收訊號改善，並將機上盒重新搜尋記錄，觀眾同意自行調校改善收視。
 - (2) 新竹竹東觀眾反應颱風開始就收不到節目，工程部經查因本台發射站訊號發射正常，建議觀眾因颱風過後天線易偏斜故需調整天線至五指山補隙站正確方位改善，觀眾同意自行調整改善收視。
 - (3) 基隆、雲林西螺觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾使用標準室外數位天線並調整至鳳鳴發射站正確方位改善，觀眾同意自行調整改善收視。
2. 因轉播站訊號或有線電視台設備問題而來電反應訊號問題：

反應華視無法收看或是沒有聲音，為第四台接收，客服檢測監看電視訊號及聲音皆播出正常，應為第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。
3. 其他：

澎湖觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因本公司發射站訊號發射正常，而澎湖轉播站收訊會受海面氣流及潮汐影響偶發斷訊狀況，觀眾已向 NCC 反應改善澎湖收訊不良情形，目前觀眾收看華視數位訊號已恢復正常。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問資料畫面購買相關問題，已直接回覆或提供資料中心 672 分機洽詢。

《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、騷擾電話……。
2. 詢問兒童夏令營報名相關事宜，已提供華視訓練中心專線電話。
3. 詢問【桃園觀音海洋音樂季】抽獎的獎品領取事宜，已轉接至業務部。