

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第八次會議紀錄

- ◆ 時間：103年9月22日（周一）下午3：00
- ◆ 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：劉委員幼琄、陳委員炳宏、齊委員隆壬、秦委員琄琄、許委員瓊文、程委員予誠、鄭委員自隆
- ◆ 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、資料處黃處長日春、教學處林處長鍾明、行服部陳經理昆良(請假)、工程部陳經理錦章(請假)、公關中心廖副主任文豪、哈拿·馬哼哼、嚴育卉
- ◆ 會議紀錄：嚴育卉

一、前次會議決議（提醒）事項之執行報告

公關中心：

- (一) 觀眾意見調查表中，其他的意見是歸屬在其他的部門中，有些不在固定的範圍內，列舉其他事項如下：

「其他部門」的其他來電內容：

- a. 華視訓練中心的演員訓練班、歌唱訓練班、兒童夏令營等查詢。
- b. 華視地址、部門電話詢問。
- c. 中華電信的業務洽詢（公司名音相近，觀眾用104查號臺要查詢中華電信電話，會得到華視的電話而來電）。
- d. 大樓辦公室租賃、大樓外牆廣告使用等詢問。
- e. 學生實習詢問。
- f. 無毒家園產品、廣告商品購買查詢。
- g. 性騷擾電話。
- h. 來自經常、慣性精神失調的觀眾，以主觀或無法理解內容申訴。

「節目部」的其他來電內容：

- a. 他台的節目詢問。
- b. 藝人的聯絡方式詢問。
- c. 攝影棚、道具服裝租賃問題。

「教學部」的其他來電內容：

- a. 全壘打周刊、金榜之路等是否為華視相關企業的詢問。
- b. 教學課程的老師聯絡方式詢問。

「新聞部」的其他來電內容：

- a. 有一固定女性觀眾常態電話語音留言以及不定時平日來電，敘述對新聞部某主播的熱愛。
- b. 他台的新聞節目詢問。

「工程部」的其他來電內容：

- a. 如何接收數位訊號、數位機上盒哪裡購買等詢問。
1. 其他的意見頻繁，如果有備註欄篇幅會很大，會把主要意見蓋過，所以依上述內容觀眾意見調查表不用加上「附註欄」。

二、業務報告及處理情形：

（一）新聞部

- a. 澎湖空難與高雄氣爆，華視新聞均依照新聞自律規範，新聞採訪不影響救災之原則，對於空難現場與災區以及罹難者的家屬拍攝，包括採訪動線的均有遵守。
- b. 唯一各台各節新聞於空難當天，一位家屬接到電話情緒相當激動，但後來證明她的女兒只是受傷，在於情緒悲喜轉換的部分，初期各台均有較大篇幅報導，但後續就沒有刻意渲染或誇大該位母親情緒的部分，而是報導新聞正確之內容為主。

（二）節目部

- 一、華視知名卡通[哆啦A夢]被網友批露指控劇情有助長校園霸凌之嫌案--
 - NCC 承諾調查，教育團體認為華視屬於公廣集團一份子，應該 [自律先下架] 以保護兒童身心健全發展。
 - 另有報導指出兒福聯盟為違反霸凌重要推手，在曾舉辦的[反霸凌的 100 個妙招徵文大賽]中曾以[哆啦A夢]劇情做為案例，該聯盟發言人陳雅惠強調，舊版[哆啦A夢]較有霸凌情節，希望華視不要播出，另節目前與節目中應加註警語。
 - 其他媒體觀點：
[哆啦A夢]為日本知名漫畫家藤子不二雄最有名的漫畫，於 102 年度國家通訊委員會與媒體觀察基金會所辦理的[適齡兒童電視節目標章]選拔競賽，曾獲頒 7-12 適齡標章優質兒童節目。此外，華視官網中亦接獲支持華視播出[哆啦A夢]網友意見，認為孩童管教家長亦應負責。

➤ 華視處理情形：

1. 播映前片頭字卡：【本節目如涉及不良行為等情節，故事最終一定會受到應有的懲罰，故應觀其故事欲傳播之深刻含意，如有疑慮請父母、師長或成年親友伴隨解說。】
2. 播映中內容情節處理：【節目中部分情節為戲劇效果，請勿模仿】。
3. 華視亦發佈申明稿，說明[哆啦A夢]內容的重點與精神新聞稿
(詳如附件一) (並提供給 NCC 參考)。

★ 針對各項業務[哆啦A夢]報告，委員提醒事項：

1. 宜了解華視在說明之後，目前有無觀眾續有類似之反應。
2. 哆啦A夢為46年歷史的節目，或可與平面週刊合作鼓勵親子共賞，以達成媒體識讀的效果。
3. 建議片頭前之字卡說明宜簡短、易讀才能達到提醒效果。
4. 若在技術與時段上許可，可加入專家解說的篇幅，請卓參。

二、 NCC 函請回覆觀眾陳情「綜藝王見王」節目內容疑慮案--

NCC103年8月14日來函，指出民眾陳情意見中，提及部分綜藝節目，如本公司之「綜藝王見王」主持人與女性互動橋段尺度堪慮；以及各台戲劇節目內容把結婚、離婚當兒戲等意見，請本公司參處。

➤ 華視處理情形：

已將民眾陳情意見轉知戲劇中心及綜藝中心，請各節目編審爾後針對節目內容謹慎審查，如有不妥情節則請修剪，如為戲劇必要情節，則適時加註警語或於片頭說明。

★ 針對[綜藝王見王]報告，委員提醒事項：

綜藝節目重點還是在內容，尤其在兩性平權觀點上更宜注意，僅加上警語而未淨化節目，會過度表面化。

(三) 公關中心

一、 試口頭詢問來電觀眾自行決定他的意見屬於：正面、負面或中性意見。

➤ 處理情形：

1. 通話時間受限：時間不夠，無法詢問。
2. 先詢問正面、負面、中性意見覺得不妥。
3. 觀眾反映覺得不妥。
4. 公關中心意見來電分類：
 - 中性意見-常態性的節目排播意見、個人的新聞意見表達。
 - 正面意見-支持及鼓勵華視節目、新聞。
 - 負面意見-指正節目或新聞內容、因節目異動而產生收視不便意見，觀眾來電反應未到激烈申訴意見，因而歸類至負面意見(詳如附件二)。

二、 6-8月份閱聽人對各部門意見統計、申訴意見報告與處理情形

(詳如附件三)。

★ 針對各項業務報告，委員提醒事項：

1. 新聞宜著重在新聞之專業，尤其注意新聞與置入間的界線，為免於誤會，當新聞報導美食，民眾打電話來詢問時，應在客服第一線即完成回答，電話不應轉進新聞部，除非對新聞處理有意見。

2. 業務部在排播廣告時，應該注意在卡通時段的廣告素材。
3. 華視與 MOD 頻道合作有訂定清楚的合約，凡華視自有版權以外的節目均不得於 MOD 頻道播出，接收之頻道應嚴格管制。為免觀眾誤會，宜清楚宣導，造成 MOD 觀眾的誤解，損害的是華視形象。
4. 冠名雖已合法化，惟應注意視覺上的美感，尤其勿影響觀眾之收看的權益。

三、議案討論：

決議：下次會議時間定於 12/22(星期一)下午 15:00 舉行。

四、臨時動議

1. 高雄氣爆與澎湖空難採訪的記者經驗傳承，建議留下書面的作業要點與流程，以作為爾後類似災難新聞報導的參考。
2. 九合一選舉即將到來，關於選舉新聞相關法規、民調的解讀方式，宜加強新聞部職前訓練，以期作更專業的報導。

五、散會

附件一

一、 103年7月15日自由時報南部新聞獨家報導

華視知名卡通[哆啦A夢]被網友批露指控劇情有助長校園霸凌之嫌，記者追訪 NCC，NCC 承諾調查，教育團體認為華視屬於公廣集團一份子，應該[自律先下架]以保護兒童身心健全發展。另有報導指出兒福聯盟為違反霸凌重要推手，在曾舉辦的[反霸凌的100個妙招徵文大賽]中曾以[哆拉A夢]劇情做為案例，該聯盟發言人陳雅惠強調，舊版[哆啦A夢]較有霸凌情節，希望華視不要播出，另節目前與節目中應加註警語。

針對自由時報之報導，其他媒體觀點：

[哆啦A夢]為日本知名漫畫家藤子不二雄最有名的漫畫，於102年度國家通訊委員會與媒體觀察基金會所辦理的[適齡兒童電視節目標章]選拔競賽，曾獲頒7-12適齡標章優質兒童節目。此外，華視官網中亦接獲支持華視播出[哆啦A夢]網友意見，認為孩童管教家長亦應負責。

【哆啦A夢】新聞稿 20140718

本公司播出「哆啦A夢」至今已十九年，優質形象一直以來有口皆碑，為家喻戶曉、老少咸宜的優質卡通，陪伴著許多大小朋友一起成長；「哆啦A夢」在日本已有四十六年的歷史，為國寶級的動畫節目。

「哆啦A夢」的故事含有寓意的一面之外，同時在教育方面也有進一步的見解；因此「哆啦A夢」也得到許多來自家長及教育界的肯定。並獲得 NCC 與媒觀學者評選為7-12適齡優質兒童節目。

大雄在劇中是哆啦A夢負責照顧的對象，功課、體育都不好，個性懶惰，但心地善良，熱愛自然。胖虎雖然身強力壯，愛欺負人，但是他也是個非常義氣且疼愛妹妹的人。本節目在故事的情境中若有不當之行為，然最後都會有道德教訓並適時導正之結局，極富教育意義。

對於近日「哆啦A夢」相關訊息的紛擾，本公司已在最短時間內做出回應並於節目播映前及節目播映中加註警語提醒觀眾。同時，本公司可將各方意見蒐集後，請本公司聘請的自律委員提供意見。

附件二

意見來電分類：

◆ 中性意見-常態性的節目排播意見、個人的新聞意見表達

1. 節目部-有固定觀眾〔先生〕來電建議假日排播資深藝人的綜藝節目、重播以前的閩南語連續劇等意見；固定觀眾〔小姐〕來電建議重播懷舊卡通〔小甜甜、龍龍與忠狗等〕及瓊瑤戲劇〔煙雨濛濛、庭院深深、幾度夕陽紅等〕；固定觀眾〔台中先生〕建議增加閩南語節目的播出比例、假日排播閩南語節目等意見；對於節目提供劇情或是內容的意見，如天下第一味的壞人為何不被制裁、提供天才衝衝衝節目邀請的藝人名單或是遊戲內容的提供等意見。
2. 教學部-有固定觀眾〔先生〕來電建議莒光園地邀請女藝人擔任莒光園地的軍中情人等意見。
3. 新聞部-固定觀眾〔台中先生〕建議假日增加閩南語新聞時段；因新聞事件而來電發表觀眾個人意見，如餿水油事件，觀眾來電表達請屏東縣長下台道歉、環保署長要負起責任、小吃攤用油都有問題，都要追查等意見；針對新聞主播或記者的播報方式提供個人改進意見，如播報語調、衣著髮型等意見。

◆ 正面意見-支持及鼓勵華視節目、新聞

1. 節目部-表達對戲劇或綜藝節目的喜愛而來電，如反應奇皇后很好看，希望增加重播時段或再安排重播。
2. 教學部-表達對教學課程內容或老師的支持與鼓勵，如反應日文課很棒、日文老師講解得很好等意見。
3. 新聞部-表達對新聞主播或記者的喜愛與支持鼓勵之意；對新聞報導持肯定意見，希望多報導社會正面意義的新聞報導等意見。

◆ 負面意見-指正節目或新聞內容、因節目異動而產生收視不便意見，觀眾來電反應未到激烈申訴意見，因而歸類至負面意見

1. 節目部—因節目異動播出而沒有收看到節目，因而產生情緒不滿，但未到激烈申訴的意見反應，如職棒轉播而臨時異動假日卡通播出時段，導致觀眾表達造成收視不變的意見、因奇皇后版權問題而無法於MOD平台播出，反應損害收視權益；因節目內容有誤的指正意見，如新哆啦A夢的翻譯與配音不符，希望華視加強審核；有一固定小姐常態電話語音留言反應不喜歡看韓劇或其他戲劇，要求華視把施公奇案重播完畢。
2. 教學部—反應教學課程內容有誤，如空專英文課程有語法錯誤的地方等意見。

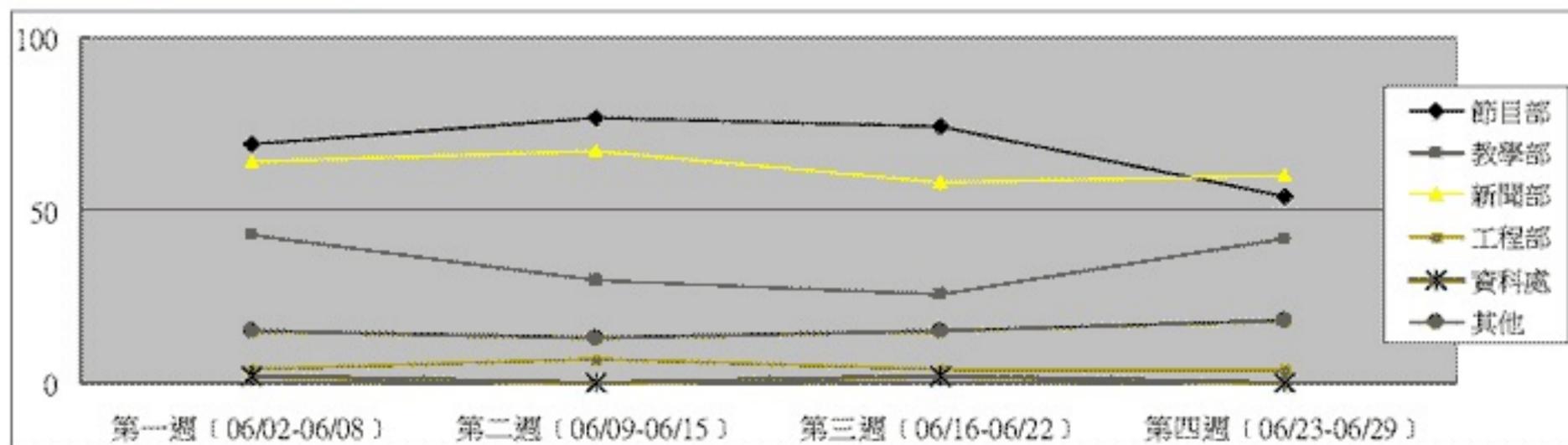
3. 新聞部—新聞報導中記者或主播的用字遣辭不當或是新聞資訊錯誤，而造成觀眾觀感不佳，如新聞記者在事件結果未公布前，就使用結論性字句，反應記者素質很差；反應新聞內容有誤有錯字，沒做好審核等意見。

103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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	128	4	73		56				4	274
			3	6						
教學部	16	100	6		7		5		6	141
			1	0						
新聞部	30		22		177		1		9	249
			9	1						
工程部						17			2	19
資科處							2		2	4
其他單位					1				60	61
總結	174	104	101		241	17	8	0	83	748
			13	7						

6月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資科處	其他	總結
第一週(06/02-06/08)	69	43	64	4	2	15	197
第二週(06/09-06/15)	77	30	67	7	0	13	194
第三週(06/16-06/22)	74	26	58	4	2	15	179
第四週(06/23-06/29)	54	42	60	4	0	18	178
總結	274	141	249	19	4	61	748



《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【奇皇后】播出及重播時間、播出集數，【河智苑影友見面會】舉辦的相關事宜。已直接回覆。
2. 詢問【天下第一味】播出及重播時間、播出集數；為何要取消周五的播出時段，希望恢復排播。有觀眾反應【天下第一味】的劇情就是每天吵架，為何要播這種戲劇。已直接回覆。

3. 詢問【周五王見王】上檔日期、播出時間、播出內容。已直接回覆。
4. 詢問假日卡通異動播出時間，反應不要再播出中華職棒，影響假日卡通的收看權益。已直接回覆。
5. 反應華視為何要播韓劇，這是作賤自己、降低國格的行為，希望華視立刻改進。已直接回覆。
6. 反應節目不應該冠名，會讓畫面變得很難看，建議不要再冠名。已直接回覆。
7. 反應【哆啦A夢】在華視HD頻道播出為何畫質很差，為何不是HD畫質，表示HD頻道就應該播出HD畫質的節目，不然就不要安排在HD頻道。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、空專課程教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供 858 教學中心專線。索取教類節目表，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. 詢問日文、空專課程及職訓課程的線上影音收看方式。已直接回覆。
4. 反應空專課程【新聞英文】老師口齒不清，發音不標準，建議更換老師。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（香檳茸、天下第一綜、眷村水餃、包子、台東三兄妹、屏東腎衰竭）、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【鄉親踮講】播出時間、重播時段、錄影地點。有觀眾反應【鄉親踮講】為何一直在台南舉辦，建議換別的地區。已告知此節目會不定時更換錄影地區。
3. 詢問中華職棒的轉播時間、轉播場次，建議安排轉播義大的比賽。已直接回覆。
4. 反應新聞側邊的跑馬速度太快，老人家會來不及收看，而且四邊都有跑馬，非常干擾視線，希望改進。已告知會轉達新聞部參。
5. 反應羅瑞誠、徐榮寅主播很棒，播得很好，表達對華視新聞的支持與鼓勵；表示華視新聞有報導有關環保的新聞很棒，希望未來繼續報導有關民眾生活的新聞，建議製作關心南部房屋改建的議題。已直接回覆。

〈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：
 - ※ 台北深坑、苗栗、雲林斗六、南投、台南安南區、屏東鹽埔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。
 - ※ 新北市板橋、八里觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因竹子山發射站進行訊號測試，故有瞬間短暫影響訊號中斷情形，隨即恢復正常，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
 - ※ 高雄鳳山觀眾反應所有的數位訊號皆接收不到，表示是 NCC 說南部為華視負責，還提供他華視客服電話。已與觀眾說明沒有南部歸華視負責的狀況，因觀眾是所有訊號接收不到，且客服檢測華視訊號傳送正常，已建議觀眾檢測自家接收設備，觀眾已了解。

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：

※ 花蓮觀眾反應華視數位訊號收訊不到，工程部經查因觀眾收看第四台有線電視訊號，故工程部連絡花蓮迴瀾有線電視工程部告知觀眾收視不良情形並請盡速改善。經迴瀾有線工程部改善後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。

※ 淡水觀眾反應華視沒有聲音，使用第四台系統接收。客服檢測監看電視華視聲音播出正常，應是第四台設備問題，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—

1. 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—

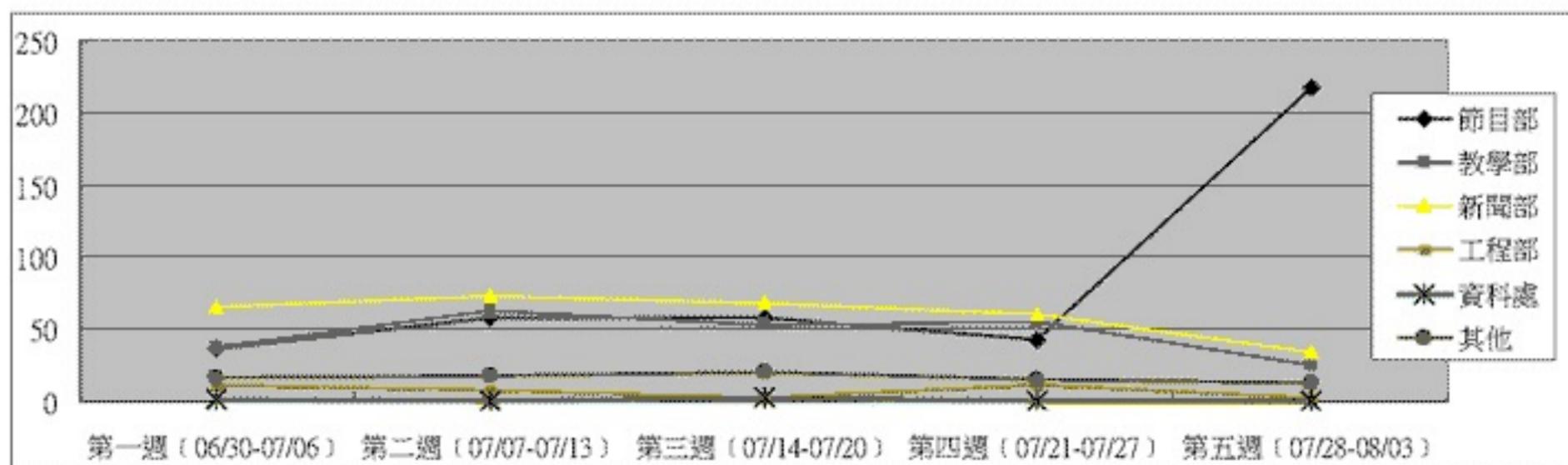
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

103 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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	288	3	60		43				4	412
			2	12						
教學部	28	142	3		27		13		17	234
			3	1						
新聞部	28		24		226				7	300
			10	5						
工程部						29			6	35
資料處							2		1	3
其他單位			1		2				78	81
總結	344	145	88		298	29	15	0	113	1065
			15	18						

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 (06/30-07/06)	36	38	65	11	1	16	167
第二週 (07/07-07/13)	58	63	73	8	0	18	220
第三週 (07/14-07/20)	58	53	68	2	2	20	203
第四週 (07/21-07/27)	43	55	60	11	0	15	184
第五週 (07/28-08/03)	217	25	34	3	0	12	291
總結	412	234	300	35	3	81	1065



《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【奇皇后】播出及重播時間、播出集數；有觀眾反應【奇皇后】預告連播兩集是欺騙行為，只有一集是新的，為何要騙觀眾說是播兩小時，讓人反感，希望連播兩集或是取消九點的重播時段。已直接回覆。
2. 許多 MOD 的收視觀眾來電詢問【奇皇后】為何沒播出，反應臨時不播，沒有通知觀眾，

損害權益。已說明因播出版權問題，MOD 無法繼續播出奇皇后，故於原時段覆蓋其他戲劇代替，建議觀眾可改為收視無線數位訊號。

3. 有觀眾反應 MOD 沒有辦法播出【奇皇后】，華視說是 MOD 沒有版權問題，MOD 說要問台灣互動，台灣互動說是華視應該要購買版權，那到底應該哪個單位來負責，要求親自跟節目部確認。已提供節目部購銷單位電話。
4. 詢問【天下第一味】播出及重播時間、播出集數；有觀眾反應為何要改成 1 小時播出長度，損害觀眾的收看權益，表示華視經常更改節目播出，給人印象不好，希望恢復原本兩小時的排播。已直接回覆。
5. 詢問【新哆啦 A 夢】播出集數、內容、是否提供雙語；有觀眾感謝華視播出【哆啦 A 夢劇場版】。已直接回覆。
6. 反應為何要一直調整假日卡通的播出時段，一下換時段一下暫停，影響收看卡通的觀眾權益。已與觀眾致歉並說明因中職轉播而調整假日卡通時段。

〈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、空專課程教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供 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. 詢問日文、空專課程及職訓課程的線上影音收看方式。已直接回覆。
4. 反應【莒光園地】內容有誤，表示南海南沙群島都是中華民國的領域，並沒有像節目中說的太平島附近有鄰國。客服一再說明會將意見轉達製作單位，但因為有關內容是否有錯誤，會請製作單位與國防部確認。觀眾立即生氣並表示內容錯誤跟國防部沒有關係，是華視的錯誤。觀眾一直不接受客服的回覆，客服只要一講到國防部，觀眾即生氣，並認為客服是在推託。後因客服電話限時到而斷線，未留下資料無法處理。已將意見轉達教學處莒光園地製作單位卓參。

〈新聞部〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔小五女童扛家計、名古屋甜點店〕、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新聞跑馬申請，已直接回覆並提供新聞傳真電話。
3. 詢問中華職棒的轉播時間、轉播場次；詢問博斯不轉播職棒是否會影響華視的轉播，建議華視承接職棒的轉播權，改成每天都轉播；有觀眾反應轉播會卡掉精采回顧及賽後訪問等內容，常常轉播員還在講話就進廣告，希望改進。已直接回覆。
4. 反應連佩貝主播報導有誤，韓國早產兒重量講成 1000 公斤，希望以後多注意。已請新聞部協助確認更正。
5. 反應新聞內容有錯字〔飯店闖兒童專區〕，網站內文的標點符號亂標示，並且有錯字，將新聞擺放至網站前應該要先進行審核。已請新聞部協助更正處理。
6. 發表新聞意見〔澎湖復興空難〕，表示失事結果還未公佈，為何新聞報導內容已經使用重摔或迫降等結論性的字眼，反應記者素質很差。已將意見轉達新聞部。
7. 希望將 1998 年的新聞〔工程師男扮女裝〕從華視網站上撤除，已應觀眾要求而轉接至

新聞部處理。此則新聞已從華視網站撤除。

8. 固定觀眾來電表達對華視新聞的支持與鼓勵；表示華視新聞多報導好人好事的新聞，希望未來繼續報導有關民眾生活的新聞。已直接回覆。

《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：

※ 新北市新店、台北信義、苗栗大湖、南投、嘉義市、屏東枋寮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。

※ 台中西屯、屏東觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查觀眾使用室內天線收看華視數位頻道，因本公司發射站訊號發射正常，故建議觀眾更換增益較佳室內天線或使用標準數位室外天線改善收視，觀眾同意自行改善收視。

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：

※ 台北中正、新北市石碇觀眾反應華視數位訊號無法收看，工程部經查為石碇數位補隙站故障，已通知責任台盡速連絡處理改善收視，工務中心後續追蹤。目前觀眾收視華視數位訊號已正常。

※ 基隆觀眾反應華視數位訊號沒有訊號，工程部經查紅淡山補隙站因颱風天電力線故障，已通知電力公司修理，工務中心後續追蹤。目前觀眾收視華視數位訊號已正常。

※ 新竹觀眾反應華視數位訊號沒有訊號，工程部經查五指山補隙站因颱風天故障已通知廠商盡速前往維修，目前已修復，觀眾收視華視數位訊號已正常。

※ 反應華視頻道沒有收訊或聲音，使用第四台接收，客服檢測監看電視華視的影音皆播出正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

3. 其他：

※ 嘉義觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部連絡嘉義觀眾簡小姐數次電話不通，故未知目前收看華視數位頻道情形，因本台枕頭山發射站發射訊號正常，故待觀眾再來電請告知並檢查自家接收天線及線路系統，調整天線至關子嶺枕頭山發射站正確方位改善，並請觀眾留下正確的連絡電話，或轉接工程部工務中心處理。

※ 新店觀眾反應華視數位訊號接收不良，但觀眾拒絕留下資料，並表示為何客服不告訴她原因，已說明訊號問題要由工程單位查詢，觀眾即掛電話。之後觀眾多次來電，但只要一講到須留下資料並轉工程部處理，就立即掛電話。無法協助觀眾處理訊號問題。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 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。

2. 詢問 Youtube 中的華視新聞直播頻道為何現在都沒有提供線上收看。經與資料處確認，因世足賽期間，華視無世足賽的網路版權，故暫時停止網路新聞直播至世足賽結束。

3. 反應空專課程〔財務管理〕的線上影音會在讀取到一半時跳出廣告，多達 3 次，對於上課會造成困擾。客服對財務管理第 1 講進行線上檢測，於 20 多分鐘時畫面突然轉換成廣告，需 4、5 秒後才能點選跳過。已將意見轉達資料處參。

《其他部門》客服電話接聽詢問主要內容為—

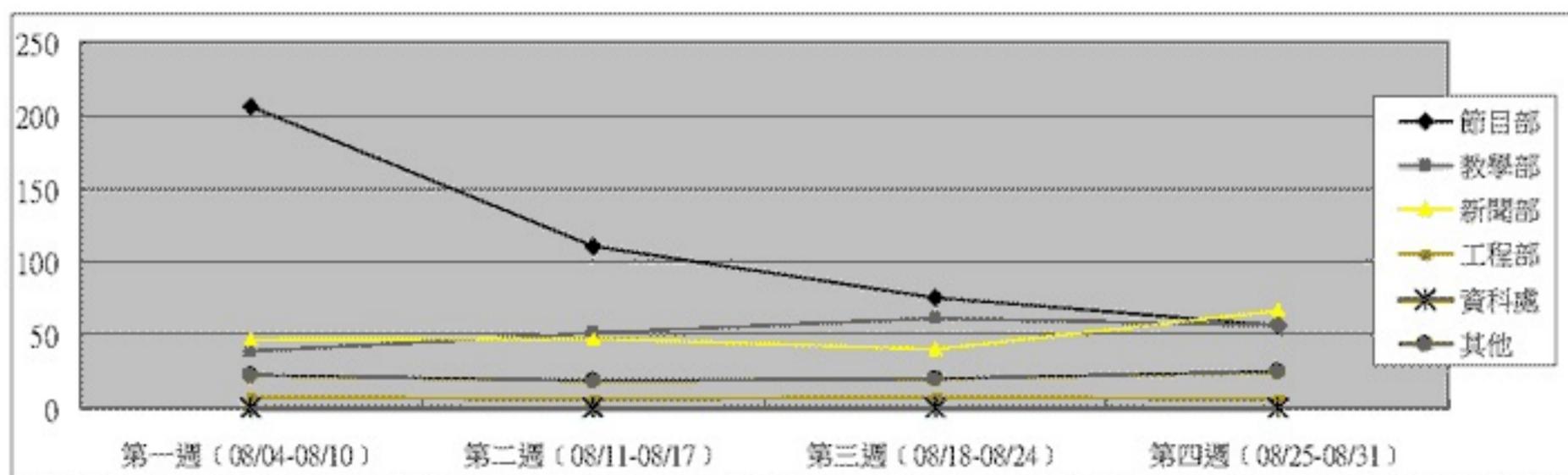
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

103 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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	297	5	60 1 12		71				2	448
教學部	23	154	5		15		5		6	208
新聞部	21		18 4 3		141		1		14	202
工程部						23			4	27
資料處										0
其他單位					1				85	86
總結	341	159	83 5 15		228	23	6	0	111	971

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 (08/04-08/10)	206	39	47	8	0	22	322
第二週 (08/11-08/17)	110	51	48	6	0	19	234
第三週 (08/18-08/24)	76	62	40	7	0	20	205
第四週 (08/25-08/31)	56	56	67	6	0	25	210
總結	448	208	202	27	0	86	971



《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【奇皇后】播出及重播時間、播出集數、何時完結篇。已直接回覆。
2. 詢問新韓劇【一代名妓黃真伊】何時上檔、排播時段。已直接回覆。
3. 許多 MOD 的收視觀眾來電詢問【奇皇后】為何沒播出，已說明因播出版權問題，MOD 無法繼續播出奇皇后，故於原時段覆蓋其他戲劇代替，已建議觀眾可改為收視無線數位訊號。有觀眾表示版權問題應該一開始就該知道，是電視台之間的問題，為何要讓觀眾這

樣損失收視權益。已與觀眾致歉並表示會將意見轉達節目部。

4. 詢問【奇皇后】【天下第一味】8/7 為何沒播出，已告知因播出【高雄再起賑災募款晚會】而暫停播出。
5. 詢問【高雄再起賑災募款晚會】播出時間、節目內容、捐款相關事宜，建議安排重播時段。有觀眾感謝華視舉辦賑災晚會；反應不要找胡瓜來當主持人，他不捐款沒資格參加晚會；表示募款晚會的名稱不妥，「高雄再起」會有再次氣爆的意思；反應紅十字會不值得信任，會把款項亂花用，應該直接跟高雄市府的捐款帳號合作；表示七點是播出新聞，為何要預告說晚會七點 LIVE 直播，這樣是欺騙觀眾的行為。皆已直接回覆。
6. 詢問【新哆啦 A 夢】播出集數、內容，有觀眾反應配音嚴重瑕疵，希望翻譯責任不要完全外包給配音公司負責，由華視自行負責翻譯，會比較好監控品質，並請華視做好審核機制。已將意見轉達節目部購銷中心參，並也回覆觀眾說明華視會再加強節目審核。
7. 反應【烏龍派出所】播出期間播出比較裸露的電玩廣告，在小朋友收看時段播出這樣的廣告很不妥，希望卡通時段取消這類廣告的播放。已將意見轉達節目部協助處理，節目部已將意見反應至業務部及播映中心，說明卡通時段為普級，請協助把關播出的廣告內容。
8. 反應卡通【火影忍者疾風傳】一直異動假日的播出時段，讓人無法好好收看，希望不要再更改影響觀眾收視。已說明因節目排播需求而異動時段，皆會有跑馬做公告通知，並對造成收視不便而致歉。

〈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、空專課程教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供 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. 詢問日文、空專課程的線上影音收看方式。已直接回覆。
4. 詢問【莒光園地】的播出時間、留言方式。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、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】播出及重播時段、播出集數，已直接回覆。
3. 詢問【仁川亞運】的轉播時間、是否轉播棒球賽、會轉播哪些賽事。已直接回覆。
4. 反應播報高雄氣爆事件這種悲傷新聞，華視新聞主播為何還穿紅色衣服，希望改進。已說明會加強改進並將意見轉達新聞部。
5. 反應新聞主播吃螺絲太嚴重到聽不懂她播報的內容，希望改進。已說明會轉達請新聞主播加強專業訓練。
6. 反應華視的新聞內容與中視的新聞幾乎一樣，不論畫面或文字敘述，幾乎高達 9 成的雷同，台視跟民視就不會，是否跟中視互相抄襲。已說明華視新聞並無抄襲，可能是相同的新聞報導內容讓觀眾誤以為一樣。
7. 表達對新聞的支持與鼓勵，表示記者節要到了，要感謝新聞記者的辛苦付出。已感謝觀眾的來電。

《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：

- ※ 新店、桃園中壢、觀音、新竹湖口、彰化和美、台中霧峰、高雄左營、楠梓、大樹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。
- ※ 桃園市觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾使用大樓共同天線收看，因本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾向社區管委會反應收訊不良，並檢查大樓接收系統調整正確天線接收店子湖發射站方位並重新搜尋記錄，觀眾同意請社區管委會自行改善收視不良。
- ※ 高雄鳳山觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查觀眾使用社區共同天線收看數位節目，因本公司發射台訊號正常，建議觀眾檢查自家接收系統，調整天線向壽山發射站收訊方位改善。觀眾請本公司協助改善社區收視，工務中心擬派工程師協助觀眾社區量測訊號改善。

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：

- ※ 澎湖觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查澎湖轉播站電力突中斷影響各台發射播出，已向電力公司反應改善，目前觀眾收看華視數位訊號已恢復正常。
- ※ 反應華視副聲道沒有聲音，第四台接收，客服檢測電視華視聲音播出正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。
- ※ 反應卡通播出為何只有日語，使用第四台接收。客服檢測監看電視播出聲道正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

3. 其他：

- ※ 反應接收不到所有的電視訊號，經確認觀眾未裝置任何接收設備，已告知須加裝數位機上盒才能收視。
- ※ 詢問一般電視如何接收訊號，已告知須加裝數位機上盒才能收視。

《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 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……。