

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第五次會議紀錄

- ◆ 時間：103年1月20日（周一）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：劉委員幼琳、陳委員炳宏、秦委員琍琍、許委員瓊文、程委員予誠、
齊委員隆壬
- ◆ 列席人員：節目部車經理慶餘、新聞部陳副理秀鳳、業務部巴經理正坤、
資科處黃處長日春、行服部陳經理昆良、教學處林副處長鍾明、
公關中心彭主任椿榮、公關中心古芳雯
- ◆ 會議記錄：張瑋玲

一、宣讀上次會議提醒事項

二、報告事項

（一）前次會議提醒事項之執行報告

1. 新聞部：(1) 使用之創用 CC 網站內的圖片，或現場拍攝畫面，均已辦理審核完成的 CG。
(2) 新聞內容中如有引用相關單位的報告內容與數據引用，亦均註明其來源。
2. 節目部：(1) 於節目創意發想時，雖以提高收視率為前提，也嚴格遵守節目製播相關規定。
(2) 插播式字幕使用已遵守廣電法，只使用於同節目，不在跨節目中使用插播式字幕。
(3) 節目部已嚴格審查卡通內容，且於卡通播出時設置抬頭卡並加註警語提醒。
(4) 「節目製播自律規範（草案）」感謝委員提供的寶貴建議，本部經參酌研擬後重新修訂，於議案討論項內專案討論。

(二) 業務報告

1. 新聞部：

- (1) 張安薇被綁架事件，新聞部主動啟動自律機制，除非是官方發布之訊息，否則在人質未被安全釋放之前，一律不報導。
- (2) 名人子女監護權爭奪事件，如于美人事件，NCC 發函提醒類似新聞有違反兒福法之虞，要求各電視台注意。新聞部在此之前，亦已內部討論類似新聞以不報導為原則。
- (3) 台中高分院法官胡景彬收賄案，誤植黃月蟾女士照片，除立即於華視官網澄清外，並於 12/31 華視晚間新聞中公開道歉。

2. 公關中心：

針對 11 月份的客訴案件，以前的刑案新聞報導，當事人服刑出獄後要求將新聞報導撤除，目前華視已將此新聞從官網撤除，但未來面對到相同事件，是應做何種處理方為正確。而在面對嫌疑犯或是更生人的報導時，應採取何種報導措施。

(詳附件一 11 月份及 12 月份客服中心觀眾意見調查表。)

★委員提醒事項：

- (1) 新聞報導為事實時，不需做新聞撤除之處理。針對嫌疑犯及更生人的報導措施，建議新聞部進行內部討論：第一點，如何讓新聞客觀公正嚴謹，在專業的新聞製作上，如名字不能錯誤等等；第二點，依法應該要保護的作業如何在實務面上落實。
- (2) 為了確保客服工作，建議實行電話錄音作業，而不論全程錄音或是抽樣錄音，皆須告知觀眾有進行電話錄音的動作。

三、議案討論

(一) 節目製播自律規範草案 (詳附件二)

決議：建議將節目製播自律規範草案中的二條規範延展為：第一條(目的)，第二條(條款)保留原第一~四點，增加第三條(價值)內含：人權與隱私、家庭、人際與平等、雅俗共賞的趣味；第四條兒童的角色，第五條宗教民俗及靈異的處理，第六條醫療，第七條廣告化及廣告置入，第八條動物，第九條整個畫面的處理，如分級、字幕，第十條未盡事由的修改補充權益。節目部相關人員參考委員

建議後，重新研擬修訂節目製播自律規範，制定可以做得到的規範，並於下次會議中再提出討論。

(二)訂定下次會議時間

決議：下次會議時間訂於 103 年 4 月 16 日（星期三）早上 10 點舉行。

四、臨時動議

無

五、散會

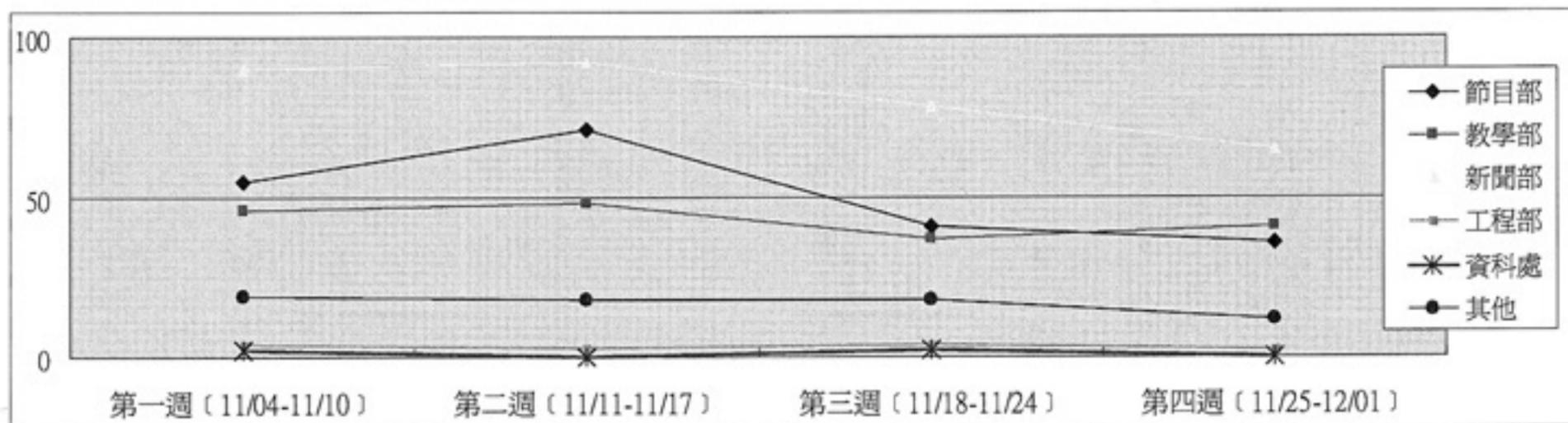
15:00

102年11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	81	4	55	59				4	203
教學部	25	98	3	35		7		4	172
新聞部	3		29	288			2	3	325
工程部					12			1	13
資料處						4			4
其它單位				4				63	67
總結	109	102	87	386	12	11	2	75	784

11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(11/04~11/10)	55	46	90	4	2	19	216
第二週(11/11~11/17)	71	48	92	3	0	18	232
第三週(11/18~11/24)	41	37	78	4	2	18	180
第四週(11/25~12/01)	36	41	65	2	0	12	156
總結	203	172	325	13	4	67	784



《申訴案件》：

➤ 新聞部：

1. 投訴新聞部總機態度不良，表示連兩日撥打電話至華視新聞部反應新聞報導不實

〔2010.4.28「民俗療法整死中風婦 判賠80萬」〕，但接聽人員態度很差，不處理也不回應，對於此則新聞造成的傷害要提告華視。客服電聯新聞部，新聞總機表示沒有不處理觀眾來電，此則新聞為3年前的報導，觀眾也因此事而服刑，並未報導不實，目前觀眾服刑期滿而出獄，無理來電要求華視賠償。已與觀眾進行溝通聯繫，為了避免觀眾尋找工作困難，新聞部會協助將此則新聞從華視網站撤除，觀眾已接受。目前此則新聞已

從華視網站撤除。

2. 客訴新聞部接聽人員不禮貌，表示這幾天電聯新聞部反應新聞報導不實〔北港不戴安全帽〕，但新聞部一直未回電，剛剛撥電話至新聞部還被掛電話，不滿新聞部的態度。客服已與新聞部確認，新聞部總機未接到觀眾來電，也沒有掛電話的情況。新聞部已立即與觀眾連絡，感謝觀眾對華視新聞的收看與指教，並告知將會請中部記者至北港製作平衡報導，觀眾已了解。目前此則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【花非花霧非霧】播出時段、播出集數、何時播出完結篇、是否有 DVD 販售。已直接回覆。
2. 詢問【隋唐演義】上檔日期、播出時間、總集數、是否有其他重播時段。已直接回覆。
3. 詢問【回家】【發現中國】播出時間、播出集數、是否有其他重播時段。有觀眾反應【發現中國】的字幕應該放大才看得清楚，並反應此節目很好看，建議安排在假日或晚上播出。已直接回覆。
4. 詢問【我們的那首歌】播出及重播時段，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、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【莒光園地】線上影音收看方式、何時會擺放至網站。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〔單親媽媽小孩腦癌、屏東小鞍、牛排吃到飽、台中百元快炒、99 元大開蟹、高雄姐妹沒喪葬費〕、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. 反應新聞報導〔宿舍飲水傳異味 廠商檢測未來式〕未取得他的同意，他表示當初不是爆料給華視使用，為何華視會製作新聞報導，而且未將他的聲音作處理。希望華視新聞與他聯繫，並將此新聞取消播出。已請新聞記者與觀眾聯繫溝通完畢，觀眾表示將再提供相關資料給華視新聞。此則新聞已從華視網站撤除。
3. 反應新聞畫面錯誤〔聽聲辨萬物！生命百科一"網"打盡〕，報導繡眼畫眉卻使用成紅尾翁的畫面。已請新聞部協助更正處理。
4. 反應新聞主播用詞不當，表示蘇逸洪主播使用「一命嗚呼」來敘訴死亡有不尊重之意。已將意見轉達新聞部。
5. 反應新聞氣象在基隆報完換桃園時，所使用的畫面會導致氣溫的數字看不清楚。已將意見轉達新聞部。

《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：
※ 基隆、北投、台中沙鹿、雲林斗南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. 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，為第四台收視戶，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。

※ 反應華視播出的警世劇場聲音與畫面不符，畫面是警世劇場，但聲音卻是別的節目。客服檢測監看電視聲音及畫面播出皆正常，由於觀眾不清楚自家收視方式，已建議觀眾確認是否使用第四台接收，可能為第四台設備問題，已請觀眾再做檢查確認。

《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. 反應華視新聞在 YOUTUBE 上傳的影音皆為 480P，表示既然都有 HD 頻道，上傳的影音也該為 1080P。會將意見轉達卓參。

《其他部門》客服電話接聽詢問主要內容為—

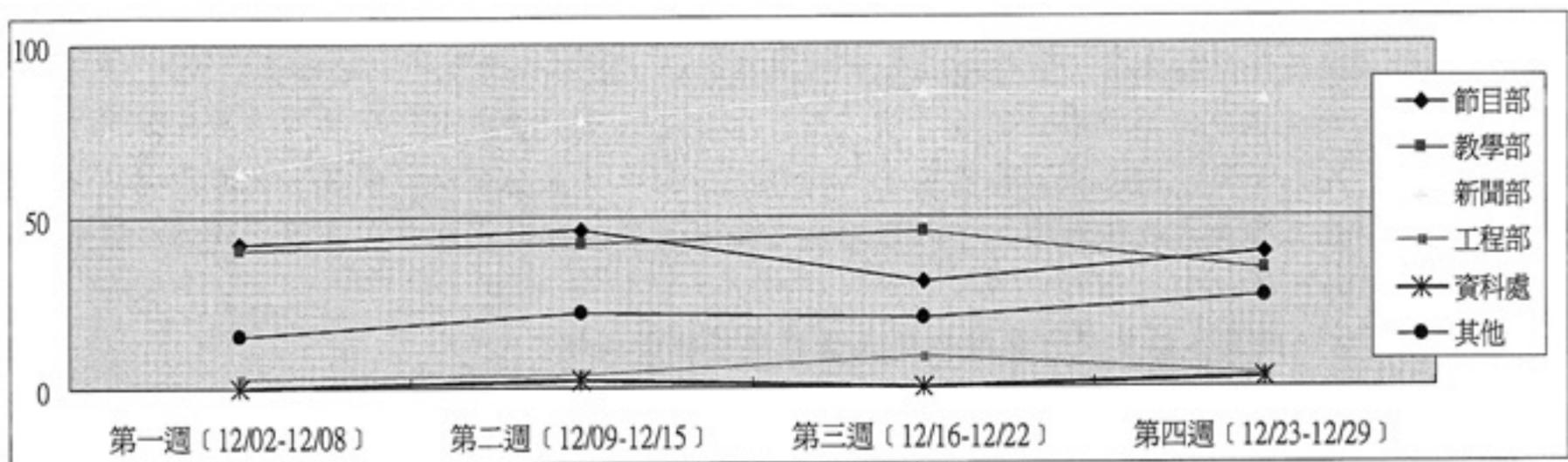
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

102 年 12 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	61	1	55	38		1		2	158
教學部	18	119	4	10		8		2	161
新聞部	2		27	277		3		2	311
工程部					17			3	20
資料處						3		2	5
其它單位				3				80	83
總結	81	120	86	328	17	15	0	91	738

12 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(12/02~12/08)	42	40	63	3	0	15	163
第二週(12/09~12/15)	46	42	78	4	2	22	194
第三週(12/16~12/22)	31	45	86	9	0	20	191
第四週(12/23~12/29)	39	34	84	4	3	26	190
總結	158	161	311	20	5	83	738



《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【隋唐演義】播出時間、播出集數、是否有重播時段。接檔戲劇【陸貞傳奇】上檔日期、播出時間、是否有重播時段。已直接回覆。
2. 詢問【我們的那首歌】播出及重播時段，節目錄影參加方式，已直接回覆。
3. 反應【哆啦A夢】有抽菸的畫面，旁邊沒有加注警示語。與節目部查詢，購銷中心表示在節目的片頭有顯示警語抬頭卡。

《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. 詢問空專課程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〔圓夢天使、三重麻辣鍋〕、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. 反應新聞報導有誤〔號誌多到爆！成大旁路口人車亂〕，表示機車等同於汽車，本來就可以行駛快車道，但新聞報導的內容卻是在說機車不能行駛快車道，這是錯誤認知，希望改正。已將意見轉達新聞部請協助更正處理。
3. 反應新聞報導錯誤〔葡萄酒可洗血管？攤商擺書掛保證〕，表示自己為新聞報導中的事主，新聞內容全是錯誤，希望新聞部人員跟他聯絡對質。新聞部主管已與對方聯繫處理，並說明新聞報導未有不實之處，已與觀眾溝通完畢。
4. 反應新聞報導有誤〔蔡同榮腦中風〕，表示華視新聞報導蔡同榮昏迷指數 2 是錯誤的，昏迷指數最低只有 3，希望修正改進。已電聯新聞部說明，新聞部回覆在新聞報導的隔天已立即於華視官網「我有話要說」裡澄清更正並進行內部檢討。
5. 反應新聞報導用字錯誤，"注"定是錯誤的，正確的應是"註"定。已與觀眾說明此二字為相通詞。

《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：
 - ※ 台北信義區、桃園、新竹市、苗栗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。

※ 桃園中壢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，因本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾向社區管委會反應收視不良並檢查接收系統調整正確天線收訊龍潭店子湖發射站方位並重新搜尋記錄改善，觀眾同意請社區管委會自行改善。

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：

※ 台北雙溪觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查本公司發射站訊號發射正常，觀眾接收雙溪補隙站數位訊號，已向雙溪鄉公所負責單位反應收視不良情形，目前雙溪鄉公所已派員前往檢查維修中，工務中心後續追蹤。

※ 反應華視節目影音不同步，為第四台收視戶，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。

※ 反應【哆啦 A 夢】播出時一直有新聞報導的背景聲音，為第四台收視戶。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。

3. 其他：

※ 反應【烏龍派出所】播出錯誤，五點半與六點的是播出相同的集數。播映中心已處理並進行後續檢討。

※ 反應數位機上盒的節目表〔EPG〕時間有誤，點選【發現中國】側錄，錄製時間卻從 1445-1545，而不是實際的播出時間 1500-1600。工程部經查詢確認 EPG 的節目表時間設定沒有錯誤，可能是觀眾數位機上盒時間設定問題。

《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. 詢問兒童冬令營報名事宜，已提供華視訓練中心專線電話。

中華電視股份有限公司 節目製播自律規範草案

民國 102 年 11 月 27 日修訂

第一條 (目的)

本公司為保障閱聽人權益、善盡媒體社會責任、提升媒體公共價值，維護社會善良風氣、落實節目內容優質化，特制訂本規範。

第二條 (條款)

- 一、各類節目不得損害國家利益或民族尊嚴。
- 二、各類節目不得違反法律強制或禁止之規定。
- 三、各類節目不得妨害公共秩序或違背善良風俗，應避免色情、血腥、暴力、變態之情節或內容。
- 四、各類節目應尊重基本人權，題材、內容、用語不得影射他人或損害他人名譽，不得包含貶抑、嘲弄、污衊、歧視、誹謗、猥褻、粗鄙之詞語或行為。
- 五、各類節目不得助長族群、性別、宗教、職業、貧富及地域之歧見或偏見。應尊重個人隱私，包括家庭、婚姻、健康狀況及性傾向等個人資訊，正視多元家庭價值，不將離婚、單親、隔代教養、同志等社會現象污名化。
- 六、普遍級之各類節目內容，應以適合闔家觀賞為原則，應避免色情、血腥、暴力、變態之情節或內容，不可包含對兒童及青少年產生不良影響之內容；輔導級節目如因劇情需要涉及社會寫實，應避免過度血腥暴力情節，對殺人、犯罪、自殺、幫派、暴行、虐待等非正常社會行為，應避免過度描繪。
- 七、各類節目不得流於低級趣味，並不得有情色、猥褻之對話及動作；普遍級及保護級時段不可播出過度裸露、有性暗示、猥褻或性行為畫面。

- 八、 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。
- 九、 各類節目內容如涉及宗教、民俗、靈異、超自然現象或鄉野傳奇，不可有散佈謠言或鼓吹怪力亂神、迷信等非事實內容，不可引起社會混亂與大眾驚恐不安。普遍級及保護級節目如有相關情節，不可包含可能引起兒童及青少年驚恐或焦慮不安之內容。
- 十、 各類節目不得強調療效或對醫療方法提示具體建議，述及醫學知識者須具有專業醫師資格或經醫學團體認可。
- 十一、 各類節目不宜過度強調特技演出或涉及危險之鏡頭，並應以字幕及口頭說明，提醒觀眾請勿模仿。
- 十二、 各類節目中不得惡意或無故騷擾、虐待或傷害動物，避免由非專業人士進行畜禽管理操作之相關內容。
- 十三、 所有節目與廣告應明顯分開，節目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。節目與商品廣告之關係，應符合國家通訊傳播委員會電視節目從事商業置入行銷暫行規範及節目廠商冠名贊助規範。
- 十四、 應嚴守節目分級制度，依時段製播並安排適當內容播出。
- 十五、 節目宣傳式插播字幕，應嚴格遵守國家通訊委員會之「廣播電視使用插播式字幕認定原則」：
 - (一) 僅可插播與原時段節目內容相關摘要說明或宣傳訊息，不可為其他節目宣傳。
 - (二) 僅插播與原時段節目相關互動訊息，如活動等訊息，且不可有商品名稱或收費行為。
 - (三) 所有插播字幕以不影響觀眾收視權益為前題。

附註：

電視節目分級制度--

無線電視僅可製播普遍級、保護級及輔導級節目。

- (1) 普遍級（簡稱「普」級）：一般觀眾皆可觀賞。
- (2) 保護級（簡稱「護」級）：未滿六歲之兒童不宜觀賞，六歲以上未滿十二歲之兒童需父母、師長或成年親友陪伴觀賞。
- (3) 輔導級（簡稱「輔」級）：未滿十二歲之兒童不宜觀賞，十二歲以上未滿十八歲之少年需父母或師長輔導觀賞。
- (4) 限制級（簡稱「限」級）：未滿十八歲者不宜觀賞。