

中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第二次會議紀錄

- 會議時間：104年10月05日（周一）下午3時00分
- 會議地點：華視大樓9樓會議室（台北市光復南路116巷7號9樓）
- 主 席：鄭主任委員自隆
- 委 員：洪委員瓊娟、劉委員幼琄、陳委員炳宏、齊委員隆壬、程委員予誠、
秦委員琄琄、許委員瓊文
- 列席者：總經理室吳特助戈卿、新聞部劉經理正薇、節目部車經理慶餘、
業務部巴經理正坤、工程部蘇經理方裕、行服部譚經理志城、
教學處林處長鍾明、資料處謝主任偉淦、公關中心劉主任希華、
公關中心宋副主任燕旻、公關中心羅文芳
- ◆ 會議紀錄：羅文芳

一、 業務報告及處理執行

新聞部報告

1. 104年5月19日台北市政府裁定，104年3月11日華視晚間新聞-【誤入歧途！17歲女歌手驚爆染毒】節目內容未與廣告明顯分開，違反兒少法第69條第1項規定，罰款新台幣3萬元。
 - 處理情形：
 1. 召開新聞部大會，告知所有文字、攝影記者及編輯相關同仁，清楚說明事件原由，及遭裁罰的原因、金額，未來若再犯錯，罰金將加倍，強調嚴重性！
 2. 再召開編採會議，舉出實例，條列說明並教導記者或編輯，為何會犯此錯誤，未來如何避免之！
 3. 訂出獎懲規則，加重記者、編輯及主管所需負之責任，情節嚴重者，採連坐處分！

★委員建議：鑒於前次紀錄與本次案例，華視應針對兒童少年福利法對新聞部同仁加強進行教育訓練。

節目部報告

- (1) 8月11日接獲NCC來函，轉知民眾反應本公司之HD台「警世劇場-台灣靈異事件」節目，內容有教唆殺人情節，希望於暑假期間將節目安排於凌晨播出。
 - 處理情形：

該節目排播於保護級時段內，並於節目抬頭卡標示“護”級，另播出片頭均加註警語如下—『本節目如涉及不良行為等情節，請父母、師長或成年親友伴隨解說』。

節目部爾後將更審慎挑選暑假期間之單元，在符合電視分級制度之外，降低對兒童所可能產生之影響。

(2) 觀眾致電客服詢問為何 MOD 華視頻道晚間八點播的不是「錦繡緣華麗冒險」，前幾天還是，看了兩集後第三天開始就換節目。

➤ 處理情形：

1. 節目部回覆：由於華視並未取得「錦繡緣華麗冒險」之 MOD 播映權利，因此無法於其平台播出，已請客服據此對眾多觀眾作回覆。
2. 將再次要求 MOD 平台，務必遵照華視提供之 MOD 節目表播出，勿僥倖偷跑再停播出，損及觀眾權益。

(3) 觀眾電郵客服信箱反映貴公司的「火影忍者」節目，播出時間經常變動，如果播出時間不固定，對收視者會造成很多困擾，雖然已提前通知變更，但是經常沒注意到更動。

➤ 處理情形：

節目部電郵回覆-近期由於公司節目編排策略調整，以致異動頻繁，致使卡通節目跟著調整。類此狀況均提前於頻道上插播異動字幕，並於華視官網表列播出時間。

★委員建議：

1. 節目部時常被詢問節目播出等相關問題，請節目部對節目排播應注意其穩定性。
2. 華視 MOD 頻道在播出好看連續劇時，觀眾時常抱怨播出時段問題，華視應跟中華電信互相溝通，加強跑馬與官網宣傳，善盡告知責任。
3. 若部分節目被 MOD 頻道播出可能衍生法律問題，華視與中華電信之責任歸屬應有書面相關資料保護。

節目部回覆：

節目排播因考量業績或因重要轉播，可能會臨時異動調整，節目部將加強播打節目預告、跑馬等相關異動公布；並盡力取得 IPTV 的播出權，回饋給觀眾更多的優質戲劇。

公關中心報告

1. NCC 於 104 年 8 月 12 日來函，轉知民眾賴先生反映本公司客服態度問題。
2. 請本公司回覆該名觀眾並副知 NCC。

➤ 公關中心說明：

- (1) 陳情人賴先生，長期播打本公司客服免付費電話，日達數十通，且非對節目提出問題或建設性意見，均為不知所云或不合邏輯之請求，並使用重複播號功能，長時間占用免付費客服專線，影響其他觀眾權益。
- (2) 賴先生長期致電客服，次數多不勝數，賴男為保全人員，工作空閒時間即撥打本公司客服電話，且每次必定用盡三分鐘免費通話時間，若接聽人員為中年男性，即掛斷電話，可見其著實非客觀陳情，公關中心人員皆有接聽之痛苦經驗，不堪其擾，在業務忙碌中偶有應對上失誤，實應檢討改進，業已嚴格要求客服人員與全體公關人員，務必審慎、禮貌接聽回覆所有來電。

➤ 處理情形：

公關中心已先行致電 NCC 承辦單位說明此觀眾行徑，取得諒解；另依 NCC 所請，致函賴先

生，並副知 NCC。發函文如下-

主旨：台端向國家通訊委員會陳情本公司客服人員問題，覆請 查照。

說明：

- (1)依國家通訊委員會 NCC 會通傳內容決字第 10400417900 號函辦理。
- (2)感謝台端反映本公司客服人員態度問題，本公司深感抱歉，特此致意，敬請見諒。然為服務廣大觀眾，本公司設置免付費客服專線，以聽取觀眾對本公司節目之意見，並回覆觀眾對於節目內容或收視上之問題，提供相關解答；感謝觀眾朋友對華視的支持與愛護，華視客服專線甚為忙碌，經常有佔線情形，但若轉為語音留言，客服人員必定盡快做回覆解答。
- (3)對於台端經常撥打華視免費客服專線，本公司甚為感動，但客服人員有時電話應接不暇，或有其他公關人員代為接聽，尚請見諒；公關同仁在業務忙碌中偶有應對上失誤，實為過失，本公司業已嚴格譴責失誤人員，請其立即改進，同時亦要求全體人員，務必審慎、禮貌地接聽回覆所有來電。日前對台端若有失禮之處，本公司誠心致歉，還望海涵。敬祝 安康

★委員建議

1. 建議客服電話裝置錄音設備，以防未來有糾紛時能有相關資料佐證，華視客服人員在面對觀眾騷擾來電時應簡短回答，減少不必要的回答，以防再次來電騷擾，或引起投訴。
2. 建議客服人員在接聽觀眾來電時，可口頭提醒有錄音，以達告知的義務。

客服觀眾意見彙整報告（報表詳見附件一）

★委員建議：

1. 觀眾來電詢問新聞部美食相關新聞時，新聞部應該主動提供資料給客服，勿由新聞部提供店家資訊，以免產生置入聯想；美食新聞應有其意義性，應廣泛討論其產業，而非針對某一店家報導，並放在即時新聞中，帶給觀眾更多思考之可能性。
2. 客服人員為第一線，是華視的門面，應加強訓練面對廣大的觀眾。
3. 新聞部應加強平衡報導，減少觀眾的反應，應增加新聞製作時挖掘真相的思維。
4. 綜觀客服報表；觀眾普遍對於弱勢議題之新聞有興趣，新聞部可增加相關新聞，思考該議題之發展。
5. 客服報表中有一觀眾反應苗栗地區有將近二十天看不到華視，工程部應要加強處理並持續追蹤。

新聞部回覆：

有關美食新聞每則至少會介紹三家店家，觀眾可能因對其中一家有興趣而來電詢問；美食新聞因觀眾關注度高，通常會於各節新聞播出，因而造成觀眾誤會有置入，爾後會再加強檢討改進，盡量避免引起置入之感。

工程部回覆：

關於苗栗地區觀眾有人將近二十天看不到華視，工程部沒有收到相關訊息，工程部應已處理，將再確認。

三、議案討論：

電視事業換發執照所須自律委員會資料要點（詳見附件二）

1. 電視事業換發執照將於 105 年 7 月份執行，半年以前須將換照所須資料送達國家通訊傳播委員會審查，期中評鑑於 102 年度執行完成，目前所須資料為 102 年 7 月 1 日至 105 年 6 月 30 日。
2. 換照之營運計畫書中須撰寫「自律機制之監督執行」包括自律機制之運作、自律組織之組成、相關規範要點、流程圖及執行成效。
3. 本自律委員會自民國 99 年成立至今，已歷經三屆，擬撰寫成立過程、自律準則之通過、歷屆委員成員、會議紀錄、重要討論案例與擬訂的新聞與節目自律作業規範。

★委員建議

1. 自律委員資料需詳細註明日期，以便查閱。
2. 建議將換照提報資料條理化，分為「自律委員會成立與沿革、運作概況、歷屆委員名單、重要議案與處理過程、歷屆會議記錄」等五項撰寫。
3. 自律委員會從五位增為七位時，相關成立準則規定也要跟進修正，才有其法律依據。
4. 自律委員會應廣納各領域專家、學者，尤其是公民團體的專家，蒐集各領域的意見；現任多位委員有兼任公民團體要職，請加註於委員背景介紹，以完備本委員會成員之構成。

四、臨時動議

今年度總統大選新聞處理之自律委員建議與提醒

新聞部報告：

十一月份將有新聞製作課程，加強教導選舉相關知識、新聞平衡報導與標題等處理，維持中立客觀之立場。

★委員建議：

1. 華視為公廣集團，為維持中立立場，應要求新聞部同仁準備相關法規隨時查閱，且加強新聞從業人員培訓並實際操作，謹慎為之並遵循法規，平衡報導並錄音存證之。
2. 華視的法律顧問需配合並且保持警戒，新聞部選舉新聞要注意候選人受訪以及播出時間長度的公平性，選舉民調之報導，要標明其來源。新聞編審制度也要特別考慮維持華視中立立場，報導角度與時間長度要注意。爾後舉辦候選人辯論時，也要注意其內容公平性。
3. 可以與中央選舉委員會合作，進行新進同仁選舉相關教育訓練，建議要有一套完整的制度因應選舉新聞。
4. 可成立臨時新聞小組，彙總新聞給小組負責人，統一資料來源，或是由資深編審擔任，保障其訊息正確性，或成立資料小組彙整所有資料，以便同仁製作新聞時查閱。
5. 新聞除了事後處理，新聞部事前防範也要有自律性，給觀眾最正確的資訊。
6. 製播準則(詳見附件三、四)應隨時備好以便記者查閱，維持其新聞報導的正確性，同時體諒第一線同仁的辛苦，多給予鼓勵。

★主席綜合結論：

- (1) 總統大選新聞處理應首要以公平原則來執行，各選舉候選人報導的角度、新聞則數與長度均應以公平原則對待之。
- (2) 總統大選相關新聞不得接受業務配合相關報導。
- (3) 有關大選民調之解讀須有專業素養，民調分析要專業而謹慎。
- (4) 大選新聞至尾聲與投票前，勿報導沒有根據的選舉賭盤。
- (5) 在大選投票前一天晚上，要謹守中選會規定相關報導與廣告最後截止時間。
- (6) 開票當天直播報導數據應有依據，勿盲目灌票。
- (7) 所有總統大選新聞應該以新聞製播準則為依據，並落實編審制度。

五、訂定下次會議時間

民國 104 年 12 月 21 日星期一下午 15:00，於華視九樓會議室舉行。

六、散會

七、附件

附件一

104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	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	26	4	6		62	0	0	0	8	107
				1						
教學處	10	64	0		5	0	0	0	9	88
新聞部	1	0	2		36	0	0	1	39	82
			2	1						
工程部	0	0	0		0	2	0	0	3	5
資料處	0	3	0		0	0	0	0	1	4
其他單位	0	0	2		0	0	0	0	84	86
總結	37	71	10		103	2	0	1	144	372
			2	2						

7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〔7/06-6/12〕	27	21	26	0	0	25	99
第二週〔7/13-6/19〕	33	25	24	2	2	22	108
第三週〔7/20-7/26〕	31	32	22	0	2	30	107
第四週〔7/27-8/02〕	16	10	12	3	0	9	50
總結	107	88	82	5	4	86	372

客服信箱來函

	問題	回信
詢問	請問華視HD週一到週五早上9:30播出【警世劇場台灣靈異事件】，上週五7/10才播出132集—孝子棒，怎麼這禮拜一就直接跳到271集—幽靈車？中間少了139集，是怎麼回事？	您好！因為現在排播的時段為90分版，所以播至132集—孝子棒，接下來就是271集，由於從271集開始是90分版的段落開始接播（節目表會以節目長度做為區塊排播），至於跳播的集次，會在後續接著排播。
	為何這一季的【新哆啦A夢】片頭曲的字幕又有錯誤呢？明明是「描繪著」怎麼又變成「描	您好！謝謝您對華視卡通【新哆啦A夢】的支持與愛護，更謝謝您來函指正錯誤，

繪者」了呢請華視修正此問題。	我們會做修正。爾後仍請不吝賜教，謝謝。
請問：一、我想知道今年暑假的全新一季【新哆啦A夢】會播出多少集？二、是否有HD版本？希望以上的問題華視官方能回答，希望今年全新播出的新哆啦A夢播出品質可以比去年播出的更好讓觀眾看得滿意看了不會有意見，希望華視能越來越好。	您好！謝謝您一直以來對於華視「新哆啦A夢」的支持與愛護。一、【新哆啦A夢】今年暑假期間將播出 26 集全節目內容。二、【新哆啦A夢】是以 HD 版本播出。再次謝謝您的鼓勵，華視會努力以赴。
關於貴公司 youtube 新聞直播頻道，我有兩個建議事項。一、音量真的太小聲，如果一個人獨處密閉空間音量當然還可以，可是如果是在大空間真的有點吃力，建議貴公司調高音量，如果用戶覺得太大聲，用戶可以自行調低音量。二、畫質太低了建議提高畫質到 1080p HD。	你好，目前 youtube 新聞直播頻道，畫質因考量頻寬及觀看穩定仍以 720P 為主，如果用戶網路速度太慢，可以自行調整至 720p HD，甚至更低。音量部份也以標準化因素為考量，若仍太小請自行於收看裝置調整。謝謝你的建議，造成不便請見諒。

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	【天才衝衝衝】的藝人小鐘叫聲很難聽，請改進。	已記錄，謝謝。
	希望【千金女賊】一次可以播兩集。	已記錄，謝謝。
	【華視天王豬哥秀】嘉慶君，可以用歌仔戲演出，老人家比較喜歡看歌仔戲。	已記錄，謝謝。
	【千金女賊】節目播出廣告太多都不想看了，可不可以不要廣告。	已記錄，謝謝。
	觀眾至印度旅遊在飛機上看到的一部電影【釋迦牟尼佛】非常好看，希望華視能夠購買該部影片在台灣播出。	已記錄，謝謝。
	星期六可不可以也播【新哆啦A夢】。	已記錄，謝謝。
建議	【華視天王豬哥秀】豬哥亮年紀已經很大了，不要再演出親年輕女生的動作，這樣是敗壞社會風氣非常不好，請製作人改進。	已記錄，謝謝。
	希望再製作【包青天】連續劇，因為老人家都很喜歡看。	已告知轉節目部卓參。
詢問	HD 播出的【台灣靈異事件】希望可以按照集數順序播出？	已直接回覆。
	美國觀眾節目中介绍的運動器材在哪裡買？	請撥打 02-8772-****洽購。
	【一代新兵八極少年】哪一天是正播？哪一天是重播？	已告知週六正播 周日重播。
	【生活 101】中的產品真愛雷瑟絲購買資訊	已網路查詢告知購買電

	0982-991-201。
法國來電詢問類似綜藝節目採購事宜。	已轉綜藝中心詢問。
【華視天王豬哥秀】的播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式。	已直接回覆。
【生活好簡單】節目中邀請的中醫師名字在哪家醫院	請撥打 02-2731-****京城中醫診。
【保鏢】連續劇可不可以重播。	已記錄，謝謝。
是否重播卡通【小甜甜】	已回覆轉節目部卓參。
【名偵探柯南、火影忍者】播出集數	已直接回覆。
【警世劇場】沒有順著集數播出	已回覆因排播時間關係。
【千金女賊】是不是 HD 播出	已回覆華視主頻是 HD 播出。
【小廚當家】錄影帶購買	已直接回覆無 DVD 及週日播出時間。
HD 頻道【台灣靈異事件】播出時間	以直接回覆。
【多拉 A 夢】卡通影片是否可以教學使用銷回覆。	已轉節目購買。
華視官網節目表何時更新	已回覆節目有變更即更新。
【永遠的情人-紀念鄧麗君專輯】播出時間	已直接回覆。
【一代新兵八極少年】有沒有賣 DVD？詢問一代新兵八極拳在那裡學的？	目前尚無。
【台灣媳婦】有沒有食譜？	請至 youtube 收看。
連續劇的公播權？	已轉戲劇中心回覆。
節目中的運動用品在哪裡買？	請至運動用品店購買。

〈教學處〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	日文課、生活日語、空院課程教材購買或播出時間等問題，索取教頻節目表。	皆已直接告知或提供教學中心專線，節目表提供華視網址。
	網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題。	已提供網購單位 649 專線洽詢。
	【莒光園地】有沒有播出抗戰勝利 70 周年紀念影片	轉教學處。
	有沒有賣【海王子卡通】DVD	轉網購中心。
	教學節目有沒有教老人家電腦操作	已回覆目前沒有並請至社區大學詢問。
	【藝術夢想家】教學頻道在哪一台？	已告知 CH10。
	購買華視文化教育頻道播出的簡春安演講 DVD	轉網購中心。

〈新聞部〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
--	----	------

意見表達	【華視新聞廣場】的來賓溫紳、周玉蔻言論不公正，可換別的來賓嗎？都沒有來賓可邀請了嗎？	已記錄，會告知相關單位，謝謝。
	MOD 頻道【新聞搶先報】播的都是過去的舊聞不是新聞，【新聞搶先報】不是應該都是新聞怎麼播的都是舊的，這樣就不叫做搶先報。	已記錄，會告知相關單位，謝謝。
	【新聞廣場】蘇逸洪主持的比以前兩位主持人好，但是希望參加的來賓言論可以公正一點，不要一直偏向綠營。	已記錄，會告知相關單位，謝謝。
	【氣象播報】請播準一點，現在台南正在下大雨氣象卻沒說，感覺該觀眾怪怪的。	已記錄，會告知相關單位，謝謝。
	請記者去問教育部長為什麼講話這麼偏向大陸。	已記錄，會告知相關單位，謝謝。
	華視新聞廣場於每次廣告時會播出復興航空飛機出事墜河影片，是否可以不要在播這個畫面，因為每次看了都會讓人又會勾起悲慘的畫面。	會轉達新聞部。
	【新聞廣場】主持人蘇逸洪節目主持得很好，尤其是能訪問到馬總統。替華視加油，蘇逸洪加油。	謝謝對華視的支持。
	新聞不要一直播捷運殺人的事件，也不要一直播出殺人者名字這樣好像在替他打知名度。	已記錄，會告知相關單位，謝謝。
詢問	新聞播出一家五口都得到罕見疾病，如何幫助他們。已回覆聯絡罕見疾病基金會。	已直接回覆。
	吳德榮是否已經不播氣象了。	已回覆颱風天才會播報。
	華視周日還有沒有播出氣象。	已回覆有播出。
	新聞報導屏東縣一家五口住五坪大房子捐款方式	詢問屏東縣社會局。
	華視與地球對話中影片介紹的發電機。	已告知影片由中央社提供。
	【新聞廣場】以前常邀請的來賓張有樺為什麼最近都沒看到上節目。	轉新聞部卓參。
	新聞播出民歌藝人邵肇攻得癌症，可不可以提供聯絡方式去探望。	已告知不方便提供。
	【在地新聞】播出美食展地點。	已回覆台北世貿一館。
	華視有大新聞可供華視採訪拍攝是否願意採訪	已轉新聞部處理卓參。
	日本電視台想用 HD 台新聞畫面使用權	已轉新聞部回覆處理。
	新聞播出的一公升省 8 元加油站在哪裡	回覆中油沙鹿三民區 400 號加油站。
	【午間新聞】播出屏東窮苦人家沒錢供小孩讀書，想要幫助捐款查問地址	轉新聞部。
	【午間新聞】米蛋糕在高雄哪裡？	米樂淇烘焙，高雄鼓山區華榮路 210 號。電話 07-555-****。
	午間新聞 餐廳周年慶特惠活動是哪家餐廳？	高雄圓樓 07-315-****。
	新聞播出台中一位先生因為心肌梗塞沒錢坐車看	轉新聞部。

	醫生，走了一公里多的路去看醫生需要捐助，要如何找到那位先生。已回覆病人已住進豐原醫院。	
	要求撤銷旅行團在台東餐廳吃海鮮中毒事件 YOUTUBE 網路新聞	已轉新聞部回覆處理
	華視網路新聞貢寮音樂祭已取消舉辦，youtube 上的新聞沒有更改仍然顯示如期舉行【2015 新北市貢寮海洋音樂祭將於 7 月 24 號起連續三天登場】。	已轉告新聞部。
建議	天氣炎熱希望可以在每天的新聞裡播出有關健康的小提醒，【例如：防曬、帶傘、帽子等…】	已直接回覆。
	想要華視新聞幫忙採訪播出自己研發的教學方式 DVD	已回覆請上華視官網我有話要說。
	桃園興仁夜市屬工業用地違法營業，經舉報市政府警察局都沒有用，請華視幫忙報導。	已回覆請上華視官網我有話要說。
投訴	颱風時電視台播出的雨量表都是用鄉鎮市區來播報是不對的，應該要用測站名稱來播報才不會造成災害，報紙都是用測站名稱，請電視台要改進不要隨便竄改氣象局的資料。	(該觀眾說講了約 10 分鐘到最後有點語無倫次)。
	國光號乘客被司機毆打受傷的乘客來電申訴，記者陳詩壁在網路新聞裡刊登的新聞與事實不符。	已轉新聞部處理。

〈工程組〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
反應	苗栗地區訊號不足，收視不穩定。	已轉工程組回覆處理。
	高雄苓雅區訊號收視不佳。	已請工程人員回電處理。
	阿里山地區收訊不好。	已轉工程組回覆處理。
	汐止地區收訊不好。	已轉工程組回覆處理。

〈資料處〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	日本電視台想用華視報導西瓜吐司網路新聞畫面	已轉新聞部。
	MOD 播出【健康最前線】在 youtube 可以看到嗎？	已回覆觀眾可以看到。
	網路收看華視官網新聞看到色情網站的廣告	已告知請查看自己的電腦是否有下載相關資訊。
	詢問使用華視紀錄片每分鐘價格。	轉資料中心回覆。

〈其他部門〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務……	騷擾電話。

問	國立暨南大學因颱風要求跑馬字幕取消活動	轉新聞部。
	詢問有沒有幫未婚子女辦聯誼活動	已直接回覆沒有。
	詢問八仙塵爆捐款帳號	已告知【新北市社會救助會報專戶 0270-3800-2803 帳號】
	詢問【生活好簡單】主講肝功能的醫生	已回覆 0800-320-333 洽購
	學校單位因颱風取消上課申請跑馬	轉新聞部。
	詢問華視服裝庫租賃戲服相關事宜	轉相關人員。
	詢問可以將車子攝影棚的是哪一個攝影棚	已轉節目行政中心回覆
	想買民國 72 年時華視附近街道照片	已告知沒有這種照片可賣
	詢問許金川癌症基金會電話	已上網路查詢回覆
	詢問中華電信嘉義太保地區電信局電話號碼	回覆不清楚。
	詢問參加兒童夏令營的方式	已轉文教基金會洽詢

104 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	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	74	6	19		85	0	0	0	6	193
				3						
教學處	15	57	3		4	0	0	0	2	82
				1						
新聞部	7	2	5		23	0	0	0	18	57
				1						
工程部	0	0	0		0	37	0	0	0	37
資科處	0	1	0		0	0	2	0	2	5
其他單位	0	0	1		0	0	0	0	84	85
總結	96	66	28		112	37	2	0	112	459
			0	5						

8 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資科處	其他	總結
第一週 (8/03-8/09)	27	22	15	2	3	27	96
第二週 (8/10-8/16)	31	21	10	20	0	22	104

第三週 (8/17-8/23)	63	19	25	5	1	15	128
第四週 (8/24-8/30)	68	20	7	10	1	21	127
總結	107	88	84	5	4	86	459

客服信箱來函及回覆

	問題	回信
詢問	你們好：我本身是 MOD 的用戶，週二有看到貴公司播送了「錦繡緣華麗冒險」這個戲劇，不過很有趣的是突然今天就整個消失了。查詢了一下貴公司的節目表，還是可以看到持續有播出「錦繡緣華麗冒險」這個戲劇，倒是 MOD 上的華視就完全查不到相關的資訊了，而今天直接播出「秦香蓮」直接蓋台了。這邊身為觀眾要提出嚴重的抗議。	親愛的觀眾您好 因華視並未取得「錦繡緣華麗冒險」之 MOD 播放授權，因此無法提供該節目於中華電信之台灣互動 MOD 播出，特此敬告。非常感謝您對華視頻道的長期支持與愛護！懇請繼續支持觀賞華視頻道！
	自從去年 10 月跟主頻分開播出之後 除了少數的部分節目是 HD 之外，其他幾乎都是排 SD 的節目比較多，高畫質頻道不是應該都播有關 HD 高畫質的節目嗎？近期看節目表，安排的節目都是 SD 畫質，很少有 HD 畫質的節目，請問真的有心在經營 HD 頻道？現在 HD 頻道排的節目就很像先前華視休閒頻道的模式，如果 HD 頻道一直播 SD 的節目話，那乾脆台名就改回華視休閒頻道，HD 頻道直接讓華視主頻升級 HD，HD 頻道一直都播 SD 的節目，真的覺得很沒用心經營這個頻道。	親愛的觀眾您好 中華電視公司自 104 年 10 月 1 日凌晨 5 時起，華視主頻（華視 CTS）將升規為 HD 進行播出，完整的華視頻道分別為：CH17-華視 HD 台、CH18-華視教育文化台、CH19-華視新聞資訊台、CH20-華視綜合娛樂台。 謝謝您的來信，造成收視不便，尚請見諒。 華視客服小組敬覆
	你們好！請問一下，如果要將以前王永慶先生和陳定南先生在華視新聞廣場的辯論會剪輯一小段畫面到我的紀錄短片中可以嗎？	親愛的觀眾您好，謝謝您的來函。 關於新聞資料片，請直接撥打資料中心洽詢，電話 02-27756617。謝謝您來函。 華視客服 敬覆
	您好。冒昧打擾 我是公視兒少節目“下課花路米”的節目助理，我是守瑋。我們最近有一個有關霓虹燈主題的集數，需要找尋早期西門町的影片，因此想詢問，可否從你們影音資料庫去尋找畫面，以及相關的作業流程。 以及有關版權的事宜想問問有沒有聯繫的窗口，或是作業流程。麻煩了	親愛的觀眾您好，謝謝您的來函。 如果您要找尋一些有關霓虹燈及西門町的畫面，可在上班時間上午 09:00-12:00 及下午 14:00-17:00 期間，直接到華視台北市光復南路 116 巷 7 號 5 樓資料中心，請承辦人員搜尋並購買。 承辦人電話：27756672-陳小姐。
	請問 26 到 27 年前(1988 年~1989 年)的兒童節目「七十二變」，在當時詳細播出的時間為何？	親愛的觀眾您好 關於您所詢問的七十二變節目的資訊

		<p>如下 1.七十二變節目總共 65 集。2.七十二變節目於 77/11/10 播出第一集，於每星期四下午 18:00 播出 30 分至 79/02/01 18:00 播出最後一集。3.此節目華視擁有完整版權。如有其他相關詢問事項可直接聯繫華視資料中心。電話：02-27756671 周小姐</p>
	<p>你好： 因在華視網購站中沒有找到電郵地址，只在華視全球資訊網中查到有部份華視相關電郵地址。以下內容如不屬於該部門處理的話，請幫我轉到相關部門回覆郵件！如不方便轉發，請告知我正確的華視網購站的電郵地址。在華視網購站中沒有搜到 2000 年華視首播的一套古裝電視劇集！由孫耀威、鄭家榆主演的《懷玉公主》，共 80 集。不知可否直接訂購這套劇集？因台灣從來沒有發行過這套劇集的 DVD 或 VCD。如果可以限量客制化版本來製作成 DVD 的話，一套售價是多少錢？請儘快回覆，謝謝！</p>	<p>親愛的觀眾您好， 謝謝您對華視的愛護與支持，非常抱歉，該版本的懷鈺公主，本公司並沒有出售 DVD 或 CD。 謝謝您的來函 華視客服 敬覆</p>

〈節目部〉 客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	【錦繡緣華麗冒險】台東大學馬老師來電，希望能在周六日八點都能播出，或者馬老師願意付錢請華視在周六日八點播出	已回覆因節目排播關係無法在周六日播出。
	【錦繡緣】很好看，希望可以星期一到五播出。	已回覆將轉節目部卓參。
	【華視天王豬哥秀】可以請朱慧珍跟豬哥亮一起主持，觀眾一定會笑到不行，收視率一定會很好。	謝謝您的建議。
	【華視天王豬哥秀】裡嘉慶君短劇，多用唱歌仔戲的方式演出。	謝謝您的建議。
	希望【艋舺耀輝】重播可以提早一點，每次都等到半夜才播，太晚了。	已回覆轉節目部卓參。
	感謝華視將【錦繡緣華麗冒險】從周一播到周五，謝謝華視有重視觀眾的意見及希望華視收視長紅。	已謝謝該觀眾愛護支持。
	【台灣靈異事件】播出為什麼沒有字幕，可不可以把字幕打上去因為每天都會收看，沒有字幕有時會聽不清楚劇中演員對話。	已回覆將轉節目部卓參。
詢	【華視天王豬哥秀】的播出時間、是否有重播時	已直接回覆。

問	段、節目錄影參加方式。	
	【永遠的情人鄧麗君演唱會】DVD	已回覆版權問題沒有出售。
	【一代新兵八極少年】有沒有賣DVD?詢問一代新兵八極拳在那裡學的有沒有拍續集。	已直接回覆並轉節目部卓參。
	【阿爸的一首歌】播出時段	已回覆週六 20:00 播出。
	【星光大道】什麼時候播出，並祝收視第一。	已回覆並謝謝該觀眾愛護支持。
	【星光大道】有沒有開放觀眾錄影參觀。	已回覆沒有開放觀眾參觀。
	【生活好簡單】節目中介紹的產品。	已回覆製作單位免付費電話。
	【小廚當家】有沒有開放觀眾錄影	已直接回覆沒有開放觀眾參觀。
	HD 頻道【武媚娘傳奇】重播今天播出第幾集	已直接回覆第三集。
	昨天晚上播出的江惠特別節目名稱是什麼?	回覆”藝界人生 精選江蕙”。
	【錦繡緣華麗冒險】是不是因為收視不好，星期五才沒有播出	已回覆因節目排播關係，周五沒有安排播出。
	【華視美亞電影院】是否有雙語播出	已回覆因授權因素沒有雙語播出。
【大法鼓】十幾年前播的聖嚴法師的節目，有沒有出書	已直接回覆華視沒有出版。	
投訴	最近經常接到華視天王豬哥秀的工作人員打電話要借小豬，對方已經說明不借，工作人員還一直去電騷擾，已造成困擾，可否請製作單位處理。	已回覆將轉節目部查明處理。

〈教學處〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	【莒光園地】能多請藝人上節目，並且要穿上軍服上節目。	已回覆轉請教學處參考。
	希望華視教頻能播出烹飪節目。	已回覆轉請教學處參考。
詢問	日文、空院教材購買或播出時間等相關問題。	已直接提供 853-858 教學中心專線。
	索取教頻節目表。	已提供華視網站查詢。
	網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題。	已提供網購單位 649 專線洽詢。
	華視教育文化頻道在第幾頻道。	已直接回覆 CH110，還是無法收看請洽詢自家安裝的第四台業者。
	教學文化頻道英文教學節目播出時段。	已直接回覆。
	教學頻道【英語口語訓練】播出時間	已回覆周一至周日每天 05:00 播出。
	【新住民新聞】新聞個播出時段	已直接回覆。
	已劃撥匯款購買教材，為什麼過了 10 天還沒收到	已轉網購中心回覆查詢。

	書	
	【莒光園地】裡的留言板要怎麼留言，才能在節目中播出來。	已回覆請用傳真方式及號碼。
申訴	詢問教育文化頻道生活日語集數亂跳。	已轉請教學處回覆。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	閩南語新聞洪秀柱的台語發音聽起來怪怪的，如果洪秀柱改成國語發音是不是會更好一點。	已回覆轉請新聞部參考。
	【新聞廣場】來賓在發言的時候，別的來賓插話時請主持人制止，或者消音，讓發言的來賓把話說完。	已回覆轉請新聞部參考。
	【華視新聞廣場】大部分來賓都不錯，少部分長期邀請的來賓比較不理性、不公正，堅持自己的立場、搶話、風度不好，降低了節目品質。希望改善，才不會使觀眾反感，公視的有話要說來賓言論就不會令人反感。	已轉請新聞部參考。
	復康巴士是服務性質的車輛專載殘障者的，車子停在停車場或路邊時都會收費及開罰單，社會局應該發給公務證好像復康巴士方便停車。希望華視新聞採訪報導。	已轉請新聞部卓參。
詢問	記者彭佳芸報導一天工作 12 小時單親爸爸養三子，新聞不是真實的，該名父親大陸籍前妻友人來電說明：該父親有過兩段婚姻 且經常家暴妻子，也不撫養小孩，現在雖然已經離婚但還是經常騷擾前妻，並不像記者報導的這樣。請記者在要採訪播出一則新聞時，是否多向鄰居或里長查證後再播出，以免錯誤報導。	當事人朋友不願留聯絡資訊。已轉請新聞部處理。
	身障者協會於 10 月有一個身障者搭台鐵到花蓮的公益活動人數約 120 人，希望華視能派記者採訪報導	已請其至華視官網我有話要說留言，並轉請新聞部卓參辦理。
	新聞播出台南可養寵物的公寓	已告知觀眾台南愛動物大樓-台南永康區永大路二段****號。
	昨晚新聞播出住在超商的婦人那家超商在哪裡？	已回覆該婦人不願意接受幫助，其里長已有妥善安置。
	整點新聞播出嘉義一間廟的藥籤很靈是哪一間	已回覆嘉義縣大林鎮平林里過溝仔瑞德路大眾爺公廟。

	【午間新聞】播出屏東一位小姐得罕見疾病想捐助，希望獲得聯絡方式。	已轉請新聞部提供資料。
	新聞播出長春路上的四面佛連絡電話。	已直接回覆台北市長春路（六福客棧）後方。
	想要在華視官網放置新聞如何計價。	已轉資料處處理。
	【晚間新聞】8/28報導高雄雨傘王地址電話。	已上網查詢後告知。

〈工程部〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
反應	大溪地區安裝數位機上盒已有許多年收不到訊號	已轉工程部回覆。
	台中后里電波受到干擾出現馬賽克情形，是否發射功率太小的關係	已轉工程部回覆。
	北投地區收看不到華視頻道	已請觀眾重新掃描，因為停電關係機上盒會喪失記憶必須重新掃描頻道，即會恢復正常。
	數位機上盒收看華視，因颱風收看不到華視，已重新掃描仍然收看不到華視	已轉工程部回覆處理。
	沒有裝第四台喜歡看華視的觀眾來電，在廣告時音量突然變得很大，常常會被嚇到，尤其是有心臟病的人，希望能在廣告時把音量調小。	已回覆將轉請工程部查明並處理。
	苗栗大湖區已有 20 幾天看不到華視頻道的節目	已轉工程部回覆處理。

〈資料處〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	MOD 播出【健康最前線】在 youtube 可以看到嗎?	已回覆觀眾可看到。
	華視官網及 YOUTUBE 看不到即時新聞	已通知網路加值中心處理。
	【點燈】有沒有 DVD 可以購買	已轉資料中心洽詢。
	詢問購買新聞資料影片	已轉資料中心回覆處理。

〈其他部門〉客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	台中觀眾希望華視多做閩南語節目(每天持續播打多通)。	均耐心溝通，但無效，基於服務精神，僅能保持聆聽。
	表達蠻牛廣告非常不健康，為什麼要讓女孩子衣服穿這麼少拍廣告，小孩子看了不好希望改進。	並非華視所拍攝支廣告。
詢問	華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。	已耐心聆聽並告知。
	華視有沒有造型化妝的課程	已告知目前沒有這方面課程，請自

		行上網路查詢。
	有沒有開放小朋友參訪華視	已直接回覆公司只開放接待大專院校相關科系學生參訪
	華視文教基金會辦理的小小夏令營已報名未接獲通知	已轉文教基金會查詢。
	參加華視一日遊的聯絡方式及負責窗口。	已轉華視文教基金會處理。
	想要華視幫忙採訪播出自己製作的武則天 DVD	已請其上華視官網，我有話要說留言。
申訴	被房東誣告偷東西，可否請華視幫忙報導，洗清冤枉	已告知請先至警察局申訴。

104 年 9 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	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	58	7	17		65	0	0	0	9	159
			3							
教學處	78	66	1		9	0	0	0	2	155
新聞部	5	0	6		15	0	0	0	22	49
			1							
工程部	0	0	1		0	74	2	0	2	79
資料處	0	7			0	0	0	0	4	12
				1						
其他單位	0	0			0	0	0	0	93	93
總結	181	80	25		89	74	2	0	132	547
			4	1						

9 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〔8/31-9/06〕	48	32	13	9	6	18	126
第二週〔9/07-9/13〕	35	44	7	4	2	5	97

第三週 (9/14-8/20)	40	40	10	1	3	40	134
第四週 (9/21-9/27)	23	30	7	3	1	16	80
第五週 (9/28-10/04)	13	9	12	62	0	17	110
總結	159	155	49	79	12	96	547

客服信箱來函

	問題	回信
詢問	本週華視的 2200 節目【藝界人生江蕙特輯】，希望下禮拜六下午 1300 有重播江蕙的藝界人生特輯。	親愛的觀眾您好，謝謝您對華視的愛護與支持，我們會將您的建議轉給節目部卓參，謝謝您的來函，華視客服 敬覆。
	天才衝衝衝的製作單位你們好~為了活絡【睜眼說瞎畫】的精采可看性，我建議改為兩個人作畫(兩個畫板同時作畫)題目抽完:兩人開始討論我要畫哪一句歌詞，但時間要稍微縮短並一次決勝負不給任何提示就算只有一人猜對也可以給一分(可以不用限定三個人都答對，猜對的人可以不用噴乾冰)如果採用縮短作畫時間，應該刪掉乃哥畢卡乃的作畫時間，且該單元再各增加一題，盡量滿足觀眾對歌的想像力，該單元開場片段稍微簡單介紹遊戲內容後，就直接抽題開始比賽)妳們可以事先模擬遊戲然後看要給幾秒(30 秒應該就夠了)或要不要給抽提示(應該不要)之前曾經出現在每個單元的歌都可以拿來出題目~拿來畫，不用怕被猜對，因為真的很難	親愛的觀眾您好 謝謝您對華視的愛護與支持 我們會將您的建議 轉給節目部卓參 謝謝您的來函 華視客服 敬覆
	希望華視頻道 12 台，可以提升高畫質 HD 頻道	親愛的觀眾您好，華視頻道將於 10/1 日正式升規為 HD 頻道，並更名為【華視綜合娛樂台--CH20】，請繼續收看華視頻道，謝謝...華視客服 敬覆。
	你好『詢問』如何捐款？颱風吹屋頂貧童跪求雨停，我們要如何捐款給他們？可否提供我聯繫的方式？	親愛的觀眾您好，謝謝您的愛心與對華視的愛護支持，這則新聞目前由嘉義太保新埤里市民代表負責處理中，提供給您連絡電話 0979-700-393 林小姐，謝謝您的來函，華視客服 敬覆。
	煩請貴單位可否幫我找尋 17 年前上【超級星期天】錄影影片，謝謝您們！	親愛的觀眾您好，謝謝您對華視的愛護與支持，關於您所需要的影片，提供給您聯絡方式查詢，資料中心 02-2775-6671 周小姐。

	網路有線電視收視觀眾關於華視主頻升規 HD 事宜	親愛的華視觀眾你好:關於詢問華視主頻升規 HD 之事,因 9 月 1 日本公司尚未將主頻升規 HD 故不影響府上收視,即使未來華視主頻升規 HD 時也會做好先前之處置,亦不會影響有線電視觀眾的收視,請放心。華視客服 敬覆。
	您好,請問你們會重播【兄弟有緣 2】嗎? 或者是有做 DVD 販售,我很想要看這部連續劇,有看到的話 請你們回復我 謝謝。	親愛的觀眾您好,謝謝您對華視的愛護與支持,我們會將您的意見轉給相關單位卓參。至於兄弟有緣的 DVD 共 56 集一集 60 分鐘,一集價格\$840 元,請卓參,提供給您 洽詢聯絡電話,資料中心 02-2775-6671 周小姐。謝謝您的來函,華視客服 敬覆。
申訴	【華視天王豬哥秀】觀眾蕭先生於 8/7 日打電話至映畫預約 9/23 錄影 43 人,期間亦打電話確認過。但今天 9/22 再打電話至映畫確認,映畫以參觀人數太多,且名單內沒有蕭先生預約紀錄並且告知 華視因 9/23 錄影人數太多,故封棚不開放觀眾參觀。蕭先生希望華視說明是否如映畫所說,(因觀眾太多華視封棚不開放參加錄影。)了。	經查證該節目編審,已回覆觀眾非常抱歉華視並沒有不開放參觀錄影,該觀眾說映畫已再去電解釋並已接受映畫解釋不生氣。

〈節目部〉 客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	【錦繡緣華麗冒險】台東大學馬老師來電,希望能在周六日八點都能播出或者馬老師願意付錢請華視在周六日八點播出。	已回覆因節目排播關係無法在周六、日播出。
	【台灣靈異事件】播出為什麼沒有字幕,可不可以把字幕打上去因為每天都會收看,沒有字幕有時會聽不清楚劇中演員對話。	謝謝您的建議。
	感謝華視將【錦繡緣華麗冒險】從周一播到周五,謝謝華視有重視觀眾的意見及希望華視,收視長紅。	謝謝您的支持。
	希望華視在 MOD 或是 HD 頻道播出的節目,沒有字幕的都把字幕加上。	謝謝您的建議。
	【華視天王豬哥秀】現在為什麼沒有看到許傑輝了,可以請他繼續演出嗎? 少了他就覺得不好看了,希望請他繼續參加演出。	謝謝您的建議。

	【江蕙藝界人生】什麼時候還會再重播可以安排時間再播出嗎?	已告知會將意見轉給相關部門卓參。
	【星光大道】參賽者麥克風聲音很小聲很弱，聽不出來演唱者唱得好壞，應該不是家裡電視的問題，這樣對參賽者很不公平，對節目收視也會有影響，希望能夠改進。	已直接回覆。
	希望重播閩南語戲劇【媽媽請妳也保重】。	已告知轉節目部卓參。
	【抓住彩虹的男人】連播兩集造成想收看的觀眾困擾，可否改每次播一集。	已告知轉節目部卓參。
	【抓住彩虹的男人】連播兩集造成想收看的觀眾困擾，可否改每次播一集。	已告知轉節目部卓參。
	【影子籃球員】卡通希望能夠播出新的。	已告知轉節目部卓參。
	希望【名偵探柯南】與【小廚當家】兩個節目對調，要不然下班回到家根本就看不到。	已告知轉節目部卓參。
詢問	【華視天王豬哥秀】的播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式。	已直接回覆。
	昨天晚上播出的江惠特別節目名稱是什麼?	回覆【藝界人生精選江蕙】。
	在節目中購買的產品壞了，找不到廠商修理，因為是看了節目才買的東西請華視負責。	已回覆該節目已經很久了，無法查詢。
	【錦繡緣華麗冒險】今天晚上播出第幾集。	已回覆播出第19、20集。
	【生活好簡單】節目裡介紹的運動健身器材可以在哪裡買到?	已直接回覆請撥打免付費電話。
	【華視美亞電影院】是否有雙語播出	已直接回覆，因授權因素沒有雙語播出
	【錦繡緣華麗冒險】是不是因為收視不好星期五才沒有播出	已回覆因節目排播關係周五沒有安排播出
	【傳承花蓮好味道】節目裡介紹的桃園新屋鵝肉店地址電話	上網查詢回覆桃園縣新屋鄉中山西路一段322號，03-4971***。
	MOD頻道為什麼今天沒有播出【錦繡緣】。	已回覆MOD沒有授權播出。
	詢問購買【永遠的情人鄧麗君演唱會】DVD。	已回覆版權問題沒有出售。
	HD台驚世媳婦一共播出有幾集。	已直接回覆。
	【大法鼓】十幾年前播的聖嚴法師的節目，有沒有出書。	已直接回覆華視沒有出版。
	【生活好簡單】節目裡介紹的商品在哪裡買?	已直接告知撥打免付費轉線洽詢。
	HD頻道【武媚娘傳奇】播出正播與重播時間	已直接回覆。
	【華視美亞電影院】正播與重播時間。	已直接回覆。
	【落日】可以再製作播出嗎?非常好看。	已知會將意見轉給相關部門卓參。
【星光大道】今天晚上播出是幾點。	已直接回覆晚間10點到12點。	

可以播出【奇皇后】嗎?	將意見轉節目部卓參。
【小廚當家】賣的鳳梨酥已訂貨什麼時候可收到	請上小廚當家網路商家詢問。
HD 頻道【武媚娘傳奇】播出正播與重播時間。	已直接回覆。
高雄市政府拍攝的影片想要在 MOD 頻道上播出。	已轉節目部購銷中心回覆處理。
【華視美亞電影院】本周播出的片名 PTU 是什麼意思。	已告知就是片商取的片名，無特別意思
高雄市政府拍攝的影片想要在 MOD 頻道上播出。	已轉節目部購銷中心回覆處理。
【岡市的一生】HD 台節目播出時間。	已直接回覆。

1. **〈教學處〉** 客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	日文、空院教材購買或播出時間等相關問題。	已直接告知或提供分機 853-858 教學中心專線。索取教頻節目表，已提供華視網站查詢。
	詢問網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題。	已提供網購單位 649 專線洽詢。
	【莒光園地】裡的留言板要怎麼留言才能在節目中播出來。	已直接回覆請用傳真方式。
	劃撥購買教材已經十多天了還沒收到書。	已轉教學部購書中心洽詢。
	【馬叔禮】易學講座有沒有賣書或 DVD	已轉教學部回覆處理。
	劃撥購買教材已經十多天了還沒收到書。	已轉教學部購書中心洽詢。
	【商用套裝軟體】課程有沒有重播	已直接回覆沒有重播。
	【醬吃就對了】教育文化頻道在網路上看時被鎖碼不能看。	已告知需知先登入會員。
	空專教材已劃撥付款十多天了還沒有收到課本，請問什麼原因。	已轉購書中心回覆查詢。
收到購買的教材不是自己購買的教材	已轉購書中心回覆處理	
意見表達	希望華視教頻能播出烹飪節目。	謝謝您的建議。

〈新聞部〉 客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
意見表達	【華視新聞廣場】不要邀請親民黨的人上節目，他們說話不老實不公正。	感謝您的建議。
	今日【華視新聞廣場】討論靈異主題之來賓：唐惟中、小孟老師非相關專業，故事內容與它台內容重	感謝您的建議。

	覆·推薦節目單位高師傅(02-2944-2800)上節目。	
	【午間新聞】播出嘉義縣鄉民代表表示，新聞報導警方臨檢時，車牌沒有打馬賽克，希望改進。	感謝您的建議。
	【新聞廣場】來賓在發言的時候，別的來賓插話的時候請主持人制止，或者消音，讓發言的來賓把話說完。	感謝您的建議。
詢問	【晚間新聞】8/28報導高雄雨傘王地址電話。	已上網查詢告知，高雄市三民區熱河一接93號，07-321-****。
	【晨間新聞】報導牛排牛肉麵餐廳在哪裡？	已上網查詢回覆，台北忠孝東路四段216巷11弄*號，02-2721-****。
	【晚間新聞】報導買樂透人氣很旺的彩券行在哪裡？	已轉新聞部回覆。
	【新聞報導】嘉義太保新埤里居民屋頂被颱風吹走需要捐助，如何捐款。	已回覆目前由嘉義太保市民代表負責處理。
	【午間新聞】報導水果月餅在哪裡買？	已回覆在宜蘭礁溪中山路一段幾米手創烘培坊，03-988-****。
	【桃園好味遊】報導桃園烏龍麵在哪裡？	已上網查詢回覆，桃園八德區介壽路二段**號。
	【華視新聞雜誌】播出單元，養香魚的農場在哪裡？	已上網查詢回覆。
	【新聞報導】嘉義太保新埤里居民屋頂被颱風吹走需要捐助，如何捐款。	已回覆目前由嘉義太保市民代表負責處理。
	【華視在地新聞】幾點播出。	已告知四點整林玉珍主播。
	收到邀請參加台灣經驗傳承講座	已轉新聞部詢問
投訴	低收入戶蔡先生家境貧困，妻患乳癌，兒子重度殘障，無法度日醫藥費無法負擔希望華視新聞能夠幫忙報導得到捐助。	已告知傳真至新聞部處理。
	金門馬公機場因颱風班機誤點，旅客及航空公司在機場吵架請華視新聞到場報導	已轉接新聞部回覆處理。
	台中觀眾來電已向警方報案台中最大毒品集團所在，因怕警察吃案所以來電請華視報導盯住警察辦案。	請觀眾上華視官網我有話要說留言。

《工程組》客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
反應	新店地區數位電視收訊不良。	已轉工程組回覆處理。
	北投地區為什麼收視訊號變得很差。	已轉工程組回覆處理。
	新店地區數位電視收訊不良。	已轉工程組回覆處理。
	沒有裝第四台喜歡看華視的觀眾來電，在廣	已轉工程組回覆處理。

	告時音量突然變很大，常常會被嚇到尤其是有心臟病的人，希望能在廣告時把音量調小	
	苗栗荊桐教育頻道收不到訊號	已轉工程部回覆處理。
	北投地區看不到華視頻道(只有收看無線台電視節目)	已轉工程部回覆處理。
	新屋地區看不到華視頻道(只有收看無線台電視節目)	已轉工程部回覆處理。
	南澳地區看不到華視頻道	已轉工程部回覆處理。
	主頻是否已經升級到HD了，為什麼在電視螢幕右上角都看不到	已轉工程部回覆處理。

〈資料處〉 客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	【點燈】有沒有 DVD 可以購買。	已轉資料中心洽詢。
	購買新聞資料影片。	已轉資料中心回覆處理。
	購買新聞資料影片平劇 DVD。	已轉資料中心回覆處理。
	HD 台撥出的【台灣靈異事件】單元名稱大刀鬼王在網路上被打成火刀鬼王。	經上網查看並沒有錯誤。
	【京城四少】連續劇有沒有賣 DVD。	已轉資料中心回覆處理。
	【新聞廣場】以前的舊資料授權。	已轉資料中心回覆處理。

〈其他部門〉 客服電話接聽詢問主要內容為

	問題	處理情形
詢問	詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務……。	騷擾電話。
	想要華視幫忙採訪播出自己製作的武則天 DVD	請上華視官網，我有話要說。
	公司產品想到華視節目行銷	已轉業務部回覆處理。
	為什麼已經 12 年國教。斗六高中學費還要兩萬多。	請去電詢問教育部 12 年國教專線。
	好事多商場來電詢問想與華視合作員工福利事項。	已轉福利委員會回覆處理。
	中秋節有沒有排特別節目。	已告知沒有安排。
	詢問在澳洲目前在澳洲打工，明年九月沒有回台灣就會變成國際人球是為什麼？	請詢問外交部。
	華視是否可跟緯來合作轉播棒球賽事，讓想觀看的觀眾可以多一種管道收看棒球比賽。	感謝您的建議，目前無法回覆此問題。
	建議華視規劃財經台	感謝您的建議。
	中華電信員工眷屬來電。中華電信壓榨員工，發公文要員工加班超過 73 小時，卻不給補修及加班費經員工爭取，卻還開會指責員工，員工已提出告訴。	請上華視官網，我有話要說。