

中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第六次會議紀錄

- ◆ 時間：105年9月12日(周一)下午1時00分
- ◆ 地點：華視大樓八樓會議室(台北市光復南路116巷7號)
- ◆ 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(請假)
- ◆ 列席人員：總經理室吳特助戈卿、新聞部劉經理正薇(請假)由范鎮中副理代表、新聞部網編中心林副主任仙怡、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、資科處卓主任光隆、行服部研究員車慶餘、公關服務中心劉主任希華、公關服務中心羅文芳
- ◆ 會議紀錄：羅文芳

一、前次會議決議(提醒)事項之執行報告

1. 當海外觀眾來電詢問版權授權，客服同仁除提供相關電話外，也應主動協助聯繫版權銷售承辦同仁，以掌握商機。
 - 公關中心回覆：
已將海外觀眾來電相關訊息轉知版權銷售單位華視文化公司，請其卓辦，爾後亦將比照辦理。
2. 同仁引用非自拍影片於網路，必須註明消息來源，避免觸犯相關法令。
 - 新聞部網編中心回覆：
針對委員之建議，同時也是華視網編中心產製新聞一向遵循的規範，未來將秉持此宗旨，提醒同仁注意，針對每一則引用網路之影片，絕對必須清楚註明消息來源及出處。

二、業務報告及處理執行

1. 新聞部報告

關於觀眾陳情部分網路新聞內容不妥，新聞部之處理情形於後續議案討論中提報。

2. 節目部報告

本次無特殊相關業務報告

3. 公關中心報告

105年5月至105年8月份觀眾意見調查(詳見附件一)

★委員建議：

有關客服報表申訴部分，提醒同仁在處理觀眾申訴意見時應更加審慎，5月份報表中之申訴意見，請於下次會議中補充說明，另外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

感謝委員指導，將加強客服對正負面意見之分類及記錄，並更審慎處理申訴意見，遺漏的五月份申訴意見將在下次會議中補提報。往後將修正較繁瑣之紀錄，於客服月報表中提列重要申訴意見處理情形。

三、 議案討論：

議案要點：對於「華視全球資訊網」屢次出現有違新聞倫理之圖、文新聞連結畫面，在新聞部與資訊科技處加強守門的功能下，如何確實改善，提請討論。

說明：

1. 本會劉委員幼珣於7月25日發電子郵件，建議相關部門盡速處理下架「華視全球資訊網」有違新聞倫理之照片圖檔，以及新聞目錄頁之不當新聞素材。本公司於7月26日即刻由新聞部、資訊科技處，將不當內容之圖、文刪除下架。
2. 國家通訊傳播委員會於8月4日來函，指出7月28日民眾向行政院長電子信箱反映，華視網路新聞有不雅照片與標題，恐引起青少年好奇而點閱，又華視為公媒體，宜重視新聞素材之把關。本公司已於一周內函覆國家通訊傳播委員會，說明刪除不當內容之辦理情形。
3. (NCC來函與本公司回覆如附件二)
4. 本會曾於本屆第三次會議(105.3.21)中之議題討論，建議加強華視全球資訊網中「華視新聞網」在引用新聞來源時，宜加強自律機制與管理流程。該次綜合結論即提醒華視官網轉載其他新聞機構之新聞，應有其守門功能，並思考公廣媒體之角色。
5. 提請相關部門說明處理情形與日後管控辦法。

➤ 新聞部回報

不妥之網路新聞內容：

1. 標題：「泰」超過!健身房運動器材是裸女。
- 發布日期：2015/1/17(周六)
 - 發布者：黃敏惠
 - 新聞及圖片來源：新加坡新聞媒體網站 Asia one
<http://news.asiaone.com/news/asia/thai-police-sue-gym-owner-over-naked-women-their-club>
 - 發布原因：當地社會新聞，查獲健身房涉及猥褻，及警方後續處理。
 - 點閱率表現：前 20%

*相關新聞：

蘋果日報(有影片) <http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20150117/543630/>

三立新聞網 <http://www.setn.com/News.aspx?NewsID=57513>

自由電子報 <http://news.ltn.com.tw/news/world/breakingnews/1207900>

NOWNEWS <http://news.ltn.com.tw/news/world/breakingnews/1207900>

Ettoday(有影片) <http://www.ettoday.net/news/20150117/452686.htm>

2. 標題：蛤! 乖巧新娘變蕩婦 網路讓眾人看她的…

- 發布日期：2015/10/20(周二)
- 發布者：馬慧娟
- 新聞及圖片來源：大陸《南京教科頻道》、新浪網

<http://ent.sina.com.cn/s/m/2015-10-20/doc-ixivsch3758061.shtml>

- 發布原因：當地社會新聞，突顯大陸微信情色泛濫。
- 點閱率表現：前 15%

*相關新聞：

蘋果日報：<http://hk.apple.nextmedia.com/international/art/20151021/19341628>

Ettoday <http://www.ettoday.net/news/20151020/582642.htm>

3. 標題：人妻純按摩子宮? 丈夫：這是她做愛呻吟聲!

- 發布日期：2015/11/7(周六)
- 發布者：蘇雋凱

新聞及圖片來源：蘋果日報

<http://hk.apple.nextmedia.com/realtime/china/20151108/54403104>

- 發布原因：國內社會新聞，法官判例
- 點閱率表現：前 10%

*相關新聞：

ETtoday <http://www.ettoday.net/news/20151108/593496.htm>

自由時報 <http://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/1700974>

蘋果日報 <http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20160519/37223668/>

➤ 新聞部檢討：

1. 此三則新聞內容均於去年發布，雖然參考自各大新聞網路媒體，但未意識到華視公廣集團之形象，日後將以電視新聞之標準，做為發布網路即時新聞之同樣標準。
2. 對於圖片使用，文字描述：均應避免過於露骨的尺度，已於 7/26 日告誡網編中心記者全體同仁，同時於一周內召開會議，再三提醒、清楚說明，日後發布新聞之尺度及規範，同時訂出罰則，違規將處分。
3. 針對即時新聞把關：由審稿人及代班人負責審核新聞內容，於晨班及晚班部分時段空窗期，也加強網新記者自我把關之意識，建立即時通報機制，有疑慮時第一時間電話詢問主管，決定新聞是否發布及尺度為何。

4. 針對網新中心成立(2014年8月)後，所有發布之即時新聞進行清查，有疑慮的新聞立刻下架處理，已於7月31日前完成。

➤ 資料處檢討：

資料處就系統平台做以下處理：

1. 加強新聞源過濾 - 運用系統關鍵字過濾管控，避免新聞不雅照及標題內容。
2. 外部新聞源 Nownews，除運用系統關鍵字過濾管控，並將2014年前新聞全數移除不當新聞。
3. 網站出現不雅照之區塊，為 Google 的相關新聞功能，該功能依內容自行篩選站內相關新聞呈現，唯所呈現之新聞可能造成內容上之不妥。為避免產生誤解，已將該 Google 相關新聞功能移除。
4. 凡涉及不雅標題或圖片之新聞，經檢舉第一時間即刻下架處理。

★主席綜合結論：

- 即使是網路新聞仍須遵守「新聞價值、倫理、避免新聞廣告化」等三大原則，凡經由華視露出之網路新聞，必須擔任守門人角色，避免不當之連結與侵權，建議同仁可制定相關網路新聞製播準則。
- 針對 NCC 來函事宜，建議回函部份避免過度制式化，應更翔實提供案件處理時間點、處理方式等相關紀錄，加入確實改進方式，表達積極處理之態度。
- 建議多加思考華視網路新聞之定位，創造自身獨特性，可以針對其他議題深入探討，篩選新聞類別並謹慎撰寫新聞標題，如有疑慮之新聞應慎選，尋找較被忽視的軟性新聞，如大專院校新聞、NGO 活動等，加強華視獨家新聞性。
- 務必注重版權問題，編寫新聞時要有著作權概念，建議可與來源方進行洽談，或是以超連結方式連結到外部網站，防範於未然。
- 請新聞部多加注意避免新聞廣告化，應給予觀眾更多優質新聞內容。

四、 臨時動議

五、 訂定下次會議時間

民國 106 年 1 月 9 日星期一(一)15:00 於華視九樓會議室召開第三屆第七次會議。

六、 散會

七、 附件

附件一：105 年 05-08 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？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,不知我有沒有這個榮幸!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，遇地形地物阻擋或雨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：

收訊不好不是下雨或陰天，反而是陽光普照的天氣，家中天線沒問題，只有華視收訊較差沒訊號。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 【芊月傳】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 【芊月傳】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】節目中介绍的木鱉果在哪裡買?--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】節目中介绍的益生菌在哪裡買--已直接回覆
19. 詢問 【芋月傳】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【芋月傳】【琅琊榜】除了目前的重播時段，希望再增加重播時段。
4. 【芋月傳】為何在MOD頻道沒播出，為什麼MOD的節目表不一樣。
5. 【芋月傳】請恢復以前播兩小時全新的，不要老是讓觀眾看重播的。
6. 芋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

〈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 華視夏令營的相關資訊--已轉相關單位回覆處理
7. 詢問 桃園少年感化院電話--已請撥 104 查號台查詢
8. 詢問 華視文教基金會兒童訓練班
9. 詢問 停機坪租賃相關事宜

105 年 06 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、06 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	27	4	9		11	0	0	0	1	52
教學處	7	12	0		2	2	0	0	1	24
新聞部	0	0	2		7	0	1	0	13	23
工程部	0	0	0		0	6	0	0	0	6
資料處	0	1	0		0	0	0	0	0	1
其他單位	0	0	0		0	0	0	1	39	40
總結	34	17	11		20	8	1	1	54	146

二、06 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〔06/06-06/12〕	11	1	1	2	0	1	16
第二週〔06/13-06/19〕	16	16	11	1	0	14	58
第三週〔06/20-06/26〕	14	2	8	1	0	16	41
第四週〔06/27-07/03〕	11	5	3	2	1	8	30
總結	52	24	23	6	1	39	145

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

華視天王豬哥秀開播以來，我就是忠實觀眾，從未錯過一集，每星期最期待星期日晚上的華視天王豬哥秀，因它可舒解本人每週的工作壓力，看新聞才知「華視目前正積極洽談續約，華視和製作單位也早已針對未來節目內容，展開溝通協商」，但不知報導是否真實，新聞中提到因謝金燕事件讓收視率下跌，但本人認為它也只短暫，喜歡它的觀眾仍會繼續支持，我上網查上週日收視率，竟然飆高到 3.01，綜藝大集合也才 3.36，二者之差距也已拉近，希望華視高層不要再以收視考量停播它，畢竟喜愛看這節目的觀眾真的很多，想請問大約何時可知是否續約？深怕如再播出新節目會不知日期而錯過，如有續約，可否請貴公司來信告知，謝謝！

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，您的建議我們將會轉給相關單位卓參，節目相關異動

均會公布。謝謝您對華視天王豬哥秀的鼎力支持，並請繼續鎖定華視頻道。造成您的收視不便，尚請見諒。
華視客服 敬覆

(2) 客服信箱來函：

原以為天才衝衝衝十週年慶節目有不一樣的遊戲單元，卻失望了，把時常播出的三個 TEMPO 系列再端出來，是百是傳播的所為？希望盡到監督責任。我們要看全新的遊戲單元，不只是小改版，請瞭解一下觀眾想看的內容是什麼？

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，並謝謝您的不吝指教，您的建議我們將會轉給相關單位卓參，謝謝您對華視的鼎力支持，並請繼續鎖定華視頻道，造成您的收視不便，尚請見諒。 華視客服敬覆

(3) 客服信箱來函：

我想知道今年新哆啦 A 夢的開播日期是什麼時候？想趕快看到全新的內容!! 好期待喔!!

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好！謝謝您對華視卡通「新哆啦 A 夢」的支持與喜愛。全新節目內容，即將於七月十一日起週一至週五 1830 播出。請大家告訴大家，敬請期待並請按時收看！謝謝！ 華視客服 敬覆

(4) 客服信箱來函：

希望華視可在數位頻道重播早期經典戲劇如：府城純情記、第一世家、追妻三人行，這幾齣的重播機率好低哇，希望未來有機會可以等到，感謝！

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，您的建議我們將會轉給相關單位卓參，造成您的收視不便，尚請見諒。並請繼續鎖定華視頻道。 華視客服 敬覆

(5) 客服信箱來函：

希望可以在「華視綜合娛樂台」的頻道上重播《第一世家》這齣經典流傳的好戲，拜託華視了，謝謝！

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，您提出的建議，我們將會轉給相關單位卓參。造成您的收視不便，尚請見諒。並請繼續鎖定華視頻道。祝您收視愉快 華視客服 敬覆

(6) 客服信箱來函：

我是學生，因為作業需要想請問關於華視電視廣告收費標準，在網站上找不到，因此想在這裡詢問？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好~~本公司的標準報價以及計價方式為 10 秒 26400 元，如果遇到專案或是特殊節目才會有不同的價格。提供給您參考並謝謝您的愛護與支持。祝您收視愉快 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【華視天王豬哥秀】為什麼昨天是重播，下星期還是重播嗎？--已直接回覆
2. 詢問【琅琊榜】重播到第幾集了，哪一天播完。--已直接回覆

3. 希望 可以重播 2016hito 流行音樂獎頒獎典禮--已直接回覆 6/11 下午一點重播。
4. 詢問 想購買紅粉佳人 DVD--已轉相關單位回覆
5. 詢問 【芋月傳】最後一集播出的時間及重播時間--已直接回覆
6. 詢問 【神奇寶貝超級任務】播完可以再播第二季，很好看。--已直接回覆
7. 詢問 【生活大小事】節目中介紹的產品哪裡買--已請播製作單位電話詢問
8. 詢問 【芋月傳】最後一集播出的時間及新的八點檔播什麼?--已直接回覆
9. 詢問 【華視天王豬哥秀】是不是已經沒有播出了--已直接回覆目前播出的是重播。
10. 詢問 【神奇寶貝超級任務】為什麼沒有從新的開始播，又播舊的--已直接回覆
11. 詢問 【烏龍派出所】幾點播出--已直接回覆
12. 詢問 【華視天王豬哥秀】什麼時候會再錄新的節目--已直接回覆
13. 詢問 購買華視戲劇節目錄影帶--已轉相關單位回覆
14. 詢問 【琅琊榜】播出的時間--已直接回覆
15. 詢問 【火車情人】所有重播時間--已直接回覆
16. 詢問 綜合娛樂台播出的勁歌金曲中楊燕唱的歌曲歌名--已直接查詢回覆
17. 詢問 綜合娛樂台播出的【麻辣鮮師】一共有幾集--已直接回覆
18. 詢問 【華視與地球對話】節目播出內容相關資訊--已轉相關單位回覆
19. 詢問 【007 電影】很好看，為什麼星期天晚上不播了，可以再播嗎?
20. 詢問 【火車情人】週六記者會在哪裡舉辦--已轉相關單位回覆
21. 詢問 【火車情人】週六記者會有送簽名海報外還有送什麼禮物--已轉相關單位回覆
22. 詢問 購買【咱們結婚吧】DVD--已轉相關單位回覆

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 芋月傳的片尾曲很難聽也不符合劇情，可不可以換別的歌。
2. 綜合娛樂台播出的台灣靈異事件，已經重播很多次了。
3. 【007 電影】不要一直播同一部電影，可換新的了。
4. 建議重播以前播過的瓊瑤連續劇
5. 綜合娛樂台播出的【咱們結婚吧】為什麼沒有字幕?可以放字幕嗎?

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 新聞採邀除傳真外還可用什麼方式傳達--已回覆可上華視官網首頁「我有話要說」留言。
2. 詢問 新聞部傳真電話。--已直接回覆
3. 詢問 節目報導台東米珍奶的地址--已上網查詢回覆
4. 詢問 新聞報導高雄龍蝦吃到飽地址在哪裡--已上網查詢回覆
5. 詢問 新聞報導 吃到飽餐廳地址--已上網查詢回覆
6. 詢問 發採訪通知南部記者聯絡電話--已直接回覆
7. 詢問 新聞報導高雄龍蝦吃到飽地址在哪裡--已上網查詢回覆
8. 詢問 【新聞報導】南投 14 歲少年得乳癌的捐助聯絡方式--已直接上網查詢回覆
9. 詢問 新聞網路版權相關事宜--已轉相關單位回覆處理
10. 詢問 網路新聞畫面授權相關事宜--已轉相關單位回覆處理
11. 詢問 採訪通知傳真如何確認--已轉相關單位回覆處理

12. 詢問 【華視新聞雜誌】報導舊鞋救命單元，如何捐贈舊鞋相關資訊--已上網查詢回覆
13. 詢問 新聞部傳真爆料電話--已直接回覆

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 主播播報時應注意單位詞 例如：一輛汽車，不應說一部汽車或一台汽車，請多注意。
2. 為什麼新聞播的是前幾天的新聞，都已經是舊聞了，不要一直重播。

〈教學部〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 易學馬叔禮教授的課程有沒有賣 DVD--已轉相關單位回覆
2. 詢問 購買教學 DVD 可否直接到華視購買--已直接回覆
3. 詢問 要與教育文化頻道合作教學影片播放事宜--已轉相關單位回覆
4. 詢問 小學英文課程播出時間--已直接回覆
5. 詢問 購買日文教材--已直接回覆
6. 詢問 華視教學頻道在第幾頻道--已直接回覆
7. 詢問 日文課程時間表--已直接回覆
8. 詢問 【馬叔禮】文化講座播出時間表--已直接回覆
9. 詢問 購買的日文教材 DVD 故障無法收看--已轉相關單位回覆
10. 詢問 英文教學收音機廣播的收聽頻率是多少--已轉相關單位回覆處理
11. 詢問 日文課程時間表--已直接回覆
12. 詢問 有沒有華視教育頻道有沒有教老人英語 ABC--已轉相關單位回覆
13. 詢問 華視周刊有沒有庫存可以購買--已轉相關單位回覆

〈資料處〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 新聞資料影片相關事宜--已轉相關單位回覆

〈工程部〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 基隆地區經常性的收看不到華視頻道--已轉相關單位回覆處理
2. 高雄地區其他頻道都可以收看就是華視收看不到--已轉相關單位回覆處理
3. 詢問 機上盒收訊問題--已轉相關單位回覆
4. 家裡數位訊號接收不到台視跟華視節目--已轉相關單位回覆處理

〈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 大樓租賃相關事宜--已轉相關單位回覆
3. 詢問 MOD 節目表播出的大陸劇內容--已請播打中華電信 MOD 詢問
4. 藝人周杰倫想生男孩，可以介紹他去一間廟宇詢問，非常靈驗想要周杰倫的聯絡方式
5. 詢問 華視大樓停機坪租賃相關事宜--已轉相關單位回覆
6. 詢問 MOD 節目表播出的大陸劇內容--已請播打中華電信 MOD 詢問
7. 詢問 購買廣告時段業務--已轉相關單位回覆
8. 詢問 華視有沒有租借臨時攤位--已轉相關單位回覆

9. 詢問 文化大學學生暑期實習的相關問題--已轉相關單位回覆
10. 詢問 暑期夏令營連絡電話--已直接回覆
11. 詢問 看到華視跑馬刊登中國信託舉辦醫療義診活動—已請直接與中國信託詢問
12. 詢問 如何取得華視節目表—已告知請上華視官網首頁查看
13. 詢問 華視大樓停機坪租賃費用--已轉相關單位回覆處理
14. 詢問 租借攝影棚相關事宜--已轉相關單位回覆
15. 詢問 【點燈】影視版權相關問題--已轉相關單位回覆

申訴：已轉相關單位參考。

1. 在市場買的朔身衣被騙沒有像銷售員說的提臀、瘦身、治療骨刺的效果。

105 年 07 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、07 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	18	2	12		8	0	0	0	1	42
教學處	5	10	0		1	0	0	0	0	16
新聞部	1	0	1		8	0	0	3	11	23
工程部	0	0	0		0	7	0	1	0	8
資料處	0	1	0		0	0	0	0	1	2
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	25	25
總結	24	13	13		17	7	1	3	38	116

二、07 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〔07/04-07/10〕	6	1	5	1	1	5	19
第二週〔07/11-07/17〕	8	5	7	6	0	6	32
第三週〔07/18-07/24〕	8	4	4	1	0	5	22
第四週〔07/25-07/31〕	20	6	7	0	1	9	43
總結	42	16	23	8	2	25	116

三、客服信箱來函及回覆：

(1) 客服信箱來函：

希望「華視綜合娛樂台」重播《第一世家》，拜託華視了，謝謝！

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,您的建議我們將轉給相關單位卓參,做為日後安排節目的參考。並請繼續鎖定華視頻道。祝您 收視愉快
華視客服 敬覆

(2) 客服信箱來函：

我想知道新哆啦 A 夢的播出日期?我想趕快看到全新的內容!!

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好！謝謝您對華視卡通「新哆啦A夢」的支持與喜愛。全新節目內容，將於7月11日起週一至週五1830播出。請大家告訴大家，敬請期待並請按時收看。祝您收視愉快 華視客服 敬覆

(3) 客服信箱來函：

請問想去看天王豬哥秀的錄影，可以報名嗎？

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，華視天王豬哥秀目前已沒有現場錄影供觀眾參加。造成您的不便，尚請見諒。並請繼續鎖定華視頻道。祝您 收視愉快 華視客服敬覆

(4) 客服信箱來函：

很喜歡編劇王蕙玲的作品，她在華視留下了不少經典之作。真希望華視綜合娛樂頻道能夠重播，讓這些作品有機會再現，例如：「今生未了情、第一世家」等。謝謝！

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，您的建議我們將會轉給相關單位，作為編排節目的參考，謝謝您的來信並請繼續收看華視頻道節目。祝您 收視愉快 華視客服 敬覆

(5) 客服信箱來函：

是否可查詢5/24播出的烏龍派出所1134集次的名稱是什麼呢？因貴台的集數安排好像不太一樣。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好！謝謝您對華視卡通的支持與喜愛。您函中詢問之5月24日「烏龍派出所」華視排播之第1134集單片名為「再見了，大原所長！？」。由於本節目內容上有些不適合在普級時段播出，我們在審看時即會跳集排播。以上說明，敬請諒察！造成您的收視不便，尚請見諒 並請繼續收看華視頻道節目。祝您 收視愉快 華視客服 敬覆

(6) 客服信箱來函：

貴公司的記者黃*惠的新聞旁白不得體，請貴公司加強訓練，每次聽到他的聲音時，就轉到其他新聞台觀看新聞了，觀看新聞的觀眾，聽他這麼犀利的用詞，實在很難接受。

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，您的建議我們將會轉給相關單位卓參並改進，謝謝您的不吝指正，造成您的收視不便尚請見諒，並請繼續收看華視頻道節目。祝您 收視愉快 華視客服 敬覆

(7) 客服信箱來函：

<https://www.youtube.com/watch?v=GPh30c3Ps7M>



請提高報導素質，普通重型機車跟大型重型機車混淆，是要讓國人仇視大型重型機車炒新聞？

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，您的建議我們將會轉給相關單位參並改進，謝謝您的不吝指正，造成您的收視不便尚請見諒，並請繼續收看華視頻道節目。祝您 收視愉快 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 【華視天王豬哥秀】周日播出的是新的還是重播的--已直接回覆
2. 詢問 【芋月傳】參加抽獎得獎問題--已轉相關單位回覆
3. 詢問 【全民一起來】節目要如何參加，參加辦法是什麼?--已轉相關單位回覆
4. 詢問 【逆轉裁判】卡通總共有幾集--已直接回覆
5. 詢問 【007 電影】節目播出時間--已直接回覆
6. 詢問 綜合娛樂台節目時間表--已直接回覆
7. 詢問 【火車情人】幾集結束?重播的時間?--已直接回覆
8. 詢問 【台灣農民力】節目播出的有機茶園在哪裡?--已上網查詢回覆
9. 詢問 【名模出任務】節目播出時間?可否改周五晚上八點或11點播出?--已轉相關單位回覆
10. 詢問 【琅琊榜】播完後，周六、日早上十點到十二點播什麼節目--已直接回覆
11. 詢問 節目中播出的藥在哪裡買?--已直接回覆
12. 詢問 馬叔禮易學講座播出時間--已直接回覆
13. 詢問 【全民一起來】為什麼播出時沒有字幕--已告知為直播無法上字幕
14. 詢問 【新聞雜誌】節目中介紹的罕見疾病基金會聯絡方式--已上網查詢回覆
15. 詢問 【勁歌金曲】節目中某位歌手唱的歌曲歌名--已直接回覆
16. 詢問 華視什麼時候要播【太陽的後裔】--已直接回覆
17. 詢問 【健康好自在】節目中介紹的健康食品是哪個品牌--已請撥打服務電話
18. 詢問 【火影忍者】星期日為什麼沒有播出--已直接回覆
19. 詢問 【台灣靈異事件】什麼時候還會再播出--已直接回覆
20. 詢問 如何購買以前的連續劇 DVD 或是可以租看--已轉相關單位回覆處理
21. 詢問 想購買鳳飛飛以前的綜藝節目影帶--已轉相關單位回覆處理
22. 詢問 【天下第一味】為什麼停了，上次也是播一半停掉--已轉相關單位回覆處理
23. 詢問 綜合娛樂台播出的戲劇節目為什麼沒字幕，可否加字幕--已轉相關單位回覆處理
24. 詢問 卡通節目播出時間--已直接回覆
25. 詢問 為什麼看綜合娛樂台的商用英文節目沒有播出了--已直接回覆
26. 詢問 【姜大廚請客】節目播出時間--已直接回覆沒有播出

意見表達：均已轉知相關單位參考處理

1. 【名模出任務】周日播出為什麼換別的節目?十點播太晚了老人家不可能看。
2. 是否可以重播葉青歌仔戲。
3. 綜合娛樂台重播的【歡樂 everyday】可否打上『重播』，觀眾會以為歌唱比賽跑馬是目前的活動。
4. 【麻辣鮮師】第三十一集沒有播出直接跳過?請補播出。

《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 日文教學教材如何購買--已直接回覆
2. 詢問 大家說英文播出時間表--已直接回覆
3. 詢問 如何購買 2015 年出版的電子商務教材--已直接回覆
4. 詢問 購買的教材 DVD 有問題不能看--已轉相關單位回覆處理
5. 詢問 如何購買購買英文教材--已直接回覆
6. 詢問 【台灣農民力】節目相關資訊--已轉相關單位回覆處理
7. 詢問 【醫學與保健】播出節目表--已直接回覆

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 颱風天跑馬刊登相關事宜--已直接回覆
2. 詢問 越南航空傳真颱風相關新聞稿傳真電話--已直接回覆
3. 詢問 母親過世沒錢下葬。希望華視幫忙報導，請社會大眾幫忙捐款。--已轉相關單位處理
4. 詢問 新聞資訊台播出跑馬新聞內容--已轉相關單位回覆處理
5. 詢問 【歷史上的今天】7/20 可以播出李小龍的新聞嗎?--已轉相關單位參考
6. 詢問 確認新歌發表會採訪通知--已轉相關單位處理
7. 詢問 【新聞報導】節目中播出台東地區火災阿嬤需要救助捐款帳號--已轉相關單位查詢
8. 詢問 新聞稿傳真電話--已直接回覆
9. 詢問 華視舉辦的新聞主播活動是什麼時候--已查詢後回覆
10. 詢問 請求撤掉華視官網的新聞照片--已轉相關單位回覆處理
11. 詢問 新聞報導台北市自助餐餐廳在哪裡?--已直接回覆
12. 詢問 【新聞報導】父親捕魚維生因病過世，小女孩阿公急需救助，如何捐款。--已轉相關單位

申訴：均已轉相關單位參考處理

1. 經舉報違章建築，都發局已發函說明 6/28 將拆除，但至今未見拆除。
2. 高雄賣場廣告傳單刊登小雞腿特賣，特賣期間內打電話預訂，服務人員告知缺貨將於一星期後補貨，一星期後去電詢問又回覆要再過一星期到貨。只是再過一星期已過了特賣期，這樣明顯是在欺騙消費者。請華視派記者採訪了解，以維護消費者權益。
3. 新聞廣場節目主持人及來賓言論有點煽情，請稍微注意。

《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 購買華視新聞資料畫面--已轉相關單位回覆處理
2. 遠傳電信召開記者會，預留座位邀請資料處同仁參加。--已轉知資料處

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 家裡的電視頻道可不可以依自己喜歡的頻道排列順序--已轉相關單位參考
2. 家裡電視下午就不能看了是怎麼回事?--已轉相關單位回覆處理
3. 家裡使用機上盒收看電視，這一兩個星期就都不能收看了--已轉相關單位回覆處理
4. 鹿港地區白天看不到電視，晚上才可以收看--已轉相關單位回覆處理

5. 枋寮地區數位電視頻道無法收看--已轉相關單位回覆處理
6. 台中華視沒有訊號，其他電視台都有訊號--已轉相關單位回覆處理
7. 瑞芳四腳亭地區華視訊號不佳--已轉相關單位回覆

申訴：--已轉相關單位回覆處理

1. 電視台改 HD 高畫質，收視戶的電視要另外安裝機上盒，畫質上也沒有特別差異。不但電視台要花錢，收視戶也要花錢買機上盒。有的收視戶家裡不安裝就看不到，反而會影響到電視台的收視率，這樣不見得對電視台比較好，可不可以不要改。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 華視是否有缺翻譯人員--已轉相關單位回覆
2. 詢問 廠商來電詢問福利委員會合作事宜--已轉相關單位回覆處理
3. 詢問 購買時段託播廣告--已轉相關單位回覆處理
4. 詢問 親民黨的電話號碼--請其撥打 104 查詢
5. 詢問 公共電視升規 HD 如何安裝收看--已請撥打公視服務電話
6. 高雄公司來電邀請華視合作晚會節目--已轉請整合行銷部評估處理
7. 詢問 公共電視台電話號碼--已直接回覆
8. 詢問 停機坪租賃相關事宜--已轉相關單位回覆處理
9. 詢問 大樓租賃相關事宜--已轉相關單位回覆處理

105 年 08 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、08 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	3	13		12	0	0	0	1	60
教學處	8	27	1		0	0	0	0	1	37
新聞部	0	1	1		10	0	0	4	5	21
工程部	0	0	0		0	13	0	0	0	13
資料處	0	0	0		1	0	0	0	0	1
其他單位	0	0	0		0	0	0	2	30	32
總結	39	31	15		23	13	0	6	37	164

二、08 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〔08/01-08/7〕	13	9	6	4	1	4	37
第二週〔08/08-08/14〕	6	5	3	2	0	6	22
第三週〔08/15-08/21〕	8	9	5	3	0	10	35
第四週〔08/22-08/28〕	14	8	4	4	0	6	36
第五週〔08/29-09/02〕	19	6	3	0	0	6	34
總結	60	37	21	13	1	32	164

三、客服信箱來函及回覆：

客服信箱來函：

華視播出的片頭曲又有錯字，今天(8/3)播出的左右聲道又不同步，希望華視盡速改善!!

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，您的建議我們將會轉給相關單位參考辦理，謝謝您的來信並請繼續收看華視頻道節目。祝您收視愉快
華視客服 敬覆

客服信箱來函：

為何又刪剪《新哆啦 A 夢》？經計算，以 8 月 9 日《水獺大雄大冒險》為例，哆啦節目只播了 29 分

20 秒，不足 40 秒，廣告 5 分 20 秒，超過 50 秒，加起來就有 90 秒了，剛好可以補上被剪掉的 1 分半，已向主管機關 NCC 投訴！

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，您的建議我們將會轉給相關單位卓參並改進，謝謝您不吝指正，造成收視不便尚請見諒，並請繼續收看華視頻道節目。祝您收視愉快 華視客服 敬覆

客服信箱來函：

本人徐*恒，為香港大學學生，現正協助美國耶魯大學研究員傅* (Mr. Frisch) 先生研究台中關係與九十年代的兩岸辜汪會談。據紀錄，1998 年 10 月 18 日辜振甫會見江澤民後，台灣海基會在北京舉行了一場中外記者聯誼會，不知貴台是否留有當時的錄影片段？如有，可否提供影片予傅先生觀看？該影片只會用於私人的學術研究，並不會公開或作商業用途。如蒙 貴台協助，將對傅先生的研究有莫大助益，不勝感激。專此奉函，敬候示覆。

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,提供給您本公司資料中心的聯絡方式，請電洽 02-2776-671 周小姐。謝謝您的來函

華視客服 敬覆

客服信箱來函：

您好!我是台灣師範大學民族音樂研究所所長黃*人。我們想找一段民國 72 年貴公司的節目錄影。不知道貴公司是否有保存歷史檔案?請告訴我要如何申請，謝謝!

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,提供給您本公司資料中心的聯絡方式。請電洽 02-2776-671 周小姐。謝謝您的來函

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 【海海人生】正播與重播時間、一共有幾集；為何重播一樣集數--已直接回覆
2. 購買以前播過的歌仔戲 DVD-已直接轉相關單位回覆
3. 詢問 【火影忍者】卡通播出時間--已直接回覆
4. 詢問 【健康最前線】播出的時間及重播時間'—已直接回覆
5. 詢問 【天下第一味】還有播出嗎?--已直接回覆
6. 詢問 【健康好自在】節目播出時間 --已直接回覆
7. 詢問 【健康新知】節目中介紹的醫師在哪家醫院看診--已上網查詢回覆
8. 詢問 卡通【烏龍派出所】【哆啦 A 夢】今天播出第幾集--已直接回覆
9. 詢問 綜合娛樂台【勁歌金曲】幾點播出--已直接回覆
10. 詢問 購買早期 76 年拍的連續劇 DVD--已直接回覆
11. 詢問 【台灣靈異事件】還有播出嗎? 可加字幕嗎?--已直接回覆
12. 希望卡通播出的時候，可以把集數加上，音量也要大一點。--已轉相關單位卓參
13. 詢問 蔡琴金門演唱會有沒有錄影轉播?--已直接回覆
14. 詢問 購買【千言萬語】連續劇 DVD-已 轉相關單位回覆處理
15. 詢問 【火影忍者】這周播出第幾集--已直接回覆

16. 詢問 【海海人生】周六日是否沒有重播--已直接回覆
17. 詢問 【美亞電影院】改在什麼時間播出?-已直接回覆
18. 詢問 【007 影集】最後一集會不會播出--已直接回覆會陸續播出

意見表達：均已轉請相關單位參考辦理

1. 卡通火影忍者更改時間，沒有通知觀眾，有不尊重觀眾收看權益的感覺。
2. 【名模出任務】主持人穿著暴露，有害青少年身心健康。
3. 【火車情人】可否重播
4. 【芋月傳】什麼時候重播，越快越好。
5. 希望把美亞電影院時間提早。
6. 【新環珠格格】很好看 希望重播

《教學部》客服電話接聽詢問主要內容為一

1. 詢問 【英文檢定】課程排播相關事宜--已轉相關單位回覆
2. 詢問有沒有小學生的英文教材--已轉相關單位回覆
3. 購買空中商專日文教材--已轉相關單位處理
4. 詢問 【莒光園地】為什麼沒有播出--已直接回覆本周暫停播出
5. 詢問 馬叔禮文化講座是否有 DVD 或書籍可購買--已轉相關單位處理
6. 詢問 網路上買到蓋有華視藏書印章的書籍，華視有圖書館供借閱書籍或販售嗎?--已直接回覆
7. 詢問 購買金榜之路教學教材 DVD--已轉相關單位處理
8. 詢問 購買高中教材 DVD --已轉相關單位回覆處理
9. 網路上購買的商品已匯款，何時出貨及何時到貨--已轉相關單位回覆
10. 網路上購買教材，一直都無法完成購買手續是什麼原因--已轉相關單位回覆
11. 網路上購買教材，收據已傳真，確認教材收到時間--已轉相關單位回覆

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為一

1. 新聞部傳真電話及確認傳真電話--已直接回覆
2. 詢問 【新聞報導】雲林哪一家遊樂園帶小朋友入園免門票--已上網查詢回覆
3. 詢問 奧運開幕轉播是哪個電視台--已直接回覆
4. 詢問 【新聞報導】需要資源救助的母女-已直接上網查詢回覆
5. 詢問新聞資訊台播出之多汗症的中醫師是哪位? --已直接回覆
6. 詢問 寄資料到新聞廣場地址為何?--已直接回覆
7. 詢問 【新聞雜誌】節目內容--已直接回覆
8. 詢問 想要下架華視官網影音新聞如何處理--已轉相關單位回覆處理
9. 詢問 是不是可以跟新聞部合作有關介紹傳統產業相關的節目。--已轉相關單位回覆處理

申訴：均已轉請相關單位參考辦理

1. 桃園中壢龍岡地區因道路施工，摩托車騎士會騎進內向車道，卻被警察開單這樣非常不合理，警察不疏導汽車流量反倒因為施工向摩托車騎士開罰單，對摩托車騎士非常不公平。
2. 身障人士來電敘述到車廠打工兩天，老闆請他不要上班，亦無發給兩天工資，請華視新聞採訪報導。

3. 開車被後面車子撞，法官竟判前面車子賠款給後面車子，非常不合理因沒有行車紀錄器，無法舉證。
4. 澎湖民宿業者申訴 因住宿客人投訴該民宿，華視記者去拍攝，但未事先與民宿業者聯繫便直接拍攝，業者要求不可以報導，否則要向法院提告。

意見表達一：已轉請相關單位參考辦理

1. 華視新聞節目可否討論藝人承認中國或台灣關係的題材，藝人喜歡到大陸去發展去賺人民幣，但不要在網路上發表承認中國或不承認中國的言論，希望華視能做這個題材。

〈資料處〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 要用華視網路新聞畫面如何申請--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. 電視音量太小，是否可以將音量調大一點。--已轉相關單位回覆處理
2. 詢問 數位電視收訊相關事宜--已轉相關單位回覆處理
3. 八里地區早上還收到訊號，下午就收不到華視，其他台都可以收看--已直轉相關單位回覆
4. 雲林地區 --卡通【烏龍派出所】收看畫質非常差，傷害到他兒子的眼睛--已轉相關單位回覆處理
5. 台中清水地區收不到華視訊號--已轉相關單位回覆處理
6. 高雄市三民區電視無法收看--已轉相關單位回覆處理
7. 屏東枋寮地區數位電視無法收看--已轉相關單位回覆處理
8. 高雄地區教育文化台音量太小，是不是可以調大聲一點。--已轉相關單位回覆處理
9. 【全民一起來】節目播出聲音不清楚，音量開大也一樣，請處理此問題?--已轉相關單位回覆
10. 苗栗地區數位頻道無法收看--已轉相關單位回覆處理
11. 新北市石碇區數位電視無法收看--已轉相關單位回覆處理

〈其他部門〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問 華視地址--已直接回覆
2. 詢問 員工教育訓練單位--已轉相關單位回覆處理
3. 詢問 清潔班工作--已轉清潔班回覆
4. 詢問 費玉清的聯絡方式--已直接回覆
5. 購買費玉清在華視主持節目的資料帶在大陸地區播出--已轉相關單位回覆處理
6. 詢問 華視有沒有關係企業(華視傳播公司)--已直接回覆並無此關係企業
7. 詢問 中視新聞部怎麼轉接--已直接回覆打錯電話

申訴一均已轉請相關單位參考辦理

1. 無線電計程車司機來電，有人叫計程車但幾次等不到叫車客人，很困擾，有不被尊重的感受，是否可轉告貴公司員工請勿如此。--已向司機道歉，並轉知相關部門
2. 外籍人士米其林主廚(法國、英國、香港)到台灣旅遊於光華商場美食街用餐，用餐時發現肉類不新鮮，場地也非常不乾淨。法籍主廚回國後即過世，懷疑是因為台灣的食物導致，台灣的相關單位是不是應該聘請相關專業的人士定期檢驗食品衛生及管理。--已請其直接向政府主管機關陳情為宜，並轉知新聞部參考辦理

附件二：NCC 來函與本公司回覆

檔 號：
保存年限：

國家通訊傳播委員會 函

地址：10052 臺北市中正區仁愛路1段50號
傳 真：3343-2642
聯 絡 人：鄧伊翔 33438583
電子郵件：phoenixofroc@ncc.gov.tw

受文者：中華電視股份有限公司 負責人：財團法人公共電視文化事業基金會指定代表人邵玉銘

發文日期：中華民國105年8月4日

發文字號：通傳內容法字第10500344250號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：行政院院長電子信箱小組.pdf、華視網路新聞頁面-民眾截圖.PDF(105TC09153_1_041409428531.pdf、105TC09153_2_041409428531.PDF)

主旨：有關民眾反映貴公司網路新聞之意見（如附件），請於文到7日內提出相關說明，請查照。

說明：

- 一、依105年7月28日行政院院長電子信箱小組轉民眾意見辦理（民眾個人基本資料已依法保密）。
- 二、請就民眾意見第四點及第五點提出說明。
- 三、類別A03：請提出相關說明俾利本會回覆民眾。

正本：中華電視股份有限公司 負責人：財團法人公共電視文化事業基金會指定代表人邵玉銘

副本：

行政院院長電子信箱小組 敬啟

【文號】

【受文者】710 國家通訊傳播委員會

【民眾姓名】

【民眾電子信箱位址】

【民眾來信主旨】不雅照及標題為何可以在華視網路上讓青少年點閱

【民眾來信內容】

- 1.網路新聞管轄單位為何?
- 2.正常網路常出現黃色廣告標題，相關單位是否知曉?
- 3.情況已經超出半年不見有效禁止。
- 4.標題及不雅照非常容易吸引小孩及青少年點閱，文字及內容也不優雅不利教育。
- 5.本來只有一般網頁出現就很糟了，線在連國營華視都會，這是相關單位許可的嗎?優心網路色情氾濫，請相關單位在進行把關。

此封信件由系統直接寄出，請勿回復至寄件者信箱。

行政院院長電子信箱小組 敬啟

檔 號：
保存年限：
併案文號：

中華電視股份有限公司 函

機關地址：台北市大安區光復南路100號
聯 絡 人：張志仁
連絡電話：(02) 2775-6646
傳 真：(02) 2772-8207

受文者地址：台北市中正區仁愛路一段50號

受文者：國家通訊傳播管理委員會

發 文 日 期：中華民國105年08月17日
發 文 字 號：(105)基資網字第0002號
速 別：普通件
密等及解密條件：普件
附 件：

主 旨：復 貴會(105年通傳內容決字第10500344250號)有關民眾反映本公司網路新聞不雅一案，提出說明及處理情形，請鑒察。

說 明：

一、依國家通訊傳播委員會105年通傳內容決字第10500344250號函，有關民眾反映本公司網路新聞標題及照片不雅一案，說明處理方式如下：

民眾所指出現不雅照之區塊，為Google的相關新聞功能，該功能依瀏覽頁面之新聞標題或內文，自行篩選站內相關新聞呈現，唯所呈現之新聞可能因內容不妥已下架處理，為避免產生誤解，已將該Google相關新聞功能移除。

二、本公司之網路新聞基於新聞倫理之責，凡涉及不雅標題或圖片之新聞，經檢舉第一時間必下架處理。

正 本：國家通訊傳播委員會
副 本：

總經理

王 宏 訓 祥

第1頁 共一頁