

# 中華電視公司自律諮詢委員會第四屆第二次會議紀錄

- ◆ 時間：106年7月17日（周一）下午3時00分
- ◆ 地點：華視大樓9樓會議室（台北市光復南路116巷7號9樓）
- ◆ 會議主席：鄭主任委員自隆
- ◆ 出席人員：劉委員幼琍、陳委員炳宏、程委員予誠、王委員毓莉、侯委員政男、陳委員尚永、陳委員汝吟、莊委員伯仲、姚淑文(請假)
- ◆ 列席人員：新聞部劉經理正薇、節目部張經理朝晟、業務部巴經理正坤、整合行銷部劉經理俊麟、工程部蘇經理方裕、教學處周處長珮綺、資料處卓主任光隆、行服部研究員車慶餘、公關中心劉主任希華、公關中心宋副主任燕旻
- ◆ 會議紀錄：羅仕倫

## 一、業務報告及處理執行

### 1. 新聞部報告

- 有關華視網編中心以直播投票，請民眾對殺童兇嫌王景玉一審判決，勾選網路問卷。此網路意見調查引發立場是否中立，有無過於主觀之討論，新聞部已於5月13日之後邀請本會委員及學者專家作深入討論，並做教育訓練，詳細過程請新聞部說明。

#### ● 新聞部說明：

- (1) 網路中心嘗試挑選輿論關心熱門話題進行直播投票，測試提升流量及粉絲之效果。
- (2) 5/13(週六)當日，網友討論度最高的兩個議題：殺童嫌犯王景玉一審判刑與女作家林奕含之死，編輯評估殺童案更符合大眾關心的議題，因此選擇以此做投票設定，直播投票開放後，極短時間內便達超過100萬人次觸擊率，以及逾2000人的在線直播參與，截至被刪除前，觸擊率超過400萬。
- (3) 由於投票問題設定瑕疵，引發學者提出刻意操作死刑存廢的質疑，華視網編中心在第一時間重新審視活動設定，並依董事要求登出道歉聲明，此投票活動在上架後5小時予以刪除。

#### ● 新聞部之檢討：

- (1) 議題設定：未來在直播投票的設定，依然會以民眾最關切、熱門的議題為優先考量，也會更加注意题目的設計以及敘述中立，避免使用太過主觀性，或容易引發誘導的字句。
- (2) 新聞檢討與教育訓練：此網路直播投票-「殘殺小燈泡王景玉免死，你願意1720萬養他嗎」。選項中有「快判死刑」選項，有立場不中立、誘導操作之嫌。新聞部除將此案例列入週檢討大會內容，做為內部教育訓練教材，也於5/17邀請自律委員會鄭自隆主委為同仁上課，指導關於民意調查、題目、標題的設計等相關內容，避免不必要爭議，後續也於5/22邀請陳炳宏老師、6/8邀請胡元輝老師上課，討論媒體自律。
- (3) 落實直播發稿及複審核定流程，除了原本需提交網編中心副主任檢視核定之外，另外增加編

審的複審，並律定直播題目及內容需預先經由經理、副理的認可之後，始得進行操作。

★ 委員回覆：併入議案討論。

## 2. 節目部報告

無報告事項。

## 3. 公關中心報告

106年第二季4月至6月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）

★委員建議：

1. 從4月至6月觀眾意見調查報告中，均出現詢問「新聞介紹美食」的紀錄，建議可將有關生活資訊的報導盡量放入華視官網中，讓小編來處理並告知客服人員。客服對於新聞報導美食的詢問，盡量請觀眾到華視網站上查詢，比較不會造成新聞置入的聯想。
2. 觀眾意見調查報告均會上網公告，建議針對客服電話接聽詢問內容部分，可增加說明文字，過於簡單容易造成對新聞是否有置入等的誤解。

## 二、議案討論：

1. 議案討論(一)：社群媒體逐漸掌握閱聽眾，使傳統媒體紛紛推出網路平台，加以直播成為媒體趨勢，「直播投票」掀起風潮，除可替網站增加熱度，亦可快速蒐集民意。然新聞媒體機構應如何管控網路直播或直播投票的內容、品質與立場，應該是最重要的考驗，對此請教本會各委員。

### ● 說明：

- (1) 英國公共媒體BBC在最近英國首相大選當天，與社群媒體推特作線上新聞直播、開票、並開放與評論員線上互動，BBC此舉確實深入網路社群，增加更多無法觸即的觀眾。此例可見，多元平台的經營已成為傳統媒體必行之道。
- (2) 華視網編中心在5月13日嘗試以關心的熱門話題(殺童嫌犯王景玉一審判決案)進行「直播投票」，測試對流量可產生提升的效果。在問題設定上有引導回覆的意圖，雖在當時即湧入超過400萬人次觸擊率，惟同時亦引發對網編中心有刻意操作死刑廢存的質疑。

★委員建議：

1. 無法預測直播後結果，建議票選後續是否在評論性節目中再做論述與討論。
2. 華視是公廣集團成員，須注意品牌形象，直播票選應更加嚴謹，但也勿因此喪志而不創新。
3. 直播票選應慎選題材，避免太有爭議的議題，先了解觀眾關心甚麼，選擇重要且簡單化的民生議題。
4. 審判中的司法案件，尤其是刑事主題，在法律程序上不宜「快判」，因此應該要有周延的思考，爭議性越大的議題應更嚴肅看待。

5. 建議新聞部應該要制訂網路直播準則，可參考 BBC 的網路社群準則。

**★主席結論：**

1. 直播票選因屬即時反應社會現象，自有其意義；但除了「量」(點閱率)的考量外，還應考慮質的呈現。
2. 直播投票應考量社會意義與公共利益，更不可忽略新聞媒體的品味。
3. 直播投票題目設定應該有學理依據，不能誘導，執行方法要周延。
4. 直播投票結果只能代表投票者意見，不可以推論為「民意」。
5. 網路直播規範是否加入新聞製播準則中，本委員會可持續研議。

**2. 議案討論(二)：「華視新聞製播準則」**

● **說明：**

「華視新聞製播準則」經委員討論後，修正版本如附件二。

**二、 臨時動議**

本次無臨時動議。

**三、 訂定下次會議時間**

下次會議時間訂為 106 年 10 月 2 日星期一，下午 15:00 於華視九樓會議室召開。

**四、 散會**

## 五、 附件

### ■ 附件一

## 106 年 04 份客服中心觀眾意見調查月報表

### 一、4 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	149	3	30		5	0	0	0	17	204
			3	0						
教學處	10	50	3		7	0	0	0	2	72
			0	0						
新聞部	12	0	2		22	0	0	6	67	109
			0	0						
工程部	0	0	0		0	6	0	0	4	10
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	2	2
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	141	141
			0	0						
總結	171	53	35		34	6	0	6	233	538
			3	0						

### 二、04 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〔04/03-04/09〕	15	19	18	1	0	24	77
第二週〔04/10-0/16〕	114	19	26	3	0	40	202
第三週〔04/17-04/23〕	43	18	41	2	0	36	140
第四週〔04/24-04/26〕	32	16	24	4	2	41	119
總結	204	72	109	10	2	141	538

### 三、客服信箱來函摘要及回覆：

#### (1) 客服信箱來函：

懇請安排復仇者聯盟其他系列的卡通或超人等，拭目以待喔！

#### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您的意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位。華視客服 敬上。

#### (2) 客服信箱來函：

為什麼昨天還是芋月傳今天就改成我的極品男友了？

#### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：因 NCC 法規規定，本國自製戲劇播出時數須符合比例，因此華視特別推出強檔優質戲劇給觀眾，還望您一起多多支持台灣自製戲劇。「半月傳」調整至週六至週日 10:00-12:00 播出，106 年 4 月 12 日週三起晚間，主頻 20:00-21:00 播出「我的極品男友」，21:00-22:30 播出「1989 一念間」。造成您的不便，敬請見諒。 華視客服 敬上

#### 《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【半月傳】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【華視巨蛋演唱會】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。

#### 意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出【復仇者聯盟】系列或【超人】的卡通。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望增加台語相關節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出【老九門】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
4. 希望可以播出【戀愛鄰距離】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
5. 希望可以播出【白色巨塔】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
6. 希望可以播出【驚世媳婦】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以播出武俠劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望【華視巨蛋演唱會】可以播出江玲特輯。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以增加【半月傳】播出時段，也希望減少節目調動。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以重播【百戰百勝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【WOMAN 愛旅行】。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 覺得陳淑樺的【華視巨蛋演唱會】非常精彩，希望以後還可以看到更多其他演唱畫面。
13. 希望可以播出【歡喜來逗陣】。--已將意見轉給節目部參考處理。
14. 希望可以播出【海豚灣戀人】。--已將意見轉給節目部參考處理。
15. 希望華視可以製作新版的【警世劇場-台灣靈異事件】。--已將意見轉給節目部參考處理。
16. 希望華視可以做音樂類型節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望華視不要再變動播出時間，每次剛習慣播出時間結果又調動。--已將意見轉給節目部參考處理。
18. 覺得【半月傳】很好看，會繼續收看。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 覺得華視播出的劇都很好看。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 覺得華視【天才衝衝衝】是看了很歡樂的節目，非常喜歡。--已將意見轉達節目部參考處理。

#### 《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知觀眾，所詢問的美食報導相關資訊刊登於官網"美食"單元，請上網查詢。
2. 希望可以幫年金改革做一個專題報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望氣象播報可以高低溫都唸出來。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望可以恢復【華視新聞廣場】。--已將意見轉達新聞部參考處理。

### 申訴意見：均已轉知相關單位處理。

1. 反應「小2童摔斷牙 媽索賠20萬願終身」新聞內容，馮小姐是陳姓學童的家人，來電表示受訪內容提及陳姓學童姓名，覺得對小孩子不好，希望華視盡快處理這個問題。  
--新聞部說明：接獲反應便重複檢視，發現是另一受訪學童，語句含混中提及該陳姓學童姓名，對於不熟悉該學童姓名者，會有辨識上的困難，發現後應家長要求便立即撤除該則新聞。
2. 反應「破壞前還擲筊? 2婦潛宮廟噴漆」新聞畫面，鄭小姐來電表示受訪時有提出不讓戴眼鏡的小姐入鏡，新聞還是拍進去，這位小姐有家庭考量，希望華視盡快修改或撤下。  
--新聞部說明：此則新聞在內容上未有爭議，純粹是畫面處理上的缺失，在接獲反映後，經評估此則新聞的社會教育意義不大，受訪者畫面修改送存檔，並從網路上撤除。
3. 反應新聞「體驗手繪刺青 釀接觸性皮膚炎」新聞內容，公司負責人徐小姐表示，記者並未說明會將新聞合併，此新聞內容和標題可能造成消費者誤解，導致HENNA老師接到客人反應，難以釋懷，要求華視回電解釋。  
--新聞部說明：此新聞在於投訴者反應峇里島手繪刺青所引發的發炎紅腫，記者據此採訪國內手繪刺青老師解釋原因，老師也明確提醒顏料及體質應為致因，純粹是因為老師所屬公司的客戶，看到新聞後紛紛去電詢問，產品有無疑慮所造成的困擾，新聞內容及平衡並無不妥及錯誤，新聞部也在第一時間去電溝通說明，受訪對方也能理解。
4. 反應「服務生夜闖客房 6女大生驚魂」新聞畫面，崇仁醫護管理專科學校馬先生來電表示，此新聞事件中的女大生並不是該校學生，造成校方跟學生困擾，希望華視盡速處理畫面或將新聞撤下。  
--新聞部說明：嘉義駐地記者第一時間，將新聞資料及畫面回傳製成新聞播出，一開始的訊息未能完全更新，在接獲反應之後，除了向對方致歉之外，也緊急撤除並更正訊息存檔。
5. 反應「被片商告侵權 谷阿莫:不輕易放棄"二次創作"權利」新聞內容，車庫娛樂柯小姐來電表示他們並未對谷阿莫提出告訴，此新聞內容有誤造成困擾，希望華視盡快做處理更正。  
--新聞部說明：此更正聲明在於針對4/24晚間，華視網路新聞所發之谷阿莫侵權創作，文中提及車庫娛樂提告一事，在對方來電告知後，該新聞也立即由網路上撤除。
6. 反應「工人手捲入機器 醫師現場截肢!」新聞畫面，當事者的女兒來電反應，華視未經許可就將父親未打馬賽克的畫面播出還放網路上，家屬看到畫面感到痛心，希望華視盡快將此新聞撤下。  
--新聞部說明：由於畫面處理的遺漏，造成視覺上以及受害者的家屬的不舒服，新聞部第一時間便將其撤除。

### 《教學部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
2. 希望【莒光園地】可以邀請更多藝人來演出。--已將意見轉達教學處參考處理。
3. 希望可以增加【希望系列-健康新知】的播出時段。--已將意見轉達教學處參考處理。

### 《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉資料處處理。

### 《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在台北、台中、台東地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。

**《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—**

1. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
2. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
3. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
4. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
5. 騷擾、無意義電話。

## 106 年 05 份客服中心觀眾意見調查月報表

### 一、5 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	51	3	26		8	0	0	0	25	113
			0	0						
教學處	8	66	1		6	0	0	0	1	82
			0	0						
新聞部	3	0	6		25	0	0	3	69	106
			0	0						
工程部	0	0	0		0	7	0	0	6	13
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	7	7
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	204	204
			0	0						
總結	62	69	33		39	7	0	3	312	525
			0	0						

### 二、05 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〔05/01-05/07〕	19	15	12	4	0	30	80
第二週〔05/08-05/14〕	24	18	35	3	2	50	132
第三週〔05/15-05/21〕	22	22	25	3	2	51	125
第四週〔05/22-05/28〕	27	21	22	2	0	40	112
第五週〔05/29-06/04〕	21	6	12	1	3	33	76
總結	113	82	106	13	7	204	525

### 三、客服信箱來函摘要及回覆：

#### (1) 客服信箱來函：

華視很用心的積極宣傳世大運，世大運我一定會準時收看華視，也希望華視能繼續重視體育賽事，之後可以轉播中華職棒賽事。

#### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持與意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位，還請您支持華視世大運的轉播，感謝您！華視客服 敬上

#### (2) 客服信箱來函：

想詢問民國 67-72 年間華視連續劇的影片片段，是否懇請您協助找到這些影片。

### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：有關華視戲劇片段洽詢，可詢問華視多媒體中心 02-2775-6672，感謝您！華視  
客服敬上

### (3) 客服信箱來函：

晚間新聞內容編排很亂，國際要聞播報太少，請改進。

### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視新聞的觀察與意見，華視一直很努力帶給觀眾最清楚、即時的新聞，新聞順序的編排都是新聞部同仁經過多方考量及新聞專業所做的判斷，會將您的意見登記，轉達相關部門，未來有您的督促會更加努力！還請繼續支持華視，感謝您的來信。華視客服 敬上

### 《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【半月傳】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【奇皇后】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【料理高校生】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【華視天王豬哥秀】播出時間。--已回覆告知。

### 意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出【超級星期天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望華視可以推出新的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出【浪漫滿屋】。--已將意見轉達節目部參考；並告知華視並無此劇版權。
5. 希望可以播出【真愛趁現在】、【剩女保鏢】。--已將意見轉達節目部參考；並告知華視並無此劇版權。
6. 希望可以播出張小燕主持的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望華視可以播出新的卡通。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以增加【王子的移動城堡】重播時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以播出【麻辣鮮師】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以製播新的【警世劇場-台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【驚世媳婦】。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望【華視巨蛋演唱會】可以播出劉文正、鳳飛飛、王傑特輯。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以增加【警世劇場-台灣靈異事件】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以播出【007】。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以重播葉青相關戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望華視可以做遊戲、旅遊類型節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望可以找張菲做新的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。

### 《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知觀眾，所詢問的美食報導相關資訊刊登於官網"美食"單元，請上網查詢。
2. 希望可以減少播報大陸的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望新聞可以幫林奕含做一個專題報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望可以多報導正面一點的新聞內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望【華視晚間新聞】可以多播報國際新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 希望華視舉辦粉絲專頁票選時，避免敏感議題，以免引起紛爭。--已將意見轉達新聞部參考處理。

### 申訴意見：均已轉知相關單位處理。

1. 反應「身障房東仗弱勢？ 砸破房客頭」新聞內容，房東太太表示記者只聽高先生單方面說法就報導並不公正，從未被高先生請吃飯及介紹工作，新聞卻描寫成房東被幫助還不知感恩，不是事實，當天是因有口角紛爭才起衝突，希望華視盡快撤下新聞，或是記者可以主動聯繫平衡報導內容。  
--新聞部說明：華視接獲受暴者高先生的投訴，並將房東施暴畫面揭露，事後也有回到現場採訪房東，不過施暴者因現行犯遭到移送（警方說明），因此無法採訪到本人及相關人之說法，並非如房東太太所述不公正報導，因為新聞內容非攸關公眾利益，因此予以撤稿。
2. 反應「你敢住嗎？ 度假村浴室全是黃垢」新聞內容，度假村業者蔡先生來電表示，當時和客人是因為誤會才会有此報導，是被客人誣陷，忍了半年覺得冤枉，不僅影響生意，此新聞還在網路上，希望華視可以盡快將此新聞撤下。  
--新聞部說明：檢視過新聞內容，業者蔡先生及消保官的說法都有，客人雖然出示黃垢照片，但是記者也給予業者說明，並且詢問消保官，消費者的自保之道，面向及平衡皆有，不過，考量純為私人糾紛，以及新聞時效已過，因此同意從網路撤除。
3. 反應【男未成年騎車 肇事要女友頂罪】新聞內容，男方母親來電反應男生從沒有要女友頂罪，是女生單方想用這種方式解決，並非新聞所描述教唆女友頂罪，希望盡快把錯誤新聞撤下。  
--新聞部說明：此新聞內容來源是根據警方所提供之筆錄資料，因此並無錯誤的問題，對於當事人的要求，新聞部也予以說明，當事人必須向警局請求更正，新聞部不會私下做任何修改。

### 《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
2. 希望可以提高教育文化台【科學概論】的節目畫質。--已將意見轉達教學部參考處理。

### 《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉資料處處理。

### 《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在新北、桃園、高雄、澎湖地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。

**《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—**

1. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
2. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
3. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
4. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
5. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
6. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
7. 騷擾、無意義電話。

## 106 年 06 份客服中心觀眾意見調查月報表

### 一、6 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	41	0	14		10	0	0	0	15	80
			0	0						
教學處	8	53	3		12	0	0	0	5	81
			0	0						
新聞部	0	0	4		18	0	0	0	61	83
			0	0						
工程部	0	0	0		0	15	0	0	11	26
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	7	7
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	145	145
			0	0						
總結	49	53	21		40	15	0	0	244	422
			0	0						

### 二、06 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〔06/05-06/11〕	17	20	23	14	2	36	112
第二週〔06/12-06/18〕	18	23	19	2	4	36	102
第三週〔06/19-06/25〕	22	21	18	1	1	45	108
第四週〔06/26-07/02〕	23	17	23	9	0	28	100
總結	80	81	83	26	7	145	422

### 三、客服信箱來函摘要及回覆：

#### (1) 客服信箱來函：

華視很用心的積極宣傳世大運，世大運我一定會準時收看華視，也希望華視能繼續重視體育賽事，之後可以轉播中華職棒賽事。

#### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持與意見，會將您的寶貴建議轉達給相關單位，還請您支持華視世大運的轉播，感謝您！華視客服 敬上

#### (2) 客服信箱來函：

想要購買【葉青歌仔戲】DVD。

#### 客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：感謝您對華視的支持，【葉青歌仔戲】DVD 可在華視網購上購買，網址如下：

<http://www.ctsmall.com.tw/>感謝您！華視客服 敬上

#### 《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【奇皇后】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【火影忍者-疾風傳】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【宮鎖珠簾】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【華視天王豬哥秀】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【我的極品男友】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【超級天王豬哥秀】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【2017 愛傳承關懷演唱會】播出時間。--已回覆告知。

#### 意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出【金釵蝶影】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
2. 希望可以增加【華視巨蛋演唱會】的播出時間。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望華視多轉播頒獎典禮、演唱會。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出【超時空博士】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
5. 希望播一些適合中年人觀看的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理
6. 希望可以重播【愛】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望華視可以轉播職棒賽事。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以播出【慕留人傳-火影新世代】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
9. 希望可以播出【驚世媳婦】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以增加【王子的移動城堡】、【發現北緯 30 度】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【京城四少】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
13. 希望可以找張菲跟陳亞蘭一起主持新的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。

#### 《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知觀眾，所詢問的美食報導相關資訊刊登於官網"美食"單元，請上網查詢。
2. 希望可以減少播出重覆性的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望可以多播報國際新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望可以多報導正面的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望可以減少播出社會新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理

#### 《教學處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
2. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。

3. 希望【科學萬萬歲】、【大自然教室】可以有字幕。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 希望日文有新的教學內容。--已將意見轉達教學處參考處理。
5. 希望【快樂新住民 謝謝台灣】可以增加東南亞語言字幕。--已將意見轉達教學處參考處理。

#### 《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉資料處處理。

#### 《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在台中、南投、彰化、雲林、嘉義、台南、花蓮地區是否有收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。--工程部皆已處理，觀眾現在都可正常收看華視。

#### 《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
2. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
3. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
4. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
5. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
6. 詢問福委會相關事宜。--已轉人資室處理。
7. 詢問暑假實習事宜。--已轉人資室處理。
8. 詢問參訪相關事宜。--已轉公關中心處理。
9. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
10. 騷擾、無意義電話。

## ■ 附件二

### 華視新聞製播準則

2017.7.17 自律委員會修訂

#### 壹、意義

本「華視新聞製播準則」乃根據新聞自律委員會組織簡則之精神，為保障閱聽人權益、善盡媒體社會責任、落實新聞內容優質化而訂定。

#### 貳、適用範圍

本準則適用範圍包含：新聞報導及新聞雜誌節目、政論及評論性節目。

#### 參、總則

華視新聞製播應以「公共利益」為最高考量原則，新聞處理必須顧及正確、公正、客觀、平衡、媒體品味，以滿足閱聽人對媒體「守望、決策、教育、娛樂」之需求。

#### 正確：

- 報導事實，且需完整報導；
- 除有保護新聞來源之必要外，應明示消息來源；
- 深化查證、報導內容應力求正確；
- 報導錯誤應立即更正。

#### 平衡：

- 獨立報導，不受政府、利益團體或個人左右；
- 客觀報導，呈現多元觀點與聲音；
- 迴避商業與政治利益，不得有置入報導。

#### 品味：

- 避免暴力及血腥行為之煽情報導；
- 尊重人權及避免不當侵犯個人隱私；
- 遵守無罪推定原則，避免媒體審判；
- 尊重族群，避免任何形式的歧視。

#### 肆、各類新聞分論

##### 一、社會新聞

社會新聞含司法、犯罪、自殺、災難及意外新聞，報導時應注意—

1. 避免血腥、暴力、殘忍、恐怖或令人不愉快之影音。
2. 不得報導犯罪或自殺細節。

3. 避免將刑事犯罪者或涉案人描述為「英雄」。
4. 擄人勒贖案件，在被害人未獲釋前報導，採訪報導應更審慎，以避免危及被害人安全及影響警方辦案。
5. 災難、凶殺及車禍報導，畫面避免出現明顯的肢體、殘骸局部特寫與大灘血跡，若確有報導必要，應以柔焦、加馬賽克或去色處理。
6. 報導涉及未成年、家暴與受性侵婦女，不得在報導內容中透露可供辨識其身份之資料。
7. 不宜以動畫模擬方式「再現」犯罪過程。

## 二、政治新聞

政治新聞含政府新聞、政黨新聞、選舉新聞，報導時應注意一

1. 報導政府新聞應善盡媒體「第四權」，發揮監督功能。
2. 報導政黨新聞應以議題導向，避免突顯個別政黨意識型態。
3. 選舉新聞處理應考量公平原則與平等時間原則。
4. 報導選舉民調新聞，應注意其研究方法，並遵守法令，投票日前十日起不得發布之規定。
5. 報導選舉開票新聞，應有明確資料來源。

## 三、民生新聞

民生新聞含消費新聞與醫療新聞，報導時應注意一

1. 新聞價值之判斷應以「民眾需求」為考量，而非業者觀點。
2. 不得收受廠商報酬，製播具廣告性質之新聞報導。
3. 新聞處理應避免廣告化，因此應是「產業導向」而非「單一企業導向」。
4. 遇消費或醫療糾紛時，宜力求客觀與平衡報導。

## 四、公共服務新聞

公共服務新聞指對民眾生活有立即而明顯影響之資訊，報導時應注意一

1. 遇有重大天災（如颱風）、疫情，應增加相關資訊報導時間及時段，但重要數據資訊應以政府單位公佈者為準。
2. 政府重大公共政策，應加強報導告知，以發揮媒體守望環境功能。
3. 重大公安或食安事件足以影響國人生活安全者，應加強報導。

## 五、涉己新聞報導

涉己新聞指涉及媒體或媒體負責人之事件或台內節目之報導，報導時應注意一

1. 報導涉己新聞，應遵循正確、客觀、平衡之基本原則，維持獨立報導。
2. 所有爭議事件當事人均應有公平發言機會，而非僅呈現媒體或媒體負責人之觀點。
3. 應符合「比例原則」，依據新聞專業判斷其重要性，不得濫用新聞資源。

## 六、非自行採製新聞

非自行採製新聞指影像或資訊來自網路、手機、監視器、行車紀錄器，及新聞線索來自當事人或第三者（所謂「爆料新聞」），其是否進入製播程序，應以新聞價值與公共利益為考量，若進入製播程序，則報導時應注意一

1. 應強化查證，確認影像或資訊正確性。
2. 新聞查證過程均應留下記錄。
3. 應有媒體觀點，而非僅單向呈現原始訊息。
4. 非自行採製之影像應註明出處，並應遵循著作權相關法令之規定。

#### 七、政論及評論性節目

1. 邀請來賓應顧及議題立場之平衡，以呈現不同聲音。
2. 節目來賓發言或評論，屬言論自由之範疇，應予尊重。
3. 節目主持人係代表媒體執行「社會公器」角色，對爭議性議題，主持人宜以中立立場引導討論，因此應符合「中立仲裁者」之期待，而非扮演「促動參與者」的角色。

#### 伍、公佈施行

本製播準則經自律委員會修訂奉總經理核准後公佈施行，其修正或廢止亦同。