

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第十次會議紀錄

- ◆ 時間：103年3月23日（週一）下午3：00
- ◆ 地點：華視大樓九樓會議室
- ◆ 會議主席：洪主任委員瓊娟
- ◆ 出席人員：劉委員幼珮、陳委員炳宏、秦委員珮珊、許委員瓊文、鄭委員自隆
- ◆ 列席人員：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、資科處黃處長日春、教學處林處長鍾明、行服部譚經理志誠、工程部蘇經理方裕、公關中心朱主任宸瑩、羅仕倫
- ◆ 會議紀錄：羅仕倫

一、報告事項

（一）前次會議決議（提醒）事項之執行報告

● 新聞部

針對委員建議年輕記者需要更多的訓練，包括法律、廣電法或其他相關法規都應要加強。全年度的教育訓練宜安排相關課程；上半年兒少法或是兩性平權，下半年就可安排選舉、司法等相關法律專業訓練，制訂一套訓練的辦法，較有制度也會有成效。

➤ **處理情形：**針對委員建議給予年輕記者加強教育訓練，新聞部已定出全年度課程，包括採訪技巧、現場連線、新聞寫作的用字遣詞、兒少、兩性、選罷法等相關基本法律知識，以提升記者程度。

★**委員建議：**對新進同仁來說兒少法、性侵害防治法、廣電法等較艱澀難懂，建議華視可以製作活頁式手冊，針對新聞製作過程中會遇到的法律問題、條文，注意事項做抽換，讓同仁可以參考使用，隨時可以翻閱。

（二）業務報告及處理情形：

1. 新聞部

● 針對民眾於近三月份向客服反應新聞報導事項，進行業務處理。

(1) 民眾反應新聞報導【3D超音波有害 胎兒易自閉】標題太聳動，並希望增加專業性報導。

(2) 民眾反應新聞製作精油實驗相關報導不正確，按摩油與精油不分，記者實驗使用金魚不應該，應禁止使用動物做實驗。

(3) 民眾反應【1票2500萬?!李全教收押】新聞報導有誤，新聞內容提及「人冠遊艇公司副廠長林聰彬」，表示該員已於103.9.1離開人冠遊艇公司。

➤ **處理情形：**新聞部增設一名編審，由副理轉任，進行每日新聞內容，畫面及尺度監督管

控，並規劃教育訓練，強化記者新聞製播自律觀念。

★委員建議：針對3D超音波有害這則新聞，在標題呈現上加註新聞來源與出處，專業性問題尤其要注意，不要由編輯直接以標題或結論方式呈現。

2. 節目部

(1) NCC 函請回覆觀眾陳情「財神向錢衝」節目預告播出案

- NCC104年1月26日及2月2日兩度來函，轉知觀眾對本公司晚間九點綜藝節目「財神向錢衝」節目內容及預告排播之陳情，指出：《華視晚間九點之綜藝節目「財神向錢衝」，以及晚間5點至7點卡通時段排播該節目預告，節目部份內容出題疑涉矚色腥，不適合兒少觀眾收看，請本公司改進。》
- 說明：本公司晚間9點「財神向錢衝」節目，為歡樂益智競賽類型節目，題目取材範圍廣泛，並以趣味走向加以包裝，舉凡生活常識、新聞時事、熱門話題、身心健康及性教育等類型題目，皆為取材範圍。而「一夜情」係現今社會存在之現象，亦可能發展成社會問題，因此本節目將此題型納入節目內容，並製播於預告內播出。基於節目甫上檔，為加強宣傳，乃於各時段排播預告，卻一時不察，忽略卡通時段可能不宜，造成觀眾親子收視困擾，深感抱歉。

➤ 處理情形：

- 接獲告知後立即將該預告帶下架，並將來函轉知製作單位，請其於節目出題及預告製播上更加審慎，盡量選用符合大眾趣味與闔家收視之題型，並責成本公司編審人員，加強審核節目內容與預告排播。
- 以節目部名義函覆陳情民眾並致歉，且副知國家通訊傳播委員會(NCC)承辦單位。

(2) 觀眾來函提問關於本公司預告韓劇「為愛而生 張玉貞」，而後卻未播出。

- 觀眾104年1月20日致函本公司客服，提問有關數月前播出韓劇「為愛而生 張玉貞」預告，而後卻未排播。

➤ 處理情形：

- 本公司戲劇中心回覆，請客服轉知情觀眾，答覆如下：

『親愛的觀眾：感謝您對華視頻道節目的支持，去年播打預告時，是以「即將隆重獻映」來宣傳本公司與東森戲劇台「韓劇」的策略合作，惟於去年底之後，雙方「韓劇」的策略合作暫告段落，未再繼續，因此，韓劇《為愛而生 張玉貞》將不會在本公司頻道播映，若對該劇有其他疑慮，可直接向東森戲劇台查詢；謝謝您的關注，並請您能夠繼續支持華視頻道播出的好看節目！』

3. 節目部與新聞部共同報告事項

- 國家通訊傳播委員會(NCC)於104年1月16日、1月19日、1月23日來函指出華視主類103年12月21日、12月27日、12月28日播送「華視晚間新聞」節目內容，涉嫌違反廣播電視法第33條第1項前段規定，請本公司10日內提出意見陳述書，並請查照。(詳見附件一 NCC 來函)

➤ 處理情形：

本公司法定代理人邵玉銘董事長已於1月23日針對三封來函進行陳述回覆，詳見附件二陳述書。

➤ 節目部報告

去年年底12月21日華視推出[華視天王豬哥秀]，在華視連年虧損狀態下，以大成本邀請綜藝天王豬哥亮入主，期望能遏阻頹勢，在收視上能立即有所提昇，故在各方面均投入宣傳資源，而豬哥亮本身傳奇性故事，經常為觀眾關注的焦點，因此，在上檔之前(12月21日晚間新聞)以新聞專訪的方式呈現，(晚間新聞rundown提報)後續接著節目正式開場。

另因上檔播出之後，獲觀眾極大迴響，觀眾要求重播，故於12月28日晚間新聞時間，特別報導豬哥亮傳奇性締造收視佳績，並輔以上周[華視天王豬哥秀]精彩片段回顧重播，節目篇幅確實過長。

➤ 新聞部報告

華視天王豬哥秀為華視近年推出之最大型綜藝節目，也是華視重返週末黃金線戰場的第一步，全華視各部門目標一致，投入資源，上述三天新聞的操作的確是為了加強豬哥亮氣勢，希望帶動觀眾收看節目，在處理上是否逾越廣電法之節目與廣告需明顯分開，新聞部做以下說明：

- (1) 豬哥亮本身即為具有高度話題及知名度的藝人，他的人生歷程，動態本就是娛樂新聞或娛樂節目經常報導的素材，尤其他以罹癌之軀，做人生最後一搏，新聞部用傳奇報導方式做人物專題報導，應有新聞價值。
- (2) 在報導當中，做豬哥亮表演風格介紹，使用節目畫面，但無露出節目名稱，時段、頻道等直接廣告節目之行為。
- (3) 雖是基於公司策略，為節目造勢，但如此以大篇幅作報導及大段重播，確實違反了新聞自律準則之比例原則，新聞仍應回歸新聞本質。

★委員建議：

1. 建議善用華視較高收視之節目如《天才衝衝衝》、《華視天王豬哥秀》來宣傳即將上檔的

節目；像是華視八點檔連續劇《愛你沒條件》演員到《天才衝衝衝》、《華視天王豬哥秀》這些節目造勢宣傳，不但有內容，收視也作到一定標準，不建議在新聞時段宣傳，新聞部若有壓力，也應站在專業角度予以拒絕。

2. 其實類似為自有頻道節目宣傳之新聞報導，時有所見，各台在製作新聞的時候用很多包裝手法，運用創意、有新聞點，才能讓人無法挑剔。

4. 公關中心

● 2014年12月至2015年2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)。

● 委員根據公關中心的客服所提出的問題與建議

(1) 針對網站上有擺放「不適當廣告圖片」為何廣告？

- 資料處回覆：華視網站上廣告是採用 Google AdSense，是線上遊戲點數之廣告，圖片亦屬於較吸引目光的類型，我們是可以透過關鍵字來進行剔除，剛好那則廣告不在排除關鍵字的廣告內，但在知道後就進行廣告的剔除。

★委員建議：

- (1) 華視網站要有原則跟立場，公廣集團針對廣告上架還是需要比較嚴謹的過濾。
- (2) 可以去跟 Google AdSense 廣告代理談，如何在網站上面挑選正派廣告。

(2) 針對觀眾來電表示希望華視新聞廣場不要請邱毅當來賓的客服回覆內容，附件內容表示「已直接回覆」的意思？

★委員建議：

期望之後能了解公關中心報告中「已直接回覆」的內容為何，可以在報告中提供得更清楚，才不致被誤解。

(3) 針對復興航空空難事件問題，不知道新聞部是如何處理的？

➢ 新聞部回覆：

針對【復航墜機】有誤事項，新聞一開始的說法是南湖大橋，後來有當地居民來電指正就立即做了查證與修正為環東大道高架橋；另新聞記者訪問容易造成家屬二度傷害的問題，有記者問了一句感受的問題讓觀眾反應不恰當，針對記者提問的問題已於當天提出討論與檢討，亦持續教育訓練中。

(4) 針對新聞消費資訊處理事項

★委員建議：新聞上消費資訊類請勿轉到新聞部，希望於公關中心即可處理掉。對新聞處理有意見再轉接給新聞部。

(5)新聞廣場選擇當初第一時間協助救災的人當節目來賓，其決策過程？因為當時在 BBS 和臉書上都引起不小爭議。

➤ 新聞部回覆：

網路上比較不友善的說法是認為這些人應該全部的時間在救災，而非前來上節目。當天我們是請救災協會是否可推薦有救災經驗專家，可以幫忙告訴我們正確知識，所以協會就派了一位來賓前來講解。當初的發想就是畢竟每個災害(地震、海嘯……)強度跟原因都不一樣，請他們來節目中說明，能以專業的角度告知觀眾，參與節目的來賓並非救到一半過來當來賓的。

★委員建議：

這是非常重要的，因為我們對災害、救災的想像、理解和認知確實有待教育，媒體願意提供教育角度的資源，是很好的。

三、議案討論：

(一)中華電視公司自律諮詢委員會第二屆自 102 年度四月份至 104 年度三月份已屆滿一任，擬提委員續任。

- 說明：由總經理室吳特助戈卿代表王總經理麟祥邀請第二屆全體委員續任第三屆自律委員會委員。
- 結果：各委員同意接受。

(二)提名下一屆主任委員

- 說明：由本屆洪主任委員瓊娟推舉曾擔任第一屆委員及第一屆主任委員之鄭委員自隆出任第三屆自律委員會主任委員。
- 結果：全體委員一致通過，由鄭自隆委員當選第三屆自律委員會主任委員。

四、提案討論：

決議：下次會議時間定於 2015/6/15 下午 15:00

五、臨時動議：

無。

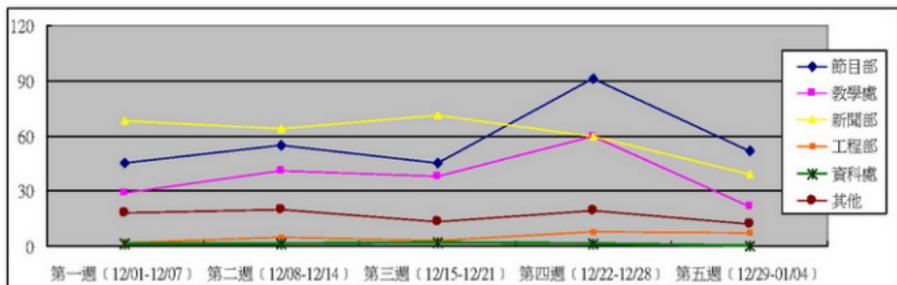
六、散會

103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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	117	5	51		89				11	288
			6	9						
教學處	35	102	8		28		5		11	190
				1						
新聞部	8		43		233		2		10	302
				6						
工程處						17			8	25
資料處							4		1	5
其他單位									82	82
總結	160	107	102		350	17	11	0	123	892
			6	16						

12月份觀眾來電每週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程處	資料處	其他	總結
第一週(12/01-12/07)	45	29	68	2	1	18	163
第二週(12/08-12/14)	55	41	64	5	1	20	186
第三週(12/15-12/21)	45	38	71	3	2	13	172
第四週(12/22-12/28)	91	60	60	8	1	19	239
第五週(12/29-01/04)	52	22	39	7	0	12	132
總結	288	190	302	25	5	82	892



【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【華視天王豬哥秀】上檔日期、播出時間、節目錄影參加方式，是否有重播時段，建議安排半夜重播時段或是改成週六播出。反應這個節目很好看，表達支持鼓勵之意。已直接回覆。
2. 詢問【咱們結婚吧】的播出及重播時段、播出集數，建議增加下午的重播時段。已直接回覆。
3. 詢問【後宮甄嬪傳】的播出時間，為何異動晚上的播出時段，建議恢復為原本的晚上十點播出。已直接回覆。
4. 詢問【桃園跨年晚會】的播出及重播時段、節目內容。已直接回覆。
5. 反應【烏龍派出所特別篇】的劇情很暴露，不適合小朋友收看，播出的時間剛好都是媽媽們在準備晚餐，根本沒時間陪孩子看電視，建議更換時段；有觀眾反應【烏龍派出所】都一直播舊的，已經看過很多遍了，損害觀眾收視權益。已告知會將意見轉達節目部卓參。
6. 反應卡通節目排播意見，有觀眾表示一直重播同樣的卡通劇場版，已經重播一整年了，現在八點還要再播，表示要拒看；反應【名偵探柯南】假日有三次排播時段，建議將一次改成重播【火影忍者疾風傳】。已告知會將意見轉達節目部卓參。
7. 反應【愛你無條件】為何要找不會演戲的謝金晶來主演，李岳繡導演一向都使用江祖平當女主角，他們的戲都很好看，突然用謝金晶來當女主角，這樣會讓人不想看這齣戲。已說明謝金晶只是女主角之一，江祖平也是此戲的女主角，目前此戲還在拍攝中，請觀眾再密切注意明年度的訊息。

【教學處】 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網購專線。
3. 詢問【國學大師馮叔禮文化講座】播出時間、是否提供線上影音收看、DVD 購買方式。已直接回覆。
4. 詢問【莒光園地】的留言方式，反應線上影音的播出長度為何跟電視上播出的不一樣，已說明有些畫面因版權問題而無法提供於網路播放。
5. 反應空專課程-新聞英文第 15 講中老師有錯誤，38.5 billion 應該是 385 million，但老師唸成 38.5 million。客服線上查詢，老師是念 38.5 billion，可能是兩者的唸音接近，所以應是觀眾聽錯。觀眾未留下聯絡資訊，待再次來電再回覆。

【新聞部】 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔高雄千元日式套餐、屏東沒錢付喪葬費、嘉義自榨油〕、採訪傳真電話、爆料提供方式等，已直接告知或提供新聞部分機。
2. 詢問【華視透早講新聞】單元-就是愛健康為何沒播出。已電聯新聞部確認，新聞部表示原本為將近八點播出，現改為六點播出，會再加強跑馬公告。有觀眾建議不要那麼早排播，希望恢復以前七點多的時段。已告知會將意見轉達新聞部卓參。

3. 詢問【華視新聞廣場】播出時間。有觀眾發表節目意見，反應華視應該秉持中立，不應該任由節目偏頗的製作內容；表示女主持人很不專業，還常常插話搶話，不尊重來賓；建議不要再邀請邱毅上節目，邀請的來賓要對國家有了解有見解的。已直接回覆。
4. 反應星期日晚間新聞製作一系列的豬哥亮節目報導是置入性行銷，很不應該，表示觀眾要看的是新聞，該播新聞就播新聞，該播綜藝就播綜藝，不要置入性強迫觀眾收看。已將意見轉達新聞部參參。
5. 反應新聞報導有疑義〔3D 超音波有害 胎兒易自閉?!〕，表示標題太聳動，內文感覺沒有詳細說明，容易造成觀眾誤解。客服線上檢閱此則新聞，發現此新聞是衛福部公佈此為國外醫學的發現，在主播介紹時的背景字幕及內文皆有註明「尚未醫學實證」，後段亦有「醫師建議如果胎兒沒有發育異常的情況，最好還是不要照」等說明。客服已一一與觀眾做說明，觀眾已了解，但還是希望華視以後能多注意，不要使用太強烈會造成恐懼的標題，並在新聞中多增加專業性的報導，如敘述 2D、3D、4D 超音波的差別，及為何 3D、4D 超音波有害等內容。客服表示會將意見轉達新聞部，觀眾已無問題。已將觀眾意見轉達新聞部。
6. 反應新聞畫面有誤(長大了! 麻吉弟弟親密影片瘋傳?)，表示網路上瘋傳的影片畫面是從他兒子被盜的手機中流傳出來的，已經報警處理，新聞報導所使用的都是他兒子的照片(裸上半身眼睛打馬賽克)，希望能盡快將此則新聞撤除。已電聯新聞部說明並請協助處理，目前此則新聞已從華視網站撤除。

〈工程組〉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：
 - ※ 新北市中和、台中潭子、大里、台南市北區、花蓮美崙觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程組經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾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。
 - ※ 南投集集觀眾反應華視數位訊號長年來都受到干擾，無法正常收視，工程組經查集集補隙站發射訊號正常，故建議觀眾檢查天線系統並調整天線至集集補隙站正確方位，觀眾同意自行檢查調整改善收視。(因觀眾不了解數位訊號需用天線接收從未檢查，故收訊不好誤認為干擾)。
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：
 - ※ 新竹竹東觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程組經查五指山補隙站因台電電力中斷無法發射訊號，經連絡台電公司緊急搶修後，目前已正常發射訊號，觀眾收看華視數位訊號已正常。
 - ※ 嘉義縣番路鄉觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程組經查觀眾收看嘉義隊頂數位補隙站訊號，因本台發射站發射訊號正常，工務中心已連絡工程人員查修隊頂補隙站中，工務中心後續追蹤處理改善收視。
 - ※ 反應華視播出畫面接收不良或沒有聲音，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視訊號聲音播出皆正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台系統業者聯繫處理。
3. 其他：
 - ※ 詢問數位機上盒接收訊號的相關問題，已提供工程組專線電話。

※ 表示想要表揚花蓮微波站台的郭先生及胡先生，反應這兩位工作人員工作認真，非常熱心服務態度良好，很詳細的講解訊號問題。已將意見轉達給工程部。

《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、節目版權洽談相關問題，已直接回覆或提供資料中心專線洽詢。
2. 詢問華視官網的線上即時直播如何收看。已直接回覆。
3. 反應 Youtube 的華視新聞頻道上傳一支未經過允許的影片，希望將影片下架。已請資料處協助處理，目前此影片已撤除。
4. 詢問 Youtube 上的華視線上直播為何無法收看。已電聯資料處確認，資料處表示因有一則影片有版權問題，所以被 Youtube 停權，正在進行處理中。目前華視線上直播已恢復播放。
5. 反應華視網站上有擺放不適當的廣告圖片。已將意見轉達資料處協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

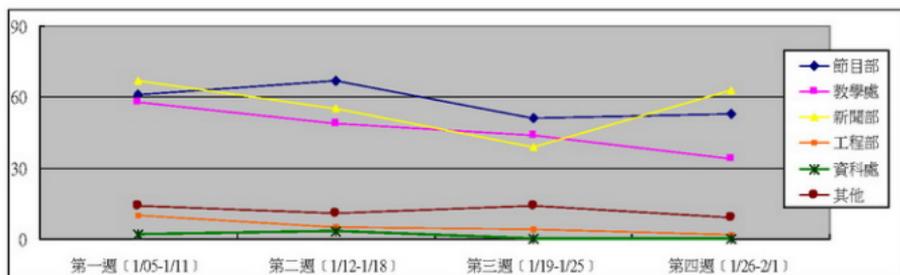
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

104年1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	58		58		90		1		16	232
			3	6						
教學處	23	91	4		11		4		51	185
			1							
新聞部	10		41		155		1		10	224
			2	5						
工程部						12			9	21
資料處							4		1	5
其他單位					1			1	46	48
總結	91	91	103		257	12	10	1	133	715
			6	11						

1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 (01/05-01/11)	61	58	67	10	2	14	212
第二週 (01/12-01/18)	67	49	55	5	3	11	190
第三週 (01/19-01/25)	51	44	39	4	0	14	152
第四週 (01/26-02/01)	53	34	63	2	0	9	161
總結	232	185	224	21	5	48	715



《申訴案件》：

- 行服部：表示自己為住在華視對面的住戶，客訴華視前一天舉辦尾牙很吵，從下午就開始用麥克風吵鬧，連環保局前來提醒都不理會，一點都不考慮住戶。客服先表達歉意並說明會將意見轉達

相關部門，但觀眾不接受，表示要華視說明。客服電聯行服部經理說明並請協助處理。行服部稍後回覆聯繫結果，表示電聯觀眾表達歉意，並說明公司舉辦尾牙之特殊情況，絕非常態，且華視尾牙在晚間十點前即已結束，惟對方態度激動隨即掛斷電話，會後續追蹤觀眾意見。之後觀眾未再來電反應。

《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】播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式，有觀眾表達對節目的支持與鼓勵。已直接回覆。
2. 詢問【財神向錢衝】播出時間、是否有重播時段、節目參加方式。已直接回覆。
3. 詢問【薛丁山】播出及重播時段、播出集數，有觀眾建議應擺放在八點檔播出，八點檔不應該重播卡通。已直接回覆。
4. 詢問【新選球格格】播出時間，為何前一個星期六沒播出，也沒有事先預告，是否還會再異動。已說明因臨時異動當日播出，有做跑馬公告，觀眾已了解。
5. 反應1/26晚上播出的【哆啦A夢】第一個單元〔走失貓咪〕內容沒有播完就換別的單元，表示自己以前看過這個單元。已電聯購銷中心說明，購銷中心表示不會有不將單元播完的狀況，確認播出帶內容後已與觀眾李先生聯繫說明單元有播畢，觀眾已了解。
6. 反應卡通節目排播意見，有觀眾建議【排球少年】【飆速宅男】能安排華視HD台同步播出；【火影忍者-疾風傳】為何沒有安排重播時段；反應【名偵探柯南】為何星期日早上還要重播，重播太多次；反應不要一直重複播同一個卡通動畫；建議新舊【哆啦A夢】能夠混播。已告知會將意見轉達節目部參察。

《教學處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 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，皆已直接告知或提供教學中心專線。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網購專線。
3. 詢問【國學大師馮叔禮文化講座】播出時間、是否提供線上影音收看、DVD購買方式。已直接回覆。
4. 詢問為何收看不到教頻，使用第四台接收，教頻是否提供索取免費機上盒。已說明有線系統業者已將教頻移至數位區塊之110或108頻道，需使用數位機上盒才能收看，所以有線系統收視戶可以與系統台索取免費的機上盒安裝。
5. 反應【新每日一字】講解的「初」字有誤，節目上說是衣部共8劃，但是他查字典卻是刀部共7劃。教學處回覆製作該節目時，都是依據五南圖書公司出版的「國語活用辭典」，將「初」字歸於「衣部」二劃，且此節目亦經淡江大學中文系審核後播出。目前現行各式字典中，有將「初」字歸於「衣部」，亦有歸於「刀部」，所以都是正確的。由於觀眾未留資料，待再次來電再予以回覆。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔苗栗阿嬤、肝斑新藥、台中百貨年終慶〕、採訪傳真電話、爆料提供方式等，

已直接告知或提供新聞部分機。

2. 詢問【華視新聞廣場】播出時間，羅智強與周玉蔻的專訪何時播出。有觀眾發表節目意見，表示不能剪掉來賓的話，這是犯法的；表示有一位女性媒體人一直用非理性的態度來講事情，她的表達方式不適合上節目，建議不要再找她來。已直接回覆。
3. 反應新聞有誤〔救幼祥代言 叫賣賣場年菜!〕，代言人是梁幼祥才對。已轉達至新聞部總機請協助更正處理。
4. 反應新聞報導有誤〔小賈斯汀拍攝 Calvin Klein Underwear〕。目前此新聞已從華視網站撤除。
5. 反應新聞製作不正確〔精油實驗〕，表示記者實驗使用金魚是不應該的，實驗要禁止使用動物；按摩油與精油是非不分，很不專業，雖然是依廠商提供的說法報導，但應該洽尋政府立案的精油學院，確實求證後才去報導，以免讓大眾用到假精油。已將意見轉達新聞部。
6. 反應台語主播的唸音錯誤，"傳話"有台語念法，但是主播卻直接唸國語的音，應改進。已將意見轉達新聞部。
7. 反應華視新聞品質太爛，連大陸踉蹌打架都播報，而國內缺水卻不重要，這種播報品質要檢討。已將意見轉達新聞部。
8. 發表個人新聞意見，表示不要再報導陳水扁、民進黨的新聞，不要都是這些負面新聞；對於公務員的退休金是否逾領是個人認知，不能代表所有公務員的意見。已直接回覆。
9. 發表個人新聞意見，表示華視都一直在製作不正確的新聞，比如一直醜化馬英九總統，比如報導蒜頭可以抗氧化這種錯誤觀念等。客服線上查詢並無觀眾所言醜化馬英九總統的報導，而蒜頭抗氧化的報導是依據韓國醫學研究而製作的新聞，客服與觀眾說明並請再確認清楚新聞內容，觀眾即掛電話。

【工程組】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：
 - ※ 台北士林、新竹市、台中市潭子區觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程組經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾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。
 - ※ 反應為何收看不到華視數位訊號，以前收得到。經客服與觀眾確認家中使用狀況，觀眾表示自家另一台電視接收到華視，因此客服建議觀眾重新檢測數位機上盒是否有故障或是調整天線接收方位。
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：
 - ※ 嘉義縣番路鄉觀眾多次反應華視數位訊號接收不到，工務中心已連絡站長進行查修嘉義隊頂補隊站中，但由於隊頂補隊站位於山上前往不易，故費時較久，工務中心後續追蹤處理改善收視。目前嘉義番路鄉的收訊已恢復正常。
 - ※ 反應華視播出畫面接收不良或沒有聲音，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視訊號聲音播出皆正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台系統業者聯繫處理。
3. 其他：
 - ※ 詢問如何收看 HD 頻道，華視有幾個頻道，已說明須加裝 HD 數位機上盒才能接收到 HD 台。

《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、節目版權洽談相關問題，已直接回覆或提供資料中心專線洽詢。
2. 詢問如何下載華視 APP，有觀眾反應使用華視新聞 APP 的「直播」，只有影像沒有聲音。客服以自己的手機進行檢測，華視新聞 APP 的直播影像聲音皆播出正常。已電聯資料處說明並請協助回覆觀眾，資料處已聯絡觀眾協助解決操作使用的問題。
3. 詢問「新哆啦 A 夢」的網站為何從華視官網中消失。資料處回覆由於網站設定時間已過，致使「哆啦 A 夢」網頁無法顯示，目前已經恢復網頁。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

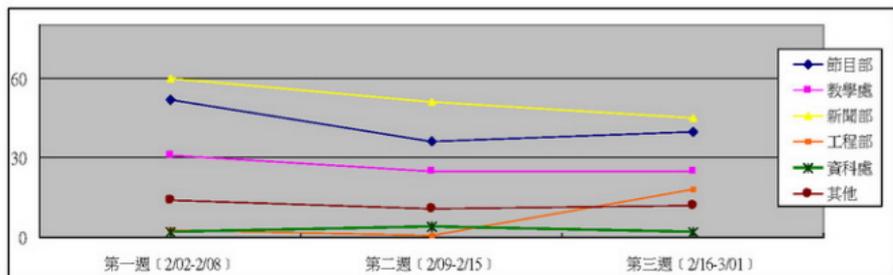
2. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

104年2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	32	1	29		58		1		2	128
			3	2						
教學處	12	52	1		7				8	81
				1						
新聞部	3		27		112		1		8	156
				5						
工程部						17			5	22
資料處							8			8
其他單位									37	37
總結	47	53	57		177	17	10	0	60	432
			3	8						

2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(02/02-02/08)	52	31	60	3	2	14	162
第二週(02/09-02/15)	36	25	51	1	4	11	128
第三週(02/16-03/01)	40	25	45	18	2	12	142
總結	128	81	156	22	8	37	432



【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【華視天王豬哥秀】播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式。已直接回覆。
2. 詢問【財神向錢衝】播出時間、重播時段、節目錄影參加方式。已直接回覆。
3. 表達對華視的支持，反應華視有因為觀眾的意見而改變，最近一般節目時段都沒放跑馬燈，讓

畫面很乾淨。另有觀眾表達對【點燈】節目的支持，希望能繼續排播。已對觀眾表達感謝支持之意。

4. 反應卡通節目排播意見，有觀眾建議【新哆啦A夢】能上傳至 YOUTUBE 分享；建議過年節目【哆啦A夢劇場版】及【新名偵探柯南】【颯速少年】能播出 HD 版本，並在華視 HD 台同步播出；反應【烏龍派出所】【哆啦A夢】都是一再重播，是詐騙集團；建議多製作新的節目，不要一天到晚拿過時卡通作墊檔。已告知會將意見轉達節目部卓參。

〈教學處〉客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 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，皆已直接告知或提供教學中心專線。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網購專線。
3. 反應【甲上學園-國小英文】中女主持人一直甩腳，這是給小朋友看的節目，這種行為為不適合，在華視中播出的節目華視就應負責任。已與觀眾說明此為錄製節目，將會轉達意見給製作單位卓參。
4. 詢問為何收看不到教頻，使用第四台接收，教頻是否提供索取免費機上盒。已說明有線系統業者已將教頻移至數位區塊之 110 或 108 頻道，需使用數位機上盒才能收看，所以有線系統收視戶可以與系統台索取免費的機上盒安裝。

〈新聞部〉客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔嘉義湖南臘肉、嘉義阿嬤、彰化和美碗碟〕、採訪傳真電話、爆料提供方式等，已直接告知或提供新聞部分機。
2. 建議【華視新聞廣場】增加半夜的重播時段。有觀眾發表節目意見，表示名嘴批評南投很不應該，這是傷害南投的行為；製作節目要公平公正，不要一直批評國民黨，一面倒向民進黨；每一集都看到來賓張銘佑，幾乎成了節目主持人，他很不尊重其他來賓；為何不給民眾到節目發言，名嘴講的都是騙人。已直接回覆。
3. 反應新聞內容有誤〔曾俊欣少網得獎〕，內文說曾俊欣大方秀出台灣國旗是錯誤的，應該要說中華民國國旗。已將意見反應至新聞部，之後新聞部已將內文修正。
4. 反應新聞內容有誤〔復航墜機〕，表示記者一直講飛機撞上海湖大橋是錯誤的，應該是環東大道的高架橋。已電聯新聞部請協助修正處理。
5. 發表個人新聞意見〔復航墜機〕，表示華視記者的提問很容易會造成家屬的二度傷害，希望這個提醒在未來能夠發揮效用，在播報同時也還給人應有的尊重。已將意見轉達華視新聞部卓參。
6. 反應新聞報導有誤〔1票 2500 萬?! 李全教收押〕，新聞內容提及「人冠遊艇公司副廠長林聰彬」，表示該員已於 103.9.1 離開人冠遊艇公司，希望修正。已請新聞部協助處理，目前此則新聞已從華視網站撤除。

〈工程組〉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：
※ 台北萬華、天母、彰化花壇、台南歸仁、高雄大寮反應華視數位訊號有兩台不見(華視新聞頻道、

華視 HD 台)，工程部回覆已建議觀眾將機上盒重新搜尋記錄，經改善後觀眾目前收視華視數位節目頻道已正常。

※ 台中潭子區觀眾反應華視數位頻道收訊不良，會有馬賽克，工程部經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾檢查接收系統並調整天線至鳳鳴發射站正確方位，並將機上盒重新搜尋記錄改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。

※ 宜蘭三星鄉觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾使用室內天線收看數位節目，因本台發射站訊號發射正常，工務中心通知廠商前往三星補隙站檢查發射亦正常，故建議觀眾檢查自家收訊系統並調整天線至三星數位補隙站正確方位或使用室外數位天線改善，觀眾同意自行檢查調校改善。

※ 反應為何收看不到華視數位訊號，以前收得到。經客服與觀眾確認家中使用狀況，觀眾表示自家另一台電視接收得到華視，因此客服建議觀眾重新檢測數位機上盒是否有故障或是調整天線接收方位，觀眾同意自行檢查調校改善。

※ 反應華視教頻在下雨天就會收訊不清，已建議觀眾檢查天線安裝是否有固定，避免因風雨而搖晃，觀眾同意自行檢查調校改善。

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：

※ 屏東恆春觀眾反應所有的數位訊號都沒有訊號，已說明因恆春站台的電纜線被竊故導致訊號中斷，工程部已正在處理中。第二天即已恢復數位訊號傳送。

※ 反應華視播出畫面接收不良或沒有聲音，使用第四台接收。客服檢測監看電視的華視訊號聲音播出皆正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台系統業者聯繫處理。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞資料畫面購買、節目畫面版權洽談相關問題，已直接回覆或提供資料中心專線洽詢。
2. 反應華視網站線上影音【警世劇場-前世相愛到今生(下)】的開頭有少一小段，與上集無法銜接。已請資料處協助處理，目前此影片已修正。
3. 反應華視網站線上影音【警世劇場-狼吻(上)】無法觀看 1080P 超清晰畫質。已請資料處協助處理，目前此影片已修正。
4. 反應華視網站線上影音【警世劇場-魔掌(下)】在 youtube 上無法觀看，顯示是「私享視頻」。已請資料處協助處理，目前此影片已修正。
5. 反應 youtube 的新聞直播頻道的音量似乎太小，並建議畫面解析度能提高至 1080p HD。已請資料處協助處理，資料處回覆音量部份已重新調整，但畫面解析度目前礙於頻寬及穩定性與不同載具可觀看，將維持於 HD720P 暫無提昇計畫。

《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……。