

中華電視公司自律諮詢委員會第四屆第三次會議紀錄

- ◆ 時間：106年10月02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：王委員毓莉、姚委員淑文、侯委員政男、莊委員伯仲、陳委員炳宏(請假)、陳委員汝吟、陳委員尚永、程委員予誠、劉委員幼琍(依筆劃排序)
- ◆ 列席人員：業務部巴經理正坤、節目部張經理朝晟、新聞部劉經理正薇、公關中心劉主任希華、宋副主任燕旻
- ◆ 會議紀錄：游君為

一、業務報告及處理執行

1. 新聞部報告

- 轉播前進行轉播同仁教育訓練，轉播硬體操作、轉播賽事技巧及賽事規則等課程，共計64小時的教育訓練；賽前100天、比賽期間及賽後，新聞部製作各種專題、賽事報導、Live轉播、精華轉播、特別節目及賽事重播等執行報告。

2. 節目部報告

- 世大運期間負責主頻節目架構編排，參與「每日節目相關事項討論會議」、「世大運管控會議」，因應賽事進行節目架構調整，並作節目表異動更新並即時發布，並以跑馬字幕即時公告。另負責美術工程施作，自2016年7月開始IBC空間規劃，依序分階段進行工程，共計投入美術指導及製景廠人力之執行報告。

3. 業務部報告

- 世大運期間收視人口創下賽事轉播紀錄，8/19開幕典禮(19:00-22:23)，平均收視3.17(4+)，瞬間最高收視率達到4.5，總接觸人次達250萬人；8/30閉幕典禮(18:29-22:15)，平均收視3.41(4+)，瞬間最高收視率達到5.9，總接觸人次達315萬人。收看總人數近1500萬人次(2/3國人收看華視世大運轉播)；賽期比賽前，收看人口成長313%。收看人數於8/19開幕當天達450萬人次，8/22起每天突破500萬人次。賽事期間每天平均收看約538萬人次，期間單日總收看人次最高為8/23，超過650萬人次。收看人次最高峰：8/23中韓棒球之戰達247萬人次。賽事期間收視效益約為8月整體收視效益的1.25倍。

3. 公關中心報告

- 106年第三季7月至9月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）

8月因轉播世大運賽事，節目時間有所調整，故節目部節目表詢問件數達100件；另新聞部負責賽事轉播，因此8月份新聞部一般意見較其他月份增加許多。

★委員建議：

1. 新聞標題如涉及意識形態，用詞應更為謹慎，可用較正面、不煽動的字眼，避免招致觀眾批評。
2. 對於非自行拍攝或由警方、其他單位提供資料之新聞報導，應有內控機制，以免因資訊有誤而造成爭議。建議可在播報時於畫面揭示新聞資料提供單位名稱，或於後續接獲申訴後做平衡報導，較能得到民眾的諒解。
3. 對於具新聞價值且牽涉公共利益之新聞，事先已經過受訪對象同意才做報導，即使後續接獲申訴時，也未必因受訪者反悔抗議而下架。建議採訪時由文字記者口頭詢問受訪意願，並由攝影記者攝錄留存。建議設立報導下架機制流程，以利同仁處理相關申訴問題。
4. 陳炳宏委員因公請假，所提出書面建議如下--
 - (1) 於觀眾月報表中經常有觀眾來電詢問美食新聞的資訊，請思考美食新聞是否絕對必要？美食新聞易有新聞置入疑慮，建議編製美食新聞報導準則（守則），讓所有美食新聞的報導能有所遵循，避免發生質疑情形。
 - (2) 近來不少觀眾來電要求將新聞撤下，若華視每次都從善如流，會有以下問題：每次都是華視製作上疏忽而需撤下嗎？若疏忽在警方，請多確認注意警方所提供資料的正確性。此外，如非華視疏忽，並非觀眾抗議就要馬上撤下，應有新聞媒體的堅持。
 - (3) 若真因華視新聞部的疏忽而需撤下新聞影片，建議都要集結成教育訓練的教材，讓同仁瞭解問題所在，希望所犯錯誤不會再發生，才是撤新聞的積極目的！

二、議案討論：

1. 議案討論(一)：國家通訊傳播委員會函指出，華視「百元千貝鮑魚粽 拚賣10萬顆」新聞，與「台鐵Hello Kitty便當盒 限量開賣」新聞，涉違反廣播電視法相關規定案。

● 說明：

1. 關於國家通訊傳播委員會來函指稱旨揭新聞之報導涉違法廣播電視法乙事。經查，本公司製播旨揭之新聞係本於協助全國各地農會推廣地方農特產，華視新聞報導的立場，主要是報導給觀眾每個鄉鎮的特色，以及各農會輔導農民或促進地方產業，當初報導這個肉粽，因其內餡包了頂級且是台灣在地養殖種植的食材，卻只有百元價，比起飯店動輒要千元的粽子，落差很大，本台立場只是傳達該農會的在地食材相對便宜，是值得採訪的議題，純粹提供民生訊息。
2. 關於國家通訊傳播委員會來函指稱旨揭新聞之報導涉違法廣播電視法乙事。經查，本公司製播旨揭之新聞係本於協助民眾了解台鐵對於自身產業之努力，華視新聞報導的立場，旨在報導台鐵新品紀念品的特色，以及台鐵如何積極轉型、活化產業之努力，報導這個便當盒，因其造型有別於以往傳統造型，結合民眾喜愛之Hello Kitty，吸引年輕族群，成為台鐵便當盒

粉絲的最熱門收集名單，本台立場只是傳達台鐵這個老字號國營企業多角化經營的特色產品之一，純粹提供民生訊息增加新聞內容的多樣性。綜上，旨揭新聞係善意提供觀眾生活人事物新知，並非業配文，華視新聞與台鐵既無任何對價關係，若國家通訊傳播委員會仍認定台鐵相關活動也屬商業範疇內，華視新聞自當虛心接受指正，未來絕對不再做類似之報導。

★委員建議：

1. 盡量避免介紹單一商品、單一品牌。
2. 做單一商品、單一品牌報導時，可做較深入的平衡報導。
3. 適度包裝播報資訊，勿流於全然照廠商提供資料照本宣科。
4. 標題宜採取較中性字眼，主播、記者報導口氣及角度維持中立，留意商品特寫秒數，以避免新聞廣告化。
5. 此次報導主題台鐵及農會，皆可使用傳統商家創新策略的方向切入，較沒有直接介紹商品的廣告疑慮。

★主席結論：報導需具媒體觀點，而非完全單向呈現受訪商家訴求，可訪問民眾正反面意見，讓報導內容呈現較中性的資訊。

2. 議案討論(二)：國家通訊傳播委員會來函指出，華視主頻與新聞資訊台於106年8月19日播出2017台北世大運開幕式時，廣告插播時機有欠妥適，請華視除遵守相關規定外，亦須注意維護節目完整性，以維護觀眾收視權益，請切實改進。

● 說明：

1. 華視8月19日播出2017台北世大運開幕式，節目中廣告排播均符合NCC規範，並無違規。但節目進行中突發生年改抗議事件，造成各國選手長時間無法入場，打亂節目進行與轉播節奏，以致部分廣告破口無法依原訂規劃執行，若造成觀眾收視不便，實屬無奈也深感抱歉。
2. 因年改抗議事件造成節目進度嚴重延誤，華視實已盡量於轉場或節目轉換時進廣告；而為務必播出中華隊入場畫面，以及後段盡量播出藝人精彩表演，華視甚至忍痛抽去三段(共9分鐘)廣告，自行吸收損失，做出最大犧牲。華視要重申，因抗議事件造成國際賽事轉播瑕疵，影響台灣國際形象，是全民的損失，華視也是重大受害者。
3. 華視雖屬公廣集團，但以商業電視型態經營，自負盈虧，節目分段插播廣告均符合規範，惟廣告插播時機標準不一，觀眾意見無限上綱，其客觀性有待商榷。

★主席結論：

遇重大賽事轉播，可事先與NCC溝通，因節目破口不一定，是否不以小時計算廣告量。

二、 臨時動議

1. 「中華電視股份有限公司自律諮詢委員會管理準則」修正案，經與會委員一致同意，決議將管理準則第三條之委員會委員人數自5-7人修正為7-10人。
2. 華視綜藝節目「天才衝衝衝」主持人之一徐乃麟與來賓唐從聖引發之新聞事件。

★委員建議：

- (1) 此次事件雖可能是無意的口頭禪所引發，但因應手機等新型態傳媒設備，公司應提醒同仁相關設備使用規範，且要求於工作場所謹言慎行。
- (2) 謹慎處理外流影片員工的懲處問題，以免再衍伸後續話題發酵。
- (3) 華視可考慮於節目合約中談定相關條例，避免再度發生類似事件。
- (4) 請檢視是否設有性騷擾調查委員會，公開揭示申訴管道，加強員工內部訓練。

★主席結論：

1. 該員工之懲處屬華視人評會職責，委員會不做介入。
2. 後續應有聲明稿向社會大眾交代，並對員工進行在職教育，加強工作倫理。
3. 建議在各攝影棚處所公告，強調棚內使用個人設備拍攝節目錄影過程或內容皆屬侵權行為。

三、 訂定下次會議時間

下次會議時間訂為 107 年 01 月 08 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 07 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、7 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	57	0	20		5	0	0	0	12	94
			1	0						
教學處	5	56	1		8	0	0	0	2	72
			0	0						
新聞部	1	0	1		18	0	0	1	63	84
			0	0						
工程部	0	0	0		0	9	0	0	12	21
			0	0						
資科處	0	0	0		0	0	0	0	5	5
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	112	112
			0	0						
總結	63	56	22		31	9	0	1	206	388
			1	0						

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	資科處	其他	總結
第一週〔07/03-07/09〕	29	21	17	6	2	28	103
第二週〔07/10-07/16〕	25	16	17	2	1	22	83
第三週〔07/17-07/23〕	20	22	29	8	1	26	106
第四週〔07/24-07/30〕	20	13	21	5	1	36	96
總結	94	72	84	21	5	112	388

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

希望華視可以繼續播三立的戲劇節目。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：華視並無三立所有戲劇節目的相關版權，但會將您的意見轉達給相關單位參考，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【新白髮魔女傳】播出時間。--已回覆告知。

2. 詢問【極品絕配】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【琅琊榜】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【DOCTORS】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以繼續重播【華視天王豬哥秀】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望華視可以作台語歌唱節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以繼續播出三立的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理；並已告知華視僅能播出有播映權的戲劇。
4. 希望可以重播【愛】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望華視播出新綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播【歡喜來逗陣】和【魔女18號】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 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。
8. 希望華視可以播出美國影集。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以重播【一代佳人】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以播出【蜀山戰紀】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
11. 希望【天才衝衝衝】「看你怎麼說」的單元可以注意內容尺度。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以增加【烏龍派出所】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望【DOCTORS】跟預告一樣在整點播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以重播【這三個女人】。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望華視播新的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望可以播出【杉杉來了】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
18. 希望可以播出【特工皇妃楚喬傳】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
19. 希望晚間時段少一點戲劇節目，多一點新聞節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 覺得【飛魚高校生】很好看。--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. 希望華視將台北捷運新聞撤下。--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「假投資真詐財！房仲金童騙破億」新聞畫面，唐小姐來電反映新聞上相關人員的畫面都未打馬賽克，已干擾、影響到照片上的人的生活了，請負責的記者回覆並請華視將畫面作處理。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。
新聞部說明：觀眾所反應畫面是受訪者旁桌上所放之照片，有親友在其中，記者剪輯時未將照片中人馬賽克，已聯繫觀眾致歉，並應其要求將新聞撤下

《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. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。

3. 希望可以新增【生活日語】的播出內容。--已將意見轉達教學處參考處理。

〈資科處〉 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。--已轉資科處處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉資科處處理。

〈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市三重、台北市北投、宜蘭、台中、雲林、嘉義、高雄、屏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. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
5. 詢問節目版權。--已轉文化公司處理。
6. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
7. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
8. 騷擾、無意義電話。

106 年 08 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、8 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	100	0	18		8	0	0	0	25	151
			1	0						
教學處	16	44	3		8	0	0	0	1	72
			0	0						
新聞部	95	0	121		24	0	0	4	101	345
			0	0						
工程部	0	0	0		0	26	0	0	14	40
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	9	9
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	123	123
			0	0						
總結	211	44	142		40	26	0	4	273	740
			1	0						

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〔07/31-08/06〕	21	18	22	11	0	27	99
第二週〔08/07/-08/13〕	31	12	20	11	3	29	106
第三週〔08/14-08/20〕	47	13	59	11	3	26	159
第四週〔08/21-08/27〕	35	10	164	5	1	22	237
第五週〔08/28-08/31〕	17	19	80	2	2	19	139
總結	151	72	345	40	9	123	740

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(2) 客服信箱來函：

請問世大運期間新聞資訊台的新聞節目是否會照常播出？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：世大運期間(8月19日至8月30日)，因為新聞資訊台排播各項賽事，因此節目表

多有調整，最新節目資訊可在下列網址查詢：

<http://www.cts.com.tw/schedule/?ch=lei> 感謝您！華視客服 敬上

(3) 客服信箱來函：

這裡是屏東，最近華視訊號不好。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好！若有收訊問題可洽詢華視工程部電話 02-2775-6895 或是客服專線 0800-069-789

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【女人 30 情定水舞間】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【DOCTORS】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。
4. 詢問【琅琊榜】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【新哆啦 A 夢】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問「世大運應援團」活動辦法。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以重播【王子的移動城堡】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播鄧超演的【倚天屠龍記】。--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. 希望可以繼續製作【華視巨蛋演唱會】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 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。
6. 希望可以重播【無敵星期六】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以重播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以重播【豬哥亮 ㄟ 永恆歌廳秀】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以重播【百戰百勝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望華視可以盡快推出新節目。--已告知新節目在籌製中，並將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以趕快看到張菲的新節目。--已告知新節目在籌製中，並將意見轉達節目部參考處理。
12. 建議張菲的新節目名稱可以取「菲哥不可」、「綜藝 CEO」。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 覺得華視播的豬哥亮所有節目都好好看。--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—

3. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知美食報導相關資訊刊登於官網美食單元，請上網查詢。
4. 希望用餐時段的新聞可盡量避免噁心的新聞畫面，像是死老鼠，看了會很不舒服。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 覺得「本土大學難起飛 教育部思維保守」跑馬標題，應該使用「國內」一詞，而不是「本土」。--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. 反映「伊朗已婚男誣單身 女人財兩失」新聞內容，郭小姐來電表示是個人隱私，請華視下架所

有的影音、新聞。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。此新聞乃台北市中正二分局廈門派出所發布之破案新聞，所有畫面乃根據警方提供，對於當事人個人隱私，新聞播出時就已做馬賽克處理。

2. 反映「韓女變霸王客！住飯店不給錢」新聞畫面，自稱韓國代表處的姜先生來電反映，此新聞畫面的照片並不是當事人，希望華視盡快處理這問題。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。此新聞乃警方提供，新聞部已和當事人溝通完成，並補發道歉新聞。
3. 反映「騎錯路停路中 婦慘遭貨車輾斃」新聞內容，當事者家屬來電表示，監視器畫面出來已證實與原新聞內容不同，希望華視盡快將新聞內容更正。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。此新聞乃彰化縣警交通隊第一時間提供給記者畫面和內容，警方第一時間從監視器研判當事人走錯路，第二天有新監視畫面出現後，華視新聞即已更正。
4. 反映「空前！紐大錄取台灣 13 歲神童」新聞內容、畫面，江媽媽來電表示當時並未同意被拍攝，此新聞內容已經影響到一家人的生活，希望華視盡快處理。--已轉新聞部協助處理，現新聞已撤下。此新聞神童畫面，乃當事人母親(即江媽媽)第一時間同意拍攝，否則怎麼會有新聞畫面?當事人母親(即江媽媽)事後又反悔，華視基於從善如流原則，仍將新聞撤下。

《教學處》客服電話接聽詢問主要內容為—

4. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
5. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
6. 希望可以更新教學節目播出的內容。--已將意見轉達教學處參考處理。
7. 希望教育台的節目畫質、音量都可更新、更清楚一點。--已將意見轉達教學處參考處理。
8. 中級會計學的內容有重大改變，許多地方都已更改適用新規定，希望能請鄭丁旺老師重新講解中級會計學。--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—

3. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
4. 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—

2. 詢問華視訊號在新北市中和區、台北市大同區、台北市北投區、台中、彰化、雲林、高雄、屏東、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—

9. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
10. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
11. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
12. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
13. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
14. 詢問福委會相關事宜。--已轉行政服務部處理。
15. 詢問暑假實習事宜。--已轉人資室處理。
16. 詢問參訪相關事宜。--已轉公關中心處理。

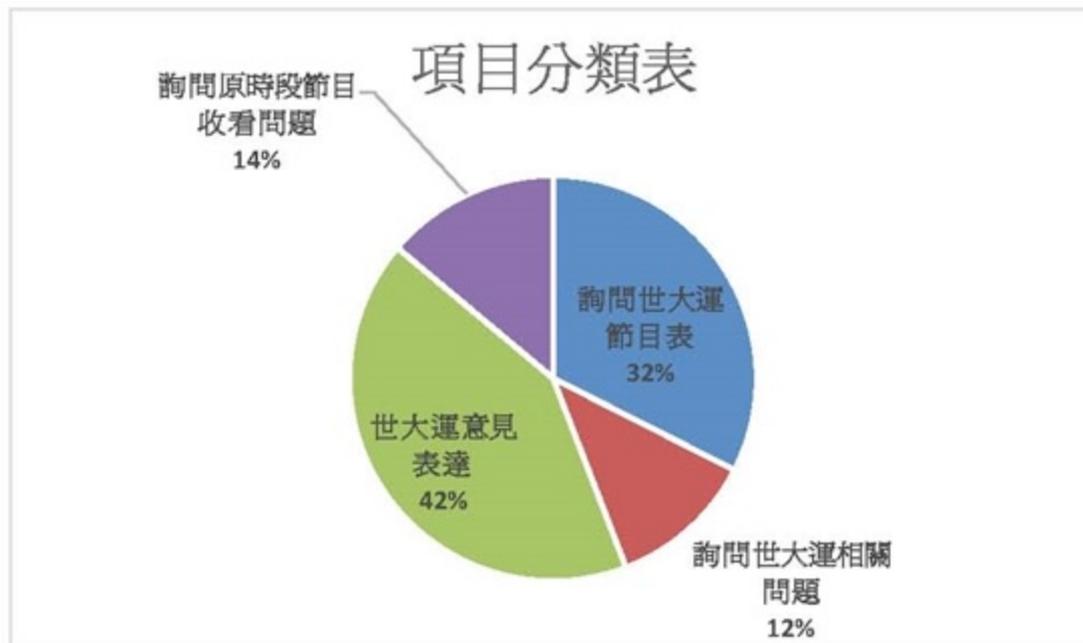
17. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
 18. 騷擾、無意義電話。

106 年華視世大運轉播客服紀錄表

日期	通數	來電內容摘要
2017/8/19、20	32	1. 詢問世大運節目表
2017/8/21	17	2. 詢問世大運相關問題
2017/8/22	39	3. 世大運意見表達
2017/8/23	42	4. 詢問原時段節目收看問題
2017/8/24	18	
2017/8/25	34	
2017/8/26、27	27	
2017/8/28	15	
2017/8/29	35	
2017/8/30	15	
總計	274	

● 世大運客服紀錄項目分類表：

申訴項目	總計
詢問世大運節目表	89
詢問世大運相關問題	32
世大運意見表達	115
詢問原時段節目收看問題	38
總計	274



● 觀眾意見摘要與回應重點

1. 反映世大運開幕典禮廣告頻繁—已告知觀眾華視廣告排播均符合 NCC 規範，並無違規；開幕典禮因年改抗議事件，打亂節目進行與轉播節奏，以致部分廣告破口無法依照原訂規劃執行，若造成收視不便，還請見諒。
2. 反映華視 YOUTUBE 直播廣告多—已告知觀眾華視 YOUTUBE 直播之廣播破口係與華視主頻同步，排播均符合 NCC 規範，並無違規。
3. 反映主播轉播賽事應加強—已告知觀眾將轉知新聞部參考。新聞部表示虛心接受觀眾意見，也將努力加強主播訓練。
4. 反映新聞資訊台播出賽事項目與節目表不同—已告知觀眾，因賽事進展或有各國晉級之變動，又若中華隊勝出或比賽精采，因此偶有賽事異動情形，均作跑馬告知，並盡快更新節目表，如造成收視不便，尚請見諒。
5. 反映主頻跟資訊台應該轉播不同賽事—已告知觀眾每日均依照賽程作調整，盡量區分兩個頻道的轉播安排，將不同賽事於不同時段播出，已盡量服務觀眾。
6. 反映轉播應該以中華隊賽事為主—已告知轉播已盡量以中華隊賽事為主，世大運期間華視主頻一共播出 185 小時賽事，但比賽項目多達 22 項，難以同時全部播出，且畢竟屬國際賽事，必須考量整體性排播，請觀眾見諒。
7. 反映華視官方 YOUTUBE 頻道聊天室太混亂—已告知為了尊重觀眾的言論自由，且關閉恐造成更多反彈意見，因而保留聊天室；若覺得干擾，可以自行選擇隱藏聊天室，專心收看賽事。

106 年 09 份客服中心觀眾意見調查月報表

一、9 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	81	0	169		8	0	0	0	17	275
			0	0						
教學處	24	42	0		5	0	0	0	1	72
			0	0						
新聞部	5	0	10		17	0	0	2	80	114
			0	0						
工程部	0	0	0		0	6	0	0	1	7
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	5	5
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	108	108
			0	0						
總結	110	42	179		30	6	0	2	212	581
			0	0						

二、09 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〔09/04-09/10〕	38	10	28	2	2	25	105
第二週〔09/11-09/17〕	27	14	29	1	2	27	100
第三週〔09/18-09/24〕	20	27	31	2	0	29	109
第四週〔09/25-10/01〕	190	21	26	2	1	27	267
總結	275	72	114	7	5	108	581

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(4) 客服信箱來函：

現在只有華視新聞台有直播，希望華視主頻也可以在網路上直播，華視的節目一直都很棒，謝謝你。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾：您好，非常感謝您對華視的支持，有您的支持華視會更用心帶給觀眾更好的節目。由於華視主頻道的節目眾多，並非所有節目華視都擁有網路播放版權，故無法將主頻也做直播，造成您的不便，敬請見諒。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【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【DOCTORS】播出時間。--已回覆告知。

3. 詢問【琅琊榜】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【後山日先照】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【火影忍者】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望華視盡快推出自製八點檔，非常期待看到。--已將意見轉達節目部參考處理，並告知八點檔「春風愛河邊」目前攝製中。
3. 希望可以播出【妻子的謊言】。--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. 希望可以重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出【我的寶貝四千金】。--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【豬哥亮俱樂部】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
7. 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。
8. 希望可以趕快播新節目，不要再重播豬哥亮的節目。--已將意見轉達節目部參考處理，並告知新綜藝節目規劃製作中。
9. 希望【警世劇場-台灣靈異事件】可以改為周一到周五的上午播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 針對【天才衝衝衝】影片外流事件，表達希望更換主持人。--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一

6. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知美食報導相關資訊刊登於官網美食單元，請上網查詢。
7. 希望華視多轉播運動賽事。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 希望中午的新聞盡量避免噁心畫面(例如:廚餘)。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 希望華視減少跟女生外表相關的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理，新聞部也已回信給該為觀眾。
10. 希望主播播報【華視生活氣象】的時候可以減少大陸口音，。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 覺得「罰單搶錢！高雄今年近 20 萬件」新聞內容誤導觀眾，檢舉交通違規並沒有獎金。--已將意見轉達新聞部，新聞部已回覆觀眾新聞中報導的罰單，交通違規的確沒有獎金，但檢舉環保違規是有獎金的，以後製作新聞會更注意說明清楚，以免誤導。
12. 覺得「瘋狂韓女慶耶誕 大紅爆乳裝又...」新聞內容、畫面不宜兒少觀賞，希望相關單位重新審視該新聞，並做後續處理。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。
13. 希望可以針對台灣交通現況作專題報導。--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. 反映「百元販賣機獎不實 又涉逃漏稅」新聞畫面，販賣機業者來電反映他們並沒有逃漏稅或是只送出廉價商品的問題，此新聞畫面嚴重誤導消費者，影響商譽，希望華視盡快做修正。
新聞部回覆：此新聞為高雄市消保官帶隊稽查販賣機，並有現場消保官訪問，但業者抗議後，消保官說法也轉趨保守，改為「可能會有逃漏稅疑慮」，溝通後新聞已撤下。
2. 反映【濟公乩身遭起底 曾任議員助理】新聞畫面，畫面相關人員來電反映他們並沒有跟他合作騙人，此新聞畫面會讓人誤會該宮廟的人也有問題，希望華視盡快將影片撤除。
新聞部回覆：此新聞報導時，相關人員都做了馬賽克處理，但其中一名宮廟工作人員還是能辨識出自己的身形，經溝通後新聞部已將此段畫面換掉。

《教學部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

9. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。

《資科處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資科處處理。
6. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉資科處處理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 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—

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