

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第二次會議紀錄

- ◆ 時間：102年6月20日（周四）下午14：00
- ◆ 地點：華視大樓三樓會議室
- ◆ 會議主席：洪主任委員瓊娟
- ◆ 出席人員：劉委員幼琄、陳委員炳宏、秦委員琄琄、許委員瓊文、程委員予誠
- ◆ 列席人員：新聞部林經理淑卿、節目部車經理慶餘、業務部巴經理正坤、
資科處黃處長日春、教學處林副處長鍾明、行服部陳經理昆良、
公關中心彭主任椿榮、公關中心古芳雯
- ◆ 會議紀錄：張瑋玲

一、業務報告及處理情形：

（一）新聞部：報告5/21晚間新聞跑馬訊息錯誤事件原由

5/21晚間新聞，編輯李慧瑩於中央社看到一則標題為「被欠稅26億 陳菊：依法追討」的新聞，編輯考量原本的標題字數較少因此將標題加以改寫，卻又未看清楚原文的意思，以致於把黃淑美議員質詢市長陳菊的內容，誤植為是她個人欠稅，導致跑馬訊息誤植為「高市議員黃淑美欠稅26億 陳菊：依法追討」，完全扭曲原意。

處理情形：

1. 夜間新聞跑馬立刻更正澄清，並於官網說明道歉。
2. 隔天一早，高雄新聞中心特派鍾昀燕親自到市議會向黃議員道歉。
3. 午間新聞，由主播謝安安播報道歉聲明。
4. 晚間新聞，還原黃議員質詢過程。
5. 當天下午，新聞部經理林淑卿攜帶道歉函到高雄黃議員服務處，向黃議員道歉。
6. 犯錯編輯李慧瑩送交公司人評會議處，並已於6/20早上召開人評會進行處分。
7. 本案例連續於5/22、5/29兩次新聞部大會中進行檢討，做為在職教育案例。

改善措施：

跑馬訊息審核流程：編輯下標----主編第一次審核----當節責任編輯覆審

★針對本項業務報告，委員提醒事項：

新聞部針對此事件的後續處理程序十分完整；為協助編輯減少犯錯，在制度面提出修正，多加一道審核防線，幫助編輯人員妥為完成工作。

(二) 節目部：

1. NCC於4月30日來函：轉知關於本公司「POWER 星期天」節目內容意見，請本公司參考。NCC函送民眾對「POWER 星期天」節目意見共8份，主要意見為影劇新聞報導華視綜藝節目「POWER 星期天」中「KISS 向前衝」單元有藝人親吻遊戲，似乎超越尺度，恐影響兒童觀感，希望改進。

處理情形：

節目部綜藝中心已反映觀眾意見予製作單位—全能製作股份有限公司，並告誡節目內容橋段不宜戲謔、淪於低俗，請其修正。

★針對本項業務報告，委員提醒事項：

針對「POWER 星期天」的觀眾投訴部分：考量節目單元的設計呈現肢體的接觸、性騷擾的防制以及華視屬於公廣集團的特性，華視觀眾對於節目尺度的審視較嚴格，節目部需多加注意。

2. NCC於5月28日來函：指出本公司「POWER 星期天」節目內容涉嫌違反廣電法規定，請本公司提出意見陳述書。
NCC來函指出，華視主頻於102年4月21日20時許播送標示為普級之「POWER 星期天」節目，然其中「KISS 向前衝」單元播出藝人受罰被迫接吻內容，並有受罰者遭綑綁並哭喊抵抗，其他藝人按壓強迫、戲謔嘲笑且鼓譟等情節。認為構成廣播電視法第26條之1規定所授權訂定之「電視節目分級處理辦法」第九條附表中有關「不當之言語、動作」例示項目中「1、粗鄙、無禮或有不良意含之言語、手勢。2、易對於兒童身心產生不良作用之言語、動作」為普遍級不得播出之特殊內容。故而，認為涉有違反廣播電視法第26條之1規定之嫌，要求提出陳述意見。

處理情形：

本公司提出陳述意見摘要如下：

- (1) 本節目播出前，編審業已就內容進行審查，認定並無違反相關法律規定。而「粗鄙、無禮或有不良意含之言語、手勢」屬於不確定法律概念，因無明確判斷標準，在適用及解釋上極易產生爭議。
- (2) 基於遊戲安全考量，所有參與遊戲之來賓或主持人必須接受雙手「固定」後進行遊戲，以避免參與遊戲之來賓或主持人受傷。與民眾意見指稱所謂「綑綁」，係指以繩索或膠帶將人加以束縛，使其無法完全動彈有異。
- (3) 為配合遊戲情境及突顯效果，參與來賓故意裝作不願接受之神情，與社會上團康活動遭受處罰情境類似，均為增加節目娛樂效果而設計，藝人自行發揮演出。

(4) 基於媒體內容涉及言論自由、社會價值或道德標準衡酌等問題，盼NCC給予節目製作單位較多創作空間，以利落實維護憲法保障之言論自由及社會多元價值發展。但基於對NCC之尊重，華視已嚴格要求製作單位改善，並檢討爾後類似節目問題之處理方式。並懇請針對此次非故意之行為，請求給予改善自新之機會，從輕免予處分之。

★針對本項業務報告，委員提醒事項：

NCC於昨日研議本案，有以下幾點討論，供華視日後處理類似案例的參酌：

1. 綑綁來賓，有限制行為疑慮。
2. 來賓掙扎等表現，認為有逼迫行為疑慮。
3. 對於兒童身心教育，恐造成模仿。
4. 華視的回函中，提及言論自由或新聞自由等意見敘述：此舉對NCC而言，似有故意或威脅之意。建議華視日後遭遇此類案例，只需針對節目有疑慮部份說或表達自省之意，NCC委員在評估時，即會針對情節，認為電視台有修正意願。

3.5月22日來函：轉知民眾陳情關於上午時段不宜播出靈異鬼怪故事，請本公司參考。NCC函送民眾反映關於華視10:15-12:00播出「警世劇場-台灣靈異事件」之意見為--上午時段不宜播出靈異鬼怪故事，希望調整播出節目。

處理情形：

「警世劇場-台灣靈異事件」向來頗受觀眾歡迎，已重播數次，收視不俗；但華視尊重觀眾意見，爾後排播節目時將參考此意見，更加審慎辦理。

★針對本項業務報告，委員提醒事項：

對於台灣靈異事件時段是否更動由華視自行研議，但需提醒即便是節目重播，也要注意分級規定，否則同樣受罰。至於觀眾的意見的回應，應於華視官網中公開表達。

(三)、公關中心：4月份及5月份閱聽人對各部門意見統計及申訴意見報告。

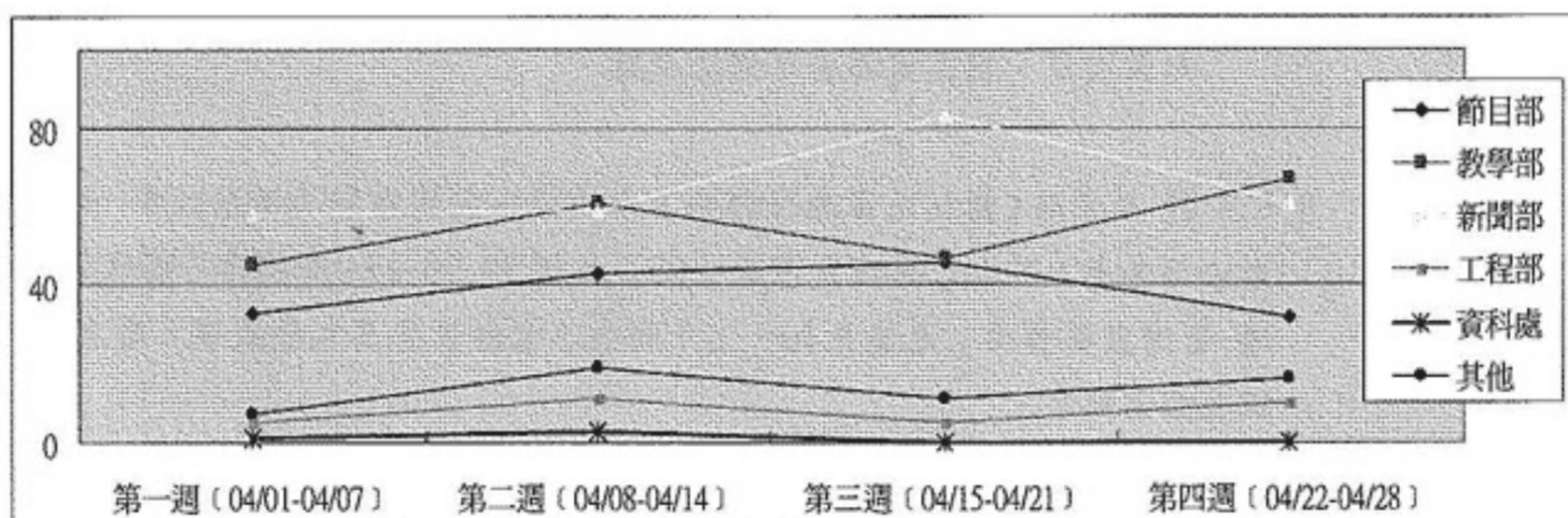
102年4月份客服中心觀眾意見調查月報表

	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	批評或申訴意見	其它	總結
節目部	47	6	54	43				4	154

部	22	150	6	26		10		6	220
新聞部	8		41	207		3		2	261
工程部					29			2	31
資料處						3		1	4
其它單位				1				52	53
總結	77	156	101	277	29	16	0	67	723

4 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週(04/01-04/07)	33	45	58	5	1	7	149
第二週(04/08-04/14)	43	61	59	11	3	19	196
第三週(04/15-04/21)	46	47	83	5	0	11	192
第四週(04/22-04/28)	32	67	61	10	0	16	186
總結	154	220	261	31	4	53	723



《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【隋唐演義】播出時間、重播時段、播出集數，是否出版 DVD。播畢後即有觀眾來電要求再次安排重播。已直接回覆。
2. 詢問【惡女阿楚】為何停播，已告知因播出【國軍精神戰力週】而暫停播出三天。
3. 詢問【後宮甄嬛傳】【圓夢廚房】播出時間，是否有重播時段。已直接回覆。
4. 詢問【英雄】【回家】的上檔日期、播出時間及重播時段。已直接回覆。
5. 反應【Power Sunday】的kiss 向前衝單元很沒水準，華視不應製作這種有礙觀瞻的節目，希望停播這個單元。已直接回覆並已將意見轉達節目部。

《教學部》 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、阿法貝樂園教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供 853-858 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 649 網購專線。

3. 詢問【職場達人 SHOW】節目資訊，已提供教學處製作單位電話。
4. 詢問【基測高分看華視】是否已更改播出時段，希望恢復播出排播。已說明暫停播出一週。
5. 家長來電反應友欣數位公司以華視的名義撥打電話，表示提供小孩免費實驗教學，還要求家長需準備咖啡招待老師。已告知華視無此業務，並已請教學處協助與友欣數位公司反應不可以華視名義對外行銷業務。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容（育幼院搬家募款、飯店自助餐）、採訪傳真電話、爆料專線等，已直接告知或提供新聞部 222 分機。
2. 詢問【華視新聞雜誌-有故事的人】的網站線上影音收看方式，已直接回覆。

《工程部》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：

- (1) 台北信義、三重、嘉義、花蓮鳳林、台東東河觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程部經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾尋找調整天線至正確方位改善，檢查自家接收系統線路是否正常並將機上盒重新搜尋記錄，觀眾同意自行調校改善收視。
- (2) 台北北投、士林、中和、台中觀眾反應華視數位頻道接收不到，工程部經查觀眾使用無方向型天線，建議更換較佳增益室外數位天線和電纜線並調整天線至正確方位改善收視，觀眾同意自行更換天線改善收視。
- (3) 台中市南區觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾使用大樓共同天線收看數位節目華視頻道收訊不良，建議觀眾檢查大樓接收線路並調整大樓天線至正確方位改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
- (4) 苗栗觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因觀眾天線架設於一樓，地勢較低收訊差，故建議觀眾檢查收訊系統並調整較佳收訊天線方位，提高最佳天線收訊位置改善，觀眾同意自行調校改善收視。
- (5) 反應汽車數位接收器的頻道接收不到，客服檢測監看電視皆為播出正常，且觀眾為所有數位頻道皆無訊號，已建議觀眾檢測自家接收設備是否有故障問題。
- (6) 反應華視、民視、公視接收不到，使用原委會提供的接收設備，客服檢測華視數位訊號傳送正常，因觀眾為多個頻道皆接收不到，已建議觀眾與原委會聯繫處理。

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：

4/24 中部地區（台中、南投）觀眾反應華視數位訊號接收不到，經工程人員進行維修後，目前觀眾收訊已恢復正常。

3. 其他：

反應數位台上面顯示的節目表已經很久沒有出現了。經工程部確認，檢測系統為節

目表顯示正常，應為觀眾家中設備問題，將後續追蹤觀眾使用狀況。

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問資料畫面購買相關問題，已直接回覆或提供資料中心 672 分機洽詢。
2. 詢問【國軍精神戰力週】的線上影音何時會擺放網站，已直接回覆。

《其他部門》客服電話接聽詢問主要內容為—

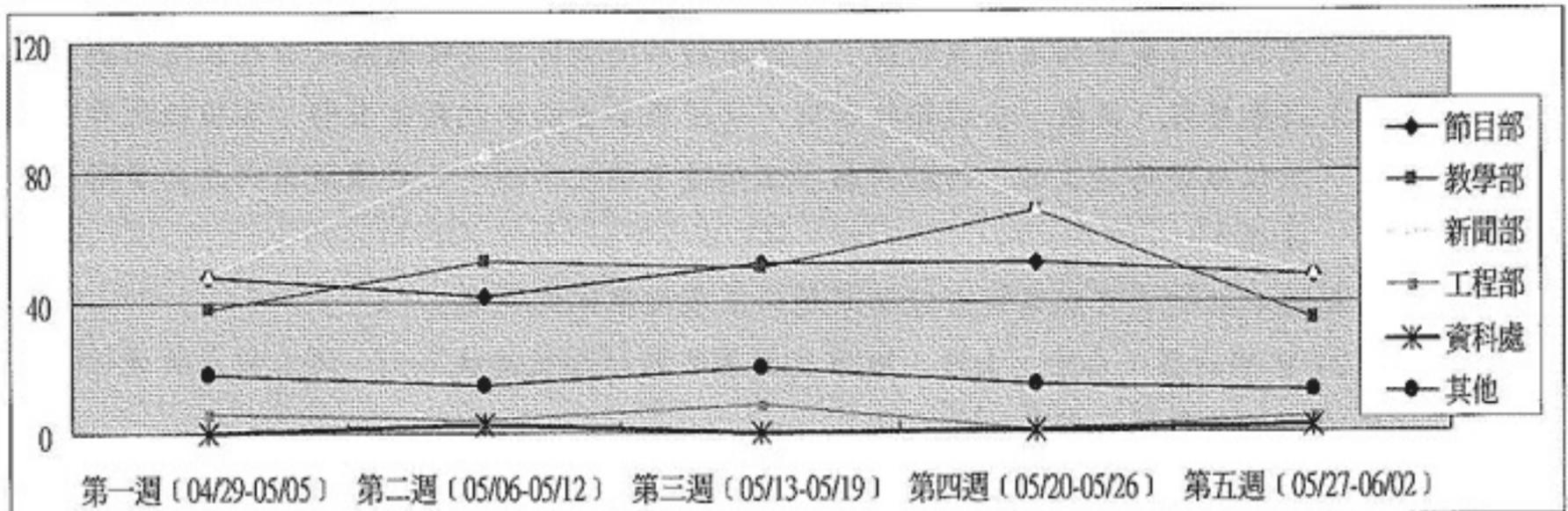
詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

102 年 5 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	批評或申 訴意見	其它	總結
節目部	81	2	98	53				8	242
教學部	37	138	11	32		6		21	245
新聞部	3		55	299		2	1	7	367
工程部					21		1	3	25
資料處						5		1	6
其它單位			1	10				70	81
總結	121	140	165	394	21	13	2	110	966

5 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週(04/29-05/05)	48	38	49	6	0	18	159
第二週(05/06-05/12)	42	53	86	4	3	15	203
第三週(05/13-05/19)	52	51	114	9	0	20	246
第四週(05/20-05/26)	52	68	69	1	1	15	206
第五週(05/27-06/02)	48	35	49	5	2	13	152
總結	242	245	367	25	6	81	966



《申訴案件》：

1. 新聞部-客訴新聞報導不實（口出惡言罵童），表示為報導中男童的媽媽，反應華視記者未查證判決書內容就做出傷害小朋友的報導內容，希望華視新聞做出回應，否則將提告NCC。新聞部主管已與家長聯繫致歉並取得諒解，也已將此則新聞從華視網站撤除。
2. 工程部-反應之前去電工程部客訴南投站台的駐地人員態度不良，當時工程部表示會請主管回電給他，但一直沒接到電話，要客訴華視服務很糟糕。工程部經查觀眾接收南投集集轉播站台，此站台非華視責任區，故南投鳳鳴發射站工程人員僅能告知觀眾目前監視發射訊號情形，但對於觀眾要求知道前天收視不良原因，因收視不良牽涉範圍甚廣無法斷言告知。工務中心將後續觀察發射訊號情形。

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【回家】上檔日期、播出時間，建議白天能安排重播時段。已直接回覆。
2. 詢問【英雄】【王者清風】播出時間、重播時間及播出集數。已直接回覆。
3. 詢問【我愛幸運七】的上檔日期、播出時間。已直接回覆。
4. 反應【隋唐演義】很好看，建議能再安排播出。已直接回覆。
5. 詢問【警世劇場】【溫柔的慈悲】播出集數、播出內容。已直接回覆。

《教學部》 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、阿法貝樂園教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供 853-858 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 649 網購專線。
3. 詢問職訓課程【中餐丙證篇】、【地方特色小吃】食譜索取、新北市 e 職網的網址，已直接回覆。
4. 反應空專課程線上影音播放有問題。客服線上檢測空專影音皆播出正常，應為觀眾使用電腦設備問題，已建議觀眾再作檢測。
5. 詢問【主播大擂台】【武林大會】報名參加的相關事宜，已提供教學處專線電話。
6. 詢問教頻在哪一台，使用長德有線接收，表示撥打到長德詢問，但長德的服務人員叫他來問華視。已電聯長德有線的客服人員說明觀眾問題並請長德與觀眾聯繫處理。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 第二、三週來電數增加，主要原因為製作母親節專題，與家扶中心合作媽媽圓夢系列報導，如圓夢天使雲林媽媽、台東何媽媽，引起觀眾來電詢問幫助方式。而第三週的民生消費優惠新聞深受歡迎，如超大潤餅、飯店龍蝦吃到飽，許多觀眾紛紛來電詢問店家資訊。皆已直接回覆。
2. 其它週主要來電內容為：
 - (1) 詢問新聞內容（花蓮什錦麵、資助雲南女孩讀書、屏東一家四口）、採訪傳真電話、爆料專線等，已直接告知或提供新聞部 222 分機。

(2) 反應新聞報導有誤(台灣導遊證)，新聞顯示的是領隊證而不是導遊證。已請新聞部協助更正處理。

《工程部》 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：

(1) 新北市貢寮、桃園大溪、新竹新豐、新竹市、台南市安南觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程部經查因本公司發射台訊號發射正常，建議觀眾尋找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。

(2) NCC 客服來電表示台南歸仁觀眾反應華視數位訊號接收不良，請華視協助處理。工程部經查本公司發射站訊號發射正常，建議觀眾檢查調整正確天線收訊方位並更換標準數位用電纜線或加強接收訊號改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。

(3) 反應華視數位訊號收看不到，但換一台機上盒接收就正常。客服檢測監看電視播出皆是正常，已說明應是接收設備問題，已建議觀眾再做檢測。

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：

反應華視沒有聲音，為第四台接收，客服檢測監看電視聲音播出正常，應為第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問資料畫面購買相關問題，已直接回覆或提供資料中心 672 分機洽詢。

2. 反應華視網站午間新聞 LIVE 的線上影音無法收看。客服線上檢測播出正常，應是觀眾家中設備問題，已建議觀眾再做測試。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

★針對本項業務報告，委員提醒事項：

對於觀眾來電詢問新聞報導店家或活動資訊，是否應由客服單位全面進行回覆或是由新聞部來回覆。不論觀眾是自行撥打至客服專線或是由總機系統轉接至新聞部，要以觀眾能便利得到回應為主。

二、議案討論：

(一) 新聞製播準則修訂草案

決議：本準則草案方於五月份修定，建議先試行三個月；今年九月間請新聞部針對試行狀況提出報告後再議。

(二) 節目製播自律規範草案

決議：本規範草案方於五月份修定，建議先試行三個月；今年九月間請節目部針對試行狀況提出報告再議。另目前節目行銷冠名條例才剛釋出，屆時也可視節目運作情況再

將置入行銷與冠名等規範納入。

(三) 訂定下次會議時間

決議：下次會議時間定於 9/5 星期四下午 14：00 舉行。

三、臨時動議：

(一) 觀眾反應新聞報導有錯誤，新聞部於第一時間已電話回覆觀眾說明，但事後觀眾向 NCC 投訴華視未依廣電法在七日內進行書面回覆。未來在處理觀眾意見時，是否一定要有「書面」回覆。

決議：書面回覆並非一定要正式公文，重點在於用白紙黑字，將處理結果印出，成為書面回覆，或是以 E-MAIL 傳送回覆報告，也算是書面回覆。增加書面回覆也是留存處理觀眾意見的證據，對於客服處理相對的增加保障。

(二) 建議強化客服人員培訓案。

決議：由於客服人員須於第一線回應觀眾各類意見，應定期教育訓練，甚至可備有法務常識的客服人員，以更能有效提供服務。建議將本案列入年度計劃中辦理。

四、散會：15：05