

中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第五次會議紀錄

- ◆ 時間：105年6月6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：洪委員瓊娟、陳委員炳宏、劉委員幼琄、齊委員隆壬、程委員予誠、秦委員琄琄、許委員瓊文(請假)
- ◆ 列席人員：總經理室吳特助戈卿、新聞部劉經理正薇、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、資料處謝副處長偉淦、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. 華視官網轉載其他新聞機構新聞，應有其守門功能，並思考公廣媒體角色，官網不宜直接轉載中國官方媒體或通訊社新聞，建議謹慎篩選簽約之新單位，可酌增學校或公民團體新聞。

➤ 新聞部回覆：

1) 中國評論新聞網：經審視後，資料處已即刻終止與中評網之新聞內容合作，同時將過往新聞悉數下架。

2) 包括今日新聞(Nownews)、運動筆記、遠見雜誌，其中針對今日新聞內容，資料處已設下過濾機制，將不適宜的新聞內容排除，避免顯示於華視官網。

3) 校園合作：

華視官網已和多所學校合作，包括輔大生命力新聞、銘傳銘報新聞、世新小世界周報、台灣立報、政大大學報、佛光蘭陽報之新聞，皆於華視官網校園專區呈現，不但提供未來媒體新鮮人的曝光管道，增加能見度，也豐富華視官網內容。

★委員提問：請問該篩選機制如何建立？

資料處回覆：分成類別做新聞篩選，如：「社會新聞」類別之新聞將會全數過濾。

二、業務報告及處理執行

1. 新聞部報告

「網路假新聞 媒體被誤導」--

說明：中國媒體《環球網》105年5月16日報導「台北市政府公關組報導大貓熊「團團」感染犬瘟熱死亡」，還附團團倒地死亡照，稱消息來自台灣論壇 Komica 上匿名者貼文、標註來源為華視的資訊，引起各媒體誤傳。

台北市立動物園立即否認，強調此為謠傳，府內只有媒體事務組、並無公關組，也未發布團團相

關訊息，並發出團團仍健在照片。

➤ 處理情形：

華視立即回應否認並未報導團團死亡訊息，《環球網》於是刪除該則新聞網頁並致歉。

《環球網》隨後發出更正及致歉聲明，坦承報導不實。

聲明中表示，《環球網》是在搜索引擎上找到一則台灣論壇 Komica 上匿名者貼文、標註來源為台灣華視的資訊，而所謂團團的死亡照則疑為去年二月陝西大貓熊「鳳凰」的過世照片，《環球網》誤以為此條消息真實，因而刊載。在台北動物園鬧謠後，華視當天晚間新聞也發出報導，澄清華視並未報導該論壇文章的內容，亦發函 komica 論壇要求撤文，並保留法律追訴權。

*附件：

華視 2016/5/16 下午 18:04 發函 komica 網站—

「komica 網站管理員您好，今日貴論壇的「綜合檔案區」一篇「無題」的 po 文 (<http://archive.komica.org/00/index.php?res=7794999>) 該篇新聞內容提到華視搶先報，大陸贈台熊貓團團得犬瘟熱死亡。經過華視新聞部查證並未報導該內容，加上此新聞內容已被錯誤引用流傳並報導，造成華視困擾，麻煩查證並下架，華視將對此錯誤報導，保留法律追訴權。 華視新聞部網編中心」

komica 網站 2016/05/17 上午 07:26 回覆華視—

「您好，感謝貴公司來信通知。經查證相關新聞報導，此篇留言內容不實，有誤導大眾之虞，我們已將此留言刪除，謝謝。」

★委員建議：

針對假新聞事件，請新聞部不僅在網路上發聲明，應同時進行相關報案程序，數位網路牽涉影音民、刑事觸法事件比例甚高，未來恐再發生，爾後若遇此類事件，建議華視新聞部或其他部門，應向「刑事局偵九隊」專責資通科技犯罪單位報案，以維護自己的權利。

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 3 月至 105 年 4 月份觀眾意見調查（詳見附件）

★委員提問：

三月份客服資料中，有觀眾提到新聞部影片未經拍攝者授權，後製製作成新聞之情況，請相關部門協助說明狀況。

新聞部回覆：

當時製作新聞時使用警方提供之影片連結，並在新聞中標示出處，但最後對方主動接洽，同時也

向警方告知；最後向本公司收取兩萬元費用，針對此事新聞部也開會檢討，後續加強記者相關教育訓練。

★委員建議：

- 建議同仁引用非自拍影片必須註明消息來源，避免觸犯相關法令。
- 建議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（華視文化公司），以掌握商機。

三、 議案討論：

匯流五法對無線電視台之影響

匯流五法對無線電視台之影響，在自律的角度上有無須提前注意事項。

說明：

(一)數位匯流五法已由行政院草擬完成，待立法院三讀通過執行。其中五法架構為：

1. 電子通訊傳播法
2. 無線廣播電視事業與頻道事業管理條例
3. 有線多頻道平台服務管理條例
4. 電信事業法
5. 電信基礎設施與資源管理法

(二)數位匯流五法之意義：

從過去垂直管理改為水平管理；可跨網、跨業、跨境經營。

(三)與自律相關之重要內容：

1. 「內容產業介接民、刑法，明確權利義務關係，將降低行政指導」。NCC對於無線台內容的管制是否會有新的做法。
2. 「建立頻道內容公眾評價機制，民眾可參與頻道內容評鑑」。此項要點是否在既有觀眾申訴、觀眾服務的通路外，還需增加民眾意見參與的管道。

★委員建議：

- 該法案可能尚有相關變動與不確定性，建議待法案明確後再行討論。
- 建議華視先行針對廣電三法研討，當中涉及自律委員會、節目自製率與所謂黃金時段節目製播的相關規範，先行準備。

四、 臨時動議

五、 訂定下次會議時間

民國 105 年 9 月 12 日星期一 15:00 於華視九樓會議室召開。

六、 散會

七、 附件

105 年 03 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、03 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	32	6	17		10	0	0	0	1	66
教學處	7	22	1		5	0	0	0	0	35
新聞部	3	2	3		38	0	0	0	11	57
工程部	0	0	0		0	7	0	0	0	7
資料處	0	2	0		0	0	0	0	1	3
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	88	88
總結	42	32	21		53	7	0	0	101	256

二、03 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〔02/29-03/06〕	18	5	26	0	1	14	64
第二週〔03/07-03/13〕	11	10	9	1	1	19	51
第三週〔03/14-03/20〕	14	12	12	4	0	31	73
第四週〔03/21-03/27〕	12	8	4	2	0	18	44
第五週〔03/27-04/03〕	11	0	6	0	1	6	24
總結	66	35	57	7	3	88	256

三 客服信箱來函及回覆：

(1) **客服信箱來函：**您好，我是來自銘傳大學新媒體暨傳播管理研究所的大陸交換生，因所學專業為新聞與大眾傳播，故此次來台交換期間，希望能夠參觀台灣的電視媒體。特請教華視是否有開放一般民眾或教學團體的參觀活動？華視的部分綜藝節目是否有開放訪客參加錄影？望您能于百忙之中抽空解答，不勝感激！

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，關於參訪事宜，本公司提供大專院校相關科系學生團體參觀，並未開放個人參觀，若為團體實習性參觀，請學校發出正式公函申請，以便安排。另提供您目前本公司有開放參觀錄影的節目

【華視天王豬哥秀】的錄影報名專線 02-2634-9292 / 學生團體的參觀聯絡電話 02-2775-6627

謝謝您的來信

祝您 收視愉快

華視客服 敬覆

(2) **客服信箱來函：****建議-[8 點檔連續劇]你們現在播出的是 2006 年的戲，很久的戲，也太久了吧。

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，您的建議我們會轉給相關單位卓參，謝謝您的來信。 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：**我叫杜蘭芳，是 BHMedia 公司的人員。我們是越南河內的一家媒體公司。我們想在越南的 youtube 網播放貴台的一些電視劇。我希望能跟負責版權的幹部直接聯繫。

客服信箱回覆：您好~~謝謝您的來函，關於華視電視劇的網路版權相關事宜，請您與華視文化洽談提供給您連絡電話 謝**小姐 02-27735591 轉 110

謝謝~~~ 華視客服 敬覆

(4) **客服信箱來函：**(1). 敬啟者:本人有數位電視兩台，新購時均可正常收視貴台,但貴台於變更 HD 等頻道後即消失了.重新掃描頻道亦不見(連公視HD頻也不見了)只剩 15 台頻道可收視,而後友人送了一台數位機上盒,掃描之後它 OK 的可收視 20 台(可見天線沒問題)不知貴台工程人員可否提供資訊解決方法,讓本人正常收視貴台節目. 不勝感激! 並祝貴台收視長紅

客服信箱回覆：親愛的華視觀眾你好:關於府上數位電視或機上盒，更換後可收看 20 台(含 5 台 HD 頻道)高畫質節目。收視訊號等工程相關問題，可播打專線 2775-6903。

造成您收視不便 尚請見諒 華視客服 敬覆

(4) **客服信箱來函：**我是這支影片的拍攝者本人，但我未曾提供此影片給貴公司使用，貴公司也未曾詢問我本人是某可以使用這支影片，請問為何貴公司在我未經同意之下使用我本人所拍攝的影片？

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好，~~謝謝您的來信與對華視的愛護與支持，關於新聞影片的來源，當時是由警方提供連結，加上訪問主辦單位也知悉此影片來源，並註明出處，故於該則新聞報導中使用。

造成您的困擾與疑慮，非常抱歉... 祝您 收視愉快

華視客服 敬覆

(5) 客服信箱來函：貴台曾於1998/05/06 採訪彰化市，請問相關照片或錄影資料可否借閱??

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，有關照片與錄影資料的相關訊息請與 02-27756-671 周小姐聯絡。 祝您 收視愉快華視客服 敬覆

(6) 客服信箱來函：我想要找尋以下連結的影音新聞版本 麻煩您了

<http://news.cts.com.tw/nownews/politics/201601/201601161706678.html#.Vuej3sd0718> 謝謝

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好，該則新聞來源為合作夥伴新聞-Nownews，本公司無影音可提供，請逕洽 Nownews。 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 【隋唐演義】今天為什麼突然沒播--已直接回覆僅周一到周四播出。
- (2) 詢問 【琅琊榜】播出時間--已直接回覆。
- (3) 詢問 【謝謝你曾經愛過我】白天有沒有重播--已直接回覆。
- (4) 詢問 華視有沒有販售【琅琊榜】的 DVD--已直接回覆沒有販售。
- (5) 詢問 【巷弄裡的那家書店】有沒有出 DVD-已回覆無 DVD 版權不能販售。
- (6) 詢問 【多拉 A 夢】卡通播出時間--已直接回覆
- (7) 詢問 【隋唐演義】改在什麼時候播出--已直接回覆
- (8) 詢問 【琅琊榜】重播時間--已直接回覆
- (9) 詢問 如何購買以前拍過的連續劇 DVD--已轉相關單位回覆處理
- (10) 詢問 【世間子女】為什麼播出時沒有字幕--已直接回覆
- (11) 詢問 【神奇寶貝 XY1】播出時間及集數--已直接回覆
- (12) 詢問 綜合娛樂台【天長地久】什麼時候開始播的，播出第幾集了--已直接回覆
- (13) 詢問 【007 影集】有沒有重播時段--已直接回覆
- (14) 詢問 【華視天王豬哥秀】參加錄影方式--已直接回覆
- (15) 詢問 【琅琊榜】今天播出第幾集--已直接回覆
- (16) 詢問 【名模出任務】yahoo 網站上如何查詢相關資訊--已直接回覆
- (17) 詢問 學校舉辦兒童節慶祝會，想借用華視播出的卡通在學校操場播放相關事宜--已轉相關單位回覆處理
- (18) 詢問 華視有沒有播出大陸歌唱節目-我是歌手--已直接回覆
- (19) 詢問 綜合娛樂台【三明治先生】白天有沒有重播--已直接回覆
- (20) 詢問 【華視天王豬哥秀】節目參加錄影方式--已直接回覆

- (21) 詢問 【詢問【天長地久】一共有幾集--已直接回覆
- (22) 詢問 有沒有音樂歌唱節目或是選秀的節目--已直接回覆
- (23) 詢問 綜合娛樂台【我們的那首歌】播出時間--已直接回覆
- (24) 詢問 遊覽車公司帶遊客參加【華視天王豬哥秀】錄影的報名方式--已直接回覆
- (25) 詢問 【芋月傳】什麼時候播出--已直接回覆四月播出
- (26) 詢問 卡通(22)節目在MOD為什麼看不到--已回覆因華視並未取得該頻道播放之版權
- (27) 詢問 007影集周五播出的片名--已直接回覆
- (28) 詢問 【芋月傳】播出日期，男女主角是誰?一共幾集，網路可否看到等問題--已直接回覆
- (29) 詢問 【琅琊榜】最後兩集沒看到重播時間是什麼時候--已直接回覆
- (30) 詢問 【華視天王豬哥秀】有沒有販售DVD--已直接回覆
- (31) 詢問 【芋月傳】重播時間是不是跟琅琊榜的播出時間一樣--已直接回覆
- (32) 詢問 租賃道具相關事宜--已轉相關單位回覆處理
- (33) 詢問 【芋月傳】一天播出幾集--已直接回覆
- (34) 詢問 【華視天王豬哥秀】每星期天幾點播出--已直接回覆

意見表達—

- (1) 【名模出任務】可以到桃園復興鄉出任務?請藝人吳淑敏當特別來賓參加節目。-已轉知節目相關單位參考
- (2) 【謝謝你曾經愛過我】白天有沒有重播--已直接回覆
- (3) 【謝謝你曾經愛過我】改在凌晨兩點實在是唐突,要觀眾不睡覺等著看嗎?白天也要重播一下吧。
- (4) 【謝謝你曾經愛過我】為什麼突然不見了,很不尊重觀眾,可以白天播出嗎?否則要上網路抗議。
- (5) 【謝謝你曾經愛過我】白天有沒有重播--已直接回覆
- (6) 【琅琊榜】為什麼要一直重播,為什麼不把謝謝你曾經愛過我播完
- (7) 【謝謝你曾經愛過我】為什麼突然間就不見了,這樣不對請客服反映給節目部。
- (8) 希望【華視天王豬哥秀】多請許傑輝上節目,他比較會搞笑應該很好看。
- (9) 【謝謝你曾經愛過我】三更半夜播出是要播給誰看,可以安排白天重播嗎?
- (10) 華視已經很久沒有看到閩南語八點檔了,可以再製播閩南語八點檔嗎?華視加油,收視第一。
- (11) 今年是猴年【華視天王豬哥秀】的短劇可不可以換成西遊記。
- (12) 希望在製作【永遠的星星】綜藝節目
- (13) 可以把【琅琊榜】凌晨兩點的重播時段再調回原時段嗎?突然改變有漏掉的集數沒有看到
- (14) 007電影可以不要星期五播出嗎,會壓縮到八點檔的重播延後

《教學處》客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 詢問 日文播出時間--已直接回覆
- (2) 詢問 【莒光園地】網路上可不可以同步收看--已轉相關單位回覆

- (3) 【易學馬叔禮講座】有沒有販售 DVD--已轉相關單位查詢回覆
- (4) 詢問 【莒光園地】節目內容--已轉相關單位回覆處理
- (5) 詢問 英文教學課程時間表--已直接回覆
- (6) 詢問 大家說英語節目播出時間--已直接回覆
- (7) 【莒光園地】播出的殘障畫家聯絡方式--已上網查詢回覆
- (8) 【大家說英語】節目時段--已查詢回覆
- (9) 【健康新知】節目播出時間，節目中介紹的李德初醫生聯絡方式--已上網查詢直接回覆
- (10) 【華視周刊】是在學校附近攤位訂購的，想詢問相關事項。--已轉請相關單位回覆。
- (11) 3/3日已經匯款購買商周刊，到目前都還沒有收到書--已轉相關單位查詢回覆
- (12) 詢問 【英語口語訓練】收音機播出的時間'即在幾號頻道播出--已轉相關單位回覆處理
- (13) 詢問 要上空中大學怎麼報名--已轉相關單位回覆處理

意見表達—

教頻【健康最前線】可否更換內容，不要一直講眼睛方面的問題，改變一下主題較好。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 詢問 【新聞報導】屏東佳冬曹先生養四小孩的捐款帳號--已上網查詢回覆
- (2) 詢問 【新聞報導】屏東獅子鄉九歲女童捐款帳號--已上網查詢回覆
- (3) 詢問 【新聞報導】彰化玻璃媽祖廟地址--已上網查詢回覆
- (4) 詢問 【氣象報告】是在晨間新聞的幾點播出--已直接回覆
- (5) 詢問 【新聞報導】林東陽木工學校在哪裡?--已上網查詢回覆
- (6) 【新聞雜誌】訪問少輔會內容的節目什麼時候會播出--已轉新聞部查詢
- (7) 【華視生活雜誌】播出時間--已直接回覆
- (8) 【在地新聞】播出機車補助相關訊息--已上網查詢回覆
- (9) 【在地新聞】播出機車補助相關訊息--已上網查詢回覆
- (10) 詢問 以前有舉辦主播簽名照的簽名會，什麼時候會再舉辦--已回覆主播簽名會不定期舉行，請持續收看華視新聞中的跑馬報導
- (11) 詢問【新聞報導】哈密瓜鬆餅餐廳在哪裡?--已上網查詢回覆
- (12) 呂小姐來電:記者現在是否可以過去採訪他，因為她有特異功能，可治療狗生病、小孩生病，自己覺得可以當小兒科醫生或是獸醫也可以，這是頭條新聞要記者現在過去採訪。已回覆轉相關單位評估處理。
- (13) 詢問 【新聞報導】有關酪梨子減肥的報導，有沒有在賣現成的--已直接回覆
- (15) 詢問 【新聞報導】基隆窯烤麵包的地址--已上網查詢回覆
- (16) 詢問 【新聞報導】小女孩被殺的新聞住家地址--已轉新聞部回覆處理
- (17) 詢問 要找新聞部嘉義地方記者--已轉新聞部回覆處理

(18) 詢問 【新聞報導】老先生過世兒女生病沒錢下葬的捐款方式--已上網查詢回覆

(19) 詢問 【新聞報導】彰化和美製作雨傘的公司電話地址--已轉相關單位查詢

申訴一

殘障愛心卡坐捷運應有的優惠，在出捷運站刷悠遊卡時發現並沒有將五折折扣扣除，經詢問站內服務台已將未扣除的金額補回給當事人，當事人問服務員如果今天沒有發現優惠折扣沒有扣除就這樣離開，不是就沒有優惠折扣了。服務人員請當事人去電悠遊卡公司詢問，也沒有得到滿意的答案，是否可以做相關的報導以維護身障者權益。--已轉新聞部處理

意見表達一

建議新聞畫面不要一直重播同一新聞，觀眾看了很煩，就不想看華視了。已轉新聞部參辦
新聞事件本人要求新聞部將 YOUTUBE 上面華視報導的遼鳥新聞撤下來—已轉新聞部回覆處理

《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問 購買或借用華視節目的使用權--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) 屏東地區收視訊號不佳--已轉工程部回覆處理
- (2) 詢問 購買華視拍攝過的節目資料畫面--已轉相關單位回覆處理
- (3) 詢問 【收訊問題】彰化地區經常到晚上 8 點半左右就會斷訊--已轉工程部回覆處理
- (4) 詢問 數位化電視相關問題--已轉工程部回覆處理
- (5) 嘉義地區今天早上突然看不到華視頻道-已轉工程部回覆處理
- (6) 台中清水地區收不到華視訊號--已轉工程部回覆處理
- (7) 新北市瑞芳收看不到華視頻道--已轉工程部回覆處理
- (8) 詢問 已經好幾個月收看不到華視 HD 頻道了，跟天線有關係嗎?--已轉工程部回覆處理
- (9) 苗栗苑裡收視訊號不良--已轉工程部回覆

《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 華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。
- (3) 詢問 謝震武的律師事務所地址-已上網查詢回覆
- (4) 詢問 攝影棚租賃拍攝連續劇事宜--已轉相關單位回覆處理
- (5) 詢問 購買廣告相關事宜--已轉相關部門回覆處理
- (6) 詢問 過年期間參加簡訊抽獎相關事宜--已轉相關單位回覆處理
- (7) 詢問 參訪華視的相關事宜--已轉相關單位回覆處理

- (8) 詢問 購買廣告相關事宜--已轉相關部門回覆處理
- (9) 詢問 想要寫信給豬哥亮--已直接回覆告知華視地址
- (10) 詢問 高雄麗緻飯店來電與華視合作住宿優惠相關事宜--已轉相關單位回覆處理
- (11) 詢問 會計師事務所詢問扣繳憑單相關事宜--已轉相關部門
- (12) 詢問 租賃華視停機坪--已轉相關單位回覆
- (13) 詢問 參加簡訊活動沒接到得獎通知，收到獎品已退冰糊掉，如何處理--已轉相關單位回覆
- (14) 詢問 公益廣告託播相關事宜--已直接回覆
- (15) 詢問 光復大樓辦公室租賃相關事宜
- (16) 詢問 【新娘駕到】節目重播時間，觀眾打錯電話。
- (17) 詢問 購買時段託播產品廣告--已轉相關單位回覆處理
- (18) 詢問 公平交易委員會來電詢問來信公函進度--已轉相關單位查詢回覆
- (19) 詢問 台灣師範大學來電詢問產學合作相關事宜已轉相關單位回覆處理
- (20) 詢問 暑期影與夏令營相關訊息--已轉相關單位回覆處理
- (21) 詢問 馬來西亞學生參訪本公司之參訪流程及有沒有英語解說--已直接回覆

105 年 4 月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	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	37	2	14		11	0	0	0	2	66
			0	0						
教學處	5	9	2		2	0	0	0	0	18
			0	0						
新聞部	0	0	3		0	0	0	4	5	12
			0	0						
工程部	0	0	0		0	4	0	0	0	4
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	3	0	0	3
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	56	56
			0	0						
總結	42	11	19		13	4	3	4	63	159
			0	0						

二、 4 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 (04/04-04/10)	12	0	0	1	0	5	18
第二週 (04/11-04/17)	21	8	7	1	0	24	61
第三週 (04/18-04/24)	13	7	0	2	1	15	38
第四週 (04/25-05/01)	20	3	5	0	2	12	42
總結	66	18	12	4	3	56	159

三、 客服信箱來函及回覆

(一) 客服信箱來函：您好，我們想要索取【琅琊榜】劇照以及相關宣傳資料，登載於企業刊物之上，謝謝。02-77306**6 轉 24 台肥季刊 宋小姐。

客服信箱回覆：宋小姐您好，謝謝您對華視的愛護與支持，提供給您負責宣傳的相關單位，請電聯華視公關中心，謝謝您的來函，華視客服敬覆。

- (二) **客服信箱來函**：我叫杜蘭芳，是BH Media 公司人員。我們是越南河內的媒體公司，想在越南的YouTube 網播放貴台的一些電視劇。希望能跟負責版權的幹部直接聯繫。
- 客服信箱回覆**：您好，謝謝您的來函，關於華視電視劇的網路版權相關事宜，請您與華視文化洽談，連絡電話 02-27735591 轉 110 謝亦欣小姐，謝謝。華視客服敬覆。
- (三) **客服信箱來函**：貴台近日播出【半月傳】非常好看，唯一美中不足的是當廣告後，接續前段重複片段過於冗長，二小時重複佔據了不少時間，懇請貴台節目部做調整，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改進，造成您的收視不便，尚請見諒，並請繼續收看華視頻道，謝謝。華視客服敬覆。
- (四) **客服信箱來函**：最近看【半月傳】想查片尾曲是誰唱的及歌名卻查不到，網路都是大陸歌曲跟聽到的不一樣，片尾字幕上網聽發現也跟我聽到的不同。請問歌名是什麼？我很喜歡歌詞及那位女歌手的聲音，可否告知，想聽，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，華視八點檔【半月傳】的片尾曲是由李佳薇唱的「鍊愛」。謝謝您，並請繼續鎖定華視頻道。華視客服敬覆。
- (五) **客服信箱來函**：印尼影迷來台旅遊，時間7月1日至8日，想參加【華視天王豬哥秀】錄影，請問如何申請？
- 客服信箱回覆**：黃小姐您好，謝謝您對華視的愛護與支持，提供給您相關單位參加錄影的聯絡方式，請電 02-2634-9292 製作單位聯絡，謝謝您的來函。華視客服敬覆。
- (六) **客服信箱來函**：您好，目前人在越南胡志明市，公司要進口台灣電視連續劇，請相關單位人員 mail 或 LINE ID：johnho02**，或其他通訊軟體與我聯繫，感謝。
- 客服信箱回覆**：親愛的觀眾您好，謝謝您對華視節目的愛護與支持，提供給您相關單位的服務電話，02-27756-950 謝小姐。謝謝您的來函，祝您收視愉快。華視客服敬覆。
- (七) **客服信箱來函**：日安，想詢問【半月傳】105年4月4日起週一至週五晚上八點播放，MOD 客戶此時段是【香格里拉】，如欲觀看【半月傳】正確時段是？麻煩您們了，謝謝。
- 客服信箱回覆**：親愛的觀眾您好，謝謝您對華視節目的愛護與支持。非常抱歉，【半月傳】在MOD 是沒有播放的，只在華視頻道方可收看，因為華視並未取得【半月傳】之MOD 播放授權。造成您的收視不便，尚請見諒。華視客服敬覆。
- (八) **客服信箱來函**：4月5日新聞播出「超商店員報警抓詐騙車手」新聞，新聞竟說是店員報案，未保護報案人隱私，請注意檢討。
- 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新聞部卓參改進。請繼續收看華視頻道，謝謝。華視客服敬覆。
- (九) **客服信箱來函**：我在網路找不到2016年4月8日的【午間新聞】，不知道有沒有提供服務，還是可以提供2016年4月8日【午間新聞】時段所播報的所有新聞標題內容給我，謝謝。
- 客服信箱回覆**：王先生你好，2016年4月8日當天的【午間新聞】，可由本公司網站查詢。網址如下 <http://news.cts.com.tw/daylist/2016/04/08/index.html> 謝謝您的愛護與支持，華視客服敬覆。

四、 4 月份客服電話及回覆

(一) 節目部客服電話接聽詢問主要內容

- 1、重播節目【京華煙雲】為什麼沒有字幕，可以把字幕打上去嗎。——已回覆轉相關單位卓參。
- 2、【半月傳】的片頭有五馬分屍的鏡頭，可不可以剪掉，看了很不舒服。——已回覆轉相關單位卓參。
- 3、詢問【半月傳】要播出幾集。——已直接回覆。
- 4、詢問【傳承好味道】節目介紹的新竹內灣野薑花粽子在哪裡。——已上網查詢回覆。
- 5、詢問【007 電影】4 月 16 日播出的片名。——已直接回覆。
- 6、詢問【新還珠格格】一共有幾集、什麼時候播完。——已直接回覆。
- 7、詢問【半月傳】首播與重播的時間。——已直接回覆。
- 8、詢問【半月傳】在 MOD 為什麼沒有播出。——已直接回覆。
- 9、詢問【新還珠格格】一共有幾集、什麼時候播完。——已直接回覆。
- 10、詢問【半月傳】首播與重播可以增加播出時段嗎？——已回覆轉相關單位卓參。
- 11、詢問華視昨天有沒有播出有關天文的節目。——已直接回覆。
- 12、詢問【琅琊榜】在週六及週日播出的時間。——已直接回覆。
- 13、詢問【健康新知】節目中那位醫生介紹的書名。——已轉相關單位回覆處理。
- 14、詢問【半月傳】片頭片尾的音樂版權。——已轉相關單位回覆處理。
- 15、詢問【半月傳】播完之後是不是要播出【偽裝者】。——已直接回覆目前無規劃。
- 16、詢問【007 電影】播出時間。——已直接回覆。
- 17、詢問【名偵探柯南】、【火影忍者】、【妖怪手錶】播出時間。——已直接回覆。
- 18、詢問綜合頻道【京華煙雲】總共播出幾集。——已直接回覆。
- 19、詢問綜合娛樂台【天長地久】今天播出第幾集。——已直接回覆。
- 20、詢問【華視天王豬哥秀】參加錄影方式。——已直接回覆。
- 21、詢問【名偵探柯南】播出時間。——已直接回覆。
- 22、詢問購買以前連續劇的 DVD。——已轉相關單位回覆處理。
- 23、詢問【點燈】節目相關內容。——已轉相關單位查詢。
- 24、詢問卡通【阿爾卑斯少女】什麼時候會再重播。——已直接回覆。
- 25、詢問綜合育樂台節目表網路上還沒有看到 5 月 2 號。——已轉相關單位回覆處理。
- 26、詢問【天才衝衝衝】為什麼要剪接，剪接了要怎麼看。——已回覆預錄節目一定會經過剪接再播出。
- 27、詢問【超級笨仙女】什麼時候完結篇。——已直接回覆要播到 127 集，這星期只播到 91 集。
- 28、希望【陸貞傳奇】可不可以增加重播時段。
- 29、希望【陸貞傳奇】重播可以播出兩個小時。——已回覆轉相關單位卓參。
- 30、意見表達：【勁歌金曲】節目非常好，因本人是志工經常到養老院慰問，失智老人

聽到老歌都會跟著唱，請不要停掉這個節目。——轉相關單位參考辦理。

- 31、意見表達：剛從國外回來，沒看到【半月傳】前幾集，請華視再重播前面幾集。
- 32、意見表達：【神奇寶貝】卡通可以再重播第一季嗎？——轉相關單位參考辦理。
- 33、意見表達：【半月傳】可不可以在下午重播，因為家庭主婦看不到。——轉相關單位參考辦理。
- 34、意見表達：希望播出「教老人運動」類型的節目，讓行動不方便、無法到公園運動的老人，在家可跟著電視做運動健身。——轉相關單位參考辦理。
- 35、意見表達：希望重播【小蜜蜂】卡通、【海鷗飛處彩雲飛】、【小甜甜】等節目。——轉相關單位參考辦理。

(二) 教學處 客服電話接聽詢問主要內容

- 1、詢問有沒有節目可以報導軍事方面的專題報導？
- 2、詢問【國學大師馬叔禮文化講座】播出時間。——已直接回覆。
- 3、詢問購買【英文檢定】教材。——已轉購書中心回覆處理。
- 4、詢問教學課程的教材怎麼購買。——已直接回覆。
- 5、詢問【英文口語訓練】課程播出時間。——已直接回覆。
- 6、詢問教類【巧手料理 台灣媳婦】食譜與做法在哪裡可以再看到。——已直接回覆。
- 7、詢問教育文化台 11 點怎麼會是在播連續劇。——已直接回覆轉錯頻道。
- 8、反應教學頻道早上【英文檢定】課程播出的時間小朋友都在上課，無法收看。——已回覆該課程係空中商專學生課程。
- 9、意見表達：教育文化頻道播出的【健康新知】節目名稱後面可不可以打上當天介紹的單元名稱。——已轉教學處參考辦理。

(三) 新聞部 客服電話接聽詢問主要內容

- 1、觀眾來電找曾經訪問過他的記者。——已轉新聞部回覆。
- 2、建議華視多請幾位男主播來播報。——已轉新聞部參考。
- 3、詢問新聞報導「高雄 50 元吃到飽餐廳」在哪裡。——已上網查詢回覆。
- 4、意見表達：【華視新聞廣場】請的來賓，發表的意見有些偏頗。——已轉新聞部回覆。
- 5、意見表達：【華視新聞】的背景音樂可以輕鬆、快樂一點，聽起來比較舒服。
- 6、申訴：中國信託承辦之刮刮樂彩券，因殘障者生病住院無法出去販售，便請自己女兒代為擺攤於中國信託門口販售。中國信託便以殘障者本人沒有親自販售為由，取消販售資格，致已有殘障者死亡，提出申訴書給中國信託也置之不理，請華視幫忙報導主持公道。——已轉新聞部參考辦理。
- 7、申訴：外籍新娘受家暴經與家暴中心社工聯絡求助並沒有得到幫助，再打電話去詢問家暴中心又推給委外的家暴中心，還是沒有得到幫助。也曾經報警處理做了筆錄也沒有消息。請華視幫忙處理爆料。——已轉新聞部參考辦理。

- 8、申訴：台中桶裝瓦斯的價格與彰化的桶裝瓦斯價格差異，小桶四公斤裝 台中價格比彰化價格高出一百多元，是否廠商壟斷瓦斯價格，請華視新聞可否進行了解。——已轉新聞部參考辦理。

(四) 資料處 客服電話接聽詢問主要內容

- 1、詢問【馬叔禮講座】可以在網路上看到嗎。——已直接回覆。
- 2、詢問網路活動相關事宜。——已轉資料處回覆處理。
- 3、詢問網路教學下載的程式，會不會是詐騙的。——已轉資料處回覆處理。

(五) 工程處 客服電話接聽詢問主要內容

- 1、家裡的電視看不到八點檔節目如何處理。——已轉工程處回覆處理。
- 2、為什麼 HD 華視頻道都看不到了。——已轉工程處回覆處理。
- 3、台南善化地區收看不到華視。——已轉工程處回覆處理。

(六) 其他部門 客服電話接聽詢問主要內容

- 1、詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話。
- 2、光復大樓租賃戶詢問開立發票事宜。——已轉相關單位回覆處理。
- 3、詢問華視工程處地址。——已直接回覆。
- 4、執行專案廠商來電詢問費用相關事宜。——已轉相關單位回覆處理。
- 5、網路活動得獎問題找哪個單位詢問。——已轉相關單位回覆處理。
- 6、詢問大樓租賃相關事宜。——已轉相關單位回覆處理。
- 7、來電詢問人力徵才相關事宜。——已轉相關單位回覆處理。
- 8、詢問暑期實習。——已轉相關單位回覆處理。
- 9、詢問華視現在有沒有招收藝人。——已直接回覆目前並無。
- 10、詢問華視訓練中心課程。——已轉相關單位回覆處理。
- 11、「2016 hito 流行音樂獎頒獎典禮」，入場門票如何索取。——已上網查詢回覆。
- 12、詢問公益廣告託播的播出相關事宜。——已請來公函請託。
- 13、詢問到華視參訪相關事宜。——已直接回覆。
- 14、詢問停機坪租賃拍攝相關事宜。——已轉相關單位回覆處理。