

## 中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第三次會議紀錄

- ◆ 時間：104年12月21日(周一)下午5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、劉委員幼琳、齊委員隆壬、程委員予誠、秦委員琳琳、許委員瓊文、陳炳宏委員(請假，以書面資料提供諮詢意見)
- ◆ 列席人員：總經理室吳特助戈卿、新聞部劉經理正薇、節目部暨整合行銷部陳經理成德、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、資科處謝處長偉淦、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. 節目部常被詢問節目異動問題，請注意排播穩定性。
  - 節目部回覆：為維護觀眾收視權益，將盡量維持排播穩定性，若遇特殊或臨時異動狀況，也會以跑馬及預告及早告知收視大眾異動訊息，避免造成收視不便。
2. 華視MOD頻道連續劇播出問題，應加強與中華電信溝通，並以書面資料保護責任歸屬，亦請加強告知異動。
  - 節目部回覆：購播之戲劇因涉版權，多無法於MOD播出；提供MOD節目月表時，均書面告知凡無版權節目請覆蓋，不得於MOD頻道播出。本公司將加強與中華電信相關人員協調溝通，請其加強跑馬及其官網告知觀眾。
3. 新聞部應加強平衡報導，減少觀眾的反應，應增加挖掘真相的思維。
  - 新聞部回覆：已責成記者要做到平衡報導，兼顧正反雙方陳述長度比例，勿差異太大。
4. 觀眾普遍對弱勢議題新聞有興趣，新聞部可增加相關新聞，思考該議題之發展。
  - 新聞部回覆：各節新聞原就規劃“好心聞”單元，不但照顧弱勢，且透過報導迅速募集善款，解決少數弱勢人士困境，未來會再加強類似報導。
5. 建議客服電話裝置錄音設備，以防有糾紛時可佐證，客服人員面對騷擾來電時應簡短回答，以防再次來電騷擾或引起投訴。並建議口頭提醒有錄音，以達告知的義務。
  - 公關中心回覆：本公司客服電話有錄音裝置；已責成客服人員簡要迅速結束騷擾來電，且若遇不尋常來電，將告知對方有錄音。
6. 關於換照評鑑提報之自律委員會相關資料：
  - (1)自律委員資料需詳細註明日期，以便查閱。
    - 回覆：換照評鑑之自律委員資料已加註日期。
  - (2)建議將提報資料條理化，分「自律委員會成立與沿革、運作概況、歷屆委員名單、重要議案與處理過程、歷屆會議記錄」五項撰寫。
    - 回覆：已依建議條理化，分「自律委員會成立與沿革、運作概況、歷屆委員名單、重要議案與處理過程、歷屆會議記錄」撰寫。
  - (3)自律委員會從五位增為七位時，相關成立準則規定也應修正，才有其法律依據。
    - 回覆：本次(第三屆第三次)會議將提案討論委員人數修正。
  - (4)自律委員會應廣納各領域專家、學者，尤其是公民團體的專家，蒐集各領域意見；現任多位委員有兼任公民團體要職，請加註於背景介紹，以完備本委員會成員之構成。
    - 回覆：已將委員背景及兼任公民團體相關資料補正；上述換照評鑑資料預計104年12月25日遞交國家通訊委員會，感謝各委員指導。

## 二、 業務報告及處理執行

### 新聞部報告

NCC 於 104 年 11 月 25 日來函指稱，華視新聞於 104 年 6 月 4 日播出「童星喬喬是受虐兒？粉絲回應論戰」新聞，雖係引述蘋果日報頭版新聞，但因露出該童星相片及姓名，涉嫌違反兒童及少年與權益保障法第 69 條第 1 項規定，請華視提出意見陳述書。

#### ➤ 處理情形：

華視於 12 月 3 日提出意見陳述書-

提出該會指稱之新聞內容涉嫌違反兒童及少年與權益保障法第 69 條第 1 項規定等情事，經再次審閱內容，應無違反之嫌，提出陳述理由如下：

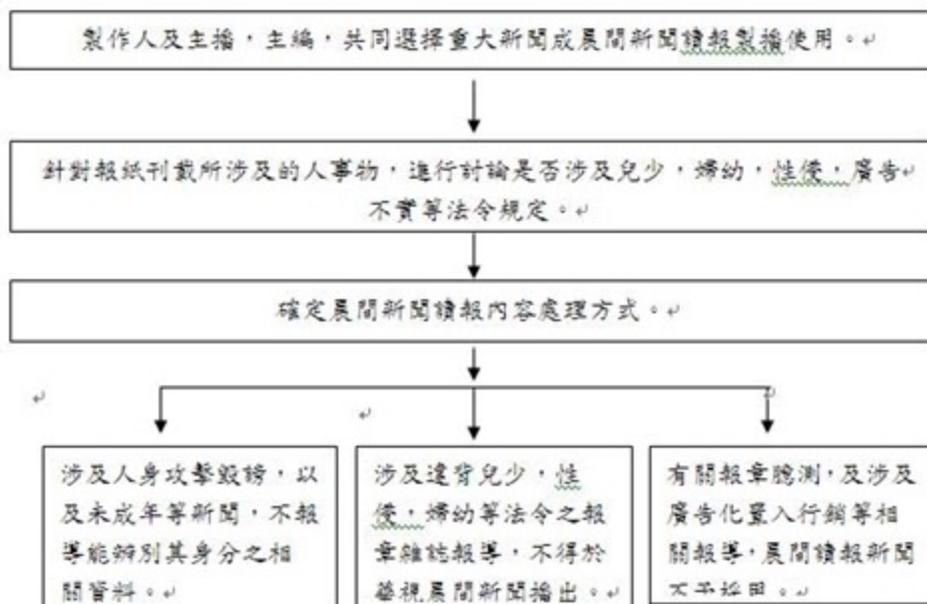
- (1) 本新聞並未報導或記載兒童之姓名或其他足以識別身份之資訊，且一般不特定多數人亦無法從該報導中確認兒童真實身份，而使兒童受二度傷害之虞。
- (2) 兒童及少年與權益保障法第六十九條第一項之「其他足以識別身分之資訊」係屬「不確定法律概念」，其解釋應予以限縮，以免過度擴張，偏離立法意旨。
- (3) 華視當能體察 貴會肩負媒體監督重任，並企求端正媒體風氣，以維公益之美意，而華視自加入公廣集團以來，經營業務莫不極力恪遵相關法令規定，是以，對 貴會之指正，莫不虛心接受。惟本次 貴會來函指稱陳述人違反兒童及少年與權益保障法第六十九條第一項規定，係因 貴會誤認兒童及少年與權益保障法第六十九條第一項之「其他足以識別身份之資訊」之判斷標準係指「與當事人熟識之人」而非「一般社會大眾」，實則與兒童及少年與權益保障法之立法意旨有悖，故對於貴會之指稱難以甘服。新聞媒體應有受到憲法保障之新聞自由，故而，新聞報導節目內容之是否違法應以社會上不特定多數人作為審查標準，而非以少數特定人。是以，本新聞並無任何違法之虞，懇請 貴會諒察。

NCC 仍於 12 月 2 日裁處華視新聞違反兒童及少年與權益保障法第 69 條第 1 項規定，依同法 103 條第 1 項規定，處罰鍰新台幣三萬元。

#### ➤ 改進作法：

1. 104 年 6 月 4 日晨間新聞中讀報新聞播出當日蘋果日報頭條，因播出在即，且蘋果日報以頭版大篇幅刊登，〔受虐兒標題雖聳動但是副題為粉絲回應論戰〕，當天此則新聞和圖片已在網路引起廣泛討論，並可能為炒作之娛樂新聞，晨間新聞因作業時間緊急乃直接翻拍，播出蘋果日報頭版報紙畫面。
2. 認定此則蘋果日報頭版新聞，為影劇新聞炒作居多，且該報紙風評本就譁眾取寵，斷章取義為取向，當日下午童星喬喬出庭時，晚間新聞時段及其他節新聞並未再報導此則新聞。
3. 為此爾後無論晨間新聞前置作業時間急迫，但因如今報章雜誌報導審核不嚴，譁眾取寵，攻訐撻伐等新聞氾濫，華視晨間新聞若製播讀報新聞，必須更為嚴謹，特規劃晨間讀報新聞審和作業流程。(如下表)

### 晨間讀報審核作業流程



#### ★委員建議：

- (1)新聞部在自律的前提下宜對新聞製播流程嚴加管控，同時應有獨立思考判斷能力，不應受其他媒體影響，雖晨間新聞處理時間短，但更應審慎應對。
- (2)往後新聞部若遇兒少相關議題之新聞，需特別注意自律相關規範，並謹慎審查之。
- (3)本案之事後處理，建議執行人員撰寫報告以自我改進，或辦理講座加強教育訓練。
- (4)建議可建立反應機制，以免問題重演，如兒少相關新聞建議有三人以上審核等規範，建立先討論再製作的制度。

➤ 新聞部回應：將參考採用委員的建議，感謝各委員指導。

#### 節目部報告

1. 觀眾電郵客服信箱反映-MOD 為何無法觀看卡通節目哆啦A夢 及烏龍派出所，是否因版權問題？

➤ 節目部電郵回覆-

感謝觀眾朋友對華視卡通節目之支持與熱愛！

綜合娛樂台(原華視 HD 台/MOD)為因應頻道開播，當時有部分節目與主頻同步，而華視主頻於10月1日升規為HD頻道，為區隔各頻道節目，因此逐步調整綜合娛樂台之節目，卡通節目以華視主頻播出為主，敬請至主頻觀賞！造成您收視困擾，尚請見諒！

再次謝謝您的來信！

華視節目部 敬覆

2. 觀眾電郵客服信箱反映-

華視下午播出的烏龍派出所卡通的內容情節是否適合小朋友看？主角兩津身分是警察，但情節卻常出現違背警察形象的內容，諸如喝酒，遲到，貪小便宜等，是否影響學齡孩童及

青少年價值觀值得省思探討。卡通時段的廣告，是否也應盡量選擇適合的廣告，諸如內衣或清涼煽情的廣告等不適合放在孩子觀看的卡通時段，恐會影響孩子身心靈。

➤ 節目部回覆：

感謝您對華視卡通「烏龍派出所」的指教與建言！

關於「烏龍派出所」的播出，本公司自始即有嚴格的把關，故事內容雖有人性弱點及荒誕的反向呈現，但後期多為觀眾所熟悉的爆笑事件和以兩津的童年回憶交錯的故事型態為主題。本節目故事的內涵及寓意往往是給予觀眾嚴正的警惕—如此不良的行為，最終會受到應有懲罰。另外，提及有關廣告內容之事，將與相關單位討論並請其酌情排播合宜內容之廣告產品。

華視節目部 敬覆

★委員建議：

- (1) 針對觀眾反應 MOD 看不到某些節目，已有相同案例，可在官網加以說明。
- (2) 是否可將來電號碼過濾處理，並把觀眾反應的問題公布在官網，告知觀眾可上網尋求解答，以減少客服人員工作量。

➤ 節目部回覆：節目異動官網皆有公布，會盡力處理觀眾疑問，並將與相關部門討論設置網站 Q&A，以及過濾觀眾來電技術層面之可行性。

公關中心報告

1. 10 月、11 月客服報表彙整報告（詳見附件一）
2. 主頻升規 HD 客服統計報告（詳見附件二）

★委員建議：

- (1) 針對 104 年 10 月份客服中心觀眾意見調查：
  - 有關《新聞部》「南部高雄新聞中心記者邱君萍的房東，控訴邱記者行為糟糕，想請華視幫忙」。此事雖不涉自律議題，但仍建議介入處理，因涉公司形象。
  - 有關《資料處》「華視官網新聞報導牛奶哥哥影片，疑似口交影片不雅，雖有打馬賽克，還讓人看起來不舒服，希望可以撤掉」。建議華新聞部在新聞選擇上應該有所為、有所不為，如果華視新聞想要定位為闔家觀賞的新聞節目，那這類新聞實在不適合，應有所選擇讓定位更明確。
- (2) 針對 104 年 11 月份客服中心觀眾意見調查：
  - 有關《節目部》之詢問「【烏龍派出所】在 MOD 頻道播出時間。這些因版權無法播出而引發觀眾疑慮的問題，建議是否做些簡易的插播卡，告知無法播出的原因，例如著作權法的規定等，除可做教育宣導，也可必避免觀眾來電重複查詢。
  - 有關《新聞部》「【華視新聞播報】東安生技公司董事長來電，該公司生產的泡泡染髮劑與報導事實不符，要求轉接新聞部找報導該則新聞的記者更正」一事，不知新聞部處理進度為何？報導是否有違反新聞專業倫理問題，及如何處理？

➤ 新聞部回應：

- (1) 因網路新聞組晨間人數有限需蒐集大量網路新聞，當天因蒐集到牛奶哥哥新聞後放上有打馬賽克的圖片；將擬增網路新聞部人手，並更加嚴格檢視網路新聞。
- (2) 所謂東安生技公司董事長來電指稱泡泡染髮劑與報導事實不符之處，實際上係

因新聞播出的舊代言人畫面非當時之代言人，誤用舊代言人之影像，已在當下立即做相關處理。

(3) 委員詢問華視升規 HD 狀況

➤ 工程部回應：

華視升規 HD 後所影響的收視戶為使用第一代機上盒觀眾，而因應科技潮流進步，升規 HD 可能造成部分觀眾不便難以避免，目前僅剩凱擘有線電視業者因頻寬問題仍有部分收視戶有收視問題，凱擘也將依照政府規定最晚於 2017 年全面升規。

### 三、 議案討論：

議案-修訂「中華電視公司自律諮詢委員會管理準則」

一. 本委員會於 99 年 11 月 22 日成立時，製訂「自律諮詢委員會管理準則」，其中委員人數訂定為五人，後於 102 年 5 月 8 日修訂，委員人數由五人更改為五至七人，由社會公益人士或學者專家擔任之，而日前國家通訊傳播委員會來函，建請各電視台自律委員會加入性別平等專長委員。

二. 擬請討論委員人數是否修訂為六至九人，並請推薦性別平等專長人士加入本委員會。

三. 本委員會今年度四月進入第三屆委員會，對於自律諮詢的責任與諮詢項目，隨現代媒體匯流、多屏多螢平台，閱聽眾行為之改變等快速變遷，本委員會除原本針對觀眾申訴案件、民眾檢舉反映、媒體滿意度、言論立場與新聞自律外，對社群媒體的新聞來源、遊戲廣告取捨、兒少保護以及聯合國大會通過的「消除對婦女一切形式歧視公約」

(CEDAW, Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women) 所推動的性別平等政策，均須檢視各項因素融入節目或廣告中之妥適性，故請於本屆委員會期，針對 102 年度修訂之管理準則，再予指導有無修訂之必要，提請討論。

#### ★委員決議：

(1) 修訂[中華電視公司自律諮詢委員會管理準則]第三條第一項：

委員人數原訂五至七人，現修訂為--

"本會委員由本公司聘請社會公益人士或學者專家七至九人擔任，委員由總經理遴聘之"

(2) 本辦法經修訂後，溯及第二屆六次委員會起，自 103 年 4 月 16 日起生效。

(3) 多數委員都有性別平等相關資歷，擬不再增加性別平等專長人士，將增補委員之各領域背景資料，並將針對節目與新聞有關性別平等媒體應有之素養，邀請曾任性別平等教育或推廣之諮詢委員講授專業課程作為製播人員之教育訓練。

### 四、 臨時動議

#### ★委員提醒：

(1) 因已有兒少相關觸法案件，以及觀眾反映網路新聞尺度，明年換照評鑑時須特別注意。

(2) 委員詢問保險套廣告出現在晚間九點闔家觀賞的時段排播之恰當性，且華視身為公廣集團，媒體自律性需更高，建議該案可轉交電視學會廣告自律委員會討論之。

➤ 業務部回應：排播時間均遵守相關法令，該案將提請電視學會廣告自律委員會討論。

### 五、 訂定下次會議時間

民國 105 年 3 月 21 日星期一)15:00 於華視九樓會議室召開。

### 六、 散會

## 七、 附件

### 附件一

## 104 年 10 月份客服中心觀眾意見調查月報表

### 一、 10 月份觀眾意見調查統計表

|      | 節目表詢問 | 教材、節目<br>DVD 購買 | 一般意見 |    | 活動、節目<br>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  | 39    | 0               | 9    |    | 35            | 0    | 0    | 0    | 5  | 89  |
|      |       |                 | 1    | 0  |               |      |      |      |    |     |
| 教學處  | 21    | 19              | 1    |    | 1             | 0    | 0    | 0    | 1  | 44  |
|      |       |                 | 0    | 1  |               |      |      |      |    |     |
| 新聞部  | 1     | 0               | 4    |    | 5             | 0    | 0    | 2    | 17 | 32  |
|      |       |                 | 0    | 3  |               |      |      |      |    |     |
| 工程部  | 0     | 0               | 0    |    | 0             | 68   | 0    | 0    | 0  | 68  |
|      |       |                 | 0    | 0  |               |      |      |      |    |     |
| 資科處  | 0     | 7               | 1    |    | 0             | 0    | 0    | 0    | 5  | 14  |
|      |       |                 | 0    | 1  |               |      |      |      |    |     |
| 其他單位 | 0     | 0               | 0    |    | 0             | 0    | 0    | 1    | 33 | 34  |
|      |       |                 | 0    | 0  |               |      |      |      |    |     |
| 總結   | 61    | 26              | 15   |    | 41            | 68   | 0    | 3    | 71 | 284 |
|      |       |                 | 1    | 5  |               |      |      |      |    |     |

### 二、 10 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 (10/5-10/11)  | 26  | 10  | 10  | 53  | 8   | 12 | 119 |
| 第二週 (10/12-10/18) | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0  | 0   |
| 第三週 (10/19-10/25) | 35  | 19  | 14  | 8   | 6   | 12 | 94  |
| 第四週 (10/26-11/1)  | 28  | 15  | 8   | 7   | 0   | 13 | 71  |
| 總結                | 89  | 44  | 32  | 68  | 14  | 37 | 284 |

### 三、 客服信箱來函及回覆：

- (一) 客服信箱來函：你好，想請問可以參加天王豬哥亮的現場錄影嗎？如何參加？因家裡老人家很希望可以到攝影棚看現場，麻煩了感謝。  
 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，提供給您華視天王豬哥秀的錄影方式，請電聯 02-2634-9292 洽詢，謝謝您的來函，並請繼續收看華視頻道。祝您收視愉快，華視客服 敬覆。
- (二) 客服信箱來函：華視上午 10:00 的生活大驚喜可以換掉，根本就只有幾個人看，看來看去，都是重覆再播，乾脆節目換掉，浪費時段。

**客服信箱回覆：**親愛的觀眾您好，謝謝您的愛護與支持，您的建議我們將會轉給製作單位卓參，謝謝您的來函。造成您的收視不便，尚請見諒。華視客服 敬覆。

(三) **客服信箱來函：**新聞資訊台主播吳御擘服裝穿戴不佳。

**客服信箱回覆：**親愛的觀眾您好，謝謝您的愛護與支持，您的建議我們轉給相關單位卓參及改進，謝謝您來函，並請繼續收看華視頻道。造成您收視不便，尚請見諒。華視客服敬覆。

(四) **客服信箱來函：**淡水地區觀眾請問關於華視綜合娛樂台無法收看問題。

**客服信箱回覆：**感謝對華視節目的關切與反應，經本公司調查府上是接收八里數位補隙站訊號，目前本台數位訊號發射皆正常，府上收看不到華視綜合娛樂台節目，應屬機上盒問題，請將數位機上盒重新做完整的自動搜尋頻道記錄，如果搜尋頻道完成後仍看不到華視綜合娛樂台節目，建議將機上盒送廠商或原廠測試檢查，以上建議提供您參考，謝謝。造成您的收視不便，尚請見諒，請繼續收看華視頻道。華視客服敬覆。

(五) **客服信箱來函：**我們本來有華視教育、新聞還有華視的主頻，更新過後變成華視教育、新聞和綜合娛樂，請問為什麼會變成這樣？為什麼更新後搜尋不到 HD 台？我們想看的節目都沒了，我們想看影子籃球員、颯速宅男、華視天王豬歌秀，請告訴我們該怎麼搜尋。

**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，華視主頻從 104/10/01 已升規為 HD 高畫質，如果您原本使用的機上盒是看到 15 個頻道的，表示您的機上盒並不支援 HD 高畫質頻道，須購買一台 HD 機上盒裝上即可正常看到華視主頻。造成您的收視不便，尚請見諒，並請繼續收看華視頻道。祝您收視愉快，華視客服敬覆。

#### 四、 申訴案件：

(一) 16:00 主頻播出閩南語在地新聞，新聞資訊台同一時間也播閩南語新聞，老人家聽不懂閩南語，希望改進不要在同一時間播出閩南語新聞。

客服處理情形：已轉請新聞部參處。

(二) 高雄國軍 802 醫院在病人住院時護士沒有告知病人不可外出太久，該病人外出回醫院時護士告知要病人強制出院，護士態度很差且住院時並沒有告知相關規定，請華視報導。但該病人不願接受訪問。

客服處理情形：已轉請新聞部參處。

#### 五、 客服電話及回覆：

(一) 《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為：

1. 詢問【落日】什麼時候還可以再播出？已回覆將轉給相關單位卓參。
2. 詢問【火影忍者疾風傳】播出時間？已直接回覆。
3. 詢問【華視美亞電影院】「高度戒備」由誰主演？已經回覆由劉青雲主演。
4. 詢問【抓住彩虹的男人】什麼時候重播？已直接回覆 10/14 日開始早上 11 點重播。
5. 詢問【哆啦 A 夢】今天播出第幾集？已直接回覆。
6. 詢問【錦繡緣華麗冒險】一共有幾集？已直接回覆 40 集。
7. 詢問【烏龍派出所】今天播出第幾集？已直接回覆。
8. 詢問【華視天王豬哥秀】節目錄影參加方式？已直接回覆。
9. 詢問【小廚當家】廠商來電確認貨款是否匯出？已直接進入系統查詢回覆。
10. 詢問【聽見幸福】是華視的電視節目嗎？已上網查詢告知是三立播出的節目。
11. 詢問吳宗憲主持的綜藝節目。已告知吳宗憲已不在華視主持節目，請詢問其他電視台。

12. 某女士來電謝謝華視播出的戲劇都不會拖很久，而且一次播兩小時非常好，請華視繼續這種模式播出。
13. 詢問【唐宮美人天下】一共播出幾集？已直接回覆。
14. 詢問【琅琊榜】什麼時候播出？很喜歡看大陸劇。已直接回覆約在11月初。
15. 詢問【星光大道】錄影方式？已直接告知聯絡方式。
16. 詢問經紀公司、跨年活動推薦歌手表演。已轉節目部回覆。
17. 希望播出【麻醉風暴】。已直接回覆將意見轉給相關單位卓參。
18. 詢問【火影忍者】疾風傳要播多久？已告知總共播出416集請繼續收看。
19. 詢問【杉杉來了】八點可以再重播嗎？已直接回覆將意見轉給相關單位卓參。
20. 詢問【劉伯溫傳奇】可以再重播嗎？已回覆會轉給節目部卓參。

**(二) 《教學處》 客服電話接聽詢問主要內容為：**

1. 詢問日文、空院教材購買或播出時間等相關問題。已直接告知或提供853-858教學中心專線。索取教頻節目表，已提供華視網站查詢。
2. 詢問網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題。已提供網購單位649專線洽詢。
3. 詢問【大家說英語】16:30分播出的為什麼看不到了。已告知該時段已停止播出。
4. 詢問證券經營與實務(學院)播出時段與集數。已直接回覆。
5. 詢問【空中教學】教材及課程內容。轉接教學部空教業務回覆。
6. 某男性觀眾來電詢問華視有無教育台，是否打電話到他家裡推薦華視教育台？已回覆華視有教育台但並沒打電話到他家裡推薦教育台，詢問是否留下打電話人的電話或姓名可幫忙查詢，該觀眾說沒有。
7. 詢問【空中教材】哪裡買？已轉接購書中心回覆處理。
8. 詢問節目播出小林村的老梅餅乾哪裡買？已上網查詢回覆。
9. 詢問【國學博覽系列--走進道德經】播出時段？已直接回覆。
10. 詢問【職場達人秀】教學在什麼時候播出？已直接回覆。
11. 詢問【日文】教學報名方式及如何參加考試入學。已直接回覆不需要報名上課，是電視教學需購書看電視學習。
12. 詢問買了教學課本已經匯款兩個星期還沒收到書。已轉教學部購書中心回覆處理。
13. 希望教學頻道可以播出李艷秋主持的【ㄅ、ㄆ、ㄇ】節目。已轉請教學處參考。
14. 教英文的老師李欣欣，她的發音有問題尾音聽起來很奇怪，也沒有內容只是照本宣科，希望可以改進或換教學老師。已轉請教學處參考。

**(三) 《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為：**

1. 詢問【晚間新聞】中報導之政府補助款怎麼申請？已告知詢問戶籍所在地市政府。
2. 【晚間新聞】有一則神奇魔法瓶小孩一見就不哭新聞，記者的用字不當(不再哭了一參攔該阿)，台語發音很不恰當。已告知將轉新聞部卓參。
3. 導盲犬協會將一隻3.5歲的導盲犬轉成緝毒犬，這兩個犬種不一樣，導盲犬是需要24小時跟人相處一起，而緝毒犬是需要跟人保持距離的，兩個犬種落差很大訓練的方式也不同，希望華視能夠報導這則新聞。已告知將轉新聞部卓參處理。
4. 希望華視明年能夠轉播中華職棒。已告知將轉新聞部卓參處理。
5. 【華視新聞廣場】標題蔡英文與朱立倫競選下任總統，那宋楚瑜呢？應是三個人競選不是兩個人，媒體要公正，民眾有知的權利，請改進。已告知將轉新聞部卓參處理。

6. 新聞播出菜價很貴，農委會根本就沒在管，請華視記者不要只報高麗菜貴，連水果都貴。已告知將轉新聞部卓參處理。
7. 投訴龍山寺保全在門口打一個喝醉的人，投訴人跟保全說他已經醉了，打他有用嗎？請保全報警處理，該保全卻說再說我就要連你一起打。據該名投訴人說龍山寺保全屬僑樂保全打人的保全外號阿義仔，投訴人強調如果被打死了誰要負責。請華視新聞關切。已告知將轉新聞部卓參處理。
8. 華視是否可轉播棒球賽事，綜合娛樂台希望可多播些新的節目。已轉知節目部參考。
9. 南部高雄新聞中心記者邱君萍的房東，控訴邱記者行為糟糕，想請華視幫忙。已轉新聞部回覆處理。
10. 詢問【晚間新聞】播出高雄妹麵線地址在哪裡？已上網查詢回覆。
11. 詢問【華視新聞廣場】周一為何沒重播？已直接回覆重播時間星期二～星期五下午 13:00 點重播。
12. 詢問【新聞報導】恐怖卡債的新聞有沒有經過證實，希望找到報導的記者詢問詳細情形。已轉新聞部協助回覆處理。

#### (四) 《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為：

1. HD 頻道可收看到華視，但是畫面定格，看不清楚。已轉工程部回覆處理。
2. 反映收看不到華視頻道。請重新搜尋掃描或仍收看不到建議更換新的 HD 機上盒。
3. 詢問已購買新 HD 機上盒，裝上後畫面更不清楚該如何？已轉工程部回覆處理。
4. 觀眾家裡有裝第四台還看不到華視，觀眾打電話到第四台詢問，有線業者回答說要等一段時間才會處理。想請華視跟有線台聯絡請有線台盡速處理。已請其先聯繫第四台業者，若還是無法收視，請其改打華視工務專線回覆處理。
5. 台中清水地區收看華視畫面馬賽克，非常不清楚。已轉工程部回覆處理。
6. 詢問傳統的真空管電視是不是升規為 HD 以後華視就看不到了？已直接回覆是的，須加裝 HD 機上盒才可收看到。
7. 詢問車上電視看不到華視頻道。已告知因為華視已升規 HD，車上是屬於 SD 機上盒，建議更新 HD 機上盒才可收看。
8. 電視畫面不清楚、定格、馬賽克。已轉工程部回覆處理
9. 詢問為何收看不到華視頻道？請重新搜尋掃描，仍收看不到，建議更換新的 HD 機上盒。
10. 新市地區看不到華視頻道。已轉工程部回覆處理。
11. 電視外接天線收不到華視影像。已轉工程部回覆處理。
12. 桃園有線系統收看華視畫面不清楚。已轉工程部回覆處理。
13. 詢問華視頻道聲音出現雜音是為什麼？已轉工程部回覆處理。
14. 詢問為何裝了 MOD 以後華視頻道就不見了？已轉工程部回覆處理。
15. 反映收看華視頻道會停格。已轉工程部回覆處理。

#### (五) 《資料處》客服電話接聽詢問主要內容為：

1. 華視官網新聞報導牛奶哥哥影片，疑似口交影片非常不雅，雖然有打馬賽克，還是讓人看起來不舒服，希望可以撤掉。已轉請新聞部參處。
2. 詢問【女生向前走】有沒有 DVD 可以購買？已直接轉資料中心洽詢。
3. 詢問申請新聞資料畫面做為教學教材。已轉資料中心回覆處理。
4. 詢問購買華視新聞資料影片。已轉資料中心洽詢。
5. 詢問【華視新聞雜誌】影片使用授權。已轉資料中心洽詢。

6. 詢問購買華視新聞資料影片。已轉資料中心洽詢。
7. 詢問【華視新聞雜誌】影片使用授權。已轉資料中心洽詢。
8. 詢問【華視新聞】PO上 youtube 的相關事項規定。已轉網路加值中心回覆處理。
9. 詢問華視影音【警世劇場】和【太陽的女兒】為何還沒更新？已轉知網路加值中心回覆處理。

**(六) 《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……。已直接告知或處理。
2. 詢問主頻升規 HD 參加活動中獎什麼時候可以拿到獎品？已回覆盡速處理寄送。
3. 旅行社來電欲洽談與本公司員工旅遊福利相關事項。已轉福利委員會洽談。
4. 詢問【長生學】的聯絡方式。已直接上網查詢回覆。
5. 詢問無毒家園所賣的產品是華視賣的嗎？已回覆該廠商賣的產品跟華視沒關係。
6. 詢問華視是不是有福利社可購買員工福利品等？已直接回覆沒有福利社。
7. 詢問警察應不應該替報案人拍照存證，因為當事人報案三次，其中兩次警察皆幫忙拍照，但一次要求警察幫忙拍照，警察回說屬民事案件，須當事人自己拍照存證。請問警察不幫忙拍照對嗎？可以告那名警察嗎？已回覆該問題屬法律問題無法回答，請直接撥打電話當地派出所詢問。
8. 台中學校社團參訪華視事宜。已回覆目前僅接待大專院校相關科系學生參訪。
9. 台灣環境管理協會來電詢問發函至本公司的公文。已轉總務行政室回覆處理。
10. 詢問藝人電話號碼。已回覆屬個資法無法告知。
11. 尋求華視贊助資金予義工團體。已請其正式發文。

# 104年11月份客服中心觀眾意見調查月報表

## 一、11月觀眾意見統計表

|      | 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  | 30    | 0          | 18   |    | 22        | 0    | 0    | 0    | 8  | 83  |
|      |       |            |      | 5  |           |      |      |      |    |     |
| 教學處  | 11    | 16         | 1    | 1  | 1         | 0    | 0    | 0    | 4  | 34  |
| 新聞部  | 2     | 0          | 2    |    | 7         | 2    | 0    | 2    | 16 | 32  |
|      |       |            |      | 1  |           |      |      |      |    |     |
| 工程部  | 0     | 0          | 0    |    | 0         | 26   | 0    | 0    | 3  | 29  |
| 資料處  | 0     | 2          | 0    |    | 0         | 0    | 0    | 0    | 1  | 3   |
| 其他單位 | 0     | 0          | 2    |    | 0         | 0    | 0    | 1    | 35 | 38  |
|      |       |            |      |    |           |      |      |      |    |     |
| 總結   | 43    | 18         | 22   |    | 30        | 28   | 0    | 3    | 67 | 219 |
|      |       |            | 1    | 7  |           |      |      |      |    |     |

## 二、11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〔11/2-11/08〕  | 29  | 8   | 13  | 2   | 0   | 7  | 59  |
| 第二週〔11/09-11/15〕 | 10  | 5   | 2   | 6   | 0   | 7  | 30  |
| 第三週〔11/16-11/22〕 | 24  | 9   | 10  | 11  | 1   | 13 | 68  |
| 第四週〔11/23-11/29〕 | 20  | 12  | 7   | 10  | 2   | 11 | 62  |
| 總結               | 83  | 34  | 32  | 29  | 3   | 38 | 219 |

## 三、觀眾意見

- (1) 客服信箱來函：很開心小廚當家有第二季，一開始看得時候，身邊的朋友都說沒有大明星帶小孩，可能不會吸引觀眾。但後來越來越有趣。其實很多歐美節目也沒有大明星參與，仍然表現優異，造成風潮與話題，不該永遠靠明星加持，而是用節目造星，才有助電視圈甚至整個演藝圈的永續經營。節目中孩子們很大方自然，有些驚喜，因為我印象中現在台灣的小朋友比較不敢表現，看到他們的努力與成熟又保有孩童的天真爛漫，很讚！謝祖武主持很誠懇，他也算是冷面笑匠，理性、節奏感抓得很好！希望華視與小廚的製作單位能堅持下去，越做越好、更精緻、更創新、更豐富。謝謝！

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好，謝謝您對華視【小廚當家】節目的喜愛與支持，我們將更努力把每個節目做好，也請繼續收看華視每個節目，謝謝您的指教。華視客服 敬覆

- (2) 客服信箱來函：能不能請你們好好剪琅琊榜的預告片！這麼優質的戲，介紹的配音聲音那麼差，如果真不能好好剪，那就把youtube上的片花，跟大陸電視台溝通拿去剪，這麼

好的戲，請負責此劇的單位快改進，不要暴殄天物。

**客服信箱回覆：**親愛的觀眾您好，謝謝您的來函。我們會將您的建議、指教，轉給琅琊榜相關單位卓參改進，也謝謝您不吝指正，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：**感覺華視都沒長進，還引進韓劇與播過去的電影。中視已經引進夠多外來戲劇了，華視不需如此。如果只買外來戲劇，將間接影響國內電視劇市場生態，希望華視振作，有企圖地計畫自製電視劇與綜藝，兩者要向歐美看齊，節目要創新精緻化、國際化，謝謝。

**客服信箱回覆：**親愛的觀眾您好，謝謝您的來函以及對本公司節目提出的建議，我們將會把您的建議轉給相關單位卓參，造成您的收視不便，尚請見諒。華視客服 敬覆

- (4) **客服信箱來函：**請問如果要寄生日卡片給亞蘭姐可以寄到華視公司的地址嗎？地址是？亞蘭姐可以收的到嗎？

**客服信箱回覆：**親愛的觀眾您好，生日卡片能寄送至華視，地址為(106)台北市大安區光復南路116巷7號/節目部收，將代為轉交，謝謝您的來函。華視客服 敬覆

- (5) **客服信箱來函：**

八點檔為何要每天重播一樣的集數，這樣是浪費觀眾的時間。

**客服信箱回覆：**親愛的觀眾您好，謝謝您的來函，我們會將您的寶貴意見轉給相關單位卓參，並請繼續收看華視頻道，祝您收視愉快！華視客服 敬覆

- (6) **客服信箱來函：**你好，華視HD的聲音有比較小聲點。華視LOGO似乎有點小，希望LOGO可以在大一點。

**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部門卓參。造成您的收視不便，尚請見諒。並祝您收視愉快！華視客服 敬覆

- (7) **客服信箱來函：**網路觀眾收看華視節目收視不良。

**客服信箱回覆：**親愛的華視觀眾，感謝你的來函反應收視不良問題，因未知府上所屬地區與何發射站，本公司無法正確檢查及處置，故請告知府上地址或連絡電話，本公司方能做正確檢查處理，謝謝。華視客服 敬覆

- (8) **客服信箱來函：**關於車用電視機上盒無法收看HD節目事宜。

**客服信箱回覆：**親愛的華視觀眾您好，若府上車用機上盒經重新搜尋後仍看不到HD的節目，可能車上機上盒為舊型只能收看15台普通畫質節目，建議你更換可收看20台(含5台HD節目)的高畫質機上盒，才能收看華視主頻高畫質節目，以上建議供您參考 謝謝。華視客服 敬覆

#### 《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 意見表達--【琅琊榜】重播請不要亂調時間，觀眾不知道什麼時候正播什麼時候重播，希望改進。→已記錄，會告知相關單位，謝謝。
- (2) 意見表達—請華視重視觀眾權益，【杉杉來了】縮減完結篇，【琅琊榜】星期三又從第一集開始播，請不要亂改播出時間，觀眾一直在看重播。→已告知轉相關單位卓參。
- (3) 意見表達--反應華視天王豬哥秀內容越來越不妥、不滿琅琊榜片頭片尾被改太多。→已記錄，會告知相關單位，謝謝。
- (4) 意見表達--【琅琊榜】可不可以在重播第1-3集因為前面三集沒有看到。→已告知轉相關單位卓參。
- (5) 意見表達--【琅琊榜】八點檔為什麼每天都是重播，為什麼不是播新的?希望能夠像以前一樣八點正播。→謝謝您的建議已告知轉相關單位卓參。
- (6) 意見表達--不見得每個人都喜歡看古裝劇，可不可以換些時裝劇，另外節目播出不要一

- 直重播又重播，希望改進。→已告知轉相關單位卓參。
- (7) 意見表達--來電一直說要看新的【哆啦A夢】為什麼華視播的都是舊的，哆啦A夢的道具也是舊的。【琅琊榜】為什麼正播只有播一集，以前都播兩集。→已記錄，該觀眾打了好多通電話，說話反覆不清，不聽解釋。
  - (8) 意見表達--【琅琊榜】八點檔為什麼重播集數亂跳，11點的重播集數跟下午一點的重播集數又不一樣。→已記錄，會告知相關單位，謝謝。
  - (9) 意見表達--【杉杉來了】可以重播嗎？身為上班族很喜歡看。→已記錄，會告知相關單位，謝謝。
  - (10) 意見表達--詢問【琅琊榜】星期六為什麼沒有重播了，上班族只有在假日才能看，希望假日還能看到重播。→已告知轉相關單位卓參。
  - (11) 意見表達--【琅琊榜】很好看，希望下一部戲也能很好看，這樣收視率才會一直升高。→謝謝對華視的支持。
  - (12) 詢問【勁歌金曲精華版】可否在主頻重播。→已告知轉相關單位卓參。
  - (13) 詢問經紀公司詢問跨年活動推薦歌手表演→已轉節目部回覆。
  - (14) 詢問【星光大道】錄影方式→已直接回覆。
  - (15) 詢問【生活好簡單】介紹的健身器材→已直接回覆連絡電話。
  - (16) 詢問【杉杉來了】可不可以重第一集重播→已回覆將轉相關單位卓參。
  - (17) 詢問【杉杉來了】八點可以再重播嗎？→已直接回覆將意見轉給相關單位卓參。
  - (18) 詢問【錦繡緣華麗冒險】可不可以在重播→已回覆將意見轉給相關單位卓參
  - (19) 詢問【琅琊榜】為什麼昨天一直重播第二集，真的有點奇怪→已回覆轉相關單位卓參
  - (20) 詢問【琅琊榜】為什麼在MOD頻道看不到→已直接回覆因授權關係所以MOD觀眾看不到
  - (21) 詢問【星光大道】周六播出的是第十四集嗎？→已直接回覆
  - (22) 詢問【抓住彩虹的男人】為什麼不是11點重播又改到哪裡去了，為什麼這樣改來改去讓觀眾怎麼收看，這個感覺非常不好。→已直接回覆將意見轉給相關單位卓參。
  - (23) 詢問【琅琊榜】是演哪一個朝代的故事→已直接回覆時代為梁朝。
  - (24) 詢問【琅琊榜】有沒有重播時間→已直接回覆周一至周五早上11點重播。
  - (25) 詢問【小甜甜，小蜜蜂，萬里尋母】可不可以重播→已直接回覆。
  - (26) 詢問【琅琊榜】第九集重播在哪一天會播出→已直接回覆。
  - (27) 詢問【杉杉來了】女主角的名字→已直接回覆是趙麗穎。
  - (28) 詢問【生活好簡單】節目裡介紹的產品在哪裡買？→已回覆請撥打免付費專線。
  - (29) 詢問MOD為什麼沒有播出【琅琊榜】→已回覆沒有授權給MOD播出。
  - (30) 詢問【華視天王豬哥秀】參加錄影方式→已直接回覆。
  - (31) 綜合娛樂台播出【日日春】以前播出的時候有字幕，為什麼重播就沒有字幕，可不可以把字幕打上去。→已直接回覆。
  - (32) 詢問【台灣農民力】介紹的黃牛肉在哪裡買？→已上網查詢告知桃園市三民路100號。
  - (33) 詢問【烏龍派出所】在MOD頻道播出時間→已直接回覆華視沒有MOD播的版權，所以沒有播出。
  - (34) 詢問【活出健康力】播出時間→已直接回覆
  - (35) 詢問【哆啦A夢】在MOD頻道播出時間→已直接回覆華視沒有在MOD播的版權，所以沒有播出。
  - (36) 詢問【華視天王豬哥秀】參觀錄影方式→已直接回覆撥打報名專線
  - (37) 詢問【活出健康力】節目中介紹的產品→已請撥打節目專線洽詢

#### 《教學處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 詢問日文和空院教材購買或播出時間等問題→已直接告知或提供 853-858 專線。
- (2) 詢問索取教頻節目表→已提供華視網站查詢。
- (3) 詢問網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題→已提供網購單位 649 專線洽詢。
- (4) 詢問印尼語教學課程播出時間→以直接回覆。
- (5) 詢問【日文】課本有沒有出新版的課本→已轉購書中心回覆處理。
- (6) 詢問網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題。→已提供網購單位 649 專線洽詢。
- (7) 詢問【日文】教課的老師可以給連絡電話嗎?→已直接回覆因個資關係不方便給
- (8) 詢問如何購買教材--提供購書中心電話請直接撥打詢問。
- (9) 詢問【日文】教材已劃撥購買日文教材已經兩星期了，還沒有收到教材→已轉購書中心回覆處理詢問網購商城相關問題，如商品內容、訂單查詢、寄送進度、運費等問題，已提供網購單位 649 專線洽詢。
- (10) 詢問已經劃撥繳款購買教材，還沒收到書→已轉接購書中心回覆查詢。
- (11) 詢問【藝畝田】教學頻道播出的時間→已直接回覆。
- (12) 詢問教學頻道【愛學園】播出時間→已直接回覆。
- (13) 詢問【莒光園地】正播與重播時間→已直接回覆。
- (14) 詢問【易學馬叔禮】課程如何參加→已直接告知聯絡電話去電洽詢。
- (15) 意見表達--教學節目【教我六級分(國中)】這個節目很好，可不可以放在 YOUTUBE 讓學生隨時可以在手機上看節目學習。→謝謝您的建議。
- (16) 意見表達--【日文一】為什麼都沒有按照順序播出，學習起來很不方便沒有連貫性，希望可以按照講次順序播出。→謝謝您的建議。

#### 《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 詢問【華視新聞廣場】播出時間與重播時間→已直接回覆
- (2) 詢問【華視新聞廣場】特別來賓姓名→已直接查詢告知
- (3) 詢問新聞播出南霸天海鮮吃到飽餐廳→已上網查詢回覆
- (4) 詢問新聞播出南霸天海鮮吃到飽餐廳→已上網查詢回覆
- (5) 詢問【晚間新聞】播出男性早洩治療醫師診所在哪裡? →已上網查詢回覆
- (6) 詢問記者會發表發採邀傳真→已直接告知新聞部傳真號碼
- (7) 詢問【新聞報導】屏東隘寮國小，學生家長捐肝給小孩需要大筆醫療費用，協請社會大眾捐助→已上網查詢告知捐贈資訊並回覆。
- (8) 詢問【華視新聞廣場】正播與重播時間→已直接回覆
- (9) 意見表達--【新聞廣場】特別來賓陳敏鳳形象不夠好，應該找一些有公信力的來賓上節目。要找些素質、評價好一點的來賓上節目。→謝謝您的建議。
- (10) 意見表達--希望在各節新聞中插播健康小常識及做環保救台灣的新聞，收視率會更好
- (11) 申訴--仁愛醫院大門口一樓平面停車場以前都開放給一般民眾停車，自從柯 P 上任以後就不讓一般民眾停車，全都封起來了。經詢問管理員回覆是柯市長指示的。請華視新聞進行了解報導。→謝謝您的建議，麻煩將詳細資料傳至華視官網我有話要說或傳真號碼。
- (12) 【華視新聞播報】東安生技公司董事長來電，該公司生產的泡泡染髮劑與報導事實不符，要求轉接新聞部找報導該則新聞的記者更正→已轉新聞部分機 222 回覆處理。

#### 《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 詢問華視的頻道收視訊號。→已轉工程部回覆處理。
- (2) 南投觀眾看不到華視頻道→已轉工程部回覆處理。
- (3) 詢問華視收訊畫面品質不好要怎麼解決→已轉工程部回覆處理
- (4) 屏東地區收視不良→已直接轉工程部回覆處理
- (5) 宜蘭地區收視不良→已直接轉工程部回覆處理
- (6) 收訊問題基隆地區收訊不清楚→已直接轉工程部回覆處理
- (7) 詢問本來可以看到 15 台的，為什麼現在都收看不到華視了→已告知原來的機上盒不支援 HD 高畫質必須跟換新的 HD 機上盒才可以收看到。
- (8) 收訊問題基隆地區收訊不清楚→已直接轉工程部回覆處理
- (9) 詢問有安裝有線電視如何收看教學頻道→請詢問自家安裝的第四台業者
- (10) 最近看不到華視頻道的節目是為什麼?原來只能收看 15 個頻道→已告知華視已升規為 HD 高畫質播出，需更換為 HD 機上盒才可收看華視頻道節目。
- (11) 家裡電視收看華視一直不清楚要怎麼處理→已轉工程部回覆處理
- (12) 台中清水華視訊號不清楚→已轉工程部回覆
- (13) 詢問澎湖地區收看華視不清楚，聲音也忽大忽小→已轉工程部回覆處理
- (14) 花蓮地區收訊不清楚→轉工程部回覆處理
- (15) 以前從電視上錄下來的節目存放在隨身碟裡用筆電看節目都可以看，為什麼現在錄下來要在筆電看節目就不能看了→已轉工程部回覆處理
- (16) 詢問為什麼一定要換成 HD 機上盒才能看到華視頻道節目→已轉工程部回覆處理
- (17) 詢問為什麼看不到華視的節目了→請更換 HD 機上盒重新掃描即可看到華視頻道
- (18) 詢問為什麼看不到華視的節目了→請更換 HD 機上盒重新掃描即可看到華視頻道
- (19) 詢問車內無法收看【琅琊榜】該怎麼處理→已轉工程部回覆處理
- (20) 詢問家裡有裝機上盒還是看不到華視頻道→已轉工程部回覆處理

#### 《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1) 詢問想找民國 60 年的新聞資料影片→已轉資料中心回覆處理
- (2) 想購買【華視新聞廣場】資料畫面影片→已直接轉接資料中心回覆處理

#### 《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。
- (2) 詢問從台中到華視高速公路路線怎麼走。→已直接回覆鐵路或客運。
- (3) 高雄中學來電詢問參訪華視相關事宜→已轉公關中心回覆處理。
- (4) 到華視洽公詢問華視地址。→已直接回覆
- (5) 詢問【大陸尋奇】節目內容→請撥打中視電話詢問。
- (6) 詢問大專院校學生到華視參訪相關事宜→已轉相關單位回覆處理。
- (7) 廠商來電詢查貨款相關事宜→已直接進入結帳系統查詢後回覆。
- (8) 大專院校申請來華視參訪→已轉公關中心回覆處理。
- (9) 詢問【華視周刊】以前的華視周刊如何購買→已回覆華視周刊已經沒有出版了。
- (10) 詢問華視大樓租賃事宜→已轉總務行政室回覆處理。
- (11) 鄰居來電指出，大電視牆早上開始播出，聲音大影響起居。可不可以關成靜音。→造成您的困擾先說聲抱歉，並轉工程部處理，已經降低音量。
- (12) 申訴詐騙電話，當事者已被騙四次了，報案請警察停掉詐騙電話號碼，警察說沒有權限

停電話，中華電信也說要警察來告才能停話，重點是已經有人被騙了，難道都沒有辦法循線找到詐騙集團嗎？本人覺得是警察做與不做的關係。→已回覆能透過華視官網我有話要說把詳細資料上傳申訴。

- (13) 意見表達--跑馬字幕的標點符號錯誤，請改正。→已回覆記錄下來供相關單位參考改進。
- (14) 意見表達--希望華視明年能跟緯來合作直播中華職棒。→已回覆記錄下來供相關單位參考改進。

附件二

2015 年 10 月主頻升規客服統計

- 一、 華視主頻於 104 年 10 月 1 日升規 HD，特聘工讀生擔任客服分班接聽並回覆觀眾來電。9/24-10/15 共 22 天，提供全天候免付費服務專線 3 線，共計接獲觀眾來電通數為 4655 通。

升規前一週 9/24-9/30 (如下表)

| 日期       | 時間     | 通數  |
|----------|--------|-----|
| 9/24(四)  | 1700 起 | 2   |
| 9/25(五)  | 全日     | 38  |
| 9/26(六)  | 全日     | 44  |
| 9/27(日)  | 全日     | 38  |
| 9/28(一)  | 全日     | 36  |
| 9/29(二)  | 全日     | 40  |
| 9/30(三)  | 全日     | 100 |
| 共計 298 通 |        |     |

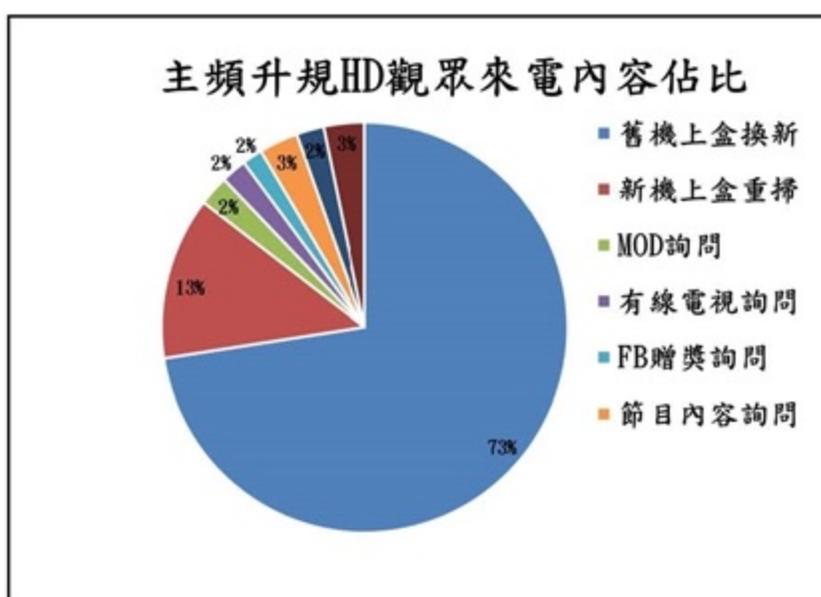
升規後 10/1-10/15 (如下表)

| 日期        | 時間 | 通數  |
|-----------|----|-----|
| 10/1(四)   | 全日 | 667 |
| 10/2(五)   | 全日 | 559 |
| 10/3(六)   | 全日 | 432 |
| 10/4(日)   | 全日 | 393 |
| 10/5(一)   | 全日 | 500 |
| 10/6(二)   | 全日 | 371 |
| 10/7(三)   | 全日 | 301 |
| 10/8(四)   | 全日 | 247 |
| 10/9(五)   | 全日 | 136 |
| 10/10(六)  | 全日 | 155 |
| 10/11(日)  | 全日 | 157 |
| 10/12(一)  | 全日 | 146 |
| 10/13(二)  | 全日 | 123 |
| 10/14(三)  | 全日 | 94  |
| 10/15(四)  | 全日 | 76  |
| 共計 4655 通 |    |     |

二、 原訂服務期間為 9/25-10/14 三周，後決定延期至 10/23 周五，平均每日通數已降至 50 通以下，後續轉移至公關中心客服與工務專線繼續服務。



三、 客服來電中，以原本使用舊式機上盒須更新者居多，約佔 73%，約 3500 通。其次為使用新式機上盒須重新掃瞄者，約佔 13%，約 610 通。



# 中華電視股份有限公司 自律諮詢委員會管理準則

民國 99 年 11 月 22 日制訂

民國 103 年 04 月 16 日生效

## 第一條 (目的)

基於媒體自律原則，成立「中華電視股份有限公司自律諮詢委員會」  
(以下簡稱本會)，以作為本公司所製、播之內容諮詢及主管機關要求審查  
案件之審議機構。

## 第二條 (任務)

- 一、針對本公司各類型製、播內容之自律規範，提供制訂及修正建議。
- 二、審議本公司提出各類型製、播內容討論案並提出建議。
- 三、審議本公司受理民眾各類型製、播內容所提出之意見、申訴及處理情形。
- 四、除前揭三項所列之任務外，本會得就未盡事項提供諮詢指導。

## 第三條 (組織)

- 一、本會委員由本公司聘請社會公益人士或學者專家七至九人擔任，委員由總經理遴聘之。
- 二、本會設主任委員一名，由各委員互推產生，開會時擔任主席，主任委員因故不能出席時，應指定代理人；主任委員未指定代理人者，由委員另推臨時主席。
- 三、本會另設執行秘書一名，由總經理指派專人兼任，負責本會相關會務事項。

## 第四條 (任期)

- 一、本會委員為無給職，任期二年，開會時得支領車馬費，任期屆滿得連續聘任之。
- 二、本會委員因故辭任致人數不足時，應於二個月內補足之。

## 第五條 (召開會議)

- 一、本會每二至三個月召開一次，遇有其他重大情形時，得由主任委員或委員三人以上之提議召開臨時會議。
- 二、本會之召集，應載明召集事由及檢附各項討論詳細資料，並於七日前以書面、電子郵件或傳真方式通知各委員，但有急迫之情事者，不在

此限。

三、委員會召開時本公司各部處主管或代表應依委員要求列席接受垂詢。

四、會議審議或討論所需資料，本公司各該業管部處應據實提供完整資料。

#### 第六條（決議程序）

本會會議召開以全體委員過半數出席始得開會；如有決議以出席委員過半數之同意始得通過。

#### 第七條（案件處理）

一、民眾對本公司各類型製、播之內容所提出意見、申訴及處理情形，應檢送本會討論及審議。

二、本公司收到主管機關要求召開委員會審查特定案件之通知時，應立即召開會議並檢附案件相關資料送請本會審議，並依決議回覆主管機關。

#### 第八條（處理回覆）

本會就前條所受理之案件，得進行相關之調查，本公司各單位應予配合，案件經調查完畢後，本會將提出調查報告，並向各相關單位提出改善建議，另視狀況由本公司對申訴、意見提出之觀眾或主管機關進行回覆或為適當之處置。

#### 第九條（資訊公開）

本會決議之相關建議將作為本公司落實自律規範、處理民眾申訴案件及回覆主管機關要求審議案件之依據，並在本公司全球資訊網公佈。

#### 第十條（公佈施行）

本管理準則經總經理核准後公布施行，其修正或廢止，亦同。