

中華電視公司自律諮詢委員會第四屆第五次會議紀錄

- ◆ 時間：107年5月7日（週一）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、陳委員汝吟、陳委員尚永、程委員予誠（依筆劃排序）；劉幼琍委員請假。
- ◆ 列席人員：華視自律委員會執行秘書周長勝、節目部張經理朝晟、新聞部范經理鎮中、業務部程副理懋華、公關中心劉主任希華、宋副主任燕旻、羅企劃仕倫
- ◆ 會議紀錄：游君為、羅仕倫

一、業務報告及處理情形

1. 新聞部報告

- 國家通訊傳播委員會NCC對六家電視台過度引用有恐嚇性字眼之護鯊哥臉書自拍影片內容，處以罰鍰。華視新聞嚴格把關、自律甚嚴，並未製播相關新聞。（新聞影片於議案討論提報）

2. 節目部報告

- 無特殊事項報告。

3. 業務部報告

- 「極無雙」手遊廣告-「幫你6一波篇」，畫面煽情，內容猥褻，有性別歧視、物化女性之嫌，引起爭議，NCC內容處發通知請各電視台下架。本公司於該廣告上架前一日（4月20日），內部廣告審查時察覺不妥，決定不播出。（廣告於議案討論提報）

4. 公關中心報告

- 107年1月至3月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。
1月份觀眾意見以節目部及新聞部的電話通數較多。節目部係因晚間八點檔《春風愛河邊》播畢，原時段改播出《夜市人生》，並於晚間開始重播《包青天》。新聞部則因推出新製作的政論節目《ONLINE 鍾點讚》。故本月觀眾來電詢問通數較多。
2月份觀眾意見為一般正常來電數量。
3月份因部分節目排播時段調整，故接獲反映節目部意見通數略多。

★ 委員提問：

一月份觀眾意見中提及使用國外畫面時，畫質不好，希望提升。

請問華視新聞對於國外新聞的處理原則？

➢ 新聞部回覆：

華視新聞目前外電來源以CNN、路透社、NHK為主，美聯社及BBC因版權限制較嚴，較少取材。電視新聞因必須呈現畫面給觀眾，若遇上原始素材畫質不清晰，的確可能會有被觀眾捨棄不看的疑慮。該新聞若屬重要議題，華視新聞則會再尋找其他圖示、畫面做為輔佐，讓新聞資訊能夠更完整。

★ 委員提問：

二月份觀眾意見中提及「天冷洗澡易中風？順序是關鍵！」播報時主播順序說反，會誤導觀眾。請問華視新聞對於醫療、食安議題的新聞製作，會先向相關領域專家求證再做報導嗎？

➤ 新聞部回覆：

該則新聞內容的資訊正確，實為該主播於播報時口誤。華視有持續做播報訓練，以盡量避免類似口誤狀況。醫療、食安議題，製作新聞前皆會求證專家，以醫療新聞為例，華視新聞會尋求較有權威性的醫師做訪問，務求新聞呈現具有公信力。

● 主席建議：

製播專業議題前諮詢專家，也是保護新聞同仁的一個措施。

二、 議案討論

議案一：「護鯊哥」自拍恐嚇影片遭媒體過度引用案

● 案由

1. 號稱「護鯊哥」之施男自拍恐嚇影片，引發媒體報導，NCC 針對六家電視台製播護鯊哥新聞，過度引用有恐嚇性字眼之護鯊哥臉書影片內容，恐造成模仿效應，有助長犯罪之虞，也引起大眾不安及民眾不滿申訴，因此議處各台 20 萬元罰鍰。
2. 因製播此新聞遭開罰之電視台，包括：壹電視新聞台、年代新聞台、中天新聞台、三立新聞台、民視新聞台、民視無線台，TVBS 雖報導該新聞並引用影片，但因未全盤引用，且部分內容有後製消音，因此僅予警告。
3. NCC 表示，新聞頻道如引用具爭議性、恐嚇性、暴力、血腥等素材，應視狀況後製處理，避免引起大眾不安。

★ 委員建議：

1. TVBS 雖取消了血腥的畫面，但新聞內容播出護鯊哥欲「指使 1300 位工讀生混入店家下毒」，反而將犯罪手法做了過分仔細的描述，相較他台的新聞內容更為不妥。
2. NCC 雖認為新聞內容引用護鯊哥臉書影片內容已造成恐嚇民眾之嫌，但實際上此則新聞符合媒體「守望環境」之功能，媒體本就應報導外界可能發生的危險現象。
3. 「護鯊哥」影片一案已涉及恐嚇安全的犯罪事實，並已進入警方介入程序。需思考原先該影片可能只有零星點閱，透過媒體播報助長後可能擴大的效應。媒體報導後也許未必達成原先預期的實質守望功能，反而引起民眾的恐慌。
4. 據 NCC 決議，三器新聞只能當作新聞來源，不能做為新聞本身。往後若欲製播類似引用三器來源的新聞，建議遵守 NCC 規範，新聞內容除三器畫面外，加以訪問其他意見，以多元平衡的角度來製作。
5. 若是有可能發生的事情，基於媒體守望功能還是必須進行報導，惟取材自網路素材的新聞議題需更加嚴謹處理。須注意製作一則新聞的動機是為了刺激收視率，還是出於良善的提醒，也因此，多方查證就成了自保的策略之一。
6. 因應現今許多源自網路影片的新聞，華視都是如何取決報導與否？如何把關素材來源及畫面品質？建議華視可以建置一個平台，供民眾上傳影音資料，藉此平台規定民眾提供的影音資料格式及畫質，也可一併填寫資料授權書，做為華視處理此類新聞來源的 SOP。
7. 媒體除了監督、娛樂外，還具備教育的功能，類似社會新聞可以考慮以地下階層或社會問題的角度，來做延續的深入報導，邀請執法人員或法律專家來探討，讓大眾看到現存

的社會現象。

➤ 新聞部回覆：

1. 此事件內容不足以宣揚，且擔心播出造成民眾恐慌，故未於本台新聞時段製播此新聞。華視新聞僅於官網發布文字新聞，未上架影音，並於新聞結尾加上警語，提醒民眾此為犯罪行為。
2. 華視新聞去年開始，已逐漸減少三器新聞，惟若該畫面及議題具重大社會意義，例如近日國道撞警車禍一案，為提醒民眾尊重且遵守公權力的執行，華視製作了該則新聞，畫面內容以訪問學者及專家的建議為主，並輔以部分行車紀錄器畫面。
3. 第一時間看到影片各主管會先檢視內容，若其關係到公眾利益，則會與畫面所有者聯繫，徵求使用同意，並於畫面上標註資料來源。
4. 面對其他台播報聳動的社會新聞，華視承續多年的新聞製作經驗，會先判斷此題材該不該做，該不該播，沒有獨漏新聞的疑慮。華視新聞現今內容比例，國際新聞約佔四分之一，其餘則著重在政府政策、環保、人權等與民生相關的議題，

★ 主席結論：

1. 威脅社會及民眾安全的衝突性事件，媒體應斟酌真實性、影響性再予以報導，以發揮守望環境的功能，新聞的處理應以公共利益為主要考量。
2. 三器新聞的處理應加入再製，以多元觀點呈現，發揮教育功能，此外也應考慮授權合法性。
3. 此則新聞華視把關嚴謹，予以肯定。

議案二：電玩廣告內容煽情具性暗示遭 NCC 下架

● 案由

1. 「極無雙」手遊廣告-「幫你 6 一波篇」畫面煽情露骨，被認為具性暗示，引人遐想，引起爭議。
2. 人氣演員吳慷仁在臉書 PO 文表示，該廣告內容露骨、物化女性，遊走尺度邊緣，卻未經管制直接在電視上播出，恐影響青少年價值觀，因而痛批 NCC。其言論引起網友共鳴，紛紛留言撻伐。
3. NCC 已發出通知請各電視台將此廣告下架。

★ 委員建議：

1. 廠商提供兩種版本供電視台選擇播出，但各大電視台幾乎一致選擇此次的爭議版本播出。且會議中播放的三立新聞片段為例，在明知此為有爭議內容，新聞中卻不斷重複播放該爭議廣告片段，反而強化了其腥羶用意，已與製作新聞之目的背道而馳，十分草率。此爭議廣告起初未必得到大量關注，反倒因新聞重複報導加重影響，造成的效應比廣告本身更加嚴重。華視新聞未來處理類似議題可做參考。
2. 過去亦曾發生類似腥羶廣告引發輿論抗議，後續處理是將該廣告排至晚上十點後再播出，因而此案如若下架，似乎尺度不一，可再討論。
3. 近年類似廣告聲音或畫面上腥羶暗示相當普遍，因 NCC 對電視廣告並無事前審查制度，各媒體應自行做把關，以維護企業良好的形象。華視對於廣告內容嚴格把關，予以肯定。
4. 手遊暴力化、廣告情色化，相關婦幼團體皆有在蒐集廣告內容並做反映，但即使召開記者會，

除華視有製播一定的人權、教育新聞外，幾乎難以露出在其餘主流媒體新聞中。

➤ 業務部、新聞部回覆：

1. 廠商提供此爭議版及安全版兩種素材，華視內部審核時即拒絕了爭議版，只播安全版。
2. 相較其他媒體過度強調、渲染此爭議廣告，華視製播社會新聞會先評估議題是否具有延伸性，是否能延伸出正當性及教育性。

★ 主席結論：

1. 新聞對於問題廣告之報導易形成擴散作用，部分有心廠商可能利用此功能做為免費新聞置入，新聞部應謹慎處理。
2. 業務部若認為廣告有疑慮，應透過電視學會與同業聯繫，採取一致行動，並呈 NCC 釋疑，由 NCC 決議是否可報導。
3. 根據法規，廣告應符合普級原則，有問題之廣告即使移至輔導級時段播出，也未必能夠免責。

三、 臨時動議

社群媒體(Facebook)有民眾發文質疑，華視政論節目《online 鍾點讚》主持人鍾年晃，以嘉賓身分參與他台政論節目。

面對台內主持人、主播對於政治議題的立場表態、參加政論節目的錄製，身為公廣集團一員的華視，是否有一套準則？

● 新聞部說明

華視政論節目主持人去參與他台政論節目，的確可能造成部分觀眾的混淆，新聞部會再與主持人溝通，並呈報長官。

● 主席結論

1. 新聞主播、政論節目主持人應有中立、客觀之形象，不應再參加他台政論節目。
2. 華視政論節目主持人在節目中需維持中立之立場，邀請來賓應具多元觀點。
3. 選舉期間華視員工對政治立場之表達，應參考公視之節目製作準則。

四、 訂定下次會議時間

下次會議時間訂為 107 年 9 月 10 日星期一(一)下午 15:00 於華視九樓會議室召開。

五、 散會

107年01月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、01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	108	0	39		19	0	0	0	12	178
			0	0						
教學處	59	17	4		5	0	0	0	1	86
			0	0						
新聞部	12	0	20		20	0	0	0	60	112
			0	0						
工程部	0	0	1		0	9	0	0	4	14
			0	0						
資科處	0	0	0		0	0	0	0	7	7
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	130	130
			0	0						
總結	179	17	64		44	9	0	0	214	527
			0	0						

本月份與前月之比較分析：

一月份因八點檔「春風愛河邊」播畢後由「夜市人生」接檔，以及晚間 2200 開始重播「包青天」，因此節目部觀眾來電總數因而增加；新聞部因新推出政論節目「ONLINE 鍾點讚」，觀眾來電數量也增加。

二、01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〔01/01-01/07〕	28	23	19	2	0	13	85
第二週〔01/08-01/14〕	43	25	26	3	3	28	128
第三週〔01/15-01/21〕	47	17	17	2	2	34	119
第四週〔01/22-01/28〕	28	10	27	3	1	29	98
第五週〔01/29-02/04〕	32	11	23	4	1	26	97
總結	178	86	112	14	7	13	527

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

華視【烏龍派出所】有沒有中文版的？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾：您好，感謝您對華視【烏龍派出所】的支持，【烏龍派出所】是雙語播出，建議您用遙控器調整設定，就可以收看中文版的了，感謝您！華視客服 敬上

四、客服電話內容摘要及回覆：

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【夜市人生】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【綜藝非常讚】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【天生王牌】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可在連假的時候安排連播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以播【驚世媳婦】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出【麻辣鮮師】。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以重播華視戲劇像是【一代新兵八極少年】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出【真愛趁現在】。--已將意見轉達節目部參考處理。--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【春風愛河邊】劇情可以合理一點。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以拍新版的【警世劇場-台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望不要再重播【華視天王豬哥秀】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以邀請吳宗憲上【綜藝非常讚】。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 覺得【包青天】很好看。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【偷偷愛上你】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
12. 希望可以播出【火影忍者】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
13. 希望華視可以將播出的綜藝節目放上網路。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望假日不要再播出【烏龍派出所】，可以播【寶可夢】或【火影慕留人傳】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
15. 覺得【綜藝非常讚】收音不好，希望可以改進。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以播出【包青天】片尾曲。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望華視可以繼續製作新的戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望可以播出儀銘版本的【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望可以重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望不要再播【夜市人生】，可以播【錦繡園華麗冒險】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
21. 希望【烏龍派出所】若片長過長就分上下集播，不要剪輯。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望【綜藝非常讚】可以邀請張惠妹當嘉賓。--已將意見轉達節目部參考處理。
23. 希望【夜市人生】片頭曲，換成台語版本。--已將意見轉達節目部參考處理。
24. 希望可以播出【七俠五義】、【關公】、【劉伯溫傳奇】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
25. 希望可以播日劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
26. 希望可以重播【土地公傳奇】。--已將意見轉達節目部參考處理。
27. 希望可以播出【偽婚男女】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。

28. 很多台都有播【包青天】，希望華視播其他戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
29. 希望可以增加【包青天】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
30. 希望星期天可以播出新的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
31. 希望可以增加【華視金選劇場】重播時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
32. 希望【勁歌金曲精裝版】可以播台語歌。--已將意見轉達節目部參考處理。
33. 希望假日可以播出【火影忍者】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此節目版權。
34. 希望可以播出韓國節目【真正的男人】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
35. 希望【綜藝非常讚】可以少邀請阿KEN上節目，覺得他跟張菲搭配不適合。--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. 反映「消防車上山執勤 竟被搶讓路!」新聞內容，觀眾來電表示遊覽車在山上外側，若退後就會掉下山崖，希望記者可以用另一個角度報導，不然對司機很不公平。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望【華視晚間新聞】氣象，各地明天溫度可以唸出來，不要用下面跑馬燈帶過。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望可以多報導兩岸交流的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望減少播出重覆性新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 希望可以報導國際新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 希望【華視晚間新聞】氣象版面可以更新。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 新聞使用國外畫面的時候，如：NCC、NHK 的影片，畫質都不好，希望可以提升畫質。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 希望華視維持政黨中立。--已將意見轉達新聞部參考處理。
10. 希望【online 鍾點讚】減少讓民進黨的人當來賓。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 覺得房業涵播新聞播報的很棒。--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 覺得可以讓朱培茲可以當晚間新聞主播。--已將意見轉達新聞部參考處理。
13. 覺得【華視晚間新聞】可以讓主播輪流播報。--已將意見轉達新聞部參考處理。
14. 覺得專題報導時的旁白講順口溜會讓人覺得不專業。--已將意見轉達新聞部參考處理。
15. 非常喜歡【華視在地新聞】，兩位主播台語都說得很好。--已將意見轉達新聞部參考處理。
16. 希望【華視晨間新聞】可以改回六點播出。--已將意見轉達新聞部參考處理。
17. 希望 2400 安排播出【華視晚間新聞】。--已將意見轉達新聞部參考處理。
18. 希望可以多播新的新聞內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。
19. 覺得【online 鍾點讚】要給觀眾看的資訊可以後方放個螢幕播出來，主持人手上拿紙本看不清楚。--已將意見轉達新聞部參考處理。

《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. 希望可以放上【國學大師馬叔禮文化講座】播出講次名稱。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 希望華視教育體育文化台可以播文言文、會計學、電子電路相關課程內容。--已將意見轉達教學處參考處理。
5. 希望可以播【每日一字】。--已將意見轉達教學處參考處理。
6. 希望華視可以轉播中華職棒賽事。--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—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
2. 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—

1. 詢問華視訊號在新北、台中、雲林、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。
2. 希望華視可以變成4K訊號。--已將意見轉達工程部參考處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址。--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. 詢問福委會合作。--已轉人資室處理。
8. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
9. 騷擾、無意義電話。

107 年 02 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、02 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	59	0	35		5	0	0	0	7	106
			0	0						
教學處	21	5	2		5	0	0	0	4	37
			0	0						
新聞部	2	0	11		14	0	0	0	46	73
			0	0						
工程部	0	0	0		0	4	0	0	6	10
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	3	3
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	85	85
			0	0						
總結	82	5	48		24	4	0	0	151	314
			0	0						

二、02 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〔02/05-02/11〕	35	14	31	6	1	29	116
第二週〔02/12-02/18〕	27	4	15	0	0	10	56
第三週〔02/19-02/25〕	15	6	11	1	2	17	52
第三週〔02/26-03/04〕	29	13	16	3	0	29	90
總結	106	37	73	10	3	85	314

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

希望【夜市人生】片頭曲，可以用翁立友的歌。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾：您好，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您的意見反映。感謝您！華視客服 敬上

四、客服電話內容摘要及回覆：

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【綜藝非常讚】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【夜市人生】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。

4. 詢問【華視金選劇場】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望八點檔播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望【包青天】可以順著播出，不要跳集。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以增加【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出【神仙老爸】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播新的八點檔。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望【天才衝衝衝】在 Youtube 上可開放澳洲收看。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知部分國家或地區因版權限制，無法在新媒體上收看【天才衝衝衝】。
7. 希望可以播【小李飛刀】。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以播【葉青歌仔戲】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望【夜市人生】片頭曲可以用翁立友唱的歌。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望在台標下增加時間。--已將意見轉達節目部、工程部參考處理。
11. 希望可以播出【超時空博士】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無版權。
12. 希望不要再播【名偵探柯南】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以播出【雲州大儒俠】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無版權。
14. 希望可以播出【排球少年】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無版權。
15. 希望不要再播磷蝦油的廣告，看【天才衝衝衝】就看了4次。--已將意見轉達業務部參考處理。
16. 小孩很喜歡看【天才衝衝衝】，但節目內容有些限制級的詞語，例如：保險套、第一次、初體驗等字眼與對話，覺得不太恰當。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 過年重播以前的節目，感覺不用心。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望華視可以播港劇、日劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望【烏龍派出所】可以不要剪輯的播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望可以把全部的【施公奇案】放在 YOUTUBE 上。--已將意見轉達節目部參考處理。
21. 希望可以增加【勁歌金曲精裝版】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。2
22. 希望可以播【艦隊】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無版權。
23. 希望【包青天】恢復原時段播出，延後時間很不方便收視。--已將意見轉達節目部參考處理。
24. 希望華視可以播出台語電影。--已將意見轉達節目部參考處理。
25. 希望可以播新的八點檔。--已將意見轉達節目部參考處理。
26. 希望邀請溫金龍上【綜藝非常讚】。--已將意見轉達節目部參考處理。
27. 希望可以播出歐美劇。--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. 【華視與地球對話】有關台商回台新聞，新聞內容說機票上漲應歸咎於大陸擅自啟用 M503 航道，這樣的內容非常不專業，希望維持新聞中立的精神。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 新聞「天冷洗澡易中風? 順序是關鍵!」播報時主播說要先洗頭再洗身體，實際上內容是相反，

會誤導觀眾。--已將意見轉達新聞部參考處理。

4. 希望減少播報大陸的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望【online 鍾點讚】維持政黨中立，邀請各黨派來當嘉賓。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 新聞「周子瑜心繫花蓮震災 PO 文 網友卻吵了起來?!」裡面有句話並不是周子瑜本人發表的，希望可以更正。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已修正內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 2月17日播出的【華視與地球對話】專題版，翻譯錯誤很多。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 期待改版後的【華視新聞】，也很期待陳子見主播加入華視。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 建議安排專題給陳子見主播採訪報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
10. 黃敏惠記者用順口溜的方式報新聞，覺得不太適合。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 覺得【華視新聞】很好看，會一直支持。--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 新聞「多開 14 萬元 豬腳店急尋發票」內容提到沒找回需多繳七千多稅金，國稅局已有出來宣導，類似情形跟國稅局報備即可，無須多繳稅金，希望以後可以提供這正確知識給觀眾知道。--已將意見轉達新聞部參考處理。

《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. 希望增加【音樂的花朵】播出時段。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 【電子商務】課程很好，但希望畫質可以提高以及提供 PPT 下載。--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—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
2. 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—

1. 詢問華視訊號在新竹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。--已轉節目部購銷中心處理。
6. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
7. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
8. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
9. 騷擾、無意義電話。

107 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	95	0	27		5	0	0	0	2	129
			0	0						
教學處	21	33	2		10	0	0	0	2	68
			0	0						
新聞部	3	0	7		18	0	0	2	51	81
			0	0						
工程部	0	0	0		0	11	0	0	4	15
			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	117	117
			0	0						
總結	119	33	36		33	11	0	2	181	415
			0	0						

本月份與前月之比較分析：

因「我的極品男友」上檔，調整原時段「包青天」播出時間，以及「警世劇場-台灣靈異事件」取消播出，故節目部節目表詢問來電數增加。

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〔03/05-03/11〕	30	13	24	5	2	35	109
第二週〔03/12-03/18〕	24	18	15	4	1	29	91
第三週〔03/19-03/25〕	44	19	23	3	2	29	120
第四週〔03/26-04/01〕	31	18	19	3	0	24	95
總結	129	68	81	15	5	117	415

三、客服信箱來函摘要及回覆：

(1) 客服信箱來函：

想在【莒光園地】留言，要寄到哪個信箱？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾：您好，感謝您對華視【莒光園地】的支持，將留言寄到 message@cts.com.tw 此信箱即可，感謝您！華視客服 敬上

四、客服電話內容摘要及回覆：

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問【綜藝非常讚】播出時間。--已回覆告知。

1. 詢問【天生王牌】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【夜市人生】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【我的極品男友】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望增加【勁歌金曲精裝版】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望邀請溫金龍上華視的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望增加包青天播放時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望播出【排球少年】國語版本。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此節目版權。
5. 希望【包青天】可以恢復原時段播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望播新的八點檔內容。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望賣【勁歌金曲精裝版】DVD。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此節目版權。
8. 希望播出【神偷怪盜】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望播出【精靈寶可夢太陽&月亮】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此節目版權。
10. 希望播出【飆速宅男第三季】、【影子籃球員第三季】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此節目版權。
11. 希望可以繼續播出【警世劇場-台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 覺得【天才衝衝衝精華版】畫質好差。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以找樓心潼上【天才衝衝衝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望播出【飛行少年】。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望播出【愛你沒條件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望可以將【西螺七劍】放上網路。--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. 希望希望最下方跑馬字體加大。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 反映新聞「荷葉聽成"芋"葉害客人中毒挨告 餐廳供貨商無犯意不起訴」內容，供應商並非報導的葉茂號，希望盡快進行修正。--已將意見轉達節目新聞部參考處理，現新聞已澄清更正。
4. 希望【華視晨間新聞】可以改為早上六點播出。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望【華視午間新聞】可以將各地天氣資訊完整呈現。--已將意見轉達新聞部參考處理。

6. 希望希望最下方時間可以增加秒的顯示。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 覺得午間新聞主播口齒可以更清楚一點。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 希望跑馬字體可以大一點。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴電話：

1. 反映「搶拍銅梁火龍 攝影者闖校卡位」新聞畫面，新聞當事者來電反映此畫面經過剪輯，造成他被眾多網友誤會謾罵，已造成生活上的困擾，其實他是在維持秩序，這則新聞中視、中天皆已下架，也希望華視進快下架不要再讓畫面傳播出去。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。
2. 反映新聞「孃倒車險撞1歲孫女鄰居出手抱人」內容，當事者來電反映此新聞內容已經影響到生活，導致身邊的人誤會排擠，已告知當事者此新聞已下架，當事者表明希望記者親自回覆道歉。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。

《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. 希望可以教微積分相關課程。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 希望可以教韓文相關課程。--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—

1. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
2. 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—

1. 詢問華視訊號在新北、基隆、台北、雲林、高雄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。--已轉節目部購銷中心處理。
6. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
7. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
8. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
9. 騷擾、無意義電話。