

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第六次會議紀錄

- ◆ 時間：103年4月16日(周三)上午11:00
- ◆ 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：劉委員幼珊、陳委員炳宏、秦委員珣珊、程委員予誠、齊委員隆壬、鄭委員自隆、許委員瓊文(請假)
- ◆ 列席人員：新聞部林經理淑卿、節目部卓經理慶餘、業務部巴經理正坤、資料處黃處長日春、教學處林處長鍾明、行服部陳經理昆良、工程部陳經理錦章、公關中心廖副主任文豪、公關中心哈拿·馬哼哼、公關中心楊力臻
- ◆ 會議紀錄：楊力臻、黃靖文

一、前次議案討論之執行報告：

(一) 新聞部

- (1) 張安薇被綁架事件，新聞部主動啟動自律機制，除非是官方發布之訊息，否則在人質未被安全釋放之前，一律不報導。
- (2) 名人子女監護權爭奪事件，如于美人事件，NCC發函提醒類似新聞有違反兒福法之虞，要求各電視台注意。新聞部在此之前，亦已內部討論類似新聞以不報導為原則。
- (3) 台中高分院法官胡景彬收賄案，誤植黃月蟾女士照片，除立即於華視官網澄清外，並於12/31華視晚間新聞中公開道歉。

(二) 節目部

「節目製播自律規範(草案)」，經參酌研擬後重新修訂，於議案討論項內專案討論(詳如附件一)。

二、業務報告及處理情形：

(一) 新聞部

- (1) 學生反服貿新聞，維持中立、平衡報導原則，並在夜間新聞時段加開服貿特別報導，邀請朝野立委對談。另提供3/19至4/10期間，晚間新聞的標題、摘要共200多則供委員們參考。
- (2) 新聞部日前收到一封律師函，指稱華視官網新聞報導內容涉及毀謗，經查證，新聞部並未報導該則新聞，官網內容是由now news提供，資料處已經與now news確認，並要求對方協助處理。

(二) 節目部：

NCC函請回覆觀眾陳情「惡女阿楚」節目播出案--

NCC103年1月23日來函，轉知觀眾對本公司午間重播之「惡女阿楚」節目陳情，指出：《重播「惡女阿楚」此類優質節目實屬難得，但並非以HD規格播出，美中不足。》

- 有關「惡女阿楚」節目以SD規格播出，其原因為：96年華視首播「惡女阿楚」時，尚未有HD專屬頻道，當初播出系統亦為SD，故保存一套上字幕分段完成之完整SD播帶，庫存之HD母帶並未上字幕且未分段。重播節目時，製作中心於調用播出帶時，取用已上字幕並分段完成之完整播出帶，送主控播出。此次播出時段係周間午後，並非主要時段，在華視主頻HD播出時數已符合NCC規定下，目前部分重播節目，以不增加製作成本為原則，不再重製HD播帶。
- 該節目於103年1月3日開始重播，播出時並未加註「HD高畫質播出」字卡，並無欺騙觀眾之意。

★處理情形：

- NCC來函轉知觀眾意見並請本公司函覆，並未有責難或指出違規情形，因此103年1月28日已覆函說明，並請NCC轉知陳情民眾並代為致歉。
- 覆NCC通傳傳播字第10300024380號函，內文如下：
關於本公司午間重播之「惡女阿楚」節目播出規格，該節目之首播係於中華民國96年間，是時本公司尚未設立HD專屬頻道，當時播出系統亦為SD，故保存一套完整分段加字幕之SD播帶，因庫存HD母帶未上字幕且未分段，因此於非重點時段重播即取SD播帶用之，未料引起觀眾陳情，誠屬抱歉。本公司爾後必將善用資源，期以優質節目及播出品質服務觀眾，祈請貴會代為致意，感謝熱心觀眾之指正與建議。

(三) 公關中心：1-3月份閱聽人對各部門意見統計、申訴意見報告與處理情形
(詳如附件二)。

★針對各項業務報告，委員提醒事項：

1. 訊號問題如地區較偏遠，建議與地方廠商合作協助處理相關問題，以符合節省人力成本。
2. 觀眾意見調查之意見表達可區分為正面、負面、批評、申訴等類別之釐清與整併；而申訴方面建議有書面資料供民眾下載填寫，以利自律委員會後續處理。請公關中心提出申訴表格與相關流程作為下次提案。

三、議案討論：

- (一) 從媒觀學者提供華視新聞報導太陽花學運反服貿之紀錄影像，以新聞專業為主要角度討論新聞採訪應注意的原則與立場。

連結一：

https://www.youtube.com/watch?v=tv_IWPuI_RA

連結二：

<https://www.youtube.com/watch?v=-8Ef0cdRNno>

委員對議案提出意見：

陳委員炳宏：

新聞不宜以輕鬆活潑或插歌打諢方式呈現，華視新聞報導北韓金正日逝世消息時，以模仿北韓主播李春姬方式報導，已經受到批判；而針對服貿學運報導，在新聞判斷上很有問題，整則新聞以問號、驚嘆號、加以音效呈現，已經逾越了新聞專業上應有的呈現方式，提出來供新聞部參考。

程委員子誠：

贊同華視新聞以輕鬆方式處理此類硬性議題與敏感議題，此次服貿相關報導已屆臨爆點，若華視新聞還以嚴肅角度去報導，恐造成危險與衝突，相反的華視新聞以輕鬆方式詮釋，並無不妥。

華視、公視、TVBS 均是媒體，華視在未有政府補助的公共媒體角色下，被要求以公共媒體對待，是否恰當。而媒體報導涉及語意學與符號學，從攝影師、採訪記者、到電視台均有可能各有立場，重點是媒體如何取得平衡，尤其在混亂、爭議高的新聞議題上，如何取得客觀公正立場，是不易達到的。我建議的概念就是「事實」，根據事實陳述新聞是媒體應有的態度與做法。

劉委員幼珣：

針對華視兩則新聞中，第一則是一種新聞的呈現，對此種以標題、問號方式呈現與表達，不置可否；重點是在於處理過程是否嚴謹、有無犯錯或有無求證。

另一則，在訪問學生時，受訪者說「我不太懂(服貿)」，在報導上呈現並強調學生「不太懂」，受訪者透過臉書表達抗議，認為新聞記者將他受訪時說「我不太懂，但我反黑箱」，華視新聞將後段剪掉，僅保留前段「我不太懂」。其實很多媒體訪問受訪者時被媒體斷章取義，站在媒體專業角度上，應該要避免。另在報導上的不恰當如在新聞陳述上「王院長好像縮著頭吧！」，「你在哪裡？」還有某一媒體報導學運人士的說話：「馬英九你已經輸了」、「輸到脫褲子」，用這樣的方式報導新聞，是為了向收視率靠攏嗎？新聞還是應該要回歸專業。

秦委員珣珣：

第一則新聞明顯的呈現新聞部的立場；從字體呈現、標題設計均的批判立法院長，立場太過鮮明並投入個人情緒，而單看一則新聞處理來判斷新聞是否做到平衡與客觀似乎不易呈現，應同時檢驗當天這則以外的報導角度，以了解不同詮釋。

齊委員隆壬：

兩則新聞，學生佔據立法院、學生是否認識服貿類似新聞事件的處理應該堅守客觀中立的立場，當然單看一則來判定華視新聞的立場未必客觀，應該以整體面向的呈現來判定。第一則新聞報導的方式的確是立場太過強烈，但是若說到該則新聞是否有嚴重違反新聞報導的約束或觸犯法規等；又並沒有如此嚴重。新聞報導的角度與觀眾理解的角度又未必相同，針對此類新聞應該多採訪不同人發表的意見以做平衡報導。

鄭委員自隆：

先以董事身分提醒，華視是公廣集團，不等同於政府電視台、不是為政府宣傳，應該有自己的堅持與考量。第一則新聞凸顯報導者的立場與態度，若是評論但是並未有評論者入鏡，也未有報導的記者出現，這則新聞有改進空間。

第二則新聞處理非常不當，以隨機詢問受訪者，刻意篩選學生不懂服貿的回覆來呈現對學生負面的印象，確實會產生誤導，記者不應該太過主觀，此點提醒新聞部參考。

新聞部林經理回應：

1. 本次學運新聞，媒體被標籤化，多因學生的觀點而成的。當你的報導對學生有利時，他們會認為你是最公正的媒體，像是三立新聞。若是以媒體立場或其他角色而言，就易被譏罵，引發爭議，像是中天。華視則在此次學運中扮演紀錄者的角色。
2. 收視率上面的表現，從三月十九號到四月十號，學運期間整個新聞的排名出現了翻轉的現象。三月十九號之前以新聞台來說晚間七點有效收視率排行為台視、華視跟中視，偶爾TVBS會加入，這四台做前後排名。三月十九之後，三立晉升成第一名，年代則倍數翻轉，尤其是九到十點的談話性節目，高居十五到四十四歲總頻道的第一名。
3. 三立的收視率高漲，一直持續到學生攻進行政院，開始鎮壓之後，三月二十五後的收視率又呈現不一樣的現象，TVBS又上升了。但這段時間唯一不變往下掉的是中視和中天，因為他們標籤化非常明顯，中天的有效收視率晚間新聞只剩0.2，中視則只有0.5。
4. 三月三十號之後這個排名又改變了。因為學生在會場對輿論的反應又不一样了，三立收視有稍微下來，年代也有下來一點點，到四月十號退場完，包圍中正院之後整個排名又不一样了，又開始回到學運之前的排名。
5. 贊成學運的會選擇贊成學運的媒體，反對學運的選反對學運的媒體。兩邊觀眾的偏好非常明顯，而華視收視率下降的原因是，我們沒有明顯偏好，所以贊成的也不看，反對的也不看，收視率大都落在0.77左右。從收視率當中就可以看出社會輿論對於整個事件改變的影響。如果完全的全商業舞台，要去爭取收視率，而做完全的高商業考量，一定得在這當中有很明顯的選邊站，但華視並不適用。

6. 整體事件學運新聞長達約有三個禮拜，但整體看來並不認為新聞部特別辛苦，對於其他意見，我們也要虛心接納。

主席結論

- 1、為維護新聞中立的立場，新聞報導不宜有意識型態或夾帶情緒，如此才能符合“自由法治與民主”，若需表達意見，宜訪問專家來陳述。
- 2、人難免主觀，但身為媒體；尤其是新聞記者，要對抗自我主觀意識，以客觀角度才能達乎專業。以英國國家廣播公司 BBC 為例，其新聞報導決不設立場，而是以全國觀眾各種多元角度為報導準則。作為一公共媒體平台，希望能以 BBC 為借鏡，隨時自我要求。
- 3、就因為華視隸屬公共廣電集團，才會引媒體造改與媒體觀察等社會團體，針對新聞報導角度提出投訴，既然有團體提出，就應該檢討。本次自律委員會議，將「反服貿學運」新聞報導列為議案討論，並經由每一位委員提供看法、意見與建議，其實並非限制新聞創新，或要求走傳統路線，而是建議新聞應該著重在事實、查證與專業呈現上，以上決議新聞部於下次檢討會中與同仁轉達，自我提醒與參酌。

(二) 修訂「節目製播自律規範(草案)」(詳附件一)。

決議：修訂後先試行本規範，試行後如有窒礙難行再開會討論修訂。

(三) 訂定下次會議時間

決議：下次會議時間定於 6/23(星期一)下午 14:00 舉行。

三、臨時動議：

無。

四、散會：

13:00 整。

中華電視股份有限公司 節目製播自律規範草案

中華民國 103 年 04 月 16 日修訂

第一條 (目的)

本公司為保障閱聽人權益、善盡媒體社會責任、提升媒體公共價值，維護社會善良風氣、落實節目內容優質化，特制訂本規範。

第二條 (基本條款)

- 一、各類節目不得損害國家利益或民族尊嚴。
- 二、各類節目不得違反法律強制或禁止之規定。
- 三、各類節目不得妨害公共秩序或違背善良風俗，應避免色情、血腥、暴力、變態之情節或內容。
- 四、各類節目應尊重基本人權，題材、內容、用語不得影射他人或損害他人名譽，不得包含貶抑、嘲弄、污穢、歧視、誹謗、猥褻、粗鄙之情事。

第三條 (人權及多元價值)

- 一、各類節目應避免對族群、性別、宗教、職業、貧富及地域之歧見或偏見。
- 二、應尊重個人隱私，包括家庭、婚姻、健康狀況及性傾向等個人資訊，正視多元家庭價值，不將離婚、單親、隔代教養、身心障礙、同志等社會現象污名化。

第四條 (兒童)

- 一、節目內容應避免對兒童及青少年產生不良影響之內容。
- 二、各類節目，對於兒童角色之安排應審慎嚴格，應避免兒童作不適齡或影響身心之演出。

第五條 (宗教與民俗)

- 一、各類節目內容如涉及宗教、民俗、靈異、超自然現象或鄉野傳奇、迷信等內容，應避免引起社會混亂與大眾驚恐。

- 二、 普遍級及保護級節目如有宗教或民俗相關情節，應避免對可能引起兒童及青少年驚恐或焦慮不安之內容。

第六條（醫療）

- 一、 各類節目不得強調療效或對醫療方法提示具體建議。
- 二、 述及醫學知識者須具有專業醫師資格或經醫學團體認可。

第七條（廣告及置入）

- 一、 所有節目與廣告應明顯分開，節目應避免刻意廣告化之內容，包含對廠商、品牌、產品、標誌之過度強調或有宣傳意味。
- 二、 節目與商品廣告之關係，應符合國家通訊傳播委員會電視節目從事商業置入行銷暫行規範及節目廠商冠名贊助規範。

第八條（動物保護）

- 一、 各類節目中不得惡意或無故騷擾、虐待或傷害動物。
- 二、 應避免由非專業人士進行畜禽管理操作之相關內容。

第九條（節目分級）

- 一、 各類節目不得流於低級趣味，並不得有情色、猥褻之對話及動作。
- 二、 普遍級之各類節目內容，應以適合闔家觀賞為原則；普遍級及保護級時段不可播出過度裸露、有性暗示、猥褻或性行為畫面。
- 三、 輔導級節目如因劇情需要涉及社會寫實，應避免過度血腥暴力情節，對殺人、犯罪、自殺、幫派、暴行、虐待等非正常社會行為，應避免過度描繪。

第十條（插播字幕）

- 一、 應嚴守節目分級制度，依時段製播並安排適當內容播出。
- 二、 各類節目不宜過度強調特技演出或涉及危險之鏡頭，並應以字幕及口頭說明，提醒觀眾請勿模仿。
- 三、 節目宣傳式插播字幕，應嚴格遵守國家通訊委員會之「廣播電視使用插播式字幕認定原則」：
 1. 僅可插播與原時段節目內容相關摘要說明或宣傳訊息，不

- 可為其他節目宣傳。
2. 僅插播與原時段節目相關互動訊息，如活動等訊息，且不可有商品名稱或收費行為。
 3. 所有插播字幕以不影響觀眾收視權益為前題。

附註：

電視節目分級制度一

無線電視僅可製播普遍級、保護級及輔導級節目。

- (1) 普遍級（簡稱「普」級）：一般觀眾皆可觀賞。
- (2) 保護級（簡稱「護」級）：未滿六歲之兒童不宜觀賞，六歲以上未滿十二歲之兒童需父母、師長或成年親友陪伴觀賞。
- (3) 輔導級（簡稱「輔」級）：未滿十二歲之兒童不宜觀賞，十二歲以上未滿十八歲之少年需父母或師長輔導觀賞。

限制級（簡稱「限」級）：未滿十八歲者不宜觀賞。

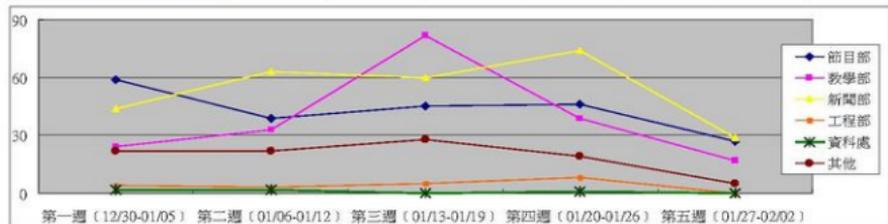
公關中心—業務報告

103年1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	77	11	74	49				5	216
教學部	20	145	5	15		3		7	195
新聞部	2		41	219		2		6	270
工程部			1		17			2	20
資料處								5	5
其它單位				8				88	96
總結	99	156	121	291	17	5	0	113	802

1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(12/30-01/05)	59	24	44	4	2	22	155
第二週(01/06-01/12)	39	33	63	3	2	22	162
第三週(01/13-01/19)	45	82	60	5	0	28	220
第四週(01/20-01/26)	46	39	74	8	1	19	187
第五週(01/27-02/02)	27	17	29	0	0	5	78
總結	216	195	270	20	5	96	802



【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【陸貞傳奇】播出時間、播出集數。已直接回覆。
2. 詢問12/31因轉播【桃園跨年晚會】而暫停播出的異動節目表詢問。觀眾反應【桃園跨年晚會】最後陳綺貞的演唱畫面未唱完就將節目卡掉，損害觀眾收看權益。已告知將會在重播中完整播出並進行內部檢討改進。

3. 詢問【後宮甄嬛傳】播出時段、是否有下午的重播時間，有觀眾反應已重播太多次，建議不要再安排。已直接回覆。
4. 詢問【我們的那首歌】播出及重播時段，節目錄影參加方式，已直接回覆。
5. 詢問過年期間的播出節目表，【永遠的星星】播出時段。已直接回覆。
6. 反應【宇宙兄弟】的配音及字幕的用語不當，希望改進。已將意見轉達節目部購銷中心，節目部回覆會將意見轉達代理商。

【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. 詢問空專課程的線上影音收看方式。已直接回覆。

【新聞部】客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔牛排、屏東腦瘤父、桃園老夫婦〕、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. 反應新聞內容有誤〔單親母靠地瓜養 3 兒 "生計" 被偷了〕，表示文中說偷車賊為寢具店老闆是錯誤的，警方已抓到嫌犯，是房東及友人，這則新聞報導已影響到生意，希望盡快更正及將網站新聞撤除。已電聯新聞部請協助更正處理並與觀眾連絡處理。
3. 反應新聞報導〔日進口水果殘藥超標 梅村 3 度驗出〕，畫面使用台灣草莓會誤導觀眾，希望改進。已與觀眾說明畫面的標題有註明是日本進口水果超標，且只使用採下草莓的畫面，並無任何顯示台灣的地方。觀眾已了解。
4. 反應新聞意見〔PO 文募款救重病癌 女大生做財?!〕，表示為新聞報導中的女大生，覺得報導不實造成困擾，希望撤除。客服電聯新聞部確認，新聞部表示蘇小姐早上已撥打至新聞部，經確認後，新聞內容中有蘇小姐的回應，也有院方的回應，內容無不實偏頗之處，無法將此則新聞撤除，會請南部中心再與蘇小姐聯絡。
5. 反應為何要將【晨間新聞】的單元【歌嘯動一動】取消，希望恢復播出。已告知會將意見轉達新聞部。

【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：
※ 基隆六堵、台中市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. 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：
※ 台北市瑞芳觀眾反應華視數位訊號接收不到，經查本公司發射站訊號發射正常，因觀眾

所接收的瑞芳補隙站目前尚在保固期中，工務中心已通知廠商派員前往檢查維修中，工務中心後續追蹤。

※ 新北市八里、淡水觀眾反應華視數位訊號接收不到，經查觀眾收看八里補隙站數位訊號，工務中心已派員前往八里補隙站檢查維修，目前觀眾收看華視數位節目已正常。

※ 觀眾反應華視節目沒有聲音，第四台接收。客服檢測監看電視影音播出皆正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

3. 其他：

※ 反應 HD 頻道是否將桃園跨年晚會的畫面壓縮播出，感覺人物比例不對；以及有觀眾反應為何桃園跨年晚會不是使用 HD 轉播。已與工程部確認，現場攝影機拍攝回傳的畫面為 4:3。

※ 建議華視製作全台灣轉播站所涵蓋範圍的圖表公佈於網站上，以方便觀眾認知。已將意見轉達工程部。

※ 嘉義民雄觀眾反應台視的數位訊號接收不到，表示有撥打到台視，但台視說是華視負責的，請他打來華視。工程部工務中心已通知台視枕頭山發射站協助觀眾改善收視，目前枕頭山台視工程人員已連絡觀眾處理中。

※ 板橋觀眾反應台視的數位訊號接收不良，已建議觀眾與台視聯繫處理。

〈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。

〈其他部門〉客服電話接聽詢問主要內容為—

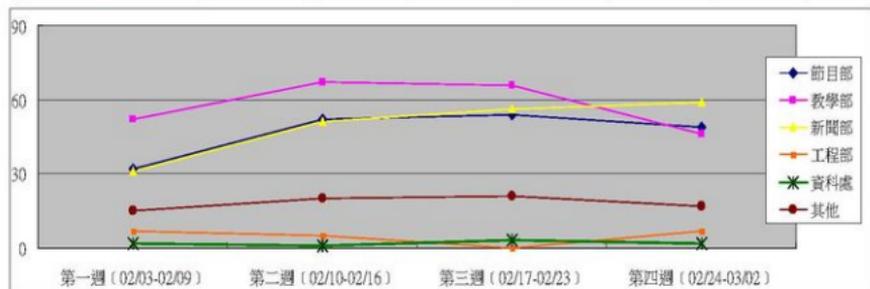
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。
2. 詢問兒童冬令營報名事宜，已提供華視訓練中心專線電話。

103 年 2 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	75	8	63	34		2		5	187
教學部	43	156	4	9		9		10	231
新聞部	10		21	161		1		4	197
工程處					17			2	19
資料處						5		3	8
其它單位				3				70	73
總結	128	164	88	207	17	17	0	94	715

2 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學部	新聞部	工程處	資料處	其他	總結
第一週 (02/03-02/09)	32	52	31	7	2	15	139
第二週 (02/10-02/16)	52	67	51	5	1	20	196
第三週 (02/17-02/23)	54	66	56	0	3	21	200
第四週 (02/24-03/02)	49	46	59	7	2	17	180
總結	187	231	197	19	8	73	715



《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【後宮甄嬛傳】播出時段、是否有白天的重播時段、DVD 購買。已直接回覆。
2. 詢問【新倚天屠龍記】上檔日期、播出時間、是否有白天的重播時段，有觀眾詢問 MOD 為何無法收看。已直接回覆。
3. 詢問【發現中國】播出時間，有觀眾表示應使用雙語播出，不應該忽視國語的觀眾。已由公關中心主任協助回覆。
4. 詢問【我們的那首歌】-高凌風特輯的播出及重播時間，高凌風演唱會【藍寶石之夜】門票哪裡購買、華視是否轉播。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 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. 詢問空專課程的線上影音收看方式、是否提供下載。已直接回覆。
4. 反應空專教材寄送錯誤，訂購英文檢定二卻收到英語口語訓練。已請網購單位協助更換處理。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容、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. 反應華視新聞報導有誤〔酒後起衝突 暨大生慶生打群架〕，表示為報導中暨大的學生，是被去 KTV 的人喝醉酒毆打，暨大學生是受害方，但新聞的內容卻寫成暨大學生喝醉酒打群架，希望新聞部與他們聯繫並更正報導內容。已電聯新聞部請協助處理，新聞部會請地方記者與觀眾聯繫處理。
3. 反應外電新聞報導有誤〔狂風逆襲超驚險 客機垂直硬著陸〕，表示自己為民航機師，這則新聞中的飛機應該不是 747，而是 737。在狂風中飛機本就會慢慢緩降，沒有什麼垂直降落的方式，這樣錯誤的內容會誤導民眾，希望改進。已轉達新聞部請協助處理，新聞部回覆此則新聞已在當日更正為 767。

《工程組》 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：
 - ※ 基隆、台北北投、桃園平鎮、台中清水、南投民間、台南歸仁觀眾反應華視數位頻道收訊不良，工程組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。
 - ※ 基隆觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程組經查觀眾為收看社區共用天線華視數位頻道收訊不良，因觀眾收看紅淡山轉播站訊號，故建議觀眾請社區管委會檢查收訊系統並

調整天線至紅淡山轉播站正確方位或搜尋最佳天線收訊位置改善，觀眾同意請社區管委會自行改善。

※ 反應數位頻道只接收到台視，其他台皆收不到。客服檢測華視數位訊號傳送正常，已建議觀眾檢查自家數位機上盒或調整天線接收方位以改善收訊。

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：

※ 觀眾反應華視節目沒有聲音或是畫面停格，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視的影音播出皆正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

3. 其他：

※ 高雄前鎮區觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部回覆因觀眾電話號碼錯誤無法連絡上觀眾，未了解目前收視情形，高雄地區華視數位發射訊號目前正常，若觀眾再來電請與工務中心連絡。

※ 新北市樹林觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部數次連絡觀眾澎先生電話均關機無人接聽，故無法了解觀眾目前收視情形。經查樹林地區接收竹子山發射站訊號，而本公司竹子山發射站訊號發射正常，故觀眾再來電請告知檢查自家接收系統，或轉接工程部工務中心處理。

〈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。

〈其他部門〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

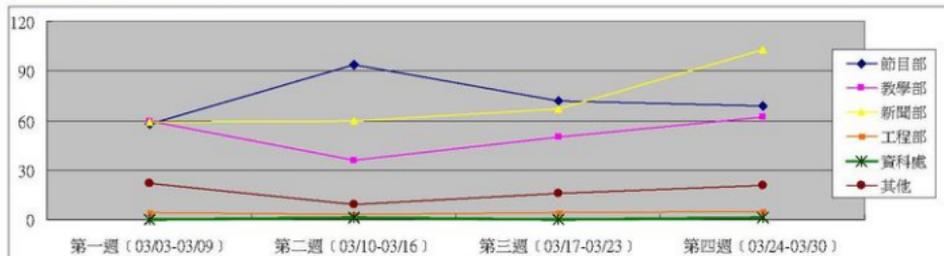
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

103 年 3 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	167	2	78	39		2		5	293
教學部	30	139	9	17		6		7	208
新聞部	9		67	205		2		6	289
工程部					10			6	16
資料處						2			2
其它單位				1				67	68
總結	206	141	154	262	10	12	0	91	876

3 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(03/03-03/09)	58	60	59	4	0	22	203
第二週(03/10-03/16)	94	36	60	3	1	9	203
第三週(03/17-03/23)	72	50	67	4	0	16	209
第四週(03/24-03/30)	69	62	103	5	1	21	261
總結	293	208	289	16	2	68	876



《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【高凌風紀念演唱會-藍寶石之夜】轉播時間、門票哪裡購買，轉播之後許多觀眾紛紛來電詢問重播時段及是否出版 DVD 販售。已直接回覆。
2. 詢問【新倚天屠龍記】播出時間、播出集數、是否有白天的重播時段，有觀眾詢問 MOD 為何無法收看；接檔戲劇【軒轅劍之天之痕】播出時間。已直接回覆。
3. 詢問【施公奇案】早上的播出時段為何沒播出，建議恢復早上的播出時段。有觀眾反應八

點檔排播的【施公奇案】一次播出三小時太長，不符合老人家的作息，建議改成二小時的長度。已直接回覆。

4. 詢問【在水一方】播出時段、重播時段、播出集數，有觀眾表示瓊瑤戲劇很讓人回味，希望多安排這一類的戲劇。已直接回覆。
5. 詢問因【服貿特別報導】而異動的節目表，如在水一方、我在1949等你、水色嘉南暫停播出。已直接回覆。
6. 反應華視網站上的節目表時間顯示2600、2700、2800等這種標示是錯誤的，時間不應超過24小時的標示。已將意見轉達節目部行政中心，經節目部與資料處協議後，目前已將華視網站節目表中的時間標示修正。
7. 反應卡通皆已提前兩分鐘播出〔如1728、1758等〕，但是電視預告上卻還是顯示1730、1800播出，未將播出時間做更動。已將意見轉達節目部購銷中心。

《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、空專課程教材購買或播出時間等問題，皆已直接告知或提供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. 詢問空專課程的線上影音收看方式、是否提供下載。已直接回覆。
4. 詢問【莒光園地】的留言方式，已提供教學處傳真電話。
5. 詢問甲上學園、全豐打公司與華視的關係，表示這些公司的教材業務員皆說是華視公司進行推銷。已告知非華視相關企業。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔象腿媽媽、屏東小五血癌、高雄龍蝦鍋、證具清倉特賣〕、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】播出及重播時段、節目內容，已直接回覆。
3. 反應新聞報導有誤〔「藥」命減肥法！名醫遭踢爆〕〔雞尾酒療法 減肥恐先「藥」命！〕，表示這是2009年的報導，目前判決書已澄清他們沒有使用麻黃素，而利尿劑的使用是符合安全用量，希望能將當初的新聞撤除。新聞部目前已將此新聞從華視網站撤除。
4. 反應新聞內容有誤〔平衡感大考驗「走繩」運動正流行〕，表示新聞報導說國立體育大學是錯誤的，他們是宜蘭走繩委員會，新聞中的學生是高中生，不是大學生，希望作更正。新聞部已將此則新聞從網站撤除，並請宜蘭記者與委員會聯繫說明。
5. 發表個人新聞意見〔服貿議題〕，觀眾表示不要再繼續報導，學生應回歸本份，是被民進黨利用；有觀眾反應華視抹黑學生，也有觀眾表示華視報導公正客觀等意見。已感謝觀眾的意見。

《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：

※ 桃園龜山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。

※ 台北市文山區、台中市南區觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾為收看社區大樓共用天線收看華視數位頻道收訊不良，因本台發射訊號正常，故建議觀眾請社區管委會反應檢查大樓接收系統並調整天線至發射站正確方位或加強大樓訊號改善，觀眾同意請社區管委會自行改善。

※ 嘉義梅山觀眾反應使用車上數位機上盒及數位手機無法接收到華視數位訊號，因觀眾電話無人接聽，故無法了解觀眾目前收視情形。工程部經查本台發射訊號正常，因嘉義梅山鄉為高山地勢訊號易受阻，故收訊較差，建議觀眾使用外接天線加強收視訊號或使用較高增益汽車用接收天線改善，若觀眾再來電請告知或轉工務中心處理。

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：

※ 觀眾反應華視節目聲音問題或是收訊不良，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視的影音播出皆正常，應是第四台設備問題，已建議觀眾與第四台業者聯繫處理。

3. 其他：

※ 詢問如何收看數位電視，已告知須加裝數位機上盒。

《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. 反應收看華視 APP〔華視雲端〕無法收看，表示問過中華電信，說是華視傳送端的問題。客服與資料處確認華視 APP 收看沒有問題，已請資料處協助回覆觀眾。

《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……。