

中華電視公司自律諮詢委員會第四屆第四次會議紀錄

- ◆ 時間：107年1月8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：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、劉委員幼珮(依筆劃排序)
- ◆ 列席人員：總經理室劉特助正薇、業務部巴經理正坤、節目部張經理朝晟、新聞部莊經理豐嘉、公關中心劉主任希華、宋副主任燕旻
- ◆ 會議紀錄：羅仕倫

一、業務報告及處理執行

1. 新聞部報告

- 國家通訊傳播委員會106年10月16日函請華視就106年9月18日播出之新聞「罰單搶錢！高雄今年近20萬件」，提請自律委員會討論並將記錄函覆。(於後續議案討論報告)

2. 節目部報告

- 「天才衝衝衝」影片外流事件，前次會議委員建議：

(1) 謹慎處理外流影片員工懲處問題，以免再衍伸後續話題發酵。

- 節目部回應與處理：相關懲處作業已由華視人評會作出適當懲處並發布，此事件已平息。

(2) 建議在各攝影棚公告，強調棚內使用個人設備拍攝節目錄影過程或內容皆屬侵權行為，以嚇阻相關事件再次發生。

- 節目部回應與處理：已於各攝影棚及副控室門口張貼公告「非經允許嚴禁使用私人攝影器材(含手機)拍照、錄影、錄音」，請大家切實遵守。另節目部已依「中華電視股份有限公司員工獎懲管理準則」及「華視從業人員聲明書」，於10/2-10/17期間就員工獎懲規定、智慧財產權歸屬、個資保護、規章遵守、保密義務及雇主懲戒權等相關條文，再次向同仁重申及宣達，並簽名確認以示負責，後續仍將加強工作紀律管理及教育訓練，以避免類似情況再次發生。

3. 業務部報告

- 業務部：無特殊事項報告。

4. 公關中心報告

106年10月至12月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

11月份觀眾意見增多，係因推出新節目《春風愛河邊》、《天生王牌》，觀眾對節目播出資訊詢問較多。

★ 委員提問：

請問華視晨間新聞讀報有什麼程序？如何去篩選做到平衡報導？網路新聞選擇哪媒體？

➤ 新聞部回覆：

目前華視晨間新聞讀報主要是補充台內沒有的新聞，會再要求呈現不同意見以達到平衡報導；網路媒體會選擇一些有權威性的媒體，像是風傳媒、上報、報導者或是新頭殼等，內容上也會多採用國際新聞資訊。

● 委員建議：

建議讀報以資訊性新聞為主，政治性新聞則鑑於華視為公廣媒體，建議盡量避免。

● 主席建議：

建議國際新聞由新聞部國際中心來處理，可在晨間新聞增加國際新聞。

★ 委員提問：

10月關於台大潑酸事件，華視在醫院新聞使用畫面有SOP嗎？

➤ 新聞部回覆：

當初畫面是由年代新聞提供的公播畫面，各電視台均播出，但部分畫面於新聞播出時馬賽克處理不夠，未來會要求編輯台加強把關。

★ 委員提問：

根據觀眾意見調查報告，有客服電話觀眾反映希望減少大陸新聞，華視內部是否有考量如何處理大陸新聞？

➤ 新聞部回覆：

過去華視新聞在處理中國大陸新聞上，選取許多社會新聞，目前已要求減少這類新聞，多增加關於中國大陸現狀發展新聞，讓觀眾有知的權利。

● 主席結論：

觀眾對於新聞處理建議，請新聞部參考即可。

二、 議案討論：罰單搶錢！高雄今年近20萬件」新聞報導內容爭議

● 案由

國家通訊傳播委員會來函指出，華視新聞106年9月18日播出之「罰單搶錢！高雄今年近20萬件」報導，內容中「本年劇增的罰單」和「檢舉達人」的說明方式可能引導視聽眾將兩者視為存有因果關係，恐誤導社會大眾。又依據警政單位受理違規檢舉案件，檢舉之民眾並無獎金，指出華視新聞報導有誤。NCC請華視提請自律委員會討論並將記錄函覆。

➤ 新聞部說明：

此則新聞主要是呈現高雄市今年檢舉案件暴增現象，記者是以檢舉交通違規案件為主題切入，強調高雄市今年比去年違規案件爆量二倍多，後於新聞中提到「就有檢舉達人專靠手機、行車記錄器檢舉2622件1個月賺6萬多塊」之內容。但這2622件檢舉案件其實係指環保檢舉案件，與上述近20萬件交通違規檢舉案分屬不同領域，記者並沒弄錯事實及數字，而是在內文的敘述上，沒有更明確的點出是「環保檢舉案件」，以致讓觀眾誤解為交通違規案件，此則新聞的爭議是在於語句上的誤會及敘述不足所致。

➤ 新聞部檢討與改進：

1. 華視官網上已有「我有話要說」可供觀眾留言，未來將與資料處協調，考慮將觀眾的投

訴意見及處理作整理公布。

2. 新聞部爾後將要求記者撰稿時，應更注意三點-「查證」、「導正」及「更正」。此則新聞上，記者確有做到查證工作，所有資料均有向公家機關求證，資訊及數字都沒弄錯；記者撰寫此新聞的目的並非使人仇視檢舉達人，而是要凸顯浮濫檢舉違規的社會現象，因為可能造成警力及司法資源的浪費，希望能導正風氣，避免不必要的訴訟，讓公權力做最有效率的發揮。記者在此新聞上的瑕疵，係敘述不夠明確，以致讓觀眾誤解，所以將於官網設立相關申訴新聞的專頁、新聞跑馬即時做更正，更清楚地說明新聞內容。
3. 華視身為公廣集團一員，未來會依公共性、社會性及新聞性三原則來取捨新聞內容，減少三器新聞報導，做出有議題的政治新聞、有意義的社會新聞及有益處的生活新聞，來服務觀眾。

★ 委員建議：

1. 本次事件突顯不僅是記者本身不清楚，一般民眾也不清楚檢舉交通違規事件是沒有獎金的，建議做一則新聞報導加以澄清。
2. 浮濫檢舉將會增加警察工作負擔，應是新聞關心的重點，建議詢問警政署實際數據資料，製作專題報導，討論民眾亂檢舉耗費警察人力的問題。
3. 關於回覆 NCC 來函中文字，提到各台投訴案見之比較，內容上應做修正，事實上華視並無受 NCC 裁罰，僅有世大運開幕廣告插播收到建議，建議修正回函，請在文字上多注意。
4. 建議新聞部設立編審職位，在所有新聞帶播出去之前先做審查，避免類此事件再發生。
5. 針對於網站公開新聞投訴案件之考量，建議將現有「我有話要說」升級改進就好，比照市長信箱對重要投訴案件，編號來處理與回覆。

➤ 新聞部回覆：

1. 近期將請同仁製作關於警力工作負荷量的專題報導
2. 目前新聞部已在爭取資深編審的職位，來為新聞品質把關，避免糾紛。

★ 主席結論：

1. 此主題確有報導價值，然在處理上不夠審慎，除記者對法規認知有誤外，新聞守門過程亦有疏忽，主播稿與字幕均有不當。
2. 爾後新聞處理應加強對法規的查證，並強化編審機制，避免出錯。
3. 若後續有補充報導，可導正民眾「檢舉沒有獎金」認知，並檢討「警方工作負荷」問題。
4. 今日會議討論結果，請依 NCC 規定函覆。

三、 臨時動議

陳炳宏委員：建議修正前次會議紀錄。

➤ 前次臨時會議之議案討論-華視新聞報導台大潑酸命案，紀錄修正如下：

● 新聞部說明修正(加底線部分)

1. 採訪過程：新聞發生時間在夜間，各台的大夜班因只留守一人，遇到大事皆會分工採訪，當晚華視記者前往潑酸現場採訪，傷者送醫急救的部分是由同業負責採訪，提供給各台。同業提

供的畫面包含急診室外救護車送傷患、急診室中景、以及女保全在急診室內接受沖洗急救三個鏡頭。

2. 新聞製作過程：

(1) 由於是大夜班公帶，當天午間新聞各台所使用的急救畫面都是同一套(各台都做了馬賽克處理)。

(2) 華視日班記者在第一時間聯繫到女保全，取得本人同意到病房接受採訪，因此當天午間新聞除了急診室畫面，亦包含女保全的訪問。

(3) 午間新聞後就不再使用公帶畫面，晚間新聞完整以華視訪問女保全內容為主。

3. 播出內容：(新聞畫面)

華視播出新聞第一時間就以馬賽克處理，但遮蔽不夠造成網友議論，經新聞部開會檢討確認並未呈現不雅畫面，此外當日已向 NCC 說明本新聞採訪製作過程，並澄清華視記者並沒有進入急診室，未經當事人同意強行拍攝採訪之情事。

➤ 前次臨時會議臨時動議-陳炳宏委員以電子郵件提出書面意見會議紀錄修正

● 陳委員提出之書面意見經委員會議討論後，提出修正建議如下：

1. 建議應由公廣集團之公視領頭設立新聞公評人。
2. 鑒於各種主客觀因素，恐怕難以尋得真正能公評之人，公評人之立場及存在必要性都有所質疑，恐怕形同虛設，台灣的環境下新聞媒體差異不大，建議公評人應交由評議機構。
3. 網路聲音應正視，但不可過度放大負面聲音；部分人的意見不代表全部，改善與自律更為重要。
4. 肯定華視之自律作業相當認真，公評人設置並非必要，發生爭議後經由討論得到的處理意義更重要，應加強法務訓練、倫理及性平教育，自我期許也應提高。
5. 關於新聞收視點數之計算與否很難定論，新聞報導之叫好與叫座難以兼俱，華視為公廣集團下以商業模式經營、自負盈虧之電視台，處境尷尬，主管機關應正視其特殊體質問題。

● 主席結論修正

綜合委員意見，華視設置公評人制度暫予保留，唯可強化本委員會機制，爾後若新聞部、業務部、節目部有需討論之問題，可進行通訊討論，各委員以電子郵件提出建議，彙整後由主席提供華視參考。

四、訂定下次會議時間

下次會議時間訂為 107 年 4 月 23 日星期一)下午 15:00 於華視九樓會議室召開。

五、散會

106年10月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、10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	113	0	17		4	0	0	0	6	140
			1	0						
教學處	32	35	2		9	0	0	0	2	80
			0	0						
新聞部	3	0	7		16	0	0	1	56	83
			0	0						
工程部	0	0	0		0	3	0	0	0	3
			0	0						
資料處	0	0	0		0	0	0	0	6	6
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	92	92
			0	0						
總結	148	35	26		29	3	0	1	162	404
			0	0						

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	資料處	其他	總結
第一週〔10/02-10/08〕	14	15	15	0	1	17	62
第二週〔10/09-10/15〕	16	15	25	0	1	19	76
第三週〔10/16-10/22〕	27	26	28	3	3	32	119
第四週〔10/23-10/29〕	83	24	15	0	1	24	147
總結	140	80	83	3	6	92	404

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【後山日先照】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【家】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【春風愛河邊】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【出外人生】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【芋月傳】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望播出【吐司男之吻】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
2. 希望重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望重播【煙雨濛濛】。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望播出【美少女戰士】。--已將意見轉達節目部參考處理。；並告知華視並無此劇版權。
5. 希望撤換徐乃麟。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望重播【後菜鳥的燦爛時代】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
7. 希望重新播出【警世劇場-台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 覺得【芊月傳】的播出時間一直被改，造成困擾。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望【芊月傳】可以一次播兩集。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望增加芊月傳的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 覺得【春風愛河邊】好好看，希望華視可以持續推出自製戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望看到【春風愛河邊】的演員有更活潑的演出。--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. 新聞字體太小，看不清楚。---已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望減少播報大陸相關新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望華視新聞多介紹健康的飲食資訊給觀眾。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 關於台大潑酸事件，播出女保全在醫院畫面感覺不尊重當事者。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 希望可以報導金門缺香蕉的議題。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：均已轉知相關單位處理。

1. 反映「嚴管師生！光華高工"像軍營"」新聞內容，光華高工人事主任來電表示此新聞內容皆是老師的片面之詞，此新聞已造成學校無法招到老師任職，非常困擾，希望華視盡快將新聞下掉，不要影響學校運作。--已轉新聞部協助處理，新聞現已下掉。

新聞部說明：

該則新聞係出現在2017年8月3日晨間新聞的「讀報單元」，並非採訪製作成單一則新聞帶，晨間讀報單元是選出四大報重要的新聞頭條，綜合整理當天的新聞重點，由主播口述以快速瀏覽的方式，作為晨間新聞的特色之一，選播該則新聞的邏輯，純粹認為是一則特殊的校園新聞，並不知背後引發的效應，或是校師雙方的糾紛，在當時也無法立即獲得校方的說法，因此，在接獲校方反應後，認為如有後續採訪追蹤之必要，就必須顧及平衡報導，反之，就沒有繼續報導的必要，予以撤除。

《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. 很開心教育文化台開始轉播體育賽事，希望有機會也可以轉播中華職棒。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 希望老師教學速度可以放慢，教太快都跟不上。--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. 詢問華視訊號在基隆、新竹、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. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
8. 騷擾、無意義電話。

106 年 11 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、11 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	84	0	26		23	0	0	0	9	142
			0	0						
教學處	36	43	2		8	0	0	0	2	91
			0	0						
新聞部	1	0	12		29	0	0	1	91	134
			0	0						
工程部	0	0	0		0	19	0	0	6	25
			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	155	155
			0	0						
總結	121	43	40		60	19	0	1	266	550
			0	0						

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〔10/30-11/05〕	37	13	35	1	0	28	114
第二週〔11/06-11/12〕	35	20	18	8	0	33	114
第三週〔11/13-11/19〕	20	22	30	7	0	30	109
第四週〔11/20-11/26〕	24	18	31	8	1	33	115
第五週〔11/27-12/03〕	26	18	20	1	2	31	98
總結	142	91	134	25	3	155	550

三、客服信箱來函摘要及回覆：

1. 客服信箱來函：

請問【華視早安新聞】內容有上傳嗎？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：華視新聞內容可上華視官方網站上查看，網址如下：<http://news.cts.com.tw/>

感謝您！華視客服 敬上

〈節目部〉客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【春風愛河邊】播出時間。--已回覆告知。

2. 詢問【出外人生】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【天生王牌】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【芊月傳】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望春風愛河邊可以多找新演員演出。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望【春風愛河邊】劇情可以多放在王凱和林玟誼身上。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出【真愛趁現在】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
4. 希望【芊月傳】星期四、五也可以播出一小時。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望華視可以盡快推出新的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理，並告知新節目「天生王牌」已推出，另還有新節目籌備中。
6. 希望可以重播【警世劇場—台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望增加【天才衝衝衝】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以增加【妖怪手錶】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以播出【假面騎士】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
10. 希望華視可以再作【星光大道】這類型的歌唱比賽節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以增加【天生王牌】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望【春風愛河邊】可以增加李政穎、林玟誼、王凱的對手戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以增加韓劇的重播時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 覺得【春風愛河邊】對話中用到的英文字應該要打中文字幕，年紀比較大的觀眾都看不懂。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以播出有正面意義的卡通節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望【天生王牌】可以上傳 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望可以重播【鑽石舞臺】、【金曲龍虎榜】。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望華視可以推出新型態的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望可以重播【濟公】。--已將意見轉達節目部參考處理。
21. 希望可以增加【芊月傳】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望可以播出韓劇【兄妹情深】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
23. 希望可以請一些民歌歌手上【天生王牌】。--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【華視新聞】可以多報導在地新聞內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望可以針對空氣汙染做深入報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望可以增加【華視與地球對話】播出時間。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望記者可以針對開罰單的基準作深入報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 覺得陳建廷主播的口條要再加強。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 反映「疑簽運彩欠債 15 歲少年遭砍」新聞畫面，左下角的高中女生並未上馬賽克。--已將意見

轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。

新聞部回應：已經處理 下架時間：11/8 下午 4 點 20 分

8. 希望可以增加【華視新聞雜誌】的播出時段。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 覺得【232 億富婆 吳佩慈未嫁生 3 胎富過張忠謀?!】新聞內容，是很奇怪的價值觀比較，容易誤導年輕人。--已將意見轉達新聞部參考處理。
新聞部回應：此新聞內容來自於平面媒體披露，介紹女星吳佩慈生日派對行頭及生活狀態(未婚生子)，至於和張忠謀的比較，主要原因是根據周刊報導，吳佩慈累積財富數字為 232 億，與張忠謀的 227 億最為接近，因此以知名度夠高的張忠謀為例，較能讓人了解，並非刻意鎖定張忠謀。
10. 希望【華視午間新聞】可以恢復 12 點播出。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 希望減少播報暴力事件以及大陸新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 希望多一點國際新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
13. 覺得下方跑馬速度太快，來不及看。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：均已轉知相關單位處理。

1. 反映「狗旅社被嫌太吵 婦丟垃圾報復」新聞內容，當事者來電反映此新聞內容皆為不實，此新聞內容皆為鄰居單方面說法，記者為什麼沒有求證過就直接報導鄰居的說法，報導內立場完全偏頗，請華視負責此新聞的人立即回電解釋說明，不然一定會提出告訴。--已將意見轉達新聞部參考處理。

新聞部說明：

針對 2017/10/25 新聞內容中，陳小姐來函反應新聞內容沒有她本人回應，華視新聞部 2017/10/31 上午 9:50 應陳小姐要求先打電話要求現場訪問。

- (1) 華視記者當天試圖採訪陳小姐，不過遭大聲喝叱，要求滾開，陳小姐認為記者採訪，會造成狗狗騷動，所以才在屋內大喊要記者離開。她要求下次要找她請先撥打手機。
- (2) 陳小姐對於鄰居反應她的狗旅社髒亂，她說有努力改善，但鄰居還是不滿意，並強調從不讓任何人進去屋內，怎麼會知道她屋內髒亂，還是"屋外髒亂"？
- (3) 新聞內容中，出現 4 位鄰居受訪，陳小姐說，其中一名身穿紅衣的老先生，根本不住那條巷子，是巷子住戶的朋友，認為記者現場沒有確認老先生住處。
- (4) 記者再次希望親訪回應，陳小姐說只想讓事件盡快平息，一樣不接受採訪，也不讓記者進屋內採訪，並要求新聞下架。

華視新聞在此新聞中，從未在內容上做出主觀的責任歸屬認定，記者也嘗試讓雙方及政府管轄單位的回應及處理方式都能露出並且做到平衡報導，任何新聞當事人的要求，華視新聞部也會在此一原則下，給予公平的重視及對待，上述採訪是新聞當事人之一陳小姐的本人受訪內容。

《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. 希望可以教英文 ABC 的基礎課程。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 覺得【應用英文】老師教太快了。--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—

3. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。
4. 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—

詢問華視訊號在新北、桃園、新竹、台南、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。

106年11月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、11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	84	0	26		23	0	0	0	9	142
			0	0						
教學處	36	43	2		8	0	0	0	2	91
			0	0						
新聞部	1	0	12		29	0	0	1	91	134
			0	0						
工程部	0	0	0		0	19	0	0	6	25
			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	155	155
			0	0						
總結	121	43	40		60	19	0	1	266	550
			0	0						

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〔10/30-11/05〕	37	13	35	1	0	28	114
第二週〔11/06-11/12〕	35	20	18	8	0	33	114
第三週〔11/13-11/19〕	20	22	30	7	0	30	109
第四週〔11/20-11/26〕	24	18	31	8	1	33	115
第五週〔11/27-12/03〕	26	18	20	1	2	31	98
總結	142	91	134	25	3	155	550

三、客服信箱來函摘要及回覆：

1. 客服信箱來函：

請問【華視早安新聞】內容有上傳嗎？

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好：華視新聞內容可上華視官方網站上查看，網址如下：<http://news.cts.com.tw/>

感謝您！華視客服 敬上

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【春風愛河邊】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【出外人生】播出時間。--已回覆告知。

3. 詢問【哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【天生王牌】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【芊月傳】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望春風愛河邊可以多找新演員演出。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望【春風愛河邊】劇情可以多放在王凱和林玟誼身上。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出【真愛趁現在】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
4. 希望【芊月傳】星期四、五也可以播出一小時。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望華視可以盡快推出新的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理，並告知新節目「天生王牌」已推出，另還有新節目籌備中。
6. 希望可以重播【警世劇場—台灣靈異事件】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望增加【天才衝衝衝】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以增加【妖怪手錶】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以播出【假面騎士】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
10. 希望華視可以再作【星光大道】這類型的歌唱比賽節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以增加【天生王牌】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望【春風愛河邊】可以增加李政穎、林玟誼、王凱的對手戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以重播【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以增加韓劇的重播時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 覺得【春風愛河邊】對話中用到的英文字應該要打中文字幕，年紀比較大的觀眾都看不懂。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以播出有正面意義的卡通節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望【天生王牌】可以上傳 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望可以重播【鑽石舞臺】、【金曲龍虎榜】。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望華視可以推出新型態的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望可以重播【濟公】。--已將意見轉達節目部參考處理。
21. 希望可以增加【芊月傳】的播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望可以播出韓劇【兄妹情深】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
23. 希望可以請一些民歌歌手上【天生王牌】。--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【華視新聞】可以多報導在地新聞內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。
3. 希望可以針對空氣汙染做深入報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
4. 希望可以增加【華視與地球對話】播出時間。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望記者可以針對開罰單的基準作深入報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 覺得陳建廷主播的口條要再加強。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 反映「疑簽運彩欠債 15 歲少年遭砍」新聞畫面，左下角的高中女生並未上馬賽克。--已將意見轉達新聞部參考處理，現新聞已下架。

新聞部回應：已經處理 下架時間：11/8 下午 4 點 20 分

8. 希望可以增加【華視新聞雜誌】的播出時段。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 覺得【232 億富婆 吳佩慈未嫁生 3 胎富過張忠謀?!】新聞內容，是很奇怪的價值觀比較，容易誤導年輕人。--已將意見轉達新聞部參考處理。
新聞部回應：此新聞內容來自於平面媒體披露，介紹女星吳佩慈生日派對行頭及生活狀態(未婚生子)，至於和張忠謀的比較，主要原因是根據周刊報導，吳佩慈累積財富數字為 232 億，與張忠謀的 227 億最為接近，因此以知名度夠高的張忠謀為例，較能讓人了解，並非刻意鎖定張忠謀。
10. 希望【華視午間新聞】可以恢復 12 點播出。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 希望減少播報暴力事件以及大陸新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 希望多一點國際新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
13. 覺得下方跑馬速度太快，來不及看。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：均已轉知相關單位處理。

1. 反映「狗旅社被嫌太吵 婦丟垃圾報復」新聞內容，當事者來電反映此新聞內容皆為不實，此新聞內容皆為鄰居單方面說法，記者為什麼沒有求證過就直接報導鄰居的說法，報導內立場完全偏頗，請華視負責此新聞的人立即回電解釋說明，不然一定會提出告訴。--已將意見轉達新聞部參考處理。

新聞部說明：

針對 2017/10/25 新聞內容中，陳小姐來函反應新聞內容沒有她本人回應，華視新聞部 2017/10/31 上午 9:50 應陳小姐要求先打電話要求現場訪問。

- (1) 華視記者當天試圖採訪陳小姐，不過遭大聲喝叱，要求滾開，陳小姐認為記者採訪，會造成狗騷動，所以才在屋內大喊要記者離開。她要求下次要找她請先撥打手機。
- (2) 陳小姐對於鄰居反應她的狗旅社髒亂，她說有努力改善，但鄰居還是不滿意，並強調從不讓任何人進去屋內，怎麼會知道她屋內髒亂，還是"屋外髒亂"？
- (3) 新聞內容中，出現 4 位鄰居受訪，陳小姐說，其中一名身穿紅衣的老先生，根本不住那條巷子，是巷子住戶的朋友，認為記者現場沒有確認老先生住處。
- (4) 記者再次希望親訪回應，陳小姐說只想讓事件盡快平息，一樣不接受採訪，也不讓記者進屋內採訪，並要求新聞下架。

華視新聞在此新聞中，從未在內容上做出主觀的責任歸屬認定，記者也嘗試讓雙方及政府管轄單位的回應及處理方式都能露出並且做到平衡報導，任何新聞當事人的要求，華視新聞部也會在此一原則下，給予公平的重視及對待，上述採訪是新聞當事人之一陳小姐的本人受訪內容。

《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. 希望可以教英文 ABC 的基礎課程。--已將意見轉達教學處參考處理。
4. 覺得【應用英文】老師教太快了。--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—

5. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉資料處處理。

6. 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、桃園、新竹、台南、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。