

# 中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第七次會議紀錄

- ◆ 時間：103年06月23日（周一）下午3：00
- ◆ 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：劉委員幼琄、陳委員炳宏、秦委員琄琄、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、節目部車經理慶餘、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、公關中心黃靖文
- ◆ 會議紀錄：黃靖文

## 一、前次議案討論之執行報告：

### (一) 公關中心

1. 觀眾意見調查之意見表達區分為正面、負面、批評、申訴等類別之釐清與整併。  
(新表格詳如附件一：1-1 觀眾意見調查之意見表)現行如其中節目部的數字106非「總數」而是「意見表達」，正面意見1個，負面意見10個；若構成「申訴」則有另一個欄位統計做分別。
2. 申訴方面，根據前次議案，建議需有書面資料供民眾下載填寫。觀眾可於「我有話要說」陳述(詳如附件一：1-2 申訴表格)，以利自律委員會後續處理。若觀眾來電需其他管道，如傳真電話等，也再提供觀眾。
3. 申訴流程有來電、客服信箱、其它部門轉接、親臨華視、官網信箱等管道，客服人員先將意見紀錄，再依部門別分類，分別轉達各部、通知業務承辦人員、製作處理單，並轉業務相關主管協助流程進度追蹤(詳如附件一：1-3 申訴相關流程)，若確認無誤客服人員也再向觀眾說明以結案。

### ※ 委員提問與建議：

1. 洪主任委員瓊娟提問：轉達各部、通知業務承辦人員、製作處理單的時間差為何？  
「我有話要說」中「聯絡資料」指的是電話或地址，應標明。
2. 劉委員幼琄建議：「我有話要說」中「爆料」一詞，有非查證過之感，建議以更中性字眼取代。

3. 陳委員炳宏建議：觀眾意見調查統計表中，「其他」可否再更細分？如表列「其他單位」之「其他」高達 96，比例不低，卻看不出來是什麼內容。另外，本表中數字之「單位」可否明示清楚。
- 公關中心廖副主任文豪回應：  
目前的處理情況皆當天結案，惟下午 4、5 點以後的申訴意見會至隔天處理完畢。  
本表中數字之單位為幾「則」意見。
  - 節目部車經理慶餘回應：「其他」可能為華視所屬文教基金會承辦之招生、暑假班的部分。
4. 洪主任委員瓊娟建議：加一「附註欄」，將上述做更清楚的說明。

## 二、業務報告及處理情形：

### (一) 新聞部

1. 北捷殺人事件，當天晚上在新聞畫面處理就已有做必要的修正與保護，本次衛星公會、電視學會自律委員會發布早，包含在車上行兇方面的畫面除了蘋果 APP 即時在第一時間畫面已發布外，其餘皆不使用，新聞主題導向後續報導部分。各會員台中僅台視有共同通訊「LINE」軟體，處理與配合上皆迅速與流暢，本次可做為事件緊急處理之範本。
2. 近期收到兩件存證信函，皆與醫美新聞有關。
  - (1) 一位觀眾投書高雄元和雅醫美診所，表示醫生為其抽脂，一次抽了 6800c. c. 後失血昏迷。因為是獨家，所以新聞部做進一步調查與追蹤，新聞調查一般抽脂量是 3000-5000c. c.，追蹤後發現醫院與醫生做了強烈的切割，以及發現醫院後續處理上的多處漏洞，因此本台新聞做了較大篇幅的報導與後續幾日的持續追蹤。而後其他媒體也跟進，也因大家的跟進，診所認為受到很大影響，當晚來電抗議，寄送存證信函希望華視新聞道歉。細究我們的處理流程，當事人、患者、醫生等該訪問之人員皆有採訪與求證，也都做了回應，雖然其他媒體而後並沒有持續跟進此新聞，我們也將處理流程與新聞素材交由法務。法務表示採訪處理流程與新聞呈現沒有問題，目前並沒有依照對方要求道歉，已由法務以公司正式信函回函，稽核來詢問也做了完整的處理報告。
  - (2) 台北里約診所，市議員開一記者會，現場有 3 個患者，一是縫雙眼皮變蜈蚣眼，另外兩位狀況不一樣但也是同一診所，當天記者會現場訪問後，也前往醫院做採訪、求證與並陳。對方仍寄送存證信函，主要談到因華視新

聞提到診所名稱「里約診所」，損傷其形象。華視新聞有向其說明當事人、受訪者、主管機關等多方回應之平衡報導，且因本事件還在法律階段，新聞報導所採態度並沒有直接表達是哪一方的疏失或因素影響。法務表示採訪處理流程與新聞呈現沒有問題，目前已由法務以公司正式信函回函。

※ 委員提問與建議：

1. 洪主任委員瓊娟提問：兩件醫美事件都確定有進一步的追蹤？
2. 陳委員炳宏提問：里約診所確定有前往訪問？
  - 新聞部林經理淑卿回應：有。
  - 洪主任委員瓊娟回應：如此處理且皆先由法務評估過應較無爭議。
  - 程委員予誠建議：皆先由法務評估過應沒有問題，不過當事人、觀眾等多方角度的想法和感受如何平衡是可思考的部分。
  - 齊委員隆壬回應：新聞應注意平衡報導，有則較妥。

(二) 節目部

1. 4月份觀眾申訴內容主要因周末轉播職棒，卡通節目排播上異動的部分，如4/19開始調整週日晚間卡通節目調至周六，也在確定播出調動時間後、4/19前全面在鏡面預告、字卡、所有華視相關網站、卡通相關專頁做排播異動告知，不過仍有觀眾不滿意，這部分處理方式華視僅能盡力大量告知，所有卡通排播異動公告也皆保留以方便觀眾查詢，4/17開始每周也預告當周節目排播異動狀況。

因職棒LIVE的變動，遇雨未開打則週日晚間5-7點之空檔也將周六卡通內容再一次播出。

整體而言因LIVE節目變數較大，處理方式即盡力在第一時間告知。

2. 5月份觀眾申訴內容主要為「Music Station」播出時間不定、一改再改，以及希望能看到完整節目播出。

「Music Station」為日本朝日電視台招牌節目，華視得到其5集共10小時的播權，希望給觀眾最好的時段播出，原定週日晚間8-10點播出，節目排播策略目的在期望5-8點職棒播出後，以音樂節目留續年輕觀眾族群，因此準備了許多版本之「Music Station」，有2小時版、1小時版、90分鐘版、90+10分鐘版等，甚有20分鐘、10分鐘等短版，以預備職棒LIVE提早結束或延賽之狀況。

因有剪輯，觀眾又多在其他平台看過「Music Station」，後得知許多觀眾亦不了

解上下集為隔周播出，第一集播出後即有上百位觀眾由各管道反應意見，如 5/4 首播當天播出 90+10 分鐘版，當晚已超過 80 幾位觀眾反應希望看到完整節目。處理方式，5/4 首播當晚緊急處理方式即皆回應抱歉並會想辦法處理，隔日也一併有再正式回應；第二集未播出則有不斷跑字卡告知；直至第三集時間點，決定更改播出時間，調整至「A 咖的路」後面播出，為目前處理方式。

※ 委員提問與建議：

1. 齊委員隆壬建議：職棒可否能在別台或數位台播出。

2. 陳委員炳宏提問：節目收視表現？

齊委員隆壬提問：華視與職棒應是業務配合？

- 節目部車經理慶餘回應：華視一來期望良好的業務合作模式，二來服務觀眾，華視為無線、有線電視唯一轉播職棒的電視台。職棒每次收視狀況平均，約 0.5-0.8，收視觀眾穩定。

3. 洪主任委員瓊娟建議：重點在於如何說服觀眾。

- 節目部車經理慶餘回應：對於收看卡通的觀眾，卡通收視表現有高有低，在周日播出的卡通當中，內容除了火影忍者，其他皆為重播，節目排播盡量保障觀眾權益。Music Station 收視率 0.1-0.2 較低，但網路上討論度與收看率非常高，正反應年輕族群對新媒體接受度高，計畫爾後另經營其他時段完整播出。

(三) 公關中心：4、5 月主要觀眾來電原因(詳如附件二)

1. 節目部：主要多為播出時間、時段，一位觀眾長期表示希望多台語節目之分量。
2. 教學部：教材詢問與購買為多。
3. 新聞部：新聞內容詢問，亦會轉予新聞部客服提供更詳細說明。
4. 工程部：多為收視不良的問題，雖大部分後查證並沒有問題，但仍在轉工程部、工程部親自溝通與教導後，再回傳公關中心客服人員結案。
5. 其他：多為為無目的的抒發或情緒反應電話。

※ 委員提問與建議：

1. 秦委員琍琍提問：正面加上負面意見不等於其上方數字。

- 公關中心廖副主任文豪回應：上方數字非「總數」而是較中性的意見表達。

2. 秦委員琍琍提問：如何判斷正面、負面與中性意見 3 者不同？中性意見的意思？

- 公關中心廖副主任文豪回應：中性意見為對節目的看法或個人觀點。

- 劉委員幼琍建議：正面、負面與中性意見的標準應建立，若較難劃清應多做內容敘述。
- 程委員予誠建議：客服的意義是幫助觀眾解決問題，可相信客服人員的專業判斷。
- 主席結論：會主動表達意見的都是華視寶貴的觀眾，建議意見內容應該再更細分；考量讓來電觀眾自行決定他的意見屬於哪一種類，正面、負面或中性意見，則此份意見亦更有價值性。這部分口頭詢問可執行外，不知是否可建立通話前的自動分類選項之機制。再煩公關中心督導，以達更精準地呈現給委員或閱聽眾了解。

### 三、議案討論：

訂定下次會議時間。

決議：下次會議時間定於 09/22(星期一)下午 15：00 舉行。

### 四、臨時動議：

無。

### 五、散會：

16：00 整。

附件一

1-1 觀眾意見調查之意見表

	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	144	5	106		51			1	2	320
			1	10						
教學部	40	135	7		20		4		8	216
			1	1						
新聞部	17		40		211				3	291
			15	5						
工程部						18			2	20
資科處							2		1	3
其他單位					4				96	100
總結	201	140	153		286	18	6	1	112	950
			17	16						

\*以 4 月份的統計為範本\*

## 1-2 我有話要說表格



有話想對華視說，各類批評、建議，或是有任何新聞爆料，都請不吝指教！  
謝絕傳送任何誹謗、侮辱、具威脅性、攻擊性、不雅、猥褻、不實、違反  
公共秩序或善良風俗或其他不法之文字，謝謝！

姓名： (必填)

類別：

E-mail： (必填)

聯絡資料： (選填)

意見：

(必填，請勿輸入個人資料！)

驗證碼： (選填)



Submit

表格位置：從華視官網”點擊”『我有話要說』，進入網頁完成填寫並送出即可。

## 中華電視公司客服作業處理流程

## 一、閱聽人意見發表管道

華視客服人員主要工作為負責接聽閱聽人電話、電子信箱意見回覆或疑難排除等，意見來源有：

來源	號碼/e-mail	轉接服務	留言服務
總機	02-2775-6789	0	X
免付費客服專線	0800-069-789	X	0
客訴專線	02-2775-6547	0	0
客服信箱	<a href="mailto:cts-service@ou.cts.com.tw">cts-service@ou.cts.com.tw</a>		

附註：接收來源包含經由公司其它部門單位轉接來的來電（函）。

## 二、閱聽人意見處理方式

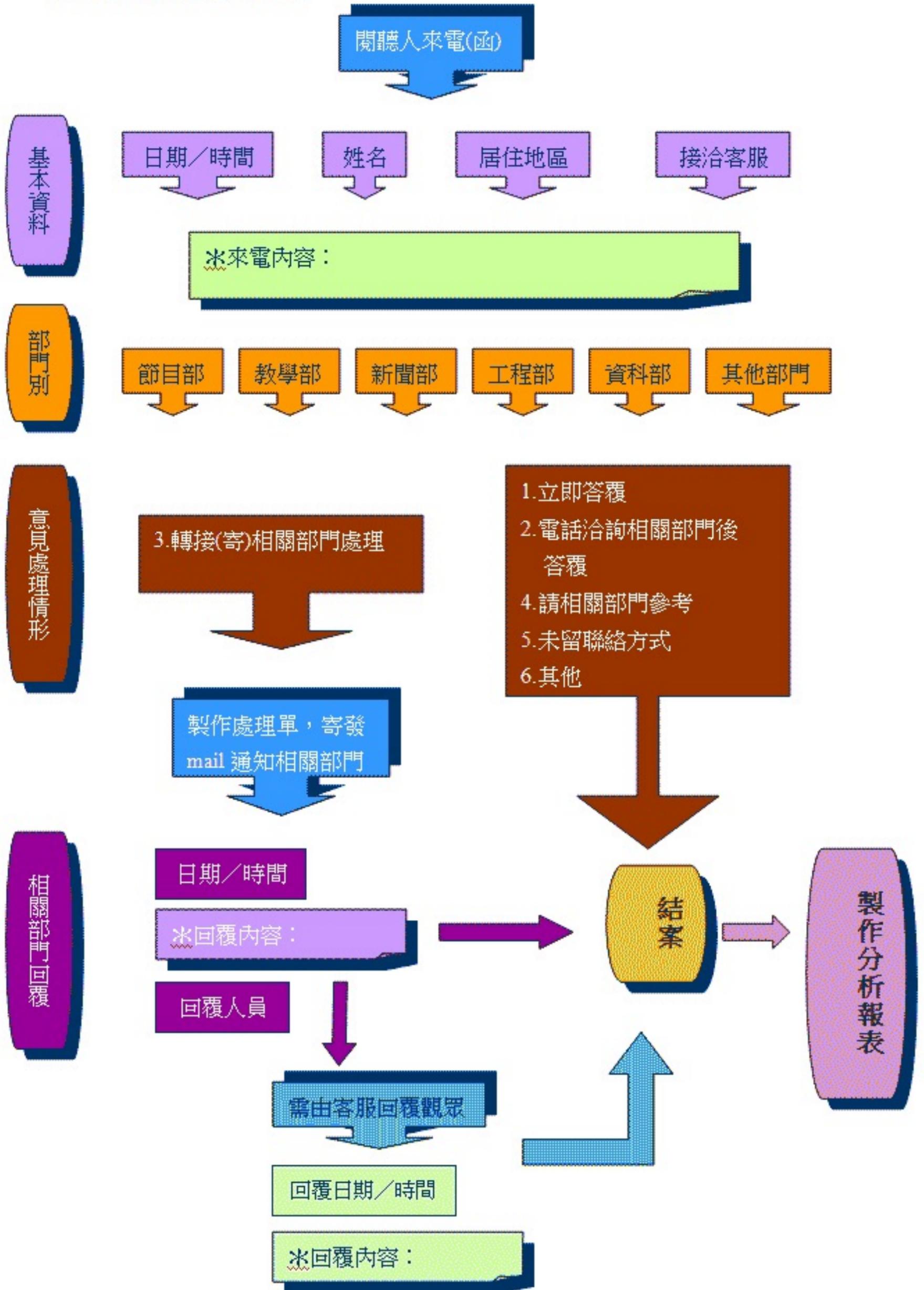
華視客服人員接獲觀眾來電或來函詢問或意見表達的處理方式分為：

1. 立即答覆-查詢節目表、節目內容、教材購買等，直接回覆或是提供相關部門窗口專線（新聞部 02-2775-6789 分機 222、教學部 02-2775-6858、網購單位 02-2775-6649）。
2. 查詢後回覆-如新聞內容資料查詢，留下觀眾資料後，電聯相關部門窗口洽詢後，再回電觀眾告知。
3. 轉由相關部門處理-如電視訊號問題，需由工程單位協助處理，留下觀眾資料，電聯相關部門窗口說明，製作客服處理單，再 MAIL 至相關部門窗口人員，並副本給相關部門主管及客服主管。
4. 發表建議事項-觀眾留下意見但不願提供聯絡資料，將意見登錄於每日來電紀錄表並統計於每日報表中。
5. 報表製作-將每日觀眾意見依部門別（節目部、教學部、新聞部、工程部、資料處、其它）及意見內容（節目表詢問、教材或節目 DVD 購買、意見表達、活動或節目內容查詢、收訊問題、網路問題、批評或申訴意見、其它），兩者交叉分析，製作各式彙整統計分析表，以協助收視觀眾群之意見與內容更為精準且確實。如日報表、週報表、月報表、季報表、年報表。

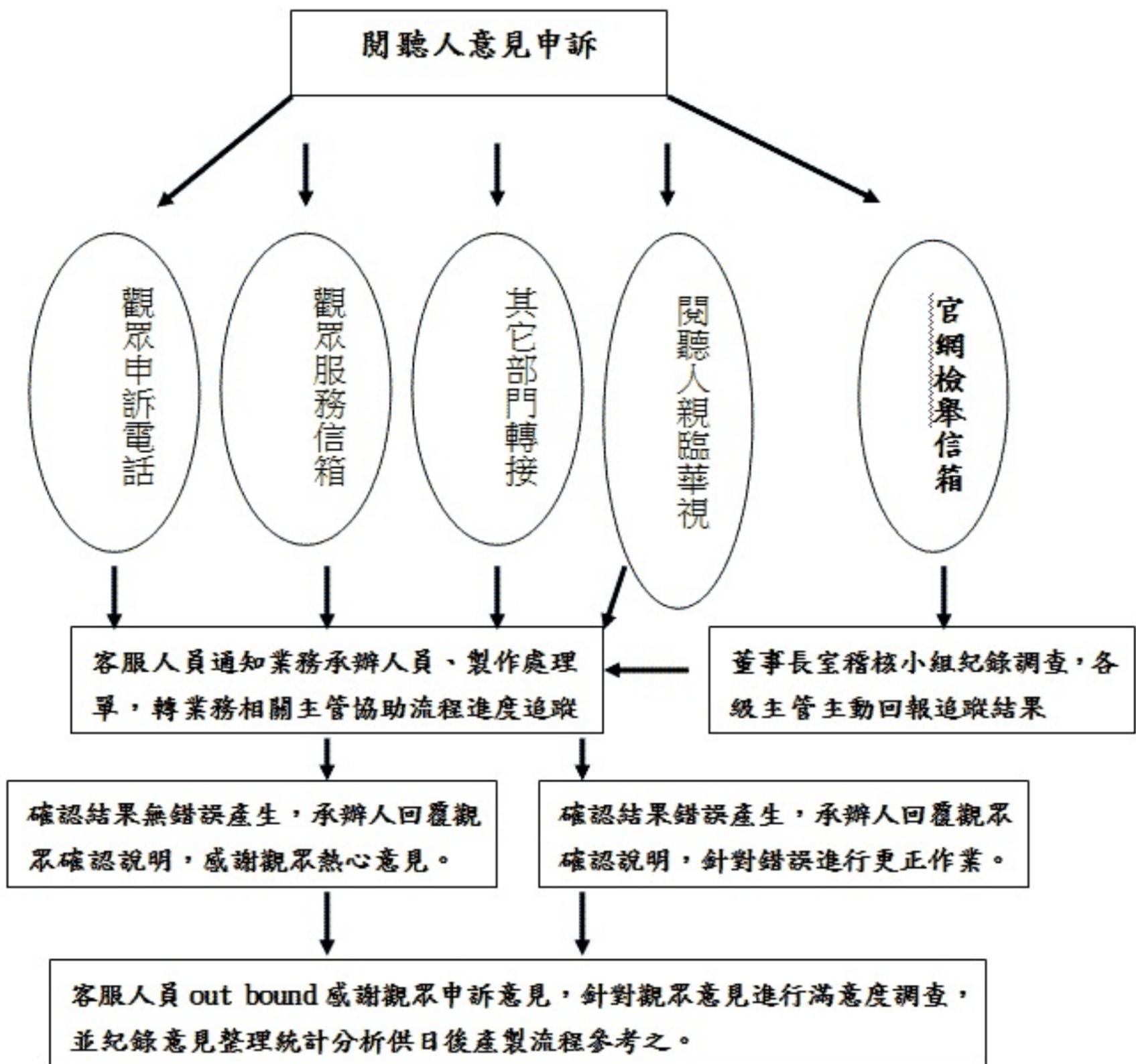
## 三、閱聽人意見表追蹤

觀眾意見追蹤表除反應給相關部門主管外，亦檢附予總經理或督導業務之主管，每週一級主管會報中亦針對過去一週內的所有重要觀眾意見進行檢討，主要在問題處理進度（教材購買疑慮、訊號問題排除）、節目播出內容反應（重播某部戲劇作品建議）、新聞製播內容意見（詢問新聞報導主角聯繫方式、提供報料素材、反應新聞內容有錯字或引用資料不詳實）、廣告排播妥適性（部分電玩、女性健康食品廣告在卡通時段排播會引起家長反彈）等，皆於每週的觀眾意見統計分析討論時修正。

#### 四、閱聽人意見處理流程圖



### 五、閱聽人申訴意見處理流程圖



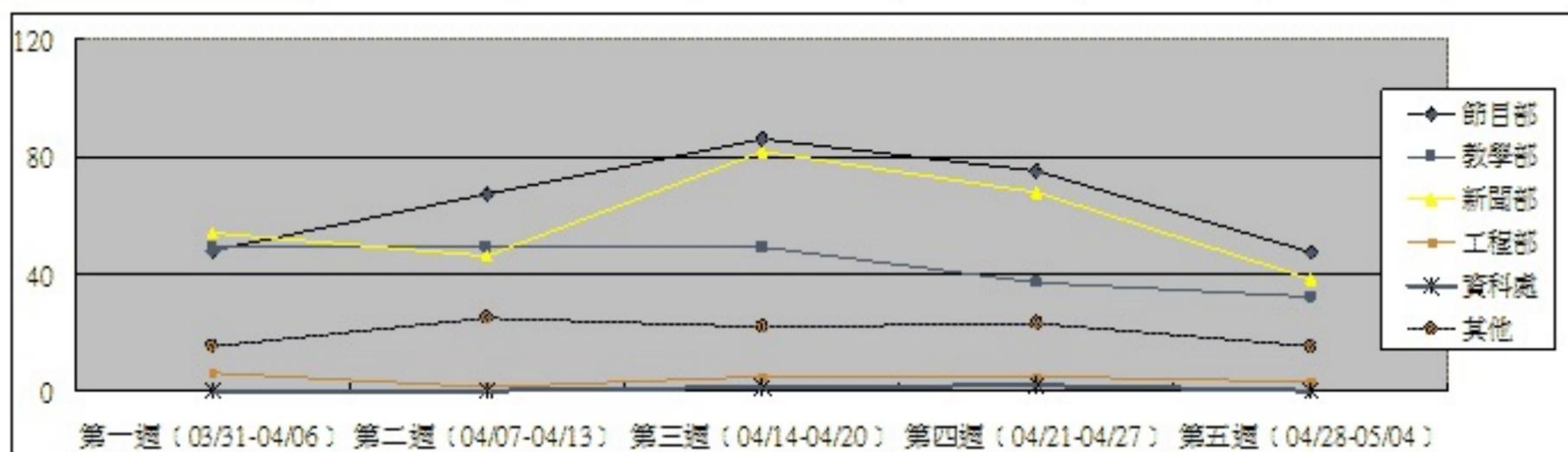
## 公關中心--業務報告

### 103年4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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	144	5	106		51			1	2	320
			1	10						
教學部	40	135	7		20		4		8	216
			1	1						
新聞部	17		40		211				3	291
			15	5						
工程部						18			2	20
資料處							2		1	3
其他單位					4				96	100
總結	201	140	153		286	18	6	1	112	950
			17	16						

4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(03/31-04/06)	48	49	54	6	0	15	172
第二週(04/07-04/13)	67	49	46	1	0	25	188
第三週(04/14-04/20)	86	49	82	5	1	22	245
第四週(04/21-04/27)	75	37	68	5	2	23	210
第五週(04/28-05/04)	47	32	38	3	0	15	135
總結	323	216	288	20	3	100	950



《申訴案件》：

- 節目部：抗議星期日的卡通節目異動沒有事先公告，嚴重影響觀眾的收視權益。已與觀眾說明由於中職轉播為當週才決議，卡通節目的異動於星期四公告於華視網站上，星期日則以跑馬的方式公告。但觀眾不接受，表示他不知道而沒看到節目就是損害權益，華視就應該負責，否則要控告至 NCC。之後因客服電話時限而斷線，觀眾未再來電也未留下資料，客服將持續追蹤。

#### 《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【在水一方】播出時間、重播時段、播出集數，有觀眾表示瓊瑤戲劇很讓人回味，建議能繼續排播。已直接回覆。
2. 詢問【巷弄裡的那家書店】【天下第一味】上檔日期、播出時間、重播時段。已直接回覆。
3. 詢問因轉播職棒賽事而異動的【四大名捕】、假日卡通的播出節目表。已直接回覆。
4. 反應【施公奇案】【葉青歌仔戲】很好看，表示很喜歡這類的戲劇，建議繼續排播。已直接回覆。
5. 反應【天才衝衝衝】主持人徐乃麟對於反服貿學運的發言不當，並表示會因徐乃麟而拒看節目。已直接回覆。
6. 反應不想看服貿學運的新聞，轉播學運可以在華視新聞頻道播出就好，為何要佔用施公奇案等節目的時段，這樣是損害收看觀眾的權益，希望恢復原時段節目播出。已直接回覆。
7. 有位觀眾長期來電反應要華視製作閩南語連續劇，已與觀眾解釋目前製作的戲劇皆是採自然語方式製作，但觀眾不接受，堅持要華視製作純閩南語戲劇，並反應目前播出閩南語節目的比例太少，希望華視改進。已說明華視持續皆會製播有關閩南語的節目或新聞。

#### 《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. 詢問日文、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【英檢 1.0】一直重複播出相同的句子。已將意見轉達教學處。

#### 《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔海鮮丼飯、代客養魚〕、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【鄉親踮講】上檔日期、播出時間、重播時段。已直接回覆。
3. 詢問晨間、午間、在地新聞為何沒有播報氣象。已回覆說明新聞進行改版，氣象改為跑馬的方式顯示，觀眾已了解。有觀眾建議恢復氣象的播報。
4. 反應新聞報導有誤〔百人放流魚苗失控 放生變殺生!〕，表示他們是國際獅子會所進行的善心活動，並沒有像新聞報導所敘述的殺生狀況，希望做更正。已將意見轉達新聞部並請協助處理。

5. 反應新聞報導使用錯字，"占"領立法院是錯誤的，正確應是"佔"。已應觀眾要求而轉接至新聞部協助處理。
6. 發表個人新聞意見〔燕子口落石〕，表示記者怎麼可以叫人不要去花蓮。客服查詢此則新聞，記者於文末說明"如果山區連續降雨，建議民眾還是不要太深入山區，比較安全"，觀眾應該是片面誤解文意。因觀眾未留資料，無法後續回覆。
7. 表達感謝華視轉播中華職棒之意，並建議職棒轉播能夠變成每天都有轉播。已直接回覆。
8. 有位女性觀眾持續來電留言表達對午間新聞的支持與鼓勵，並表達對主播的喜愛。

#### 《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、彰化、南投、高雄大寮、屏東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、台中觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾使用室內天線收看，故建議觀眾檢查自家接收系統並調整天線至收訊最佳方位或更換標準室外數位天線改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
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：
  - ※ 反應電視無法收看，但觀眾說不清楚是訊號問題還是電視機問題，無法協助處理。

#### 《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—

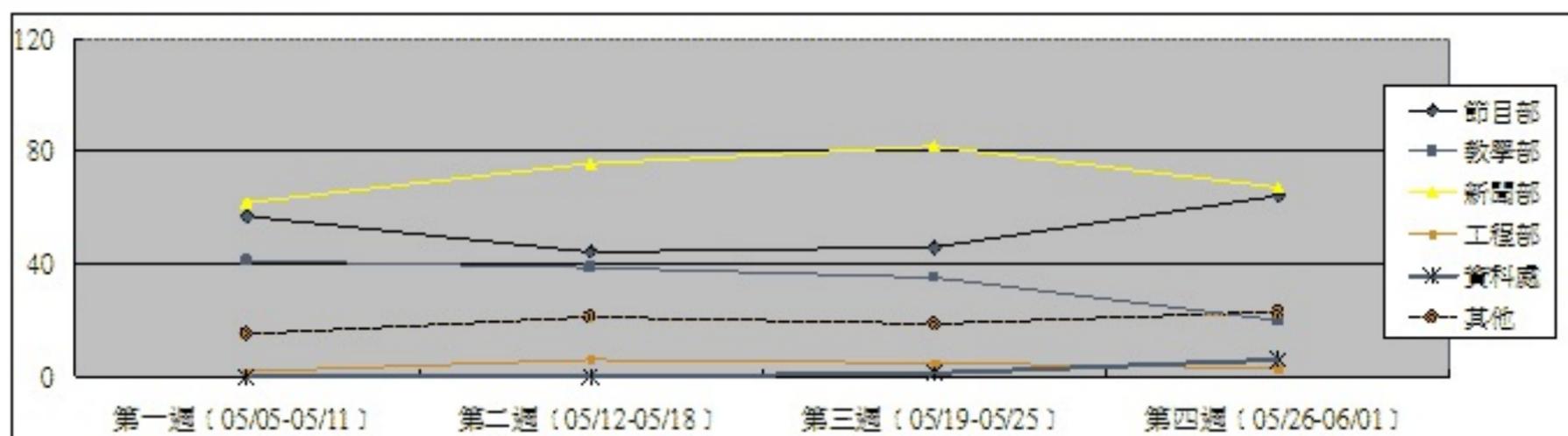
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

## 103 年 5 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	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	79	5	60		47		1	2	7	210
			3	6						
教學部	24	80	5		8		10		6	135
			1	1						
新聞部	7		61		197		2		1	288
			11	9						
工程部						13			3	16
資料處							6		1	7
其他單位					3				75	78
總結	110	85	126		255	13	19	2	93	734
			15	16						

5 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(05/05-05/11)	57	41	62	2	0	15	177
第二週(05/12-05/18)	44	39	76	6	0	21	186
第三週(05/19-05/25)	46	35	82	5	1	19	188
第四週(05/26-06/01)	64	20	67	3	6	23	183
總結	211	135	287	16	7	78	734



### 《申訴案件》：

#### ➤ 節目部：

1. 來電抗議【Music Station】第一集首播時卡掉很多內容，很多歌手只唱一半就截斷，沒有播出完整版，半夜的重播時段才播完整，這樣很不應該，請華視說明。客服已與觀眾致

歉並說明因配合職棒比賽時間，導致職棒轉播無法於原定時間結束，因而不得已修剪部份節目內容。因客服電話時限而斷線，觀眾未再來電，也未留下聯絡資料無法回覆。因許多網友亦在網路上發表意見，華視已於網站上發表聲明回覆並致歉。

2. 客服信箱來信「關於 2014 年 5 月 4 日晚上八點撥出的 MUSIC STATION 很高興能在台灣的電視上收看這部熱門節目，但對於貴公司絲毫不尊重表演者而隨意刪減內容的行為，令身為觀眾的我感到極度的不滿，我誠摯地希望貴公司能出來面對處理這宗極度嚴重且不應該發生的放送事故，最後提醒貴公司，節目出天窗是件極度嚴重的過失，粉絲們會和貴公司沒完沒了!! 最後為貴公司引進 MUSIC STATION 至上萬分的謝意，但如果要做成這樣不三不四的節目的話還不如不要做比較好了，對貴公司的名聲也是比較好的，對了，貴公司若是不願誠心處理而決議擺架子的話，沒關係，少了貴公司對我們而言比蚊子叮還不痛不癢。(註。若是前面的節目延宕到後面的節目導致無法在預計時間內播完的話，緯來電視台的作法是把時間往後順移而不是把節目變得殘破不堪不三不四，希望貴公司能多加改善，不然只證明一件事情—華視的品質遠不如緯來電視台)」。客服已回信感謝觀眾意見並致歉，並將觀眾來信轉達節目部相關部門卓參。

#### 《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【天下第一味】播出時段、重播時間、播出集數。有觀眾反應不好看，劇情太殘暴，希望改播其他戲劇。已直接回覆。
2. 詢問【奇皇后】的上檔日期、播出時間、是否雙語播出。已直接回覆。
3. 詢問【葉青歌仔戲】為何沒有播出，建議能夠繼續排播。已直接回覆。
4. 詢問【鎖夢樓】【薛平貴與王寶釧】是否有白天的重播時段，建議增加白天的重播時段。已直接回覆。
5. 詢問【HITO 流行音樂獎頒獎典禮】播出、重播時段，贈票活動相關事宜。已直接回覆。
6. 反應【我們的那首歌】鄭進一不適合主持，很吵很搶話，希望不要找他上節目，不然不想看節目。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. 詢問日文、空專課程的線上影音收看方式。有觀眾反應空專課程的網路線上影音無法播放，客服檢測線上影音播放正常，已建議觀眾再作確認或是更換瀏覽器使用，觀眾已了解。

#### 《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容（東北菜、香檳茸、天下第一粽）、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【鄉親踴躍】播出時間、重播時段，發表個人節目意見（針對是否廢除死刑）。已直接回覆。
3. 反應新聞意見（設定目標就衝 過動兒錄取美 4 名校），表示自己為報導的當事者，因不想影響個人生活，希望能將此新聞從網站撤除。目前此新聞已從華視網站撤除。
4. 反應新聞內文有誤（收留饒家青少年 違建宮廟遭拆除），表示第三段的「新北市汐止分局，會同拆除大隊汐止分隊」，正確為「拆除大隊及汐止消防隊」，希望盡快修改。已電聯新聞部編輯台說明並請協助更正。目前此新聞已從華視網站撤除。
5. 反應新聞報導侵權（1 家 3 代 9 個禿！靠植髮救回青春），表示診所未經同意而提供製作新聞，希望盡快將新聞從網站撤除。已請新聞部協助處理，目前此新聞已從華視網站撤除。
6. 發表個人新聞意見（3D 列印下巴 手術更加精準安全！），表示這是置入性行銷，引誘並宣導觀眾去進行整形。已說明此報導內文為介紹醫學技術，並且內文中未提及任何一家診所，並無行銷的行為。
7. 表達對職棒轉播的鼓勵與支持，希望能再加強轉播品質及增加轉播場次；有觀眾反應華視故意不轉播義大犀牛隊的場次，希望蓋近並公平對待義大犀牛隊。已直接回覆。
8. 多名觀眾寄網路統一信件至客服信箱，發表「北捷殺人事件」的意見，希望媒體不要製造恐慌，擴大事件發展，而應製作教導大家自保方法，和急救處理的報導。進行媒體自我控制，降低傷痛，製作深度專題討論，以改進社會制度的問題。皆已回信感謝觀眾意見，並將觀眾來信轉達新聞部卓參。

#### 《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、雲林古坑、高雄前金區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。
  - ※ 台北北投區觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾使用共同天線接收，故建議觀眾檢查收訊系統並調整天線至竹子山發射站方位，或請社區加強收訊改善，觀眾已請社區自行改善，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
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：
  - ※ 宜蘭南澳觀眾反應華視數位訊號收訊不到，工程部經查本公司發射站訊號發射正常，為南澳補隙站電力斷電經電力公司搶修後已恢復供電，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
  - ※ 苗栗大湖觀眾反應華視數位訊號收訊不到，工程部經查觀眾收看大湖數位補隙站數位訊號，目前已通知大湖補隙站維護員廖先生盡速前往修護改善收視，工務中心後續追蹤處理。
  - ※ 新竹觀眾反應華視數位訊號收訊不到，工程部經查五指山補隙站近日故障，已通知廠商盡速前往維修，目前已修復完成，觀眾收視華視數位訊號已正常。

※ 反應華視沒有聲音，淡水第四台接收，客服檢測監看電視華視聲音播出正常，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：

※ 台北松山觀眾反應收看教頻日文課會有停格狀況，使用寬頻收訊。客服檢測監看電視訊號皆是正常，由於觀眾使用的是凱擘寬頻，建議觀眾檢測寬頻流量。

**《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. 詢問如何使用華視網站的線上影音收看方式，。已直接回覆。

**《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……。