

中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第四次會議紀錄

- ◆ 時間：105年3月21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：洪委員瓊娟、陳委員炳宏、劉委員幼珊、齊委員隆壬、程委員予誠、
秦委員瑋琳、許委員瓊文（請假）
- ◆ 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、教學處處長琺琦、工程部蘇經理方裕、資料處
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. 有關節目在MOD頻道因版權無法播出而引發觀眾提問，建議是否研究告知觀眾之方式，且已有相同案例，可在官網加以說明宣導，避免觀眾來電重複查詢。
 - 節目部、公關中心、資料處回覆：
節目異動訊息於官網、電視預告、跑馬皆有公布，會盡力處理觀眾疑問；已請資料處於網站設常見問題專頁，提供觀眾查詢。
2. 新聞部因已有兒少相關觸法案件，觀眾亦反映網路新聞尺度，明年換照評鑑時須特別注意。
 - 新聞部回覆：
已建立嚴格審核機制，除加強記者教育訓練外，各中心主管做第二道防線把關，採訪中心主任或副理及編審，為第三道把關，務求避免違反兒少法之新聞露出。
3. 觀眾重覆來電或騷擾問題，是否可將來電號碼過濾處理。
 - 公關中心回覆：
電話號碼無法過濾，但已在語音中告知觀眾，此客服電話有全程錄音之裝置，希望能對重覆撥打或騷擾電話產生遏止作用。
4. 保險套廣告在晚間九點排播之恰當性，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。
 - 業務部回覆：
 - 1) 保險套為醫療器材，須送衛生單位核准方可播出，但目前並無保險套廣告須限制時段的相關法令。
 - 2) 電視學會於3月10日召開，會中業務委員會對於保險套廣告排播時段進行討論，有關保險套廣告播出原則，比照酒類廣告時段播出規定（晚上21:00—隔日06:00），且限制兒童節目不准播出。

二、 業務報告及處理執行

新聞部報告

NCC於105年1月30日來函轉知民眾陳情，指稱華視官網新聞載用中評社之報導中採用對岸的寫法，遇「總統」或「立法院」等名稱都打引號，建議新聞應用本地用法撰寫；NCC請華視提出相關說明。3月3日再次來函，希本公司秉持專業多加斟酌，並建議將此議題提請自律諮詢委員會中討論。本案於後續議案討論中討論之。

節目部報告

NCC於105年3月3日來函轉知觀眾陳情-華視於2月25日將原連續劇「謝謝你曾經愛過我」改至深夜播出，未能於原時段播畢，造成收視不便，另客服專線無法打通問題，請本公司回覆觀眾並副知NCC。請本公司提供節目異動資訊截圖佐證。

處理情形：

節目部於3月8日回覆觀眾並副知NCC。回函大意如下-

1. 對節目異動造成觀眾收視不便表達歉意，並說明係因節目政策考量而作時段調整，請其見諒包涵。
2. 關於客服專線問題，因本公司客服人員有限，若來電數量繁多，可能無法面面俱到，也請見諒，並已轉知客服，加強注意觀眾來電，並協調改進觀眾留言功能。
3. 提供節目異動資訊截圖予NCC佐證提前告知觀眾。

公關中心報告

1. 104年12月至105年2月份觀眾意見調查（詳見附件）

三、 議案討論：

華視全球資訊網頁中的「華視新聞網」引用新聞來源宜加強自律機制與管理流程。說明：

- 一. 依據元月份客服信箱來函反映，本公司官網新聞翻拍PINKOI網站曾報導「滅火器」樂團主唱楊大正與妻子「猛虎巧克力」主唱鄭宜農之照片，引用在「老婆出櫃愛女生遭攻擊，楊大正趕Man回擊」之網路新聞當中，當事人照片並未註明翻拍自PINKOI網站。詳參1月客服報告書三之(3)p.2。
- 二. 國家通訊傳播委員會105年1月30日函，要求本公司說明並回覆「華視官網新聞引用『中國評論通訊社』之報導，將總統與立法院等稱謂加上引號一事」，本公司於2月15日回函說明因「針對合作單位之稿件，基於尊重記者原創精神」直接引用總統與立法院等稱謂之引號。本(3)月3日國家通訊委員會再次來函，希本公司秉持專業多加斟酌，並建議將此議題，提請於自律諮詢委員會中討論。
- 三. 本委員會曾於第一屆第六次會議中，針對網路或新媒體新聞來源引用之管理原則，訂定製作規範，詳如附件。
- 四. 有關華視官網新聞引用新聞來源之自律機制與管理流程，請相關單位說明報告，並請委員指導。

★委員建議：

1. 關於官網新聞翻拍未註明出處。對於觀眾之投訴建議新聞部可自行判斷我方是否有誤，對於上述遺漏註明出處之案例，可直接補上，未必須要立即下架。

2. 有關非自行採製新聞已訂定自律機制，建議新聞報導與官網新聞參照自律機制執行。
3. 華視官網即代表華視此一機構，尤其華視屬公廣集團，更應加強新聞來源之選擇與管理，切勿形成外界的傳聲筒。
4. 過去曾有台灣媒體直接接收大陸新聞，即引發立場問題，尤其要注意新聞來源若是屬中國大陸官方管道，我方引用宜謹慎，不可直接接收使用。
5. 官網所刊登的新聞應該由新聞部擔任守門人，並非直接由資訊處接收後刊登。

主席綜合結論：

1. 華視官網轉載其他新聞機構新聞，應有其守門功能，並思考公廣媒體角色。
2. 華視官網不宜直接轉載中國官方媒體或通訊社新聞。
3. 建議謹慎篩選簽約之新聞單位，可酌增學校或公民團體新聞。

四、 臨時動議

1. 將來若轉播奧運，無線台的分工應從現在開始準備，並進行相關採訪轉播之教育訓練。
2. 二月海外觀眾來函詢問參觀節目錄影之事，建議可提供更多元的連絡資訊，以充分展現客服之誠意。若對方來信詢問，應同時也附上聯絡信箱。

節目部回應：

因欲參與節目錄影觀眾甚多，製作單位有專人與專線負責，對於委員之建議，將會注意改善並提供更完整之聯絡資訊。

業務部回應：

關於奧運轉播，因協商之相關轉播費用過於龐大，且本屆奧運因地點關係，賽事與台灣有時差，電視學會考量後認為轉播時段業績與各無線台成本不符，相差甚遠，決議後會擬相關聲明予廣電管理機構。

★委員決議：

感謝相關同仁回答，針對奧運轉播之事，對方提出金額確實過高，華視若有精細考量將尊重華視決定。

五、 訂定下次會議時間

民國 105 年 6 月 6 日星期一 15:00 於華視九樓會議室召開。

六、 散會

七、 附件

104 年 12 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、

	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	18	0	10		8	0	0	0	0	38
教學處	9	24	0		2	0	0	0	2	36
新聞部	0	0	2		14	0	0	0	11	27
工程部	0	0	0		0	11	0	0	0	11
資料處	0	3	0		0	0	0	0	0	3
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	14	14
總結	27	27	12		24	11	0	0	27	129

二、12 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 (11/30-12/06)	10	13	6	3	1	5	38
第二週 (12/07-12/13)	14	10	6	4	1	5	40
第三週 (12/14-12/20)	11	7	14	2	0	1	35
第四週 (12/21-12/27)	0	0	0	0	0	0	0
第五週 (12/28-01/03)	7	3	1	3	0	2	16
總結	42	33	27	12	2	13	129

三、

(1) 客服信箱來函： 我家是收看數位電視的(共有 20 台)，華視的節目其中有 4 台，前幾天就不見了，但其他 16 台正常，問一下鄰居，他們家的華視也收不到，所以寫信告知您們一下，麻煩了。

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。

(2) **客服信箱來函**：先前看到貴節目(莒光天地)中，紀念抗日戰爭的特別節目有一個大錯誤，常德會戰的時間寫錯了，是1943年12月，而貴節目中竟寫成1944年12月，這個錯誤讓接下來整體戰事發生先後的邏輯整個錯亂！

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好~~謝謝您的愛護與支持，我們會將您的信件轉給相關單位處理

謝謝您的來信指證，並請繼續收看華視頻道節目。謝謝。

(3) **客服信箱來函**：關於新名偵探柯南的畫質，目前華視所播出的新名偵探柯南是SD版本，希望能夠因應主頻HD化及高畫質電視時代，購入HD版本的新名偵探柯南，讓台灣柯南迷也能在電視上享受到高畫質的名偵探柯南!!不管怎麼樣高畫質已經是趨勢了!再讓一個動畫節目有HD也不成問題吧!!拜託囉!!

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好~謝謝您的來信與對華視的愛護與支持，您的意見我們將會轉給相關單位參考，造成您的收視不便尚請見諒！並謝謝您的鼓勵。

(4) **客服信箱來函**：關於新哆啦A夢的播出進度，華視目前才播到日本2010年8月的進度而已，很擔心台灣播新哆啦A夢的進度會落後日本很多，甚至還落後香港，華視是水田版哆啦A夢日本海外首個播出電視台耶!!居然搞到都落後香港了!!香港都已經播到日本2011年的進度了，台灣還在原地踏步。我希望新哆啦A夢首播的時間不要只有在寒暑假而已!!拜託!!希望新哆啦A夢播出的頻率可以增加，不要一直執著於舊版好不好!希望一季播出52集!後製與播出的品質也可以兼顧!!拜託了華視。希望華視可以更好!!

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好~謝謝您的來信與對華視的愛護與支持，您的意見我們將會轉給相關單位參考，造成您的收視不便尚請見諒！並謝謝您的鼓勵。

華視客服 敬覆

(5) **客服信箱來函**：你好，想請問如果要購買新聞畫面，該項哪個部門聯絡？是否有規章可先參考？謝謝。

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好：謝謝您的來函，有關新聞畫面購買部分請直撥02-27756-671詢問

謝謝您的來函，並請繼續收看華視頻道 謝謝

華視客服 敬覆

(6) **客服信箱來函**：希望莒光園地節目可以改用HD高畫質播出嗎？另外HD高畫質的畫質不是很清楚，希望華視可以將畫質做個調整。

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好：我們會將您的寶貴建議轉達于節目部與工程單位做參考。並請繼續收看華視頻道節目。謝謝~~

【節目部】客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 詢問 【星光大道】什麼時候會再播出--已轉告目前尚未安排確定日期播出。
- (2). 詢問 【琅琊榜】在MOD為什麼沒有播出--已直接回覆因為版權問題所以沒有播出。
- (3). 詢問 【生活好簡單】節目裡面介紹的產品在哪裡買--以直接廠商電話請撥打廠商電話洽詢。
- (4). 詢問 【阿爾卑斯少女-小天使】播出日期，並建議一星期只播一次太少--已回覆並

轉知節目部。

- (5). 詢問 【名模出任務】節目重播時間--已直接回覆。
- (6). 詢問 【哆啦A夢】為什麼MOD沒播出了--已回覆華視沒有提供給MOD播出的版權。
- (7). 詢問 【琅琊榜】過年期間會不會播出--已回覆請注意收看華視頻道跑馬公告及預告。
- (8). 詢問 【華視天王豬哥秀】參加錄影方式--已回覆直接撥打製作單位電話詢問。
- (10). 詢問 【名模出任務】節目重播時間--已直接回覆。
- (11). 詢問 【杉杉來了】一共播出幾集--已直接回覆。
- (12). 詢問 【阿爾卑斯小天使】周六有沒有播出--已直接回覆。
- (13). 詢問 【琅琊榜】正播與重播時間--已直接回覆。
- (14). 詢問 【華視天王豬哥秀】參加錄影方式--已直接回覆。
- (15). 詢問 【農民力】節目介紹水果酒的地址電話--已上網查詢告知。

《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。
- (4). 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 64 專線洽詢。
- (5). 詢問【甲上學園】的聯絡方式要購買相關商品，已直接告知。
- (6). 詢問網購產品相關事項--已轉網購中心。
- (7). 詢問【莒光園地】虎杖笙歌留言板如何留言--已直接回覆用 mail 方式留言。
- (8). 詢問教學節目網路上可以看到嗎?--已轉教學部詢問。
- (9). 詢問【日文】教材購買已經匯款一個星期了還沒收到教材--已轉購書中心回覆處理。
- (10). 詢問【3e 學習 home】幾點播出--以直接回覆周一到周四早上 9:30 下午 15:00 播出。
- (11). 詢問可不可以提供教學節目表--已告知請上華視官網查詢。

《新聞部》客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 要求記者幫忙問王如玄候選人如何購買軍宅--已回覆請請打候選人服務處詢問。
- (2). 詢問【午間新聞】台南安南醫院新聞是否經過當事人證實後報導--已轉新聞部回覆處理。
- (3). 希望電視不要再播王如玄買軍宅的新聞了。

- (4). 詢問新聞主播連珮貝是播星期幾幾點的新聞--已直接回覆。
- (5). 詢問【晨間新聞】播出肝病免費檢查的聯絡方式--已上網查詢告知報名聯絡方式。
- (6). 詢問【新聞報導】阿嬾燙傷需要救助的捐助方式--已上網查詢回覆。
- (7). 詢問【在地新聞】需要救助的老阿嬾聯絡方式--已上網查詢回覆。
- (8). 詢問新聞部傳新聞稿傳真電話--已回覆可以上華視官網我有話要說留言。
- (9). 詢問【午間新聞】播出高雄工地工人摔死留下老母與智障兒急需救助聯絡方式--已查詢回覆。
- (10). 詢問【午間新聞】播出台南火鍋店在哪裡?-已上網查詢回覆。
- (11). 詢問總統副總統選舉政見發表會電視轉播時間--已直接回覆。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 詢問家裡數位電視完全沒有節目播出原因--已轉工程部回覆處理。
- (2). 詢問【收訊問題】南勢角地區看不到華視頻道--已請工程部回覆處理。
- (3). 詢問【琅琊榜】在MOD看不到--已回覆因版權問題在MOD無法播出。

《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 想購買華視以前播過的連續劇 DVD--已轉相關單位洽詢。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

- (1). 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。
- (2). 申訴在台中寵物店買狗零食，回到家裡發現原本買的大包裝變成小包裝，到寵物店跟老闆理
老闆卻懷疑他是小偷，請華視新聞報導做主--已回覆請向當地派出所報案，請警察為自己作主。
- (3). 廠商來電推銷葉黃素給公司同仁試喝購買--已轉福利委員會回覆處理

105 年 01 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、

	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	20	1	9		6	2	0	0	3	41
教學處	0	7	1		3	2	0	0	2	15
新聞部	0	0	3		8	0	0	0	4	15
工程部	0	0	0		0	8	0	0	1	9
資料處	0	2	0		0	0	0	0	0	2
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	16	16
總結	20	10	13		17	12	0	0	26	98

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	資料處	其他	總結
第一週 (01/04-01/10)	6	1	4	1	0	0	12
第二週 (01/11-01/17)	9	3	6	1	0	6	25
第三週 (01/18-01/24)	17	11	2	7	2	10	49
第四週 (01/25-01/31)	9	0	3	0	0	0	12
總結	41	15	15	9	2	16	98

三、

(1) 客服信箱來函：華視綜合娛樂台原本不是有和主頻同步播出「哆啦 A 夢」嗎？

為何播到一半就不播了！這樣我就看不到了！因為我家掃描不到華視 HD 台，而且我們家又沒有打算要買一台新的機上盒，因為不想再多花錢買一台機上盒，而且錢又很難賺，你們有些收視率高的節目也可以在華視綜合娛樂台與主頻同步播出啊！不要一整天都重播以前的就節目好嗎???請你們多多體諒我們這些掃描不到華視 HD 台的觀眾好嗎???拜託你們給個回應!!!謝謝!!!!!!

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好~謝謝您的來信與對華視的愛護與支持，您的意見我們將轉給相關單位參酌，造成您的收視不便尚請見諒！並請繼續收看華視頻道節目。謝謝。華視客服敬覆

(2) 客服信箱來函：

您好:冒昧打擾,我是臺北市立大同高中教師許鈺苓,目前正協助臺北市政府教育局進行「線上教學影片」之拍攝事宜;由於拍攝高中地理學科的「人口」單元需要,想運用貴單位的新聞內容:<https://www.youtube.com/watch?v=KKkcQlUocTk>

所以想要詢問有關版權問題的利用。我們拍攝的教學影片,之後都會放上教育局的酷課雲平臺:<http://learning.cooc.tp.edu.tw/cooclearning/>

學生要登入帳號密碼後才能觀看影片,所以想問問看,若是這樣的教育使用目的,關於授權的部分要如何跟貴單位申請?是否有相關的費用?再次感謝您的耐心~再麻煩您回覆了,謝謝~~
臺北市立大同高中 教師許鈺苓 敬上

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好~謝謝您對華視的支持與愛護。關於影片購買或使用授權問題,提供給您本公司資料中心聯絡洽詢電話 02-2775-6671 周小姐(週一至週五 0830-1730)。謝謝您的來信,並請繼續支持華視。祝您 收視愉快 華視客服 敬覆

(3) 客服信箱來函：您好,老婆出櫃愛女生遭攻擊 楊大正起 MAN 回擊

http://news.cts.com.tw/cts/entertain/201601/201601041701743.html#_Vosstp0riko

昨日看到貴電視台有此新聞報導,關於圖片來源,僅註明為翻拍畫面,不曉得圖資來源是從何得來呢?

因為剛好我們的官網活動頁上也有同樣的照片,是由團隊成員所拍攝,並獲得當事人同意後使用,所以想要和你們了解,若是圖片來源是 Pinkoi 設計商品購物網網站,請務必加註圖片出處來源,再請協助儘快回覆,謝謝~http://www.pinkoi.com/event/valentine2015_ennochang_and_samyang

客服信箱回覆：親愛的觀眾您好~~1/5 在華視粉絲團也接獲同樣的詢問,因此當天已處理撤下。造成您的困擾非常抱歉,並請繼續支持華視節目。 華視客服 敬覆

(4) 客服信箱來函：您好:我是華視莒光園地的忠實觀眾,因沒辦法看到2015年12月30日的節目,但貴電視台尚未將檔案上傳至 YOUTUBE,可以麻煩通知協調將檔案上傳嗎?很急呢!(明天早上要收看)謝謝您!!

客服信箱回覆：親愛的觀眾你好,莒光園地已上傳。
<http://vod.cts.com.tw/index.php?pid=91&type=life&yp=SnkVjftgWQ>

謝謝您的支持與愛護。並請繼續鎖定華視頻道。 華視客服 敬覆

(5) 客服信箱來函：您好~~我是新北市住戶最近收看華視頻道訊號非常不好,畫面不清楚是什麼原因?

客服信箱回覆：親愛的華視觀眾你好:感謝對本台收視訊號的關心與反應,經查府上新北市中和地區於本公司北部竹子山發射站發射涵蓋區內,經查該站數位發射訊號正常,因華視於數位最高頻段區,遇地形物阻擋或雨天天線接頭線路進水潮濕易受影響致訊號衰弱故本公司建議:

1、使用標準數位用天線及線路(於接頭處做好防水措施)並於(華視頻道)調整天線至收訊強度

最佳方位。

2、將數位機上盒重新搜尋記錄，較弱訊地區亦可使用數位專用之強波器加強收訊改善。

3、可請附近之專業電氣人員協助改善。

以上提供你參考 華視客服 敬覆

【節目部】客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 詢問 【天才街街街】1/16日有沒有播出—已直接回覆晚間10點播出
- (2). 詢問 【琅琊榜】簡訊活動抽獎什麼時候會通知得獎名單--已轉公開中心回覆
- (3). 詢問 【琅琊榜】重播時--已直接回覆
- (4). 詢問 【謝謝你曾經愛過我】什麼時候會播出--確定播出日期會公告
- (5). 詢問 【華視頻道】有沒有播出國劇--已直接回覆目前並沒有
- (6). 詢問 寒暑假有沒有播出卡通特別節目--已回覆請注意頻道上預告跑馬等
- (7). 詢問 【華視天王豬哥秀】參加錄影方式--已直接回覆
- (8). 詢問 【謝謝你曾經愛過我】什麼時候播出--直接回覆2/15日九點正播
- (9). 詢問 【妖怪手錶】下星期六是否會播出--已直接回覆會播出
- (10). 詢問 【天才街街街】這星期播出第幾集--已直接回覆
- (11). 詢問 【謝謝你曾經愛過我】是不是改在過完年後播出--已直接回覆是
- (12). 詢問 【琅琊榜】正播與重播時間--已直接回覆
- (13). 詢問 【琅琊榜】最後一集什麼時候重播--已直接回覆
- (14). 詢問 【卡通】寒假有播出特別節目嗎?--已回覆屆時會提前預告
- (15). 詢問 【琅琊榜】華視有開放在網路上收看嗎?—已直接回覆沒有
- (16). 詢問 【杉杉來了】重播時間--已直接回覆
- (17). 詢問 【琅琊榜】在網路上的什麼網站可以收看到--請觀眾直接上網查詢
- (18). 詢問 什麼時候還會再播出大陸劇--已回覆請注意頻道上預告跑馬等
- (19). 觀眾來電要寄一本書給豬哥亮詢問華視地址--已直接回覆
- (20). 意見表達--拜託八點檔不要播【華視天王豬哥秀】了，有線台播豬哥亮華視也跟著播豬哥亮，

三立的戲劇很難看換湯不換藥，好不容易華視播了很好看的【琅琊榜】，為什麼又不接著播出

新的戲劇。可不可以接著播【謝謝你曾經愛過我】，是我們觀眾的心聲請接納。--已回覆轉請

節目部參考

- (21). 意見表達--【健康新知】醫生有很多寶貴的健康知識 請醫生多說一點，來賓可以多聽不要有太多的發言。--已回覆轉請製作單位參考
- (22). 意見表達--希望【女生向前走】可以上傳在youtube上供觀眾下載收看。--已轉請

節目部參考

- (23). 意見表達--希望【謝謝你曾經愛過我】播出的時候，早上還是一樣重播。--已轉請

節目部參考

【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。
- (4). 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。
- (5). 詢問【NEWS12】華視出的這本周刊在哪裡買?--已轉購書中心回覆處理

【新聞部】 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 詢問【新聞雜誌】播出稻田裡的餐桌計畫如何報名--已上網查詢回覆
- (2). 詢問【華視新聞雜誌】報導更生人簡碧蒸買茶的聯絡方式--已上網查詢回覆
- (3). 查詢【新聞報導】大直日本料理餐廳地址--已上網查詢回覆
- (4). 詢問北投逸仙國小確認新聞稿傳真有沒收到--已轉請新聞部回覆
- (5). 詢問【新聞雜誌】播出台南有機農業農產品展示販售在哪裡?--已上網查詢回覆
- (6). 詢問【新聞雜誌】播出台北港到福建平潭一日遊怎麼購票--請洽旅行社詢問
- (7). 詢問華視新聞播出屏東單親媽媽一人獨養四個小孩需要捐助的聯絡方式--已上網查詢回覆
- (8). 想要提供華視新聞資訊如何聯絡--請上華視官網首頁我有話要說留言
- (9). 意見表達--花蓮觀眾來電表示【華視新聞廣場】做得非常好值得鼓勵，繼續加油。--已感謝
- (10). 意見表達--希望午間新聞不要播出一些與午餐有關的不雅新聞如：如廁不順或兇殺新聞。--已回覆轉請新聞部參考

【工程部】 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 鄰居抗議早上戶外電視大螢幕太吵 --已轉工程部調整音量
- (2). 詢問要如何才能收看到 HD 畫質節目--已轉工程部回覆處理
- (3). 詢問為什麼收看不到華視頻道，其他電視台都可以收看到--已轉工程部回覆處理
- (4). 新莊地區收看不到華視--已轉工程部回覆處理
- (5). 詢問舊的機上盒看不到華視頻道。--已建議改換新 HD 機上盒就可收看到華視頻道
- (6). 詢問【華視主頻】的節目在網路上哪裡可以看到--已轉工程部回覆處理

- (7). 台北地區大樓天線華視收看不清楚--已轉工程部回覆處理
- (8). 詢問舊的機上盒看不到華視頻道。--已建議改換新 HD 機上盒就可收看到華視頻道
- (9). 新莊地區華視收看不清楚--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). 想購買華視節目片段做廣告用--已轉相關單位回覆
- (2). 想購買華視拍攝的紀錄片--已轉資料中心回覆處理

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

- (1). 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。
- (2). 廠商來電發票開立錯誤查詢-已轉請財務部處理
- (3). 衛生福利部來電確認新聞部傳真電話--已告知
- (4). 大專院校申請來華視參訪--已轉公關中心回覆處理

105 年 02 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、

	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	20	1	9		6	2	0	0	3	41
教學處	0	7	1		3	0	0	0	2	13
新聞部	0	0	3		8	0	0	0	4	15
工程部	0	0	0		0	8	0	0	1	9
資料處	0	2	0		0	0	0	0	0	2
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	12	12
總結	20	10	13		17	10	0	0	22	92

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 (02/01-02/07)	6	1	4	1	0	2	14
第二週 (02/08-02/14)	9	0	6	1	0	0	16
第三週 (02/15-02/21)	17	10	2	7	2	10	48
第四週 (02/22-02/29)	9	2	3	0	0	0	14
總結	41	13	15	9	2	12	92

三、

(1) 客服信箱來函：

你好：

我有一群新加坡客人，是豬哥亮的粉絲，3月12日要來台灣旅遊，想詢問是否有機會參加天王豬哥秀錄影？他們停留台北的日期是3月13日及3月18日，人數54人，敬請回覆告知，謝謝您！

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好

謝謝您對華視節目的愛護與支持，華視天王豬哥秀錄影時間安排，請電聯 02-26349292 製作單位

謝謝您的來信 華視客服 敬覆

(2) 客服信箱來函：

請問最近播的"神奇寶貝 XY1"可以買嗎?或是有哪裡在賣呢?

客服信箱回覆：

親愛的觀眾您好

神奇寶貝 XY1 本公司並沒得到授權販售，至於哪裡可以購買，本公司並沒相關資訊可告知，非常抱歉~~

謝謝您的來函，並請繼續支持華視頻道，謝謝 華視客服 敬覆

(3) 客服信箱來函：

林口地區收視不良問題

客服信箱回覆：

親愛的華視觀眾你好:感謝對本台收視訊號的關心與反應，府上林口地區於本公司竹子山與龍潭店子湖發射站發射涵蓋區內，經查發射站數位發射訊號正常，因華視於數位最高頻段區，遇地形地物阻擋或雨天天線接頭線路進水潮濕易受影響致訊號衰弱，而收視訊號不良其原因繁多，本公司提供以下三點改善建議：

- 1、使用標準數位用天線及線路(於接頭處做好防水措施)並於(華視頻道)調整天線至收訊強度最佳方位。
- 2、將數位機上盒重新搜尋記錄，較弱訊地區亦可使用數位專用之強波器加強收訊改善。
- 3、可請附近之專業電氣人員協助改善。

以上意見提供你參考 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). 詢問 【謝謝你曾經愛過我】25日以後是幾點播出--已直接回覆
- (2). 詢問 【華視天王豬哥秀】節目結束的片尾女歌手唱的歌名是什麼?-已轉節目部查詢
- (3). 詢問 左營里民想參加【華視天王豬哥秀】錄影--已告知相關單位聯絡電話詢問
- (4). 詢問 【阿爾卑斯小天使】卡通節目播出時間--已直接回覆
- (5). 詢問 【琅琊榜】簡訊活動抽獎什麼時候會通知得獎名單--已轉公關中心回覆
- (6). 詢問 【華視頻道】有沒有播出國劇--已直接回覆
- (7). 詢問 【華視天王豬哥秀】參加錄影方式--已直接回覆
- (8). 意見表達-- 希望綜合娛樂台【台灣靈異事件】重播集數都能播完.--已轉知節目部

【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。

《新聞部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 詢問【新聞報導】屏東櫻花王在哪裡--已上網查詢回覆

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- (1). 詢問年前還能看到華視主頻節目，過完年就看不到華視了--已轉工程部回覆處理

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

- (1). 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。