

中華電視公司自律諮詢委員會第二屆第九次會議紀錄

- ◆ 時間：103年12月22日（週一）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、齊委員隆壬、秦委員琍琍、許委員瓊文、
程委員予誠、鄭委員自隆
- ◆ 列席人員：吳特助戈卿、新聞部劉經理正薇、節目部車經理慶餘、業務部巴經理正坤、
資科處黃處長日春、教學處林處長鍾明、行服部譚經理志誠、工程部蘇經理
方裕、公關中心廖副主任文豪、羅仕倫、羅雅文
- ◆ 會議紀錄：羅仕倫、羅雅文

一、前次會議項之執行報告

節目部

1. 針對「哆啦A夢」委員提醒事項

- (1) 宜了解華視在說明之後，目前有無觀眾續有類似之反應。
- (2) 哆啦A夢為46年歷史的節目，或可與平面週刊合作鼓勵親子共賞，以達成媒體識讀的效果。
- (3) 建議片頭前之字卡說明宜簡短、易讀才能達到提醒效果。
- (4) 若在技術與時段上許可，可加入專家解說的篇幅，請卓參。

➤ 節目部處理情形：

- (1) 有關[哆啦A夢]影響學童霸凌疑慮，在前次報導與華視回覆之後，不再有類似意見反映。
- (2) 華視卡通播出之前的建議警語，已修改短版播出。
- (3) 華視兒童節目《奇幻夢森林》、以及四部卡通《哆啦A夢》、《名偵探柯南》、《宇宙兄弟》、《阿爾卑斯山小天使》均獲頒103年度下半年兒童適齡標章之認定，足見所製播的節目與選播的卡通均在不同年齡層獲認可。

➤ 節目部其他報告事項

從12月21日晚上八點開始，《華視天王豬哥秀》已經開始播出，豬哥亮節目以餐廳秀式表演為主，秀場模式經常以女性有關的幽默點呈現，對此，節目部所屬綜藝中心與編審，在製作播出帶時，會考量播出尺度與幽默笑點作取捨，多半播出帶較當時棚內所錄製內容修剪很多，因為顧慮到電視播出，還會輔以消音或是特殊效果的方式製作，日後會本此原則特別注意。

2. 針對《綜藝王見王》委員提醒事項

綜藝節目重點還是在內容，尤其在兩性平權觀點上更宜注意，僅加上警語而未淨化節目，會過度表面化。

- 節目部處理情形：[綜藝王見王]已於10月份停止製作，並已督促綜藝中心對各綜藝節目內容，在兩性平權上做妥善安排，避免性別上的歧視或不敬。

二、 前次會議臨時動議之處理情形

新聞部

1. 委員建議高雄氣爆與澎湖空難採訪的記者經驗傳承，建議留下書面的作業要點與流程，以作為爾後類似災難新聞報導的參考。

- 新聞部處理情形：

新聞部於每月兩次的教育大會上，以澎湖空難與高雄氣爆做為教材，與同仁檢討並分享兩次採訪心得，並再次告知災難新聞製播流程，重點簡述如下：

- (1)大型災難新聞牽涉範圍廣，歷時長，需要集體採訪。因此事件發生後須立即成立指揮中心，由經理或副理負責統一調度。
- (2)主任或副主任擔任外場指揮官，為在外採訪記者的單一窗口，避免指令混亂。
- (3)編輯台須有專人負責傷亡數字與名單整理統計，並隨時更新最新資訊。
- (4)所有拍攝帶須統一存檔並清楚註記，以方便相關新聞製作使用。
- (5)新聞畫面及用字均須特別留意，勿造成二度傷害。
- (6)記者採訪連線時不可對新聞發表評論，避免個人情緒流露。
- (7)記者採訪過程需注意自身安全，勿成為救援對象。

2. 委員建議九合一選舉即將到來，關於選舉新聞相關法規、民調的解讀方式，宜加強新聞部職前訓練，以期作更專業的報導。

- 新聞部處理情形：

新聞部除內部教育訓練，告知記者選舉規範，也舉辦兩次外部講師課程，請到律師馬在勤及簡翊珵講述新聞報導常見法律問題，以及選舉新聞中容易觸法的用語，本次九合一選舉也嚴格要求製播均須遵守平衡報導原則，並從投票日零時起停止報導任何候選人造勢或有影響選情疑慮之新聞。綜觀此次選舉，只有中天新聞在投票日仍播出某候選人新聞，因而遭到檢舉。另外開票過程中，各台票數來源都是先參考國民黨計票中心，再根據中選會計票結果播報，但國民黨計票中心一度手誤把朱立倫票數爆衝，造成各家跟進，隨即再修正回來。

三、 業務報告及處理情形：

(一) 新聞部

民生組記者於10月31日下午，經學校同意後，前往台北市河堤國小拍攝學生上體育課情形，欲製作國健局發布台灣學童體重過重的新聞，採訪結束後校方即來電反映，並未同意記者對學生採訪，且學生對訪問內容感到不舒服，因此提醒華視新聞未經校方同意不得播出相關影音。

- **處理情形：**當日在河堤國小所拍攝畫面全數刪除不准使用，並以此案例做為教材，為記者作機會教育。

★委員建議：

1. 是不是要將內容或是題目先給學校，學校那邊應該分配專人跟著拍攝，有問題可以馬上反應，尊重他們，對雙方都有好處，尤其是對於兒童或是青少年，展現新聞處理上的重視，對方應該會覺得華視新聞很專業。
2. 現在記者平均都年輕，所以在訓練上要更為加強，設計培訓課程，針對舊有影片的使用，要告知使用上應避免的爭議。譬如，曾經有一則新聞使用兩三年前拍的，某位先生大年夜急診，兩三年後再次出現，造成當事人的不悅。因此年輕記者需要更多的訓練，包括法律、廣電法或其他相關法規都應要加強。全年度的教育訓練宜安排相關課程；上半年兒少法或是兩性平權，下半年就可安排選舉、司法等相關法律專業訓練，制訂一套訓練的辦法，較有制度也會有成效。

(二) 節目部

103年10月31日NCC函送本公司修訂之「廣電媒體製播涉及性別相關內容指導原則」，請本公司查照。

- 國家通訊委員會(NCC)於101年修訂「廣電媒體製播涉及性別相關內容指導原則」，並為使其更切實可行，乃參考民眾申訴及實務監理情形，且徵詢性別專家及產業代表意見後，加以修正。
- NCC函送修正後之指導原則請各電視產業參考，並請業者針對不同節目類型及播出時段，據以於相關自律倫理規範中訂定具體執行細節並確實履行。

➤ **節目處理情形：**

- a. 已送請本公司各製播相關部門參辦。
- b. 本公司「節目製播自律規範」第三條(人權及多元價值)中已規範--【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。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。】建議是否即以此自律規範要求各製播單位切實執行即可，無須再修訂本公司現存的「節目製播自律規範」。

★委員提醒事項：

1. 同意節目部建議以現行的「節目製播自律規範」執行即可，法規除了節目部，建議新聞部和教學部也要遵照參考。
2. 豬哥亮的收視很好，但內容的部份要更小心處理與注意。

(三) 委員根據公關中心的客服所提出的問題與建議

1. 以後在新聞上有的資訊提供，能不能直接轉給客服？
 - **新聞部回覆：**新聞上的所有資訊，都會提供在網站上，會請客服告知觀眾。
2. 新聞廣場是主持人的不專業？還是觀眾的喜好程度不同？
 - **新聞部回覆：**對主持人的喜好都是主觀的想法，那可能會給觀眾女大於男強勢的感受，也跟主持人自己本身的風格有關。
 - ★**主委建議：**自行評估，是不是要因為幾個觀眾的意見來做更換，就由電視台自行評估。
3. 針對觀眾反映新聞畫面下面的跑馬燈，目前的跑馬大小與速度？
 - **新聞部回覆：**跑馬的速度有放慢，跑馬的大小亦已調整。
4. 廣告有沒有依據節目的性質排播，還是採取什麼樣的立場？
 - **業務部回覆：**本公司業務部行政中心設有廣告作業小組，會依據廣告作業準則審查後播映，目前因為廣告量的關係，各台會放寬一些標準，目前內衣和電玩的廣告尺度常會有爭議，業務部部會有審查機制，另外無線五台電視學會設有自律委員會，針對外部檢舉與內部審查會啟動機制，如果不適合會移時段，或者是直接下架，以做客觀公正的檢視。
5. 針對有人假冒華視的人員提供新型態的教學事項，如果還是有這樣的問題，可能在相關節目上用跑馬的方式提醒觀眾注意，也請公關中心多注意。
6. 針對新聞使用行車記錄器畫面，是不是有授權播出？
 - **新聞部回覆：**新聞部在新聞製播準則當中，針對行車記錄器或網路訊息，有一定處理上的法則與標準，行車記錄器畫面會變色處理，也會註明出處、日期和時間。
 - ★**委員建議：**請提供畫面的人提出授權書，新聞部要有風險意識，或是有固定的 SOP，保護自己，以免播出假的內容。

三、議案討論：

決議：下次會議時間定於 2015/3/23 下午 14：00~16：00

四、臨時動議

無。

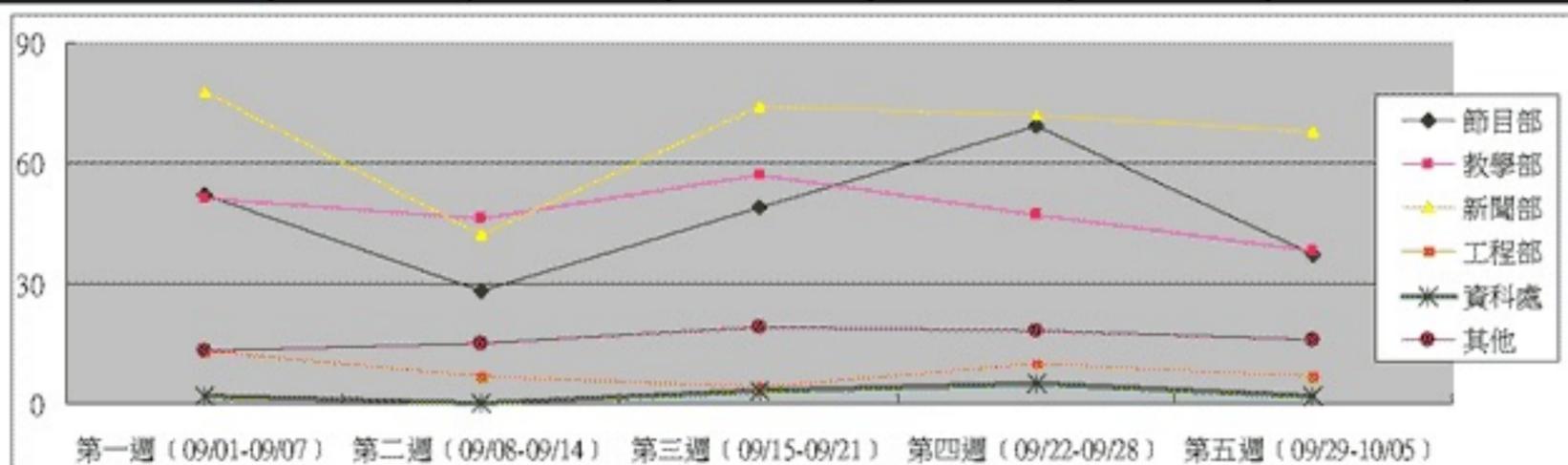
五、散會

103 年 9 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	129	3	41		42			1	9	235
			1	9						
教學部	26	169	4		13		15		8	239
			2	2						
新聞部	67		34		177		3		17	334
			5	31						
工程處						33			8	41
資料處			1				9		2	12
其他單位					1				80	81
總結	222	172	80		233	33	27	1	124	942
			8	42						

9 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 (09/01-09/07)	52	51	78	13	2	13	209
第二週 (09/08-09/14)	28	46	42	7	0	15	138
第三週 (09/15-09/21)	49	57	74	4	3	19	206
第四週 (09/22-09/28)	69	47	72	10	5	18	221
第五週 (09/29-10/05)	37	38	68	7	2	16	168
總結	235	239	334	41	12	81	942



〈申訴案件〉：

- 節目部：觀眾來函反應卡通時間的廣告是色情電玩廣告，表示小孩六日都在家觀看華視卡通，但廣告總是隱含色情、低胸、短裙的電玩廣告，華視是否無人審核。觀眾亦去函 NCC 申訴。已將意見轉達相關部門，華視立即開會討論，並即時與廣告客戶協調，於 9/16 將該廣告下架，也不再於卡通及兒童節目時段進行排播。已將說明回覆觀眾。

〈節目部〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【奇皇后】播出及重播時間、總集數、何時播出完結篇、網路抽獎活動領獎事宜，建議播畢後再次安排重播。已直接回覆。
2. 詢問新韓劇【一代名伎黃真伊】上檔日期、排播時段、網路抽獎活動事宜。有觀眾來函反應 9/29 沒有按照節目表的時間播出，也沒有事先公告延後，表示不滿意。已直接回覆。
3. 詢問因轉播仁川亞運而異動的節目表，如【天下第一味】、【一代名伎黃真伊】重播時段、卡通節目等，皆暫停播出兩週。
4. 有觀眾反應為何要轉播棒球賽，完全都不想看到，要求馬上恢復原本的節目安排，不然要客訴，表示自己不喜歡看的節目就不可以播。已說明會將意見轉達排播單位參。
5. 反應【新哆啦 A 夢】的配音能夠好好的配音，還有翻譯也翻好一點，下一季不要再有錯誤的情況出現。已將意見轉達節目部購銷中心參。
6. 建議新的卡通或是卡通節目購買新一季可以是 HD 版本，並安排在華視 HD 台播出；建議華視 HD 台可以不要播放跑馬燈，保持乾淨的畫面，並且必須播 HD 節目，不要變成重播台之類養蚊子的頻道。已將意見轉達節目部參。

〈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、新學期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. 詢問空專新學期的課程、國軍精神戰力週的線上影音何時上架，教頻節目的線上影音收看方式。已直接回覆。
4. 反應撥打電話到教材訂購單位詢問購書問題，訂購單位的接聽小姐不聽她把話說完，一下子就將電話轉給別人，這樣的態度不好，希望改進一下。觀眾不留資料，表示只是要反應一下意見而已。已將意見轉達教學處，教學處表示由於適逢空專學校開學，來電繁多，接聽人員應是為了儘速處理以接聽下一通來電而疏忽，會請部門人員改進。
5. 表示有自稱華視的人打電話說要提供新型態的教學，將派老師到家中免費幫小朋友上課，想確認華視是否有這項業務。已與觀眾說明華視無此業務，並請教學處協助處理。教學處已與打電話至觀眾家中的業務推銷人員聯繫，並說明不可借用華視的名義來進行推銷。

〈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、爆料提供方式等，已直接告知或提供新聞部 222 分機。
2. 詢問【仁川亞運】的各項賽事轉播節目表。已直接回覆。
3. 詢問【華視在地新聞】為何沒播出，已告知因轉播仁川亞運而停播兩週。
4. 發表【仁川亞運】個人意見，反應為何要把華視的所有頻道都來轉播相同的賽事節目；反應仁川亞運開幕典禮為何播一下就進廣告，廣告都比表演時間還長；反應轉播員不專業，講解得聽不懂，或是轉播棒球賽講得太吵；比賽畫面上的字幕太小，得分板都會看不清楚；反應為何將網球女團金牌賽突然切斷，棒球賽又還沒有開始，正在網球金牌賽的精采時刻；反應有網球中華隊或是空手道中華隊的比賽為何不排播等等意見。由於韓

國亞運大會只提供主場地比賽的轉播畫面，副場地的賽事皆不提供，故無法兼顧到所有中華賽事轉播，已與觀眾說明。

5. 反應華視為何不報導有關香港抗爭的新聞，對國際新聞一點都不重視，請新聞部立刻進行報導，觀眾認為運動賽事比不上香港事件。已說明華視因轉播仁川亞運賽事，無法進行整點新聞報導，但在華視透早講新聞的時段中有進行相關新聞報導。
6. 反應新聞報導為何要顯示當事人的名字〔助行器摔人 業者：寄幾根螺絲給你？〕，表示新聞顯示助行器廠商及受害者的名字很不應該。經查詢，華視新聞內文中並未提及廠商名稱，受害者也只以代號稱呼。已與觀眾說明，觀眾已了解。
7. 反應新聞有誤〔天佑台灣！藝文界用"藝術"祈福〕，表示內文將義賣金額寫錯，正確是25萬，但報導成20萬，希望更正。已說明會請新聞部將此則新聞從網站撤除，但觀眾希望不要撤除而是修正，故提供新聞部專線請觀眾聯繫處理。
8. 反應新聞報導為何不統一稱呼，新聞標題一下子說地溝油一下子說餿水油，這兩種是不同的，希望新聞報導能夠更嚴謹。已告知會轉達意見至新聞部。
9. 反應華視要製作為人民發聲的政論節目很棒或是表達對新聞主播的喜愛。已感謝觀眾意見。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

1. 因天線設備或自家接收系統而造成收視不良：

- ※ 苗栗公館、台中清水、雲林莿桐、屏東東港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。
- ※ 苗栗通宵觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查本公司發射站訊號發射正常，因觀眾天線架設位置較低收訊差，故建議觀眾檢查收訊系統並調整正確天線收訊方位，或使用較高增益天線收訊改善，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：

- ※ 數名台北觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因竹子山發射站訊號受雷擊 GPS 時校系統受損，影響單頻網播出，目前經修復後已正常，觀眾收視華視數位訊號已正常。
- ※ 新北市雙溪區觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查觀眾收看雙溪補隙站數位訊號，由於該補隙站屬雙溪區公所轄區，經通知維護人員維修後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
- ※ 台北北投觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查觀眾收看北投丹鳳山補隙站訊號，工務中心立即通知輔導台台視前往維修，經修復後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
- ※ 宜蘭南澳觀眾反應所有數位訊號接收不到，工程部經查南澳補隙站因冷氣電力故障無法發射，工務中心已通知輔導台中視進行維修，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。
- ※ 反應華視畫面接收不良或沒有聲音，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視訊號聲音播出皆正常，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：

- ※ 詢問一般電視如何接收訊號、華視新聞資訊台如何接收，已告知須加裝數位機上盒才能收視。
- ※ 嘉義市觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部回覆數次連絡嘉義觀眾，電話無人接聽，故無法瞭解觀眾目前收視情形，因觀眾收看枕頭山數位發射站訊號，本台發射訊號正常，故觀眾收視不良應是自家接收天線及線路系統不良影響，若觀眾再來電請告知，或轉工務中心處理。

《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
2. 希望將華視網站引用 NOWnews 的新聞〔全面回收！兒童恐誤飲 防蚊液包裝不良全額退費〕進行更新，已轉接至資料處協助處理。
3. 詢問華視 APP 操作使用的相關問題，可否連結到大螢幕收看等。已提供資料處專線電話。
4. 反應華視網站改版後，節目表中選擇節目週表後，就沒有顯示頻道類別，這樣會忘記是哪一個頻道的節目週表，希望改進。已將意見轉達資料處，目前網站已修正完畢。
5. 請問華視網站改版後，要到那裡才可以看到新聞播放清單。已直接回覆。
6. 反應華視網站的線上直播為何是在播廣告，網球賽還沒有結束為何要切斷，是否為網站有問題。已即時請資料處協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

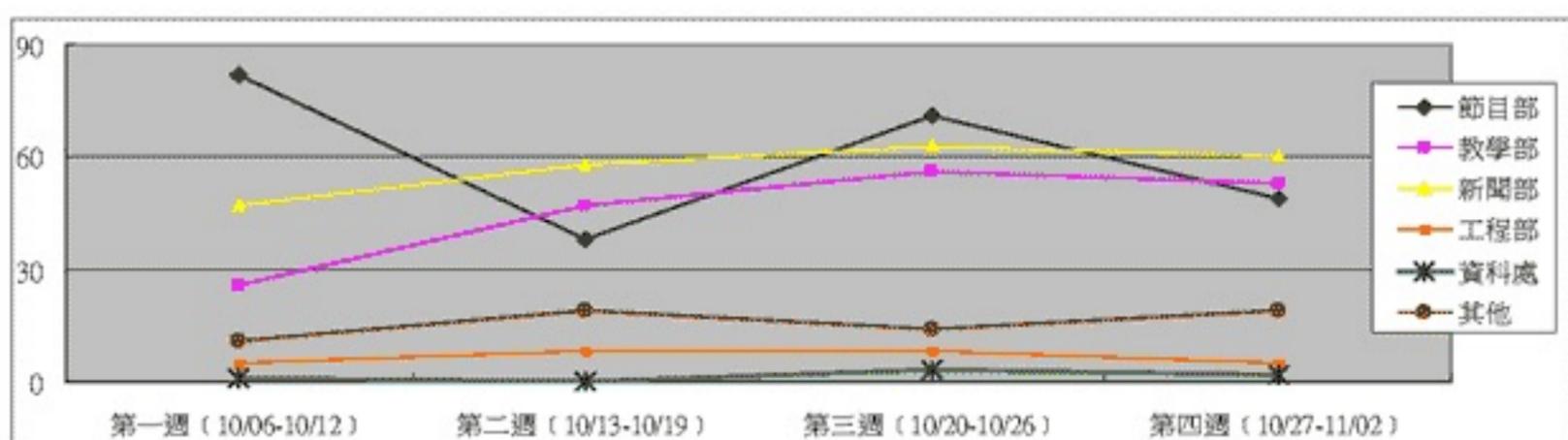
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

103 年 10 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	130	4	58		28				6	240
				14						
教學部	32	109	7		9		7		16	182
			2							
新聞部	8		26		160			1	13	228
			3	17						
工程部						18			8	26
資料處							2		4	6
其他單位									63	63
總結	170	113	91		197	18	9	1	110	745
			5	31						

10 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 (10/06-10/12)	82	26	47	5	1	11	172
第二週 (10/13-10/19)	38	47	58	8	0	19	170
第三週 (10/20-10/26)	71	56	63	8	3	14	215
第四週 (10/27-11/02)	49	53	60	5	2	19	188
總結	240	182	228	26	6	63	745



《申訴案件》：

- 新聞部：抗議新聞報導不實（1歲娃半夜逛大街 爸媽在哪裡？），表示新聞內文亂寫也沒有得到 PO 影片的人同意就使用，表示提供影片的車主以及抱起小孩的車主太太是其他人，但是新聞卻使用他媽媽的畫面，還把媽媽做馬賽克圈起來，會讓人誤以為她是小孩的媽媽，要求立即將新聞撤除，並已經打電話到新聞部，但新聞部一直沒有回覆，如果再不回覆就要投訴 NCC。觀眾撥打數通，已請新聞部協助處理。目前此新聞已從華視網站撤除，華視新聞部也已與觀眾聯繫說明。

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- 詢問【天下第一味】為何沒播出，觀眾反應已經看了一百多集，都已收看習慣，為何要突然喊卡，表示一直換來換去，損害觀眾收視權益。已告知 10/6 播出第一階段結局，於華視 HD 台再次排播，並將意見轉達節目部卓參。

2. 詢問【奇皇后】上檔日期、播出時間、播出長度、總集數，為何 MOD 無法收看到奇皇后。有觀眾反應【奇皇后】的冠名方式太野蠻，LOGO 遮蓋畫面，絲毫不尊重作品與觀眾收視的權益。已將意見轉達節目部，節目部立即修正冠名廠商的 LOGO 大小。
3. 詢問【華視豬哥亮秀】何時上檔、播出時間，是否提供節目錄影參加。已直接回覆。
4. 詢問【2014 大陸武術菁英演藝賞】播出時間、是否有重播時段；反應跟上週節目表顯示的不一樣，華視網站節目表沒有異動聲明，電視也沒有事先公告有異動。已說明此節目異動至華視 HD 台播出，對於節目表異動公告疏失致歉。有觀眾建議希望安排在主頻重播。已直接回覆。
5. 反應華視主頻不應該下午都在播新聞，讓人看得很膩，表示華視節目部已經陣亡，才會依職重播節目或是播新聞。建議可以改成午間劇場，重播日劇或港劇，建議多增加戲劇或綜藝節目的排播。已直接回覆。
6. 發表有關華視 HD 台的意見，如建議華視 HD 台快播完一個節目時要打出下個節目的預告字卡；建議播 HD 畫質的卡通節目，讓 HD 台更加多元，並且與華視主頻同步；建議【天才衝衝衝】能夠將主頻及華視 HD 台的排播同步；希望將【POWER 星期天】能夠加上字幕。已將意見轉達節目部卓參。

《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【新北照護好 EASY】【國學大師馬叔禮文化講座】播出時間，是否提供影片購買。已直接回覆。
4. 詢問教頻節目、空專課程的線上影音收看方式。已直接回覆。
5. 反應收看不到教頻，原本在 108 台，現在不見了，使用第四台接收。應是第四台業者異動教頻的台數，已建議觀眾與第四台業者聯繫確認。

《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、爆料提供方式等，已直接告知或提供新聞部 222 分機。
2. 詢問【華視新聞廣場】播出時間、錄影地點。有觀眾發表節目意見，表示都只是讓台上的政治人物講話，根本不是讓民眾發聲，華視是騙人的；表示楊月娥不適合主持政論節目，她只適合八卦節目，覺得她一直跟來賓搶話跟插話，很不專業；也有觀眾反應這是很好的節目，表示台南鄉親很熱情，建議可以再次到台南舉辦。已直接回覆。
3. 反應新聞畫面下面的跑馬燈太快，無法看完內容就已換下一則，字也太小，根本看不清楚，還會干擾新聞播出。已將意見轉達至新聞部卓參。
4. 反應新聞〔嫌學童練舞擋路 婦咆哮出手打人〕，未將影片中的家長做模糊處理，家長害怕被報復，希望盡快將影片從網站撤除。已請新聞部協助處理，目前此新聞已從華視網站撤除。
5. 反應新聞意見〔砂石車撞貨車 女騎士遭夾殺〕，表示內容中有一個標題錯誤"機車減速來不及煞 砂石車撞起火"，畫面及內文中都說明機車是停下來，砂石車從後面追撞，華視所下的標題完全不正確。已請新聞部協助處理。
6. 反應新聞誤用圖片〔陸童小便〕，表示新聞報導中的一張圖片誤用到他們的畫面，請立即拿掉。已轉接至新聞部請協助處理。
7. 反應新聞有錯字〔故宮"鬧哄哄" 挨批像菜市場〕，將故宮寫成故"官"。已請新聞部協助處理。
8. 發表新聞意見〔偵查小隊長疑過勞 猝死辦公桌〕，反應把警察過勞死時候的影片播出來是很不道德的事情，華視新聞標準應該要高一點，不應該什麼畫面都拿出來播。已將

意見轉達至新聞部卓參。

9. 發表個人新聞意見〔食安新聞〕，表示記者應該要中立，而不應該使用過多個人情緒性的字眼，來煽動群眾，抹黑食藥署。已將意見轉達至新聞部卓參。
10. 表示為河堤國小的校長，華視記者聯繫要前往採訪小朋友的上課情形，但是卻發現華視記者對小朋友進行採訪，並且挑比較胖的小孩詢問有關體重的問題，讓人感覺很不好，本來是好意配合新聞採訪，結果卻變成學校的困擾，由於無法聯繫到記者，要求新聞部與他聯繫。已提供新聞部專線電話，客服並已轉達校長聯絡資訊請新聞部協助回覆處理。

《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：
 - ※ 新北市新莊、台中大肚、台南仁德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。
 - ※ 台中清水、沙鹿、大雅反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因觀眾收看清水補隙站數位訊號，而清水補隙站屬責任台民視管轄，工務中心已派員協同民視前往維修，目前已修復完成，觀眾收看華視數位訊號已正常。
 - ※ 台中大甲觀眾反應所有頻道皆接收不到，已建議觀眾檢測自家的接收設備，如機上盒或天線是否有故障。觀眾表示將自行檢測。
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：
 - ※ 屏東恆春觀眾反應所有的數位頻道都接收不到。電聯工程部確認為恆春轉播站停電的原因，故訊號中斷，華視工程人員已在恆春現場進行處理。稍後即已恢復正常。
 - ※ 反應華視主頻或教頻的畫面接收不良或沒有聲音，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視訊號聲音播出皆正常，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：
 - ※ 詢問華視 HD 台如何接收，已告知須加裝數位機上盒才能收視。
 - ※ NCC 技服人員表示觀眾反應新竹尖石鄉的數位收訊不良問題，表示要自行與工程人員接洽，已提供工程部專線電話。

《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、節目版權洽談相關問題，已直接回覆或提供資料中心 672 分機洽詢
2. 詢問華視網站上引用 NOWnews 的新聞移除事宜，已提供資料處專線電話。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

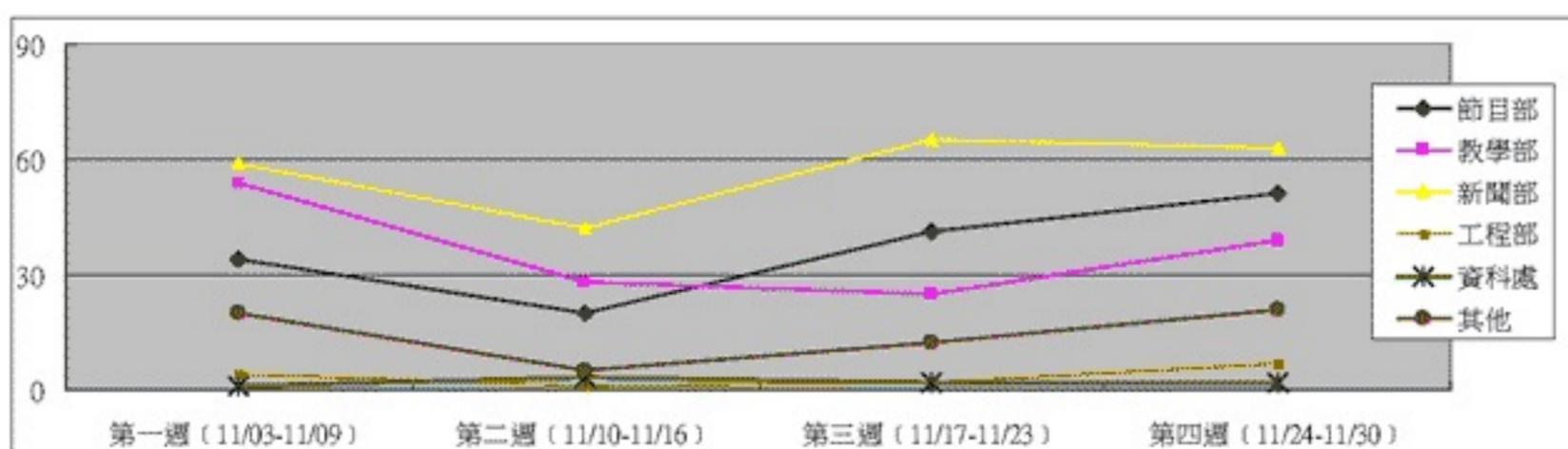
1. 詢問華視地址、訓練中心專線、廣告業務、騷擾電話……。

103 年 11 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	61		37		36		2		6	146
			1	3						
教學部	17	94	8		11				16	146
新聞部	13		33		158			1	6	229
			6	12						
工程部						11			3	14
資料處							5		3	8
其他單位					2				56	58
總結	91	94	78		207	11	7	1	90	601
			7	15						

11 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 (11/03-11/09)	34	54	59	4	1	20	172
第二週 (11/10-11/16)	20	28	42	1	3	5	99
第三週 (11/17-11/23)	41	25	65	2	2	12	147
第四週 (11/24-11/30)	51	39	63	7	2	21	183
總結	146	146	229	14	8	58	601



《申訴案件》：

- 新聞部：客訴華視新聞報導過於單方面而致損害權益，表示新聞〔雙氧水去汙 蛤蠣泡鹽裝"鮮"〕報導中的狀況只是少數人的行為，華視只有片面的報導，也沒有詳細說明是哪裡的業者，而使得他們家在市場認真賣蛤蠣的人卻蒙受損失，他們家都是華視新聞的忠實收視戶，昨天看到新聞後都很難過，她父親今天還不敢開門做生意，希望新聞部與她聯繫回應。已將意見轉達新聞部，新聞部已立即請澎湖駐地記者與觀眾聯繫說明，目前觀眾已無問題。

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【華視天王豬哥秀】何時上檔、播出時間，是否提供節目錄影參加。已直接回覆。
2. 詢問【奇皇后】播出及重播時間、播出集數、總集數，為何 MOD 無法收看到。已直接回覆。

3. 詢問新八點檔【咱們結婚吧】上檔日期、播出時間、總集數。已直接回覆。
4. 詢問第四週星期六的卡通節目是否暫停播出，已告知因轉播【決戰九合一】而暫停一週。
5. 反應【烏龍派出所】不適合給小朋友收看，常常是一些裸露不雅的劇情。反應為何在卡通時段要播出男性壯陽藥品的廣告，非常的不合適，這是小朋友收看的時段，華視難道都不會審核過。經與業務部查詢確認，華視並無此類廣告排播，推測可能為第四台系統業者的插播廣告，由於觀眾未留資料，待再次來電再予以回覆。
6. 電話錄音留言反應希望將【名偵探柯南】從星期日早上播出調整成下午六點播出，對於華視一直未異動時段而持續來電留言發表不滿意見。
7. 有一固定觀眾持續來信華視客服信箱發表【天才衝衝衝】的節目意見，提供遊戲單元的聯想題目、邀請藝人名單等。已將意見轉達節目部參。

〈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網購專線。
3. 詢問教頻節目、空專課程的線上影音收看方式。已直接回覆。
4. 反應收看不到教頻，原本在 108 台，現在不見了，使用第四台接收。應是第四台異動教頻的台數，已建議觀眾與第四台業者聯繫確認。
5. 反應教頻節目表排定要播出 3e 學習 home 英文課，為何卻播出數學課。電聯播映中心請協助確認，播映中心回覆因之前伺服器容量超過後進行自動刪除作業，所以星期日的值班人員重新輸入排播而誤植課程，才導致播出錯誤，會將原應排播的英文課集數順延播出。已與觀眾說明並致歉。

〈新聞部〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問新聞內容〔寢具特賣、高雄 50 元牛肉麵、斷食法〕、採訪傳真電話、爆料提供方式等，已直接告知或提供新聞部分機。
2. 詢問【華視在地新聞】更改的播出時段，建議恢復原本的排播時間。已直接回覆。
3. 詢問【華視透早講新聞】單元-就是愛健康為何沒播出。已電聯新聞部確認，新聞部表示原本為將近八點播出，現改為六點播出，會再加強跑馬公告。
4. 詢問【華視新聞廣場】播出時間、錄影地點。有觀眾發表節目意見，反應這是很好的節目，表示女主持人很棒，控場很厲害；也有觀眾反應女主持人不夠專業，會不斷插話，對來賓不尊重；女主持人很偏頗，立場不中立，覺得公眾媒體必須要客觀；來賓的黨派比例不平衡，不公允，製作出來的是沒有品質的節目；反應首播時間太晚，而中午的重播時段在吃飯，都不適合收看；反應不是說要讓人民發聲，為何這幾集都是在棚裡讓名嘴胡言亂語，華視欺騙人。已直接回覆。
5. 反應新聞用語不當(等換心罕病童樂樂)，文中說等不到健康的心臟，這話的意思是叫一個健康的人去死，表示要直接跟新聞部反應，已轉接至新聞部。
6. 有一固定觀眾電話錄音留言表達對新聞主播的支持與鼓勵之意。

〈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：
 - ※ 台北北投、桃園八德、桃園平鎮、苗栗三義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：

※ 反應華視播出畫面接收不良或沒有聲音，使用第四台接收。客服檢測監看電視華視訊號聲音播出皆正常，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：

※ 詢問華視各頻道的接收方式，已直接回覆。

※ 有觀眾反應華視數位訊號接收不良，使用社區天線，但觀眾不願留資料，已提供工程部專線電話。

《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、節目版權洽談相關問題，已直接回覆或提供資料中心專線洽詢。
2. 建議將華視在 Youtube 的"所有留言"板功能全關閉掉，以避免攻擊謾罵等情況發生；反應 Youtube 的華視新聞頻道直播聲音太小聲，建議增加音量，也建議將解析度提高為 720p HD，甚至 1080p HD。已將意見轉達資料處卓參。
3. 反應華視網站上的 MOD 新聞台沒有顯示下週的節目表，其他華視頻道都已經有下週節目表了。已請資料處協助處理，目前華視網站的節目表已修正完畢。

《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……。