

# 中華電視公司自律諮詢委員會第三屆第一次會議紀錄

- ◆ 時間：104年6月15日（週一）下午3:00
- ◆ 地點：華視大樓九樓會議室
- ◆ 會議主席：鄭主任委員自隆
- ◆ 出席人員：洪委員瓊娟、劉委員幼珊、陳委員炳宏、齊委員隆壬、秦委員珊珊、程委員予誠(請假)、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、節目部車經理慶餘、業務部巴經理正坤、工程部蘇經理方裕、行服部譚經理志城、教學處林處長鍾明、資料處謝副處長偉淦、公關中心朱主任宸瑩、公關中心盧企劃政國
- ◆ 會議紀錄：柯宜秀

## 一、報告事項

### (一) 前次會議決議(提醒)事項之執行報告

#### ● 新聞部

對新進同仁來說兒少法、性侵害防治法、廣電法等較艱澀難懂，建議華視可以製作活頁式手冊，針對新聞製作過程中會遇到的法律問題、條文、注意事項做抽換，讓同仁可以參考使用，隨時可以翻閱。

➤ 處理情形：新聞部透過逐次上課，做成會議紀錄，並摘錄重要法條和內容，以電子檔寄給同仁，並應用在每週的教育訓練中，提醒記者熟記相關規定。

### (二) 業務報告及處理情形：

#### 1. 新聞部

● 針對民眾於近三月份向客服反應新聞報導事項，進行業務處理。

(1) 觀眾投訴：華視新聞報導「電子菸比菸還毒，根本戒不了當中」，引用國外的影片，誤導電子菸對健康的危害，惡意抹黑電子菸，欺瞞大眾。

#### ➤ 新聞部說明如下：

- A. 這則新聞的起因，是因為雲林有國小學生家長反映，連偏遠學校的國小學生，都將電子菸誤以為是玩具，帶到學校抽，因此發展第二則，討論電子菸對身體的危害。
- B. 記者引用國外的影片原始檔，是比較電子菸和香菸的影響，蒼蠅關在電子菸的環境中，一度活動力較弱，但最後可以飛走，但關在香菸環境中的蒼蠅，最後都倒了。
- C. 記者訪問台中澄清醫院家醫科，戒菸諮詢主任王復堯醫師，這樣是否代表電子菸危害較小，醫師不予認同，因為電子菸的成分有很多種，且都含有相當濃度的液態尼古丁，目前業界最大的爭議就是，吸菸時尼古丁的總量有上限，但是電子菸的尼古丁就沒有

上限，對健康的影響有可能更大，而且目前電子菸在台灣是一種違禁藥，目前沒有任何一款是合法產品，進口、製造或販售都是違法，因此新聞的出發點是沒有問題的，但製作過程不夠嚴謹，以至於讓觀眾及業者有質疑空間。

➤ **處理情形：**

- A. 引用影片時，最好完整呈現，不要擷取部分。
- B. 該影片中呈現的是香菸比電子菸危害更大，蒼蠅在電子菸環境中，只是一度活動力降低，但記者寫 2 至 3 分鐘後，卻都死氣沉沉，不飛了，用詞過於誇大，也讓觀眾質疑報導不實。
- C. 新聞中未清楚說明電子菸具體的害處，也未點出在台灣根本不合法。
- D. 最重要的，應該訪問主管機關，如衛服部，或董氏基金會，讓新聞更具公信力，同時也更站得住腳。
- E. 由編審設立獎懲制度，主管連坐，以確實盡到把關，將可能的錯誤降到最低。

- (2) 觀眾投訴：華視新聞報導台北市長柯文哲出席市議會市政報告請手語翻譯員是浪費公帑，是歧視聽障人士，聾人協會也來函投訴，指出華視不清楚手語翻譯是要放在市議會網路上播出，讓聽障人士瞭解市政規劃，卻不分青紅皂白批評，要求華視道歉。

➤ **新聞部說明如下：**

此新聞採訪起因是柯文哲連續失言，平面媒體報導中，列舉柯文哲爭議行為，其中包括在市議會報告時請手語翻譯，當天議會中議員也私下拿來揶揄，但記者在沒有議員的訪問，更沒有求證市府的情況下直接照抄，並說「有議員質疑」，引發排山倒海的抗議。

➤ **處理情形：**

- A. 立即與聾人協會聯繫，向會長及主要幹部鄭重致歉，並表達當則新聞本意絕無任何歧視聽障人士意圖，同時立即發出聲明致歉，在官網上連掛一星期。
- B. 向協會列舉華視新聞長期關懷弱勢團體，持續製作系列專題，表達未來也樂意報導協會正面勵志的新聞，協會也展現善意回應，立即在協會網站撤下抗議文章並說明事件處理情形，至目前華視共報導兩則聾人相關新聞，並與聾人協會持續良性互動。
- C. 針對此案進行教育訓練，提醒主管及記者，除了採訪基本的嚴謹性，對於弱勢團體議題更要有敏感度，以及同理心，遣辭用字要更謹慎注意。

★**委員建議：**

- (1) 應檢視電子菸與香菸該影片的原始檔，確認新聞來源有無公正客觀的比較差異，並尋找具公信力的單位來做比較，較具說服力。
- (2) 應確認柯文哲市長做市政報告的時候是否有其他媒體報導，例如：美國 FCC 談的都是專業議題，現場採取網路直播由兩人同步手語翻譯，如柯市長市政報告現場有其他媒體即是恰當，記者應該具備基本判斷能力。
- (3) 這兩則新聞的編審如何處理？應回來探討內部編審制度，不應該因新聞壓力就忽視

流程，帶子從製作到播出的過程應被檢討，答應弱勢團體要幫忙作更多善意的回應，可請記者再作一則，檢視能否具備從弱勢團體關懷議題來報導的面向，例如從盲人的角度，看是否有公共設施是可被檢討的，善意的讓這個做錯的同仁作更多相關報導。

- (4) 這兩則處理的方式可以認同，但事情的本質想請教一下，這是資深記者或資深記者作的報導？新聞處理的本質應牽涉到新聞判斷力來處理，編審制度是後面把關，同仁應注意新聞判斷力，不管資深、資淺皆應有基本素養與專業上的基本態度。
- (5) 這個案子竟然有 20 幾則的回應，樂觀地來說可見看華視新聞的人很多，但第一線的記者判斷力不足、編審未能妥善把關處理，長遠來看應該利用教育訓練來補足，新聞編審制度，重在專業判斷力，編審制度可補足或對資遣記者產生疏失作把關。
- (6) 針對新聞的討論，網路來源的擷取應更小心，既然是違禁品的問題，新聞價值不管高或不高，編審制度一定要加強，對於曾報導錯誤的記者可以要求再重新做一則以便學習。

➤ **新聞部回應如下：**

- (1) 第二則手語翻譯新聞，雖然華視新聞報導出來其餘媒體有提出批評，但各家拍攝當時也避開翻譯員，聽障協會對此也作出抗議，其實市長希望利用翻譯員的手語讓大家都看到並有所了解，市政報告一定是要讓大家都看的到。
- (2) 關於電子菸的新聞，新聞來源為國外戒菸網站作的實驗，記者純粹以畫面為考量擷取重點，作為新聞畫面的輔助，造成錯誤報導，將針對此個案作為專業培訓案例。
- (3) 將採納委員意見讓報導失誤的記者，同一則新聞再做一次，並在作的過程中得到學習，其實我們跟聽障協會討論到，例如候選人政見發表會聘請的翻譯員好壞差別很多，對於聽障朋友來說手語翻譯很重要，因此翻譯員的正確度是媒體應注意要求的，以免報導後造成困擾。

2. 節目部：針對自有頻道節目宣傳操作應注意事項

(1) 建議善用華視較高收視之節目如「天才衝衝衝」、「華視天王豬哥秀」來宣傳即將上檔的節目；像華視八點檔連續劇「愛你沒條件」演員到「天才衝衝衝」、「華視天王豬哥秀」這些節目造勢宣傳，不但有內容，收視也作到一定標準，不建議在新聞時段宣傳，新聞部若有壓力，也應站在專業角度予以拒絕。

(2) 其實類似為自有頻道節目宣傳之新聞報導，時有所見，各台在製作新聞的時候用很多包裝手法，運用創意、有新聞點，才能讓人無法挑剔。

➤ **處理情形：**

A. 「一代新兵 八極少年」節目宣傳（5月2日上檔）

參與「天才衝衝衝」錄影一次，播出日期為5月16日(465集)，劇組參加藝人

包括吳亞馨、NONO(辜莞允)、傅孟柏、邱子芯。

- B. 「愛你沒條件」節目宣傳 (3月18日上檔)
- a. 參與「天才衝衝衝」錄影兩次：
- 播出日期為3月21日(457集)，劇組參與藝人-王彩樺、江宏恩、阿布。
  - 播出日期為5月23日(466集)，劇組參與藝人-郭子乾、江祖平、王彩樺、江宏恩、阿布。
- b. 參與「華視天王豬哥秀」錄影四次
- 播出日期為3月8日(12集)，劇組參與藝人-江祖平、江宏恩、阿布、張瓊姿、丁力琪、張文綺。
  - 播出日期為3月15日(13集)，劇組參加藝人-郭子乾、江祖平、江宏恩、阿布、張瓊姿、丁力琪、張文綺、王彩樺、張瓊姿、謝金晶、林可唯、王淑娟、蔡承融、陳威翰、蕭昊祥。
  - 播出日期為3月22日(14集)，劇組參加藝人-郭子乾、王彩樺。
  - 播出日期為4月5日(16集)，劇組參加藝人-謝金晶、丁力琪。

**★委員建議：**

- (1) 須利用新聞點切入，要考慮節目效果，不要為宣傳而宣傳。
- (2) 利用新聞報導方式宣傳自家戲劇或節目，以新聞來說盡量不要，自家節目去宣傳是不錯的方式，但皆應注意比例原則，對觀眾來說每一集都宣傳或者參與節目人數太多恐怕沒有效果，可以請關鍵性、話題性的人物這樣觀眾較不會生厭。

3. 公關中心

- 2015年3月至2015年5月份閱聽人對各部門意見統計、申訴意見報告與處理情形(詳如附件一)。

**★委員根據公關中心的客服所提出的問題與建議**

- (1) 針對永遠的情人—鄧麗君演唱會，委員亦有所感，排播時間過晚，並曾親自至電反映，同樣公視金曲台語歌王這個節目，時段上也應該在較適合的時段播，鄧麗君11點播出適合觀看的老年觀眾已睡了，時段排播建議提前；新聞部客服多數為活動及報導內容查詢，不建議由新聞部作意見反映或資訊傳達，可請公關中心協助提供相關資訊，並讓公關中心統一回覆即可。
  - (2) 針對3月份新聞部的蒙眼濟公打麻將的新聞，憂心新聞部處理是否妥當。
- 公關中心回應：新聞部活動內容回覆大多是「好吃夯仔內」專輯，標準動作是上華視官網查詢，但可能播出時觀眾立即打來詢問店家資訊的時間差，然而網站上尚未有資訊，這時才會致電新聞部詢問，另外，部分資訊像報導中救濟資訊，無法第一時間回覆的

才會轉接到新聞部。

- 節目部回應：鄧麗君特輯版權是屬於華視與鄧麗君文教基金會所共有的，節目部已重新剪輯並在黃金時段播過3次，但特別節目「如果能許一個願」浮光投影演唱會，在小巨蛋演唱的部分，全長130分鐘，所有權在鄧麗君文教基金會，播出條件為不得修剪，當節目播出投影的鄧麗君與費玉清合唱時，時間已超過24點。未來若還可爭取重播，將考量節目時長、主要觀眾生活作息來安排播出時間。

### 三、議案討論：

- 節目部：有關5月4日與NCC面談頻道涉已事務之宣傳，如前次委員提醒事項回報，節目部運用自有各頻道宣傳時段、並充分運數位媒體，包含自有網頁、相關網站連結、粉絲團、部落客等宣傳造勢，爾後亦以此方式操作；另外運用「達人」當受訪者，新聞部報導農產品的時候會有報導達人，NCC希望我們運用專業的數據像農委會、消基會作取代受訪者。
- 新聞部：台內新聞宣傳的方式，之前大量宣傳當然不好，所以現在做法是新戲、新片要上檔，將戲中男女主角參與的活動、話題用娛樂新聞方式來包，比較不會有爭議，如「八極少年」特勤隊的戲，可能找國安局、候選人隨扈的議題來作成新聞。

#### ★委員建議：

- (1) 有關自有頻道新節目報導，讓新進的記者去想新的戲、新的劇的新聞點在哪裡，既然沒有時效性，可以交由年輕、資淺記者讓他們發想如何作這則新聞，提出新構想。
- (2) 有關iWIN的新聞，華視曾被罰過「不能沒有你」因違反性侵害防治法被罰，新的受罰案例是因“違反兒少法”因足以辨識身分這個原因受處罰，由上受罰事件可了解兒少法、性侵害防治法的相關規定一定要納入記者教育訓練當中。
- (3) 兒少、弱勢族群、性別等的議題，建議可詳列一份提醒清單，提醒每一位記者注意畫面、用詞有沒有犯錯，彼此要有警覺心。

### 四、提案討論：

決議：下次會議時間訂於2015/9/21 下午15:00

下次會議時間訂於2015/12/21 下午15:00

### 五、臨時動議：

無。

### 六、散會

## 104年03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	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	109	2	39		92				18	281
			8	13						
教學處	26	107	3		13		7		18	174
新聞部	13		42		156		1	3	7	238
			8	8						
工程部						17			8	25
資料處							2		1	3
其他單位			1						72	73
總結	148	109	85		261	17	10	3	124	794
			16	21						

## 03月份觀眾來電每週比較表：

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其他	總結
第一週〔3/02-3/08〕	66	55	45	4	1	15	186
第二週〔3/09-3/15〕	50	28	62	6	1	17	164
第三週〔3/16-3/22〕	82	44	72	7	0	19	224
第四週〔3/23-3/29〕	83	47	59	8	1	22	220
總結	281	174	238	25	3	73	794

## 〈申訴案件〉：

## ➤ 新聞部：

- 客訴新聞報導不實〔蒙眼濟公打麻將 戳破"神"技!〕，表示新聞內容沒有查證就亂報，也沒有過影片擁有者同意使用，造成濟公及家人蒙害，要新聞部盡快與她連絡，不然她會去進行申訴。新聞部回覆當日已請新聞部中部中心新特派員林季霏與投訴的曹小姐聯絡，並取得願意再次採訪的意願，將會請濟公進新聞中心的棚現場實地表演，證明其神通，觀眾目前已無問題。
- 客訴新聞報導不實〔新北明德高中 驚傳舍監陳屍宿舍〕，表示自己為死者家屬，新聞沒有經過查證就任意做不實內容的報導，對家屬造成傷害，請新聞部立刻回覆連絡道歉。新聞部經查是網路中心所發之新聞，已與投訴人李小姐聯絡，並將此新聞影音下網，對方口氣才和緩，至於是否提告，後續會持續追蹤。

3. 客服信箱來函：「iWIN 網路內容防護機構」專案辦公室收到民眾申訴關於【華視新聞網-入歧途！17 歲女歌手驚爆染毒】的新聞內容，民眾表示新聞報導裡明顯暗示未成年少女身分，不僅寫出童星歌手身分出道和曾獲得台灣音樂史上最年輕創作大賽冠軍和唱片製作人(少女 FACEBOOK 頁面介紹)等介紹，甚至指出年紀以及曾和知名合作對象演出等資訊來透漏給民眾，顯然是為了衝高點閱率而寫出這樣的報導(兒少法第六十九條宣傳品、出版品、廣播、電視、網際網路或其他媒體對下列兒童及少年不得報導或記載其姓名或其他足以識別身分之資訊)，麻煩請給予警告，不要再為報導而無視法律。」客服經查此則新聞報導華視皆有進行馬賽克處理，已將來函意見轉達華視新聞部卓參並請新聞部協助處理，也已回函「iWIN 網路內容防護機構」說明並提供新聞部專線電話。

#### 《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】播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式，建議提供網路影音收看。已直接回覆。
2. 詢問新八點檔【愛你沒條件】上檔日期、播出及重播時間、演員資料、手機簡訊抽獎活動事宜，建議提供網路影音收看、或改成下午重播。有觀眾表達對此戲的支持與鼓勵，反應只播 1 小時太短，希望播兩小時；也有觀眾反應廣告的太過頭，不斷在電視上播出預告，並且置入在綜藝節目中，用近乎強迫觀看的方式宣傳，希望改進。已直接回覆並將意見轉達節目部卓參。
3. 反應【財神向錢衝】停播、【犀利仁師】更改播出時段沒有事先公告，臨時異動不重視觀眾收視權益。已說明臨時異動有跑馬公告，並會將意見轉達節目部卓參。
4. 詢問【後宮甄嬛傳】【咱們結婚吧】【花非花霧非霧】為何沒有播出。已告知暫停播出一次，有觀眾反應華視不在乎觀眾的收視權益，沒有事先公告就任意調節節目排播，一點都不尊重觀眾。已說明臨時異動有跑馬公告，並會將意見轉達節目部卓參。
5. 反應節目排播意見，有觀眾反應星期六下午播卡通直到晚上 10 點，使得小朋友一直看卡通，造成家長的困擾；反應華視 HD 台是詐騙觀眾，現在製作的 HD 畫質的節目不排播，而是一直排播舊片綜藝節目，這樣是拿 HD 台來當垃圾台；反應【天才衝衝衝】的英文錯誤連篇，以後不再看這個節目；建議華視 HD 台的節目能增加字幕。已告知會將意見轉達節目部卓參。

#### 《教學處》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文課、生活日語、空院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. 詢問職訓課程【中餐丙證篇】播出時間、是否有食譜提供、線上影音收看方式。已直接回覆。
4. 建議【3E 學習 HOME】【空院課程】【平甩傳愛】等節目能在老師講解時加上字幕。已直接回覆。
5. 反應【新每日一字】為何每次都播出同一個字。已說明此節目為填充節目空檔而不定時播出，每次播出集數是由電腦隨機選取，觀眾可能是在不同時間剛好收看到相同的字，但以電腦排播是為每次皆不相同。
6. 詢問教頻是否提供免費機上盒索取、第四台收視戶詢問如何收看教頻。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〔風鈴木、雲南汽鍋雞〕、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】為何沒有播出，已告知暫停播出一次，並說明臨時異動有跑馬公告。
3. 發表【華視新聞廣場】節目意見，有觀眾表達對節目的支持、表示新的女主持人很好但是表現太少，鼓勵她多講一些話；建議可以改議題方向，如探討醫療之類的，或是製作探討社會正面的內容，如高雄十元阿嫫，不要一直談論政治黑暗，看了對社會沒意義；表示為何一定要有女主持人，覺得蔡尚樺根本就不會主持節目，在旁邊只是花瓶；表示來賓財經專家蔡玉真都是胡言亂語，華視選一直邀請這樣來賓來散播污蔑的言論，罵國家元首馬英九總統；有觀眾建議多邀請董智森，他有證據有說服力，其他來賓都是亂講。已直接回覆。
4. 反應華視新聞有誤〔恐龍的彩色羽毛〕，表示之前已電聯新聞部請將新聞從網站撤除，但華視有做兩則，只撤除其中一則，希望將另一則也撤除。已請新聞部協助處理，目前已將兩則新聞從華視網站撤除。
5. 反應新聞報導請尊重正名活動，表示桃園縣已經升格為桃園市近四個月，希望華視氣象裡的桃園縣或是桃園請正名為桃園市。已告知將意見轉達新聞部卓參。
6. 希望將新聞報導撤除〔空服員辛酸!2空姐清新譜出〕，表示雖然引用公開的影片，但是報導內容中有當事人臉書私領域之照片，已造成當事人生活之影響，希望能撤除連結及任何有當事人之相關報導。已告知將意見轉達新聞部卓參。
7. 反應新聞內容需更正(2/26 富可敵國!? 總資產有 1439 億)，表示當時提供這個資料的楊重信已經在臉書上說明是他將資產計算錯誤，所以華視新聞也應該作更正。已電聯新聞部請協助處理。
8. 反應新聞報導不實(土地糾紛惡擋路 壙查看遭推)，表示自己是當事人，他根本沒有推阿壙，記者沒有求證就亂報導，已經約好其他家媒體要進行採訪，請華視記者也一起來。已電聯新聞部協助處理並提供觀眾聯絡電話。
9. 反應新聞報導不實(中古車)，表示新聞畫面誤用他的公司招牌畫面，觀眾要求自行與新聞部聯繫處理，已提供新聞部專線電話。
10. 發表個人新聞意見，表示拒看華視新聞及新聞廣場，不斷在批鬥慈濟，一天可以從早到晚都穿插批鬥新聞，但遇到柯 P 負面新聞，卻可以報成正面。已告知將意見轉達新聞部卓參。
11. 發表個人新聞意見，建議在氣象主播下面能夠顯示明日降雨機率；反應顯示晚上的氣象為何要用太陽，晚上應該是月亮。已說明太陽是代表晴天而不是白日的圖示。
12. 表示看到【華視新聞雜誌-有故事的人】吳興國專訪，反應這個節目很棒；表達對徐榮寅主播的喜愛與支持，希望他有固定的播報時段。已告知將意見轉達新聞部卓參。

#### 【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：  
※ 台北市北投區、彰化縣員林鎮、台中市南屯區、台南市東區、高雄左營觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程組經查本台發射訊號正常，故建議觀眾檢查自家接收天線及線路系統，並調整

正確數位天線接收方位改善，將機上盒重新搜尋記錄，觀眾同意自行檢查調整改善。

※ 台北淡水觀眾反應華視數位訊號接收不到，工程部經查因觀眾收看竹山發射站訊號並告知檢查自家系統沒問題，觀眾要求本公司協助量測數位訊號，工務中心將安排時間協助觀眾數位收訊改善量測。

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：

※ 南投觀眾反應華視數位訊號接收不良，工程部經查觀眾收看集集數位補隙站訊號斷訊，原因為火災山光纖線路故障，經工務中心和台站立即搶修處理後，目前觀眾收看華視數位訊號已正常。

3. 其他：

※ 新北市新莊區觀眾反應華視數位訊號干擾很嚴重，已經一個禮拜。稍後觀眾再來電表示打來反應後華視數位訊號就變正常，但是換台視訊號變干擾，是否華視工程單位做了麼處理。客服已說明華視數位訊號跟台視數位訊號不會互相影響，就算華視工程調整訊號，也不會影響到其他家電視台的訊號，建議觀眾與台視聯繫處理，觀眾已了解。

※ 詢問何時會全面數位化，已說明目前無線台皆已全面數位訊號傳送。

※ 詢問華視是否有 HD 頻道，如何收看。已告知須加裝 HD 數位機上盒才能接收。

#### **《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—**

1. 詢問新聞資料畫面購買、節目畫面版權洽談相關問題，已直接回覆或提供資料中心專線洽詢。
2. 反應華視官網及手機 APP 的線上直播無法播放。已電聯資料處請協助處理，由於系統當機，經過資料處修復後，稍後即已恢復正常。

#### **《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【國考特訓班】的報名方式。已直接回覆。
3. 詢問華視是否有統一發票開獎的節目、是在哪一家電視台播出。已直接回覆。
4. 反應業務部的接聽小姐態度很不好，只是問她廣告的問題，卻態度很高傲。觀眾不願說她問了什麼問題，並且即掛電話，無法進行後續處理。

## 104 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	其他	總計
			正面	負面						
節目部	46		45		60		1		6	168
			6	4						
教學事業處	14	65	4		14		8		4	109
新聞部	1		36		146			4	2	204
			2	13						
工程部			1			32			12	46
				1						
資料處					2		8			10
其他單位					3				76	79
總計	61	65	86		225	32	17	4	100	616
			8	18						

### 04 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 (3/30-4/05)	43	18	42	24	1	18	146
第二週 (4/06-4/12)	32	17	45	4	2	27	127
第三週 (4/13-4/19)	38	30	55	14	3	18	158
第四週 (4/20-4/26)	23	25	46	2	2	15	113
第五週 (4/27-5/03)	32	19	16	2	2	1	72
總結	168	109	204	46	10	79	616

### 《申訴案件》：

- 新聞部：客訴新聞報導不實〔飯店沐浴品生菌數超標〕，表示報導畫面有誤，希望能將該則新聞下架或字幕變更，客服電聯新聞部說明，並與南部新聞中心特派員聯繫處理，已回覆並也將此新聞從華視網站撤除。
- 新聞部：觀眾來電、來函抗議新聞報導不實〔激素催熟鳳梨！吃多恐性早熟〕，新聞報導未經證實就製作，恐誤導觀眾，希望在新聞品質、正確度、與記者素質把關上能更為嚴謹，並應公開道歉。新聞部已將此新聞從網站上撤除，並進行內部檢討，亦於官網上發布更正啟事。
- 新聞部：抗議新聞〔『機車傘』熱賣 神器恐變凶器〕，表示記者未經同意就訪問並使用於新聞畫面中，請新聞部與其聯繫進行後續處理，不然要控告侵犯隱私。新聞部回覆已拿掉此受訪者的畫面，然當事人為自願受訪又事後反悔。

新聞部：客服信箱來函抗議「柯P市政報告遭藍綠議員杯葛」和「護夫批郭董陳佩琪被疑干政」兩則新聞，內容多次提及柯市長請來手語翻譯員翻譯是浪費公帑，中華民國聾人協會因而嚴正聲明：譴責華視新聞為公廣集團的一份子，卻報導對聽障者資訊平權的漠視和不尊重的新聞。新聞部就

此缺失進行內部檢討，並將相關新聞從網站移除，並做出聲明日後會更審慎查證，並持續進行急難救助追蹤報導，絕無漠視弱勢權益。

#### 《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】播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式。已直接回覆。
2. 詢問【愛你沒條件】播出時間、時長、重播時段、付費簡訊抽獎活動內容。已直接回覆。
3. 詢問【一代新兵八極少年】播出時間、是否有重播時段、是否有於MOD平台上播放。已直接回覆。
4. 詢問【艇舢耀輝】播出時段異動事宜，認為2500播出太晚，已直接回覆並告知會轉達予節目部參考。

#### 《教學事業處》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事宜，已進行告知或提供教學中心專線。索取教育文化頻道節目表，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專線供洽詢。
3. 詢問空院課程、職訓課程的線上影音觀賞方式，已直接回覆。
4. 詢問教育文化頻道第四台收視戶如何收視，已說明可與有線系統商免費索取數位機上盒安裝後收看。

#### 《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分機。
2. 客訴新聞報導不實〔飯店沐浴品生菌數超標〕，已做下架處理。
3. 抗議新聞報導不實〔激素催熟鳳梨！吃多恐性早熟〕，已做檢討與更正啟事。
4. 抗議新聞〔『機車傘』熱賣 神器恐變凶器〕訪問畫面侵犯個人隱私，已做畫面變更處理，且當事人為自願受訪事後反悔。
5. 抗議「柯P市政報告遭藍綠議員杯葛」和「護夫批郭董陳佩琪被疑干政」兩則新聞，提及柯市長請手語翻譯員為浪費公帑，漠視聽障者資訊平權，已做內部檢討、下架、與回應聲明。
6. 表達對【華視新聞廣場】節目意見，認為探討方向錯誤、議題過時、節目下標與來賓立場偏頗（打馬）、無根據，已告知會將相關意見轉達予新聞部參參。
7. 表達個人新聞意見：新聞報導廣告化，華視台內節目製作過多新聞內容，已告知會將意見轉達新聞部參參。
8. 表達希望將新聞報導中廠商地址刪除〔花茶系列農藥殘留抽查仍有不合格廠商：菊花產品是來自台中市興隆中藥行(台中市五常街182號)〕，經查為華視新聞網引用NowNews報導，已告知並建議觀眾與NowNews聯繫處理。

#### 《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：

※ 彰化觀眾反應華視數位訊號到了晚上會有時沒有訊號，客服檢測訊號傳送正常，已向觀眾說明，並表示無其他彰化地區觀眾有相似問題反應，觀眾表示會再檢查自家接收設備。

※ 新北市汐止區觀眾反應接收不到華視數位訊號，工程部經查觀眾使用大樓共同天線收看華視頻道收訊不良，因本台竹子山發射站、南港補隙站發射正常，故建議觀眾向社區管委會反應檢查大樓接收訊號線路，觀眾同意請社區管委會自行檢查，以改善大樓收訊不良問題。

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：

※ 台中市南區、雲林、嘉義、南投觀眾反應華視數位訊號無法接收，工程部經查為鳳鳴發射站配線線路不良，導致信號延遲造成干擾，緊急搶修後已恢復正常播出，觀眾收看正常。

※ 新北市石碇觀眾反應數日無法接收華視數位訊號，經查石碇補隙站有故障情形，通知補隙站輔導電視台前往維修，處理後觀眾收看已正常。

#### 《資料處》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視網站使用、資料畫面版權洽談等相關事項，已提供資料中心分機洽詢。

2. 詢問華視線上影音直播是否需收費，已直接回覆。

3. 反應 youtube 線上影音【台灣靈異事件HD】-鬼抬轎(上)有一段無聲黑畫面，已請資料處協助處理。

4. 詢問是否能將每日華視八點檔【愛你沒條件】放上 youtube，已直接回覆。

## 104 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	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	103	2	1		80				6	194
			1	1						
教學處	9	122			1	2				134
新聞部	8		3		19			4	39	73
工程部			1			24			2	27
資料處		3	1				2		8	14
其他單位									72	72
總結	120	127	6		100	26	2	4	127	514
			1	1						

### 5 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 (5/04-5/10)	46	41	19	2	2	20	130
第二週 (5/11-5/17)	62	31	15	3	2	11	124
第三週 (5/18-5/24)	42	33	22	14	8	22	141
第四週 (5/25-5/31)	44	29	17	8	2	19	119
總結	194	134	73	27	14	72	514

### 〈申訴案件〉：

- 新聞部：5/27 (三) 晚間新聞報導：「別再被騙了 電子菸比香菸還毒 根本戒不了」，與今年三月初剛出爐的電子菸研究報告（電子菸比紙菸 95% 安全）完全相反，為不實報導。已將相關文字、影音做下架處理，並於官網做出更正啟事。

### 〈節目部〉 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【愛你沒條件】播出及重播時段、播出集數、江蕙演唱會門票簡訊抽獎領獎事宜。已直接回覆。

2. 詢問【一代新兵八極少年】是否在 MOD 頻道播出、是否有重播時段。已直接回覆。
3. 詢問【華視天王豬哥秀】的播出時間、是否有重播時段、節目錄影參加方式。已直接回覆。
4. 詢問【永遠的情人紀念鄧麗君專輯】、【如果能許一個願紀念鄧麗君演唱會】節目播出日期與時段、重播規劃。已直接回覆。
5. 建議重播【美味關係】、【台灣靈異事件】、【陸貞】、【紅樓夢】等，已直接回覆轉達予節目部參考。

#### 【教學處】客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問日文課、生活日語、空院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。索取教類節目表，已提供華視網址。
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【莒光園地】陳納德將軍節目內容。詢問【莒光園地】勇士國魂影片 dvd 販售已轉教學處回覆。
4. 詢問【夢裡尋她千百度】節目內容，轉教學處查詢回覆。
5. 詢問【華視文化教育頻道】改在哪个頻道。已直接回覆 CH110 台。(長德有線電視)
6. 建議【3E 學習 HOME】【空院課程】【平甩傳愛】等節目能在老師講解時加上字幕、詢問【3E 學習 HOME】英文課程播出時間，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、採訪傳真及新聞投訴提供方式，已直接告知或提供新聞部專線洽詢。
2. 表達對【華視新聞廣場】的節目意見，表示這個節目探討霸凌主題的內容不佳，已回覆會轉達予製作單位參考。
3. 建議【華視新聞廣場】議題不宜偏同一個黨派、不宜由女性擔任主持人
4. 詢問【華視新聞廣場】播出時間、重播時段，已直接回覆。
5. 詢問『好吃夯仔內』店家資訊：美福國際牛排、宜蘭縣鬥牛原味炭烤牛排、宜蘭縣礁溪長榮鳳凰酒店烤鴨等資訊，已直接回覆。
6. 【華視在地新聞】主播台語發音常有誤、政論報導立場不客觀，已回覆會提供予新聞部建議
7. 5/27 (三) 晚間新聞報導：「別再被騙了 電子菸比香菸還毒 根本戒不了」，與今年三月初剛出爐的電子菸研究報告（電子菸比紙菸 95% 安全）完全相反，為不實報導

#### 【工程部】客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視的頻道收視訊號問題。
2. 觀眾詢問華視頻道上為何沒有出現 HD 字樣，是否可將 HD 字樣放上去。已轉接工程部直接回覆。
3. 建議華視可以將無線數位主頻改為 HD 播出，比照台視的做法，把原本的 HD 台改成別種類型的頻道並在無線平台上升為 SD 播出，表示主頻的節目才是電視台的根本，應該讓觀眾優先看到主

頻是 HD 的。

4. 嘉義，台南收看不到華視 已轉工程部處理。台中新社、橫山收看不到華視已轉工程部處理。
5. 詢問鶯歌華視教育文化頻道收不到，請其詢問家裡所安裝的有線系統業者。

**〈資料處〉 客服電話接聽詢問主要內容為—**

1. 詢問是否能每天將華視八點檔愛你沒條件上傳至 youtube，已直接回覆。
2. 詢問購買京劇節目 DVD 錄影帶，已轉資料中心查詢回覆。
3. 詢問華視網站使用、資料畫面版權洽談等相關問題，已提供資料中心 672 分機洽詢。
4. 詢問華視的線上影音直播是否需收費
5. 詢問網路收視問題，已轉資料處處理。
6. 詢問購買 2011 年新聞內容，已提供資料中心 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……。