

中華電視公司自律諮詢委員會第四屆第六次會議紀錄

- ◆ 時間：107年12月17日（週一）下午3時00分
- ◆ 地點：華視大樓8樓會議室（台北市大安區光復南路116巷7號8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、劉委員幼琄（依筆劃序）
- ◆ 列席人員：華視新聞部陳編審香蘭、新聞部採訪中心黃副主任宣凱、節目部副理陳成德、業務部程代經理懋華、公關中心吳副主任御擘、羅企劃仕倫
- ◆ 會議紀錄：羅企劃仕倫

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107年11月23日函轉民眾反映華視當天播出之「華視新聞搶先報」節目內容意見。（於後續議案討論報告）

2. 節目部報告

➢ 節目部：無特殊事項報告。

3. 業務部報告

➢ 業務部：無特殊事項報告。

4. 公關中心報告

107年9月至11月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

★ 委員提問：

《華視午間新聞》新聞票選活動有的投票樣本數太少，結果不具有代表性，想了解如何操作與選定票選內容，以及有些不重要的新聞請再斟酌是否辦票選。

➢ 新聞部回覆：

《華視午間新聞》是與17直播APP合作，在每天早上新聞部內部決定每日投票票選內容，提供直播平台上架公布，票選人數會因為平台線上實際觀看人數的影響，目前雙方合作會到12月底暫時結束。

★ 委員建議：

建議如果辦理新聞投票活動，每日辦理一則即可，請新聞部作為參考。

★ 委員提問：

關於10月份觀眾意見調查報告中，新聞申訴反映新聞「士林六人遭活埋」新聞內容，鞏小姐來電表示新聞內容描寫事發在德行東路338巷54號，但事實上是在52號，導致大家認

為54號是兇宅，至今房子都賣不出去，希望華視做內容修正，不然就會提告處理。請新聞部回應處理方式。

➤ 新聞部回覆：

本新聞為20多年前的新聞報導，民眾來電反映地址有誤，經新聞部詢問過警察單位與查證各媒體平台報導，就目前查證後新聞報導的地址是無誤的，但為了避免觀眾買賣房子的糾紛與爭議，後續已經將網路上的報導內容中的門牌號碼內容去掉。

二、 議案討論：

(一)107年11月23日「華視新聞搶先報」節目內容意見

➤ 案由：

NCC於11月23日轉知，民眾反映當日08:00~09:00「華視新聞搶先報」新聞內容之申訴：「華視11/23，08:00~09:00都在播宣傳介紹民進黨，觀眾需要的是知識性，常識性的內容，或是像我們現在有時間可以多播一些旅遊的知識嘛！希望不要都是政黨的東西。」

➤ 新聞部說明：

1. 中華電視公司屬於公廣集團成員之一，對於九合一選舉新聞之製作與播出，除依據中華電視股份有限公司《新聞製播管理準則》、公共電視《節目製播準則》、《選舉罷免法》等相關法令規章外，嚴格謹守公廣集團新聞製作之獨立自主、公正、公平、客觀，以保障閱聽人權益與善盡媒體提供民眾知的權益。
2. 本台九合一選舉新聞，從華視新聞部從107年5月起陸續推出「九合一選舉—逐鹿百里候」相關系列報導，各專題均嚴格要求新聞編採人員遵守、落實不專為某一特定政黨服務原則；因此相關系列報導均呈現各政黨參選人與候選人的活動，務必做到平衡報導；因此自播出以來，頗受好評，各界並無有偏頗、特定立場之批評或質疑。
3. 編採中心在處理選舉新聞部分，堅守三大原則：
 - (1) 新聞報導內容部分盡量做公正、客觀與平衡，避免新聞內容的呈現，造成政治人物的選舉優勢，以及對其他對手的不公平。
 - (2) 處理選舉爭議話題，也盡量做到避免偏見，並以開放的態度面對所有觀點，盡力並給予充分的答辯的機會。
 - (3) 審慎處理競選活動期間相關申訴，若有誤失，即時做到更正與說明。
4. 11/23.為選舉投票日(11/24)前夕，本次九合一選舉為地方縣市首長改選，攸關未來全台21縣市地方治理與發展，因攸關民眾生活日常，「九合一選舉新聞」理應為各類型新聞「重中之重」；選舉新聞之報導對於提升民主教育，有極大助益，因此在篇幅、內容，相對較多；然此新聞採編方針並非華視獨尊，各家無線、有線台都是依此邏輯規畫新聞，華視「九合一選舉新聞」的分配、比例，相較之下，並無偏頗之虞。

4. 11/23 08:00-09:00「華視新聞搶先報」，總計 31 則新聞，選舉新聞 15 則、其餘新聞 16 則內容含蓋：生活與藝文 3 則(旅展)、社會 4 則(撞車、查賄、國道警)、國際 8 則(蘿蔓大腸菌、乾旱賣女兒日看台移工、日產換 CEO…)；本節新聞，強調九合一選舉、但亦有國際新聞的知識性、常識性的內容，以及旅遊相關新聞，兼具多元；而選舉新聞強調各黨平衡，並未宣傳介紹民進黨。

★ 委員建議：

1. 針對 NCC 來函表列清楚實際新聞則數回應即可。
2. 從後台新聞排播表(Rundown)的稿單名稱(Slug)用字看起來對民進黨有利，宜在開稿單名稱上多注意，針對觀眾的指正內容可以多思考與調整

➤ 檢討與改進

針對觀眾懇切建議，極具建設性與參考價值，將列入新聞節目改進建議，以回饋觀眾對華視的愛護與指導。

★ 主席結論：

1. 新聞的取捨屬於新聞專業的判斷，並非觀眾來函要求知識性、旅遊性新聞報導即做調整。
2. 關於 11/23 的新聞報導各項類別比例，是符合新聞平衡的原則。

(二)討論華視新聞查證規範

- 案由：NCC 來函，建立我國事實查證參考原則
- 新聞部說明：立即將 NCC 來函，發布給華視新聞部所有同仁參考知周知，建立我國事實查證原則請參考附件三。

★ 委員建議：

1. 建議能否簡化原則，去達到快速的檢視。
2. 新聞部可以針對此 NCC 公告的原則，訂定後續的新聞作業辦法，讓所有的同仁去參考。
3. 針對假新聞資訊來源建立名單，做為同仁參考依據。

★ 主席結論：

請新聞部根據 NCC 參考原則，訂立較細的作業辦法或施行細則供同仁參考。

三、臨時動議

- ★ 委員建議：針對直播平台的合作，可以參考平台流量與形象來去合作。

四、訂定下次會議時間

下次會議時間訂為 108 年 3 月 4 日(一)下午三點。

五、散會

107年09月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、09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	69	0	13 0 0		6	0	0	0	3	91
教學節目中心	24	28	1 0 0		0	0	0	0	0	53
新聞部	8	0	10 1 0		7	0	0	0	47	72
工程部	0	0	0 0 0		0	0	0	0	3	5
新媒體部	0	0	0 0 0		0	0	0	0	1	1
其他單位	0	0	0 0 0		0	0	0	0	91	91
總結	101	28	24 1 0		13	0	0	0	145	313

本月份與8月份之比較分析：

因播出特別節目【平壤巨頭會】，原時段節目【艋舺耀輝】異動，故節目部節目表詢問增加。

二、09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(09/01-09/09)	20	17	20	1	0	23	81
第二週(09/10-09/16)	15	10	14	0	1	15	55
第三週(09/17-09/23)	32	14	23	1	0	27	97
第四週(09/24-09/30)	24	12	15	3	0	26	80
總結	91	53	72	5	1	91	313

三、客服信箱來函摘要及回覆：

1. 客服信箱來函：

希望【華視天王豬哥秀】可以播出首播時候所播出的集數和內容。

客服信箱回覆：

親愛的觀眾：您好，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。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【綜藝非常讚】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【第一世家】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【艋舺耀輝】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【週遊 JAPAN】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【1989 一念間】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理，
2. 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。
3. 希望【週遊 JAPAN】播出時間提前。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望更改播出時間可以提前通知，【第一世家】突然停播很不能接受。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望增加【艋舺耀輝】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以播出【觀世音】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以播出【火影忍者-博人傳】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
8. 希望可以播出【火影忍者-疾風傳】第 15 季。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
9. 希望可以播出【神機妙算劉伯溫】。--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【華視天王豬哥秀】可以按照原本內容播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【煙雨濛濛】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
12. 希望可以播出【艋舺耀輝】的花絮。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望【天才衝衝衝】韻腳 Tempo 這個單元規則可以鬆一點，讓來賓自由發揮比較好看--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. (其它)詢問新聞採訪邀請相關事情。--已轉新聞部協助處理。
3. 新聞新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助處理。
4. 覺得連珮貝主播播報的很不錯。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望華視可以有客語新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 希望可以減少介紹小吃的新聞，覺得無意義。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 希望可以減少播放重複的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 希望多播報正面新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 覺得新聞下方跑馬字太小。--已將意見轉達新聞部參考處理。2
10. 希望【online 鍾點讚】立場可以中立。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 【華視夜間新聞】背景上海灘的畫面，覺得非常奇怪。--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 希望房主播減少口誤。--已將意見轉達新聞部參考處理。

13.

《教學節目中心》 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. 覺得【希望系列-健康新知】這節目很不錯，但希望主持人話可以少一點，多讓醫師說話。

《新媒體部》 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。--已轉新媒體部處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。

《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、基隆、台北、雲林、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。
2. 頻道升規、機上盒操作相關問題。--已轉工程部協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址。--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。--已轉節目部購銷中心處理。
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。--已轉福委會處理。
8. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
9. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
10. 騷擾、無意義電話 50 通。

107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	112	0	23		8	0	0	0	5	148
			0	0						
教學節目中心	11	30	1		5	0	0	0	1	48
			0	0						
新聞部	6	0	9		23	0	0	1	50	89
			0	0						
工程部	0	0	1		0	2	0	0	2	5
			0	0						
新媒體部	0	0	0		0	0	0	0	5	5
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	122	122
			0	0						
總結	129	30	34		36	2	0	1	185	417
			0	0						

本月份與9月份之比較分析：

因10月份有台慶特別節目【祝你生日快樂】故來電詢問節目表的人數增加。

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(10/01-10/07)	37	6	19	0	1	30	93
第二週(10/08-10/14)	23	12	21	2	1	23	82
第三週(10/15-10/21)	28	13	21	0	2	26	90
第四週(10/22-10/28)	43	10	16	1	1	27	98
第五週(10/29-10/31)	17	7	12	2	0	16	54
總結	148	48	89	5	5	122	417

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【週遊 JAPAN】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【流星花園】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【祝你生日快樂】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【第一世家】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出宮廷劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 【週遊 Japan】東伊豆那集酵素飲置入，看了覺得很刻意。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望華視八點檔自製戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望【包青天】可以恢復播兩個小時。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望重播偶像劇【海派甜心】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. ；並告知華視並無此劇版權。
7. 希望不要再播重播劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望【黃金年代】提前到八點播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以轉播職棒。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以播出【一代佳人】。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出【阮氏碧花與她的兩個男人】。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【大地勇士】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以播出【逆轉裁判】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
14. 希望可以播出【媽祖】。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以將台慶特別節目【祝你生日快樂】放到 Youtube 平台。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以播出【流星花園】第二季。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
17. 希望可以邀請民歌手上【黃金年代】。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望可以播出【忠義八犬傳】第二季。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望可以播出【神仙老爸】第二季。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望可以播出【紅樓夢】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
21. 覺得【流星花園】更動時間應該提前通知，只剩最後一集卻延後這麼多天播，覺得這樣的編排造成收視困擾。
22. 希望可以在假日早上重播【綜意非常讚】。--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. (其它)詢問新聞採訪邀請、爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
3. 新開新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
4. 希望不會來台灣的颱風就不要。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 希望播新聞前可以提前跑馬重大新聞標題。--已轉新聞部協助參考處理。
6. 美國之音一整段節目都用簡體字幕，覺得應該要改。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 覺得【online 鍾點讚】言論應該要維持公正，太針對柯文哲了。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 對於台鐵駕駛員吸毒事件，希望華視可以公正立場。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 希望【華視晚間氣象】還是可以維持右下方有降雨機率，還有溫度預報字太，看不清楚。--已將意見轉達新聞部參考處理。*2
10. 閩南語的不行國字應該是「毋通」，希望華視可以教導大家正確用字，不要跟隨流行用語使用。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：

1. 反映新聞「士林六人遭活埋」新聞內容，鞏小姐來電表示新聞內容描寫事發在德行東路 338 巷 54 號，但事實上是在 52 號，導致大家認為 54 號是兇宅，至今房子都賣不出去，希望華視做內容修正，不然就會提告處理。--已將意見轉達新聞部協物處理。

《教學節目中心》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. 英文可以從基礎開始教。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。

《新媒體部》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。--已轉新媒體部處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。

《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、基隆、台北、雲林、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。
2. 頻道升規、機上盒操作相關問題。--已轉工程部協助處理。
3. 覺得教育體育文化台音量偏小。--已轉工程部協助處理。

《其他部門》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址。--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。--已轉節目部購銷中心處理。
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。--已轉福委會處理。
8. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
9. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
10. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
11. 騷擾、無意義電話。

107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	79	0	14		6	0	0	0	1	100
			0	0						
教學節目中心	13	34	2		6	0	0	0	0	55
			0	0						
新聞部	11	0	14		16	0	0	0	63	104
			2	0						
工程部	0	0	1		0	5	0	0	2	8
			0	0						
新媒體部	0	0	0		0	0	0	0	9	9
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	109	109
			0	0						
總結	103	34	31		28	5	0	0	184	385
			0	0						

本月份與10月份之比較分析：

因11月份有選舉、公投特別節目，故來電詢問節目表的人數增加。

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(11/01-11/04)	4	10	11	0	0	13	38
第二週(11/05-11/11)	22	11	16	1	7	24	81
第三週(11/12-11/18)	18	12	28	3	1	28	90
第四週(11/19-11/25)	31	7	30	0	1	22	91
第五週(11/26-11/30)	25	15	19	4	0	22	85
總結	100	55	104	8	9	109	385

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【海豚灣戀人】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【阿爸的願望】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【全民新視界】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【第一世家】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出【溫暖的弦】。--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. 希望華視可以不要一直異動節目播出時間。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望華視之後節目開放觀眾參加錄影。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 【天才衝衝衝】來賓答題說急救室，但主持人說沒這個詞，實際上是有的，希望多查詢清楚不要誤導觀眾。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 華視播出護家盟的廣告，讓人感覺在歧視同性戀者，看了不舒服。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以播出【夜市人生】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以播【WOMAN 愛旅行】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。
8. 覺得【天才衝衝衝】可以出外景。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以把【黃金年代】完整版放到 YOUTUBE 上。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以播【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。
11. 希望【海豚灣戀人】可以在下午重播。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【一門英烈穆桂英】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以多播新的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以播【烈火如歌】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無此劇版權。

《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. (其它)詢問新聞採訪邀請、爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
3. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
4. 針對選舉議題希望華視可以播報各黨的意見。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 覺得黃敏慧記者播報用詞都太過輕鬆，很不適合新聞。--已轉新聞部協助參考處理。
6. 【少了一個人之後】的節目讓人看了更傷痛，覺得應該做讓人看了撫平傷痛的內容。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 希望中午可以由女主播播報新聞。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 希望華視在選舉相關議題可以維持新聞中立原則。--已轉新聞部協助參考處理。
9. 希望房業涵主播跟陳子見主播一起播報選舉開票情況。--已轉新聞部協助參考處理。
10. 希望蔡慧君主播可以減少一點手勢。--已轉新聞部協助參考處理。
11. 覺得【online 鍾點讚】應該要維持言論中立。--已轉新聞部協助參考處理。
12. 覺得房業涵主播播報的很好。--已轉新聞部協助參考處理。
13. 覺得所有開票節目華視【逐鹿百里侯 選戰特別報導】最好看。--已轉新聞部協助參考處理。

《教學節目中心》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. 【希望系列—健康新知】的主持人不要一直打斷醫師講話。--已轉教學節目中心協助參考處理。*2

《新媒體部》 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。--已轉新媒體部處理。
2. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。

《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、宜蘭、台中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。
2. 頻道升規、機上盒操作相關問題。--已轉工程部協助處理。
3. 覺得中午新聞的聲音太小了，廣告又好大聲。--已轉工程部協助處理。

《其他部門》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視地址。--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。--已轉節目部購銷中心處理。
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。--已轉福委會處理。
8. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
9. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
10. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
11. 騷擾、無意義電話。

檔 號：
保存年限：

國家通訊傳播委員會 函

地址：10052臺北市中正區仁愛路1段50號
傳 真：02-33432643
聯 絡 人：蔡雨臣 02-33438542
電子郵件：luna@ncc.gov.tw

電子
文
字
檔

受文者：中華電視股份有限公司 負責人：財團法人公共電視文
化事業基金會指定代表人陳郁秀

發文日期：中華民國107年11月23日
發文字號：通傳內容決字第10700616471號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：民眾陳情華視.odt(107TC12903_1_231651590391.odt)

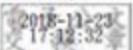
主旨：函轉民眾反映華視107年11月23日播出之「華視新聞搶先
報」節目內容意見（如附件），請查照並於文到3日內提出
相關說明。

說明：

- 一、依本會107年11月23日受理陳情案件意見表辦理。
- 二、廣播電視法第21條規定：「廣播、電視節目內容，不得有下列情形之一：一、違反法律強制或禁止規定。二、妨害兒童或少年身心健康。三、妨害公共秩序或善良風俗。」
- 三、廣播電視法施行細則：
 - (一)第13條第1項規定：「本法第16條第1款所稱新聞節目，指以事實為基礎之新聞報導、評論或其他形式之節目；……。」
 - (二)第13條2項規定：「前項節目內容均應客觀、公正、確實、完整，且不具廣告性質。」
- 四、請就民眾陳情旨揭節目涉有報導內容偏頗情事，檢視是否有違反前揭規定及貴公司訂定之新聞自律規範，並於文到

3日內提出相關說明，俾利本會後續處理。

正本：中華電視股份有限公司 負責人：財團法人公共電視文化事業基金會指定代表人
陳郁秀

副本：

公
換
章

裝

訂

線

建立我國事實查證參考原則

類目	細項說明
宣示	<ol style="list-style-type: none"> 1. 媒體為社會公器，製播新聞時應基於承擔公共責任及維護消費者權益之前提，將事實查證理念落實至採、編、播等環節，並明確責任歸屬。 2. 對於播送之內容應力求證據充足、避免無根據猜測，以確保產出內容的正確性。 3. 如發生錯誤應勇於承認，並即時為後續適當之處理。
查證	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應持質疑態度客觀檢視事件訊息之正確性、合理性，妥就消息來源、訊息內容正確性進行嚴謹之查證。 2. 針對所有消息內容，包括網路資料或外電消息，均應多方求證，避免單一消息來源；尤其針對涉公共事務新聞，應至政府澄清專區及其公信力之第三方查核中心查證。 3. 引用網路訊息應注意事項： <ol style="list-style-type: none"> (1) 應小心內容農場或不實、惡意網站，注意其真實性，並檢視網站經營者、誠信紀錄，必要時與獨立機構確認消息真偽。 (2) 應注意網路爆料內容之爆料者可信度，並直接採訪爆料者，或向內容中提及的相關單位、當事人等確實查證。 (3) 對於來自網路而來源不明的圖片或影片，應注意是否經過變造、拼湊、修改，必要時請影像處理專家協助辨識。 (4) 引用來自特定利益團體或遊說團體之內容應特別注意。 (5) 注意資訊的合法性，例如是否違反著作權法、是否侵害他人隱私。 4. 引用外電消息應注意事項： <ol style="list-style-type: none"> (1) 注意消息是否來自國際主要媒體，並判斷其可信度，例如是否已採訪相關當事人等。 (2) 在不同國外媒體之間比較新聞內容的差異，如有疑問，應再查證，例如直接向該媒體詢問，或者儘可能聯繫報導中所涉當事人，以證實其真實性。 5. 若消息內容無法查證，檢視是否有使用必要性，以避免導致觀眾對事件的重大誤導性印象。
提報	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採訪時或採訪後須盡力留下完整記錄，並保留所有查證過程資料以供事後查驗。 2. 對於匿名爆料、來源不明或證據不足之新聞資料，均須小心查證並依製播規範之規定將新聞資料及查證過程向主管報告。 3. 新聞內容播出後，不論主動發現或當事人投訴新聞內容有誤，皆須依製播規範之規定通報負責主管。 4. 製播規範應就可疑或爭議之新聞資料建立提報機制，明確規定提報流程與負責主管。
呈現	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新聞報導應盡量揭露消息來源，方便民眾訊息判斷。 2. 若對消息來源有保護義務時，應於新聞呈現時進行必要之隱匿。 3. 若因故無法就訊息充分查證或需要引用匿名之消息來源，應該於報導中予以說明，方便觀眾辨識。 4. 新聞節目命題、推論、結語皆應有所本，禁止利用評論和畫面編輯導致觀眾對事件產生誤導。 5. 新聞報導若須以動畫或模擬畫面呈現時應予註明，避免混淆觀眾。
更正	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新聞事件之發展可能隨時間演變，若已有所澄清應為及時更新或為必要之平衡報導。 2. 發現報導之內容有事實錯誤時，應依廣電法及衛廣法相關規定辦理，快速、清楚地於同一時間之節目呈現更正內容。