

中華電視公司自律諮詢委員會第五屆第次會議紀錄

- ◆ 時間：109年6月29日（週一）中午12點
- ◆ 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：陳委員炳宏、陳委員汝吟、莊委員伯仲、王委員毓莉、黃委員旭田
- ◆ 列席人員：華視自律委員會執行秘書陳香蘭、新聞部經理黃兆徽、節目部經理陳成德、業務部副理程懋華、公關中心吳主任御擘、劉企劃持恩
- ◆ 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

- 新聞部：無特殊事項報告。

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

109年4月至109年6月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

二、議案討論：

1. 「口罩可重複用，台大教授:40度C烘30分鐘」新聞內容

案由：

民眾反映華視於109年2月7日起到2月9日1200午間新聞，播出「口罩可重複用，台大教授:40度C烘30分鐘新聞，指內容提及未經驗證，但又提及已是商品的病毒崩和奈米銀，是否有廣告此兩種商品之嫌？」此報導是否允妥，請委員指正。

➤ 新聞部說明：

今年二月初，新型冠狀病毒蔓延，中央流行疫情指揮中心已經開始宣導要大家戴口罩，市面口罩、酒精都大缺貨，引發「口罩之亂」，新聞部借助2003年SARS防疫經驗，採訪專家學者報導「口罩可以重複使用」方法，提供買不到口罩的民眾在不得已的情況下，可以考慮口罩的重複使用。

2/9 1200 午間新聞前衛生署長、公衛專家涂醒哲訪問中，有「買二片的意思不是叫你（一片）用三天半，是叫你不要用，本來沒有社區感染就是不要用…」，在第二段的訪問中，記者：「專家建議，萬一真的買不到口罩，就必須考慮消毒後重複使用的可能性」，涂醒哲提及：「利用烤乾、奈米銀、病毒崩等方式」；涂所提及的使用方法：「利用烤乾、

奈米銀、病毒崩等方式」，新聞部反覆檢討後認為，「口罩可重複用」等相關報導也採訪中央流行疫情指揮中心，並針對學者專家實驗及說法作回應，兼顧民間和官方說法，力求客觀中立，並未針對某一特定品牌作宣傳，絕無「廣告」、「業配」之故意。

針對專家所提及口罩重複使用方法「利用烤乾、奈米銀、病毒崩等方式」，已將「2/9 1200 午間新聞」等新聞下架，待修正後，再重新上架。

- 處理結果：新聞下架。
- 委員建議：應多舉例其他口罩重複使用方法。
- ★ 主席結論：因為相關品牌是由具權威性的專家所述，基本上這則新聞部處理並無不當，目前口罩也已經沒有缺貨的問題，此則新聞下架就下架了。

2. 「成績要脅性侵惡師求刑 12 年！」新聞內容

案由：

反映「成績要脅性侵惡師求刑 12 年！」新聞內容，蕭先生反映則新聞違反個資法，希望華視盡快下架此新聞，不然立即提告-11 月 25 日寄出意見處理表給新聞部，當日新聞部香蘭編審回覆已和當事人聯絡，當事人表明高雄某校發生拿成績要脅性侵學生案，已服刑期滿。目前，該則報導的影音部分已下架，文字仍保留，但仍有關鍵字”蕭某某”。考量蕭某某已因該案，得到應有懲罰，建議新聞不需要下架，只須將關鍵字"蕭某某"，改為蕭姓教師，隔日新聞部黃經理回覆表示同意此方式處理。

➤ 新聞部說明：

建議:請將蕭某某改成蕭 0 0，之前已同意不揭露當事人姓名。

承上，自律諮詢委員會第五屆第三次會議紀錄之「二、議案討論」中…，也請將蕭某某改成蕭 0 0，不要做公開的揭露。

- 處理結果：新聞不下架，尊重當事人的新聞被遺忘權，將其姓名進行遮蔽。
- 委員建議：
 - (1)這是社會刑責很重大的案子，新聞有社會教育的功能，不應當事人希望下架就配合下架。
 - (2)最近客家電視台正在草擬影音新聞下架原則，華視新聞應該也要擬定相關新聞下架的原則做為參考依據。
- ★ 主席結論：
 - (1)本則新聞具有警惕功能與社會教育意義，可不必下架，但將真實姓名做遮蔽處理。
 - (2)新聞人物有被遺忘權，爾後請新聞部擬定新聞下架原則，在下次自律委員會進行討論。

3. 資料畫面使用問題

案由：

記者拍帶一年後製作成新聞外，近來有兩則負面新聞，分別遭到中醫業者、補習班業者要求不得使用「資料畫面」，而此類案例也有增加趨勢（案例1:中醫診所要求下架彩色針影片；案例2:國考補習班找槍手代考，記者拍攝補習班外牆當背景畫面，業者要求不得使用。案例3:釣客家屬反映新聞觸景傷情，請新聞部下架新聞）。是否需要下架影片？若不接受要求，有無法律責任？請委員指導。

案例1: 針灸猝死案例



案例2: 國營事業槍手代考



2020/06/09 19:18
破國營事業代考 考29次牟利逾5千萬



王美雅 徐靖壹 報導 / 高雄市

案例 3: 釣客捲入暗流新聞



➤ 委員建議:

- (1)如新聞引用資料畫面，畫面非當事人或非當事店家，需要標註非當事人與非當事店家等文字。
- (2)新聞下架需要謹慎，非當事人與相關人士來電就要配合下架。

★ 主席結論:

- (1)有關案例 1、2，新聞引用不相干資料畫面，應說明為參考畫面與本次新聞事件無關。
- (2)有關案例 1、2，新聞畫面出現非當事人清楚之畫面，應做遮蔽處理。
- (3)有關案例 3，本新聞有警示作用，當事人畫面也無出現，新聞不處理 OK，不需要下架。

三、 臨時動議

(無)

四、 訂定下次會議時間

109年9月14日週一上午11點

五、 散會

109年4月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、4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	申訴 意見	業務	公司 相關事宜	無意義、 騷擾/其他	總結
			正面	負面							
節目部	75	7	24		21	0	0	4	0	0	131
			0	0							
教學節 目中心	40	27	2		8	0	0	0	0	0	77
			0	0							
新聞部	1	0	14		4	0	2	48	0	0	69
			1	0							
工程部	0	0	0		0	6	0	3	0	0	9
			0	0							
新媒體 部	0	0	0		0	0	1	22	0	0	23
其他單 位	0	0	0		0	0	0	19	2	83	104
總結	116	34	40		33	6	3	96	2	83	413
			1	0							

二、4月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學節目 中心	新聞部	工程部	新媒體部	其他	總結
第一週〔04/01-04/05〕	7	8	6	1	2	6	30
第二週〔04/06-04/12〕	35	16	18	3	3	25	100
第三週〔04/13-04/19〕	27	15	15	3	10	28	98
第四週〔04/20-04/26〕	33	24	17	1	3	24	102
第五週〔04/27-04/30〕	29	14	13	1	5	21	83
總結	131	77	69	9	23	104	413

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【若是一個人】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【現代嘉慶君 華視天王豬哥秀】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。

6. 詢問【上命 台灣歌】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【艋舺耀輝】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望華視可以重視編劇，製作出好看的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以舉辦肺炎公益演唱會。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 【包青天】播很多次了，希望可以播瓊瑤的戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以增加【警世劇場-台灣靈異事件】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望【現代嘉慶君 華視天王豬哥秀】可以順著集數播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播【愛】、【緣】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以上傳節目【好彩頭】的片段。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以重播一些以前其他經典戲劇，不要再播包青天了。--已將意見轉達節目部參考處理。
*4
9. 希望【現代嘉慶君 華視天王豬哥秀】可以恢復成兩小時的播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以播出【劉伯溫傳奇】。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 覺得【若是一個人】年輕演員說台語很出戲，希望在台詞書寫上能再多加琢磨，也期待未來華視來能有更多臺語戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【W兩個世界】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以重播張小燕以前在華視主持的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望華視可以製作【最佳利益】第二季。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以把【雙龍奪珠 土地公傳奇】恢復原來的播出時段，還沒看完就調到這麼晚的時間根本無法收看。*5
16. 希望可以上傳【溫柔的慈悲】。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望可以開放觀眾參加錄影。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望可以播新的節目不要再重播【包青天】。--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. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
4. 希望在播全球疫情確診及死亡人數時數字畫面可以大一點。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 希望【華視晨間新聞】可以在固定時間播報美股消息。--已轉新聞部協助參考處理。
6. 希望在播全球疫情確診及死亡人數時數字畫面可以大一點。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 希望【華視晨間新聞】可以在固定時間播報美股消息。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 希望可以多報導一些其他的新聞，不要只有疫情或婚外情相關新聞。--已轉新聞部協助參考處理。
9. 希望新聞也可以多提醒攤販、餐廳相關人員配戴口罩。--已轉新聞部協助參考處理。
10. 反映新聞「記點.扣薪 離職員工控美甲機構血汗」，相關人員來電反映此事件最後檢察官是不起訴，希望華視將報導內容更新。--已轉新聞部協助參考處理。

11. 希望主播播報內容可以講重點，精簡一點。--已轉新聞部協助參考處理。
12. 不能接受主播有露出乳溝的服裝，覺得主播穿著應端莊，希望以後可以多注意。--已轉新聞部協助參考處，新聞部收到反映後已馬上請主播加上背心，以後也會多注意主播服裝。
13. 希望可以多看到莊雨潔主播播報，覺得她播報的都很好。--已轉新聞部協助參考處理。
14. 希望華視新聞使用「新冠肺炎」，不要再用武漢肺炎了，讓人覺得有歧視的感覺。--已轉新聞部協助參考處理。
15. 希望可以減少播報砍人、殺人相關新聞，已免造成大家模仿。--已轉新聞部協助參考處理。
16. 疫情期間路上反而更多抽菸的人，希望華視可以針對一些因為疫情生活上更該注意的地方，多做報導提醒大家。--已轉新聞部協助參考處理。
17. 覺得【打開世界之門】很用心製作，很喜歡這個節目。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映新聞「口罩可重複用？台大教授:40度C烘30分鐘新聞」新聞內容，新聞內容提及未經驗證，但又提及已是商品的病毒崩和奈米銀，覺得是否有廣告此兩種商品之嫌，未經求證也沒有證據證實使用病毒崩或此產品就可以消毒，華視卻明顯拍出廠商的名稱，以及誤導消費者，華視為公廣集團成員，標榜公平公正，又和所謂事實查核中心合作製作打假特攻隊，上述新聞若未經證實就做成新聞，是否違反相關規定，且做假新聞及置入性行銷之嫌，使用40度並不能殺菌消毒，華視卻一直播出此內容，在這種非常時期還幫廠商做置入。--4月20日寄出意見處理表給新聞部，4/23新聞部編審回覆，已於4/22召開會議，並充分檢討與檢視相關新聞報導內容，除了下架部分新聞外，也與新媒體部門討論下架新聞之修改方式。
2. 反映「埋線減肥致蜂窩炎 差點沒命！」新聞內容，該中醫診所發函通知此新聞事件最後是不起訴處分確定，經過地檢署、衛生福利部行政機關認定無過失，且該新聞內容華視是依爆料者敘述之報導，內容與事實情況不符，希望華視可將此新聞撤除。--4月21日寄出意見處理表給新聞部，截至6/29尚未收到回覆。

《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. 希望可以增加【空中英語教室】播出時段。--已轉教學節目中心協助參考處理。
4. 希望可以把【華視新聞雜誌】播出的防疫專題報導加到【莒光園地】裡播放增加國軍防疫知識。--已轉教學節目中心協助參考處理。

《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。
3. 反映「金正恩去哪？金與正轟美媒散播假新聞：去死！」新聞內容，新聞內容所擷取的金與正推特貼文非金與正本人，內容恐誤導閱聽人，並對其本人聲譽造成影響，希望華視盡快處理。--已寄信請新媒體部協助處理，部門確認錯誤後已立即下架。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號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。

109 年 5 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、5 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	申訴 意見	業務	公司 相關事宜	無意義、 騷擾/其他	總結
			正面	負面							
節目部	69	4	15		27	0	0	2	0	0	117
			0	0							
教學節 目中心	47	45	2		10	0	0	0	0	0	104
			0	0							
新聞部	1	0	5		5	0	2	52	0	0	65
			1	0							
工程部	0	0	0		0	5	0	0	0	0	5
			0	0							
新媒體 部	0	0	1		0	0	0	6	0	0	7
其他單 位	0	0	0		0	0	0	15	6	84	105
總結	117	49	23		42	5	2	75	6	84	403
			1	0							

二、5 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學節目 中心	新聞部	工程部	新媒體部	其他	總結
第一週〔05/01-05/10〕	28	29	18	1	1	26	103
第二週〔05/11-05/17〕	36	21	11	1	3	28	100
第三週〔05/18-05/24〕	26	30	17	2	0	26	101
第四週〔05/25-05/31〕	27	24	19	1	3	25	99
總結	117	104	65	5	7	105	403

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【若是一個人】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【台灣好滋味】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【台語我上讚】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【上命 台灣歌】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【姊的時代】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 007 系列電影。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望不要再播【包青天】了，可以改播其他經典戲劇例如【庭院深深】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播歌仔戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出【葉青歌仔戲】。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 看到【警世劇場-台灣靈異事件】還播出鈕承澤演出的單元覺得很誇張，持續播出性侵犯演出的戲劇節目，讓人覺得非常不妥，華視播出戲劇前是否應該考量到這點。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以增加【包青天】播出時段。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 覺得【若是一個人】如果是主打台語劇希望就全部台詞都用台語講，不要一下國語一下台語。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以重播【生命的太陽】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望華視能製作有國際化和自我創新的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望【天才衝衝衝】玩遊戲比賽可以公平一點，不然節目就不好看了。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望華視可以播出【麻辣鮮師】，或重新購買【麻辣鮮師】網路版權上傳至網路。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望平日晚上可以恢復播出【現代嘉慶君 華視天王豬哥秀】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以把【烏龍派出所】播出時間往後調整。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望華視可以播出【京城四少】與【新京城四少】--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望華視可以播出【金交椅】。--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. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
4. 有關新聞「鋼漲歹念起 捷運工程師盜 15 噸鋼軌」，當事人表示影響到現在生活，希望華視可將此新聞撤除。--5/4 寄出意見處理表，5/13 編審回覆郭先生已提供結案通知書證明文件，黃經理表示案子已經緩刑期滿，基於尊重當事人的被遺忘權，將報導中可資辨識的當事人資料，如姓名，刪除。
5. 覺得新聞內容太偏向鐵路警察，應該也多為精神障礙者發聲。--已轉新聞部協助參考處理。
6. 覺得「高中職「黑心校規」氾濫教團籲教育部撤查」這則新聞內容太偏袒學生，覺得也應該站在老師難以管教的立場想一下。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 希望華視可以多跑馬提醒豪大雨，讓偏鄉地區的人知道。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 覺得華視都播出很有意義的新聞，新聞內容也很多元，非常不錯。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「太危險！男童站火炎山懸崖拍照」新聞畫面，凱特文化來電表示新聞畫面使用到該公司部落客小孩的照片，該部落客從未授權華視使用孩子照片，請華視盡速將此新聞下架。--已於5月12日寄出意見處理表，5/14陳編審回覆，已要求中部中心和吳小姐聯絡，中部記者未經照片版權所有人同意即使用照片，遭凱特文化要求新聞下架，考量新聞內容仍有保留價值；請新媒協助新聞影像下架，改用截圖(不得使用男童畫面)、文稿修改後保留。

2. 吳先生來電反映因Facebook粉絲專頁「3Jane」使用華視新聞片段介紹「超迷你冷氣」(使用的是華視新聞「台北家電展登場 新奇電器超夯」)，覺得華視介紹過的商品有可信度所以購買，但實際收到商品外觀一樣但完全沒有影片裡提到的功能，希望華視可以協助處理這個問題，不要再讓更多人受害。--已於5月18日寄出意見處理表，5/19陳編審回覆與吳先生聯絡，他反映:看了華視兩則報導後，買了產品來試用。試用後與報導內容完全不一樣，根本是詐騙，5/20陳編審回覆與採訪中心廖林主任討論後，因內容有爭議，新聞已下架。另，本報導遭臉書粉絲頁盜用作為產品宣傳部分，已透過臉書提出檢舉。

《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. 希望可以更新「英檢1.0」的內容。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
4. 希望【健身活力 Show】可以讓一個老師教導的時間長一點。--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。
3. 「鯊魚會吃人好可怕？海巡署：都是人在吃鯊魚…」此新聞呼籲民眾不要吃鯊魚是不錯的，不過事實上還是有鯊魚吃人的消息，希望增加有科學根據的內容。--已轉達新媒體部，新媒體部回應此則新聞內容只針對海巡署粉絲頁的文章以及網友反應做報導，若要探討鯊魚是否吃人等科學證據，日後將以此角度另作報導。已回覆觀眾。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在北投、台中、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. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
6. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
7. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
8. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
9. 騷擾、無意義電話。

109 年 6 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、6 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	申訴 意見	業務	公司 相關事宜	無意義、 騷擾/其他	總結
			正面	負面							
節目部	82	1	25		18	0	0	4	0	0	130
			0	0							
教學節 目中心	52	22	4		7	0	0	0	0	0	85
			0	0							
新聞部	2	0	7		10	0	4	59	0	0	82
			0	0							
工程部	0	0	0		0	7	0	4	0	0	11
			0	0							
新媒體 部	0	0	1		0	0	0	4	0	0	5
其他單 位	0	0	0		0	0	0	16	4	88	108
總結	136	23	37		35	7	4	87	4	88	421
			0	0							

二、6 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學節目 中心	新聞部	工程部	新媒體部	其他	總結
第一週〔06/01-06/07〕	31	18	23	1	2	29	104
第二週〔06/08-06/14〕	31	23	20	0	0	28	102
第三週〔06/15-06/21〕	32	22	18	6	1	28	107
第四週〔06/22-06/28〕	17	13	16	2	2	12	62
第四週〔06/29-06/30〕	19	9	5	2	0	11	46
	130	85	82	11	5	108	421

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【若是一個人】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【姊妹們 追吧】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【極智對決-誰梭了算】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【上奩 台灣歌】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【台灣好滋味】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望【天才衝衝衝】遊戲題目可以增加英文拼音。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以把【歡喜來逗陣】全部集數放上 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以重播【今生未了情】。--已將意見轉達節目部參考處理。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望不要再重播【包青天】，播了又播還有很多其它戲劇可以播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 【超級同學會】請大牌來賓但企劃無趣，背台詞、玩國中生營隊玩的團康活動，無法發揮這些來賓的個人魅力，希望台灣綜藝節目能夠在企劃的設計及執行上花更多的心思，才能夠持續吸引觀眾的注意力。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播【保鏢】和【神鳳】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 覺得【黃金年代】內容越來越不好，希望可以改變一下節目內容。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望主頻可以在 Youtube 同步直播，部分節目無線上版權可以蓋台沒關係，希望可以像公視、台視一樣，主頻可以直播，讓人外出時可以同步收看。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望【姊妹們 追吧】可以一次重播兩小時不要拆開。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以把【劉文正時間】放上 YOUTUBE，很懷念這個節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以重播【超級笨仙女】或上傳至 YOUTUBE，很喜歡這個節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【妖怪手錶】。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以播出【灌籃高手】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以重播【麻辣鮮師】--已將意見轉達節目部參考處理。*2
15. 希望【新哆啦 A 夢】可以播出雙語。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望可以在 YOUTUBE 上傳【閣樓外的春天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 希望可以把【一代新兵之八極少年】上傳至 YouTube。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 希望【黃金年代】多唱歌，後面廣播劇不用太長。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 豬哥亮都過世這麼久了，希望不要再播出他的節目了。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望可以多將經典戲劇上傳至 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
21. 希望可以開放新加坡【天才衝衝衝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望可以把【土地公傳奇】完整上傳至 YouTube。--已將意見轉達節目部參考處理。
23. 希望可以把【再愛我一次】上傳至 YouTube。--已將意見轉達節目部參考處理。
24. 希望可以重播【好久不見】。--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. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
4. 主播的播報表現都很不錯。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 發現華視新聞台假日真正直播的時間有減少趨勢，讓人感覺不像一個新聞頻道，寧願去看台視

新聞這種多時數的新聞台。--已轉新聞部協助參考處理。

6. 很喜歡華視認真製作的新聞節目，但廣告時間所播放的廣告內容很糟，同一個廣告不斷重複洗腦，優質的新聞節目，卻因為劣質的廣告，造成觀眾轉臺真的很不值。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 覺得【成績好又怎樣？雄中生咆哮吼師】這則新聞有點斷章取義，覺得是這位學生被霸凌，希望別再有這種新聞。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 希望可以多播金融相關的報導。--已轉新聞部協助參考處理。
9. 希望不要每次使用捷運畫面都只播放板南線，也可以多放其他線的畫面。--已轉新聞部協助參考處理。
10. 希望房業涵可以主持【華視新聞雜誌】。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「破國營事業代考 考 29 次年利逾 5 千」新聞畫面，郭小姐來電表示報導中所採用的是他們公司的外牆招牌，但國營事業代考弊案一事和他們無關，附近商家、本班學員及職員都可以辨識，希望能撤換該張照片，以免影響本公司的觀感。--已於 6 月 10 日寄出意見處理表，陳編審回覆已將新聞影音下架，也會回覆業者。
2. 反映「自稱另類治療師 婦針灸後猝死」新聞畫面，沈先生來電表示新聞畫面使用到他們鼎妍中醫中醫師扎針畫面，放在此新聞內遭人誤會他們是密醫，也沒有事先通知，嚴重影響聲譽，請華視立即說明處理，不然會馬上請律師處理此事情。--已於 6 月 10 日寄出意見處理表，陳編審回覆已和對方聯繫，對方不同意這些美容針灸畫面做此負面新聞畫面，且使用前也未徵詢對方同意，因此要求下架新聞，這則新聞已申請下架影音，改用截圖(不鏽鋼針灸)。
3. 反映「菲國進口醬油 3-單氣丙二醇超標 2.5 倍」新聞內容，「A 贏黑豆清蔭油」負責人來電表示，此新聞內容完全錯誤，消基會查驗結果他們是沒有問題的，是推薦給消費者購買的，但新聞內容竟然寫他們的醬油不合格，完全不是事實，此新聞報導誤導消費者，嚴重影響商譽，請華視立即處理並說明後續會如何處理，不然會請律師協助處理此事件。--已於 6 月 15 日寄出意見處理表，陳編審回覆已向該單位聯繫致歉，是記者匆忙間誤植了品牌名稱，已將網頁作了修正，除影音下架改用截圖外，文稿已作了更正並正式在網頁向農會致歉。
4. 反映「捲入暗流漩渦 泰安水雲吊橋釣客送命」新聞畫面，新聞當事人家屬來電表示，此新聞屍體相關畫面，家人看了十分痛心希望華視將新聞撤下。--已於 6 月 27 日寄出意見處理表，6/29 陳編審回覆華視自律諮詢委員會已開完會議，會中播放新聞影像檢視後認為，畫面已作了馬賽克的保護，考量夏日溪流遇險頻繁，此則新聞具有警示意義，委員決議"無須下架"，也回覆了申訴人。

《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. 希望可以增加【馬叔禮國學講座】播出時段，然後聲音都太小聲了希望可以跟其他教學節目音量一樣。--已轉教學節目中心協助參考處理。
4. 希望可以增加【希望系列—健康新知】播出時段。--已轉教學節目中心協助參考處理。

5. 希望【英檢 1.0】不要一直播放重複內容。--已轉教學節目中心協助參考處理。
6. 希望可以增加【健身活力 Show】、【希望系列-要健康就運動】播出時段。

《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。
3. 常在 YouTube 上收看華視新聞直播，覺得是很用心的新聞頻道，但綜藝節目廣告音量特別大聲重播率又很高，容易令人不耐轉台，希望能夠調整直播頻道的廣告音量。--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. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
6. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
7. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
8. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
9. 騷擾、無意義電話。