

中華電視公司自律諮詢委員會第六屆第一次會議紀錄

- ◆ 時間：110年5月5日(週三)中午12時30分
- ◆ 地點：華視大樓9樓會議室(台北市大安區光復南路116巷7號9樓)
- ◆ 會議主席：鄭主任委員自隆
- ◆ 出席人員：林委員翠絹、莊委員伯仲、沈委員伯洋、賴委員祥蔚、王委員亞維、林委員佳和
- ◆ 列席人員：新聞台陳台長雅琳、華視自律委員會執行秘書陳香蘭、節目部陳副理成德、業務部程副理懋華、公關中心吳主任御擘
- ◆ 會議紀錄：蔣企劃孟欣

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

110年1月至110年4月份觀眾意見調查報告。

二、議案討論：

案由：

觀眾謝小姐3月23日向華視意見投訴，指稱：華視在「狠母夥男友暴打5歲女棄屍」新聞畫面，希望可以將此新聞的女性打馬賽克，此新聞露出造成家人被肉搜、騷擾，請求處理。

➢ 新聞部說明：

1. 本則新聞是2016年08月18日0700晨間新聞播出的抄報新聞，由主播以乾稿方式的讀報新聞。畫面是引用蘋果日報的新聞。
2. 謝小姐是加害者的阿姨，由於林女的作為，導致親屬近年來遭到言語辱罵與騷擾。
3. 加害者林女事後很後悔先前的行為，之前被判刑5年多，目前已提出提前假釋，有機會提前出獄。謝小姐希望華視能給予改過自新、重出社會的機會。
4. 華視新聞部考量資訊公開與當事人提出被遺忘權之考量，若馬賽克處理，其男友林先生也一併馬賽克，但事件涉及到「兒童及少年福利與權益保障法」(兒少權法)修法前播出，畫面並沒有把加害者馬賽克處理，依照「兒少權法」條文修正，必需將加害人與被害人進行臉部馬賽克處理。

★ 主席結論：

被遺忘權與言論自由之「競合關係」，不適被法界形成共識。請新聞部就此事件收集相關參考資料擬定修正草案，內容為新聞事件對象為何？處理方式為何？新聞存在年限考量？下次會議進行討論。

此個案參酌各委員上述建議，以馬賽克方式處理。

三、臨時動議

機構內部「新聞製播準則」，需隨著新聞衍生出的事件做更新處理及改正，同仁可參照準則做通則處理。另外需針來新進員工做教育訓練提升專業知識。

★ 主席結論：

1. 華視已具有「新聞製播準則」規範，會定期更新製播準則內容。
2. 對於新進同仁未來會安排請各位老師演講，正視員工教育訓練的重要性。

四、訂定下次會議時間

預定七月底，會議時間另行通知。

五、散會

110 年 01 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、1 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	101	2	11		38	0	0	2	0	0	154
			0	0							
教學節目中心	36	22	2		4	0	0	0	0	0	64
			0	0							
新聞部	0	0	8		8	0	3	49	0	0	68
			0	0							
工程部	0	0	0		0	8	0	1	0	0	9
			0	0							
新媒體部	0	0	1		0	0	1	14	0	0	16
其他單位	0	0	1		0	0	0	13	0	82	96
總結	137	24	23		50	8	4	79	0	82	407
			0	0							

二、1 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〔01/01-01/10〕	43	21	13	2	5	22	106
第二週〔01/11-01/17〕	41	24	19	5	1	23	113
第三週〔01/18-01/24〕	36	5	14	1	4	30	90
第四週〔01/25-01/31〕	34	14	22	1	6	21	98
總結	154	64	68	9	16	96	407

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【未來媽媽】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【廢財闖天關】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【土地公傳奇】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【名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【警世劇場-台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以把【京城四少】播出時間提前。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
2. 希望假日可以重播【怪盜基德】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望不要再播出【烏龍派出所】，已經播很多年了。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望【烏龍派出所】可以換到晚上六點播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出【劉伯溫傳奇】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以將【草地狀元】及【意難忘】放上 Youtube。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望假日可以播【聖鬥士星矢】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無版權。
8. 【警世劇場-台灣靈異事件】重播很多次了，希望可以播【麻辣鮮師】。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望今年華視 50 周年，可以把歷年台慶節目上傳至懷舊頻道。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以上傳歷年的過年特別節目。--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. 美國並未開放民眾打新冠肺炎疫苗，徹夜排隊應該是其他事情，希望可以查證後再報導。--經新聞部審查確認報導沒有錯誤，包括路透社在內多家媒體的相關報導。並都有提到開放 65 歲以上長者打疫苗，以及大排長龍、甚至徹夜排隊的情況，已將相關內容回覆觀眾。
5. 「美疫情嚴峻 跨年週逾 18400 人染疫亡」新聞內容裡有使用到「藥劑師」這個詞，但實際上是沒有的，只有「醫師」、「藥師」，希望可以修正。--經新聞部審查這則美國疫情新聞，新聞提到的「藥劑師」，原文是 PHARMACIST，經詢問專業藥師，應該要翻譯成「藥師」才對。華視國際新聞中心會重新過音和修改文稿，重新上架。
6. 希望可以跟「油」有關的專題報導。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 覺得記者黃昱賦在報導「沙鍋魚頭老店出現山寨版 業者氣炸了」新聞中咬字非常好，難能可貴，希望能繼續保持，也感謝華視的播出。--已轉新聞部協助參考處理。
8. 覺得一月九日華視午間新聞，主播連珮貝穿的太短而且很透明，希望主播可以穿的更加端莊。--已轉新聞部協助參考處理。
9. 希望可以作一個口罩使用專題，很多人其實都不知道口罩正確使用方法，還會把口罩拿下來打噴嚏，新聞應該多加宣導這方面的知識。--已轉新聞部協助參考處理。
10. 希望新聞可以多幫忙宣導傳統市場攤販也應該要戴口罩。--已轉新聞部協助參考處理。
11. 覺得華視的主播都很漂亮--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「金利華用最多餛油! 全做魚. 蝦丸」新聞畫面，金利華公司來電表示公司進口的油都有拿去送檢，都是沒問題的，誤用到餛油公司的油完全不知情，但此新聞把公司形容成是知情還使用，造成消費者誤會，希望新聞可以做下架或是修正。--已於 1 月 14 日寄意見處理表，經新聞部聯繫對方表示檢方未起訴處分；已請該公司將「不起訴處分書」寄到公司待確認後，新聞部會進一步申請下架；1 月 26 日新聞部審視該公司提供判決書後，已將兩連結網路新聞下架。

2. 反映「拒讓醫護內用? 餐廳業者爆歧視爭議」新聞畫面，當事者來電表示新聞畫面有跟孩子去用餐的鏡頭，當下有請記者不要拍到臉，尤其是孩子，昨日已多次留言，但今早看新聞畫面還是沒有處理，嚴重造成小孩子上學困擾，遭到同學嘲笑，請華視馬上下架。--已於1月18日寄出意見處理表，新聞部回覆本則新聞已下架，已和蔡媽媽聯絡並獲得諒解，蔡媽媽同意以下處理：「馬賽克蔡媽媽與兩位兒子(臉部)和大兒子身上黑色帽T的文字部分。」
3. 反映「疑接種公費流感疫苗 國二生半身癱瘓」新聞內容，該新聞內容、影音標頭、記者過音與報導內文皆提及「家屬申請藥害救濟補助」，由於預防接種(疫苗)受害非屬藥害救濟範疇，其適用之救濟制度為「預防接種受害救濟」，如皆將其稱「藥害救濟」不僅法源錯誤，也會誤導民眾至錯誤的管道求助，以上錯誤事項希望可以修正。--此為1月22日華視官方網站申訴留言，經新聞部查證後，新聞部已將新聞的影音部分下架，文稿內容中：「藥害救濟補助」，已改為：「預防接種受害救濟」。

《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YouTube上的教學影片可以放上字幕，不然有時候不知道老師在說什麼。--已轉教學節目中心協助參考處理。
4. 希望【健康新知】主持人話少一點。--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. 希望YouTube懷舊頻道放的包青天影片 中間不要放華視LOGO 影響收看。--已轉新媒體部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「臨演被積欠薪水上網留言 竟被公司提告...」新聞內容，該公司留言表示華視並無進行查證，單依照不起訴判決而加油添醋進行報導，實在不夠專業，將不正確的言論放在網路上，恐將引發訛傳之效，並且造成公司信用上之損害，若未能刪除相關報導連結，將委派律師進行訴訟，請予以刪除。--此為1月22日華視官方網站申訴留言，經新媒體部評估此則新聞最終下架處理。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在台北、新竹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。
10. 意見表達：希望可以公開銷售《鎏金年華》，華視一番心血不要只放在圖書館，應該讓大眾甚至海外人士也有更多機會接觸到。

110 年 02 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、2 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	72	1	11		25	0	0	5	0	0	114
			0	0							
教學節目中心	23	22	1		5	0	0	0	0	0	51
			0	0							
新聞部	2	0	5		7	0	3	40	0	0	57
			0	0							
工程部	0	0	0		0	4	0	3	0	0	7
			0	0							
新媒體部	0	0	1		0	0	2	2	1	0	6
其他單位	0	0	0		0	0	0	3	7	74	84
總結	97	23	18		37	4	5	53	8	74	319
			0	0							

二、2 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〔02/01-02/07〕	33	20	18	3	2	24	100
第二週〔02/08-02/14〕	23	2	11	1	1	13	51
第三週〔02/15-02/21〕	30	13	10	1	1	18	73
第四週〔02/22-02/28〕	28	16	18	2	2	29	95
總結	114	51	57	7	6	84	319

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

8. 詢問【未來媽媽】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【廢財闖天關】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【我們練愛吧】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
12. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
13. 詢問【名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
14. 詢問【Live Asia 超級週末現場】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

11. 希望【Live Asia 超級週末現場】可以邀請一些經典團體來表演。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【吐司男之吻2】。--已將意見轉達節目部參考處理；並告知華視並無版權。
13. 希望可以播出【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以重播【光明世界】。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望【Live Asia 超級週末現場】可以換主持人。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望華視可以上傳沈雁的相關影片--已將意見轉達節目部參考處理。*2
17. 【天才衝衝衝】節目中「好」字都念錯，小朋友都會收看此節目，希望可以注意發音。--已將意見轉達節目部參考處理。
18. 【土地公傳奇】劇情有一段是救癲癇發作的人，裡面的步驟是錯的，覺得有類似劇情旁邊應該上警語以免誤導觀眾。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望可以把【施公奇案】集數完整上傳。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望【Live Asia 超級週末現場】可以讓汪東城來主持。--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—

12. 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。
13. (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。
14. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
15. 希望華視「打假特攻隊」可以報導 Facebook 網購詐騙提醒大眾。--已轉新聞部協助參考處理。
16. 希望可以針對新冠肺炎核酸檢測做新聞報導。--已轉新聞部協助參考處理。
17. 希望新聞可以將一些名詞改為台灣用詞，像是特朗普改為「川普」，意大利改為「義大利」。--已轉新聞部協助參考處理。
18. 華視記者在 2/20 中央流行疫情指揮中心記者會提出的問題讓人覺得非常差勁，記者提問 AZ 疫苗在國外使用有副作用台灣是否會依照國外方式處理，希望媒體不要故意一直質疑政府進的疫苗。--已轉新聞部協助參考處理。
19. 希望每週星期一、星期六新聞可以播出國際股市資訊。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「嗆對手"乎死"選上里長 檢提當選無效」新聞內容，此案件最終結果是無罪，但新聞連結依舊在網路上可以查詢，造成當事者家裡的困擾，希望華視將有關此新聞的照片、影片、新聞全部移除。--已於 2 月 19 日寄意見處理表，新聞部 2/22 表示審視判決書後決議下架。
2. 反映「台南汽車保養廠大火! 濃煙直竄雲霄」新聞內容，起火點並不是從汽車廠裡面發生，請不要不知道事情經過就隨意報導毀損別人的名聲，請立即做修正。已於 2 月 20 日寄意見處理表，新聞部表示經求證當地消防隊，起火源是工廠旁工寮；因此新聞已下架。
3. 反映「排行老二易遭忽略?家長應多談心.讚美」新聞畫面，留言反映報導中所使用的背景照片，有他的影像及學校學童清晰影像；基於保護兒童的觀點，建請在使用相關影像先行告知，並採取應有之影像處理保護措施，避免衍生其他困擾，以臻確保個人及兒童之權益。--此為 2 月 25 日華視官方網站申訴留言，新聞部回覆會與中部中心協助處理後，再回覆處理方式。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
6. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
7. 希望可以增加【大家說英語】的播出時段。--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—

4. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
5. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。
6. 希望可以把華視懷舊頻道包青天 1.0 完整集數上傳。--已將意見轉達新媒體部參考處理。

申訴意見：

1. 反映「國內塑化大廠丹麥籍技師離台確診? 指揮中心回應」新聞內容，耐斯王子大飯店反映以上新聞提到耐斯王子飯店已違反 CDC 疫調相關法規，希望盡速做修正。--此為 2 月 4 日華視官方網站申訴留言，新媒體部已將新聞內容做修正。
2. 反映春節國道高乘載管制新聞內容，新聞內容為肚子裡一位+1，肚子裡兩位+2 是錯誤的，孕婦「出示證明」是免受管制的，請盡速修正。--此為 2 月 25 日華視官方網站申訴留言，新媒體部已將新聞內容做修正。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 詢問華視訊號收訊不佳問題，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。
4. 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—

11. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
12. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
13. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
14. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
15. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
16. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
17. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
18. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
19. 騷擾、無意義電話。

110 年 03 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、3 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	87	5	20		34	0	0	17	0	0	163
			0	0							
教學節目中心	38	9	2		1	0	0	0	0	0	50
			0	0							
新聞部	0	0	6		1	0	2	57	0	0	66
			1	0							
工程部	0	0	0		0	6	0	0	0	0	6
			0	0							
新媒體部	0	0	4		0	0	0	9	0	0	13
其他單位	0	0	0		0	0	0	4	3	68	75
總結	125	14	32		36	6	2	87	3	68	373
			0	0							

二、3 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〔03/01-03/07〕	23	11	15	2	7	14	72
第二週〔03/08-03/14〕	32	10	15	1	0	22	80
第三週〔03/15-03/21〕	36	12	11	3	1	13	76
第四週〔03/22-03/28〕	42	11	12	0	4	14	83
第五週〔03/29-03/31〕	30	6	13	0	1	12	62
總結	163	50	66	6	13	75	373

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

15. 詢問【未來媽媽】播出時間。--已回覆告知。
16. 詢問【廢財闖天關 2】播出時間。--已回覆告知。
17. 詢問【新哆啦 A 夢】播出時間。--已回覆告知。
18. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
19. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
20. 詢問【命運好好玩】播出時間。--已回覆告知。
21. 詢問【Live Asia 超級週末現場】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

21. 希望可以播出【排球少年】。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望可以重播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
23. 希望減少電視購物的廣告。--已將意見轉達節目部參考處理。
24. 希望【新哆啦A夢】可以播雙語。--已將意見轉達節目部參考處理。
25. 希望不要再重播【土地公傳奇】。--已將意見轉達節目部參考處理。
26. 希望華視主頻可以重播【光明世界】電視弘法節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
27. 希望可以讓阿諾跟徐小可一起上【天才衝衝衝】。--已將意見轉達節目部參考處理。
28. 希望可以邀請林明湘上【Live Asia 超級週末現場】。--已將意見轉達節目部參考處理。
29. 希望可以播出葉青歌仔戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
30. 希望【天才衝衝衝】可以玩新的遊戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
31. 希望可以邀請許富凱上【Live Asia 超級週末現場】。--已將意見轉達節目部參考處理。
32. 希望每天都可以轉播 MLB。--已將意見轉達節目部參考處理。
33. 希望可以播出【神偷怪盜】。---已將意見轉達節目部參考處理。
34. 希望 MLB 可以多播洋基隊的賽事。---已將意見轉達節目部參考處理。
35. 希望八點可以播其他節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
36. 希望平日也可以播 MLB 賽事，只有假日真的太少了。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
37. 希望可以重播【絕代雙驕】。--已將意見轉達節目部參考處理。
38. 希望節目表可以放上 MLB 當天要轉播哪場賽事。--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—

20. 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。
21. (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。
22. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
23. 希望莊雨潔可以播晚間新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
24. 希望可以作一個高乘載的專題報導，讓大家知道更了高乘載的相關規則。--已將意見轉達新聞部參考處理。
25. 新聞「走輸「小綠人」恐與心肺.肌少症有關」內容引述某醫師報導『一般成年人而言，100 公尺走路約 20 到 25 秒可以走完...』這個速度已高於慢跑，除非是競走選手，不然難以達成，此外該報導可能誘導民眾為了檢測心肺功能而跑步過馬路，此將徒增交通事故。--已將意見轉達新聞部。新聞部回覆調閱記者文稿後確認，本報導並不是鼓勵民眾跑步過馬路，而是提醒民眾在距離和時間相對之間走不完，可能要注意的問題。另外，記者除報導「一百公尺走 20~25 秒」訊息，也採訪了心臟科醫師，報導內容更進一步提醒，醫師說要視每個人不同的狀況，以平均值看:55 歲民眾過 50 公尺馬路，標準值約在 36 秒、75 歲老年人則延長到 59 秒半、85 歲則是要走到 77 秒才算正常。本則新聞採訪了專家提供正確訊息給民眾參考，亦即一個平日可以自我檢視的方法，不是唯一依據，有疑問還是要尋求醫師問診。
26. 希望新聞可以針對電扶梯單邊站立搭乘習慣作一個報導，幫忙宣導現在已不用單邊站立了，反而危險。--已將意見轉達新聞部參考處理。
27. 覺得「雲林某私校爆體罰 學生身心受創」這則新聞有點偏頗，調查報告的來源為何也應該寫清

- 楚，像是此報告是調查了幾位學生所產出的比例。--已將意見轉達新聞部參考處理。
28. 覺得華視新聞越來越優質了。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：

1. 反映「某寶寶米餅遭爆用工業氮氣 蟑螂亂竄」新聞畫面，公司「天賜糧源」反映公司只是提供原料給該家廠商使用，公司的原料並沒有問題，新聞畫面拍「天賜糧源」的紙箱會讓消費者誤會他們的產品也有問題，嚴重影響商譽，請華視盡速處理這個問題。--3月2日將意見處理表寄出，3/3新聞部回覆本則新聞已下架，重新打馬後播出(台語新聞也一併處理)。
2. 反映「狠母夥男友 暴打5歲女棄屍」新聞畫面，希望可以將此新聞的女性打馬賽克，此新聞露出造成家人被肉搜騷擾，請華視盡快處理。--3月23日將意見處理表寄出，暫無收到後續處理回覆。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

8. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
9. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
10. 希望【希望系列—健康新知】主持人不要再打斷醫師了，想聽的是醫師說話。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
11. 電腦教學老師一直用英文都聽不懂，希望少用英文作說明。--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—

7. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
8. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。
9. 希望能把【歡喜來逗陣】集數完整上傳至YouTube。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
10. 希望可以增加華視懷舊頻道的內容。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
11. 希望可以在YouTube上傳【天亮叫我】、【濟公新傳】。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
12. 希望可以在YouTube上傳【西螺七崁】、【守著陽光守著你】、【保鏢】。--已將意見轉達新媒體部參考處理。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

5. 詢問華視訊號收訊不佳問題，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。
6. 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—

20. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
21. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
22. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
23. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
24. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
25. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
26. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。

27. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。

28. 騷擾、無意義電話。

110 年 04 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	63	0	9		26	0	0	2	0	0	100
			0	0							
教學節目中心	33	17	1		0	0	0	0	0	0	51
			0	0							
新聞部	4	0	5		0	0	2	52	0	0	63
			0	0							
工程部	0	0	0		0	2	0	6	0	0	8
			0	0							
新媒體部	0	0	7		0	0	0	8	0	0	15
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	0	44	44
總結	100	17	22		26	2	2	68	0	44	281
			0	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〔04/01-04/11〕	34	8	12	1	6	10	71
第二週〔04/12-04/18〕	27	15	13	2	1	12	70
第三週〔04/19-04/25〕	21	16	18	4	3	10	72
第四週〔04/26-04/30〕	18	12	20	1	5	12	68
總結	100	51	63	8	15	44	281

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

22. 詢問【天橋上的魔術師】播出時間。--已回覆告知。
23. 詢問【美國職棒看華視】播出時間。--已回覆告知。
24. 詢問【三隻小豬的逆襲】播出時間。--已回覆告知。
25. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
26. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
27. 詢問【土地公傳奇】播出時間。--已回覆告知。
28. 詢問【名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

39. 希望 MLB 有張育成出賽的賽事都可以轉播。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
40. 希望華視可以拍【土地公傳奇】電影版。--已將意見轉達節目部參考處理。
41. 希望【天才衝衝衝】主持人張文綺可以增加一些學識。--已將意見轉達節目部參考處理。
42. 希望【黃金年代】的字幕可以加大。--已將意見轉達節目部參考處理。
43. 希望 MLB 播出時間可以提前，然後多播洋基隊。--已將意見轉達節目部參考處理。
44. 【天才衝衝衝】有時後內容會不適合小朋友收看，希望可以注意。--已將意見轉達節目部參考處理。
45. 希望可以請黃少谷主持節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
46. 希望平日也可以轉播 MLB。--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—

29. 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。
30. (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。
31. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞部協助參考處理。
32. 希望周一可以放上國際股市。--已轉新聞部協助參考處理。
33. 希望在播放意外畫面前，例如火車出軌、車禍、空難畫面，可以像國外媒體一樣先放上「以下畫面可能造成部分觀眾不適」的標語，另外，在引用影音平台或社群媒體畫面時，有時候有註明使用者，有時卻不會，有時還會使用簡稱，希望可以統一。--已轉新聞部協助參考處理。
34. 華視新聞 52 台新聞時段比起其他電視台真的太少了，包括晨間新聞在 7 點才開播，夜間新聞在晚上 10 點就收播，地震來說僅在夜間新聞後面播送幾分鐘即收播，但是其他電視台則是在晚間 11 點以大篇幅的報導，並即時連線氣象局，認為這才是新聞台應該做的。此外，在新聞台應該播送的是政論節目，國際新聞，專題報導，而非誰來晚餐，藝術節目。看到地震發生後播送這節目，真的超級不適合。還有很多主播太過於僵硬，根本在念讀稿機，且未深度分析報導，建議可以用說新聞的方式，對某些議題進行分析。觀眾其實對於國際新聞要求很高，像是年代、中天、TVBS 都開了國際新聞的節目增加篇幅，希望華視也可以。
35. 希望可以針對異域這本書所探討的議題作新聞專題。--已轉新聞部協助參考處理。
36. 希望可以多宣傳好人好事，強化人心，發揚人性光輝的新聞。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「北市深夜傳槍響！男中 4 槍送醫.嫌投案」新聞內容，該新聞相關人來電表示，新聞內容有非常多不符合事實的地方，請華視記者聯繫作新聞內容更正。--已於 4 月 9 日寄出意見處理表，新聞部回覆本則投訴已與何小姐聯絡，何小姐指稱，本案事發時她和鄰居都在現場，案發原因與新聞報導內容有出入與爭議，已請新媒體部下架處理。
2. 反映「與同學嬉鬧遭師關密室 8 歲童不敢上課」新聞內容，男童嬉鬧對象，女童的媽媽留言反映，此新聞內容嚴重扭曲了事情真相，因陳同學言語性騷擾女兒，校方通報教育局，他們也申請啟動性平調查，因為這已經不是第一次，所以請校方聯繫男童媽媽，在會談時考慮孩子年紀小、人性本善，不想讓陳童留下不好的紀錄於是做成協議，如果對方家長願意書面承諾好好管束孩子，願

意給他一次機會撤銷調查，對方家長同意了，隔天陳童寫了道歉函給女兒，對方媽媽也寫了承諾書，所以才簽了撤銷調查的文件，殊不知對方得到撤銷調查後就反咬一口，報導中的承諾書自始至終都是受害者家長我們的要求，為何讓學校背了黑鍋，釐清事實後再客觀呈現給大眾才有探討的必要，偏頗跟不平等的報導有甚麼探討的價值？整篇報導完全漠視被害者的心理感受，反而幫騷擾的加害人潤飾立場，完全無法接受。--已於4月27日寄出意見處理表，新聞部回覆已請記者再跟當事人和學校說明。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

12. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
13. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
14. 希望可以增加【馬叔禮國學講座】播出時段。--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—

13. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
14. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。
15. 反映「「世界有夠殘忍！」 麻醉醫憶事事故當天：災難電影」新聞內容，該新聞是引用楊先生的社群文章，當事人來電表示，當初寫這篇文章並不希望新聞引用，只是單純分享給自己社群的人看，若用新聞方式傳播，有可能造成家屬二度傷害，希望華視可以將該新聞下架。--已將意見轉達新媒體部參考處理，該新聞已下架。
16. YouTube 直播嚴重音量不統一，廣告「美國職棒看電視」的最後面靜止畫面到「.....虛擬攝影棚....」會瞬間音量變很大，每次都必須在那個廣告時降低音量收看起來不太舒服。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
17. 希望可以上傳【大地勇士】。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
18. 希望可以上傳【命運的鎖鏈】。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
19. 反映「夜市打彈珠！童20分鐘後哭喊「救命」意外揭都市傳說」新聞內容，純以標題判斷，或許會以為與孩童安危有關之重要訊息，查看內文，只覺得標題嚴重誤導，內文非但無明顯重點，甚可說幾近無新聞價值可言，認為該文只能被視作純娛樂性的花邊，與「新聞」本質全然勾不上邊外，建議以更高標審核新聞是否該上架，以維護華視向來引以為傲的嚴謹與專業。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
20. 希望可以上傳【絕代雙驕】。--已將意見轉達新媒體部參考處理。
21. 希望可以上傳布袋戲。--已將意見轉達新媒體部參考處理。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

7. 詢問華視訊號收訊不佳問題，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。
8. 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—

29. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
30. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
31. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。

32. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
33. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
34. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
35. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
36. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
37. 騷擾、無意義電話。