

中華電視公司自律諮詢委員會第五屆第4次會議紀錄

- ◆ 時間：109年3月16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、公關中心吳主任御曄、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）。

- 委員建議：針對有觀眾反應多一點疫情以外的新聞，建議除了疫情確診新增案例外，可以多一點柔性、軟性的新聞，以降低觀眾焦慮與負面的情緒。
- 新聞部說明：華視新聞每天都有一個新聞破解的單元，教導觀眾正確認識病毒，不用過份害怕，以集一些外媒對臺灣防疫的肯定、疫苗研發、醫護人員的付出相關正向的新聞報導。

★ 主席結論：

華視新聞和其他新聞台相比，內容相當多元，不會只聚焦每一個面向，值得肯定。

二、議案討論：

1. 「武漢肺炎相關報導及把關」

案由：

新型冠狀病毒疫情蔓延，伴隨全球疫情爆發，部分媒體依據中央流行疫情指揮中心使用【COVID-19】中譯名稱【武漢肺炎】，引起民眾質疑與批評歧視武漢，部分媒體則使用【新冠肺炎】一詞，遭到批評「懼中」，媒體在疫情報導上，落入兩極化爭議。

- 新聞部說明：

世界衛生組織	【COVID-19】，定名【2019年冠狀病毒病】。
中央流行疫情指揮中心	【2019-nCoV】稱:2019 新型冠狀病毒 【COVID-19】，俗稱【武漢肺炎】
中央社、自由時報、台視	武漢肺炎
TVBS	新冠肺炎、武漢肺炎、新冠病毒疫情
華視	國內:武漢肺炎 國際:新型冠狀病毒(簡稱新冠病毒)

➤ 委員建議:

1. 可以在華視官網公告說明使用原因，後續新聞就基於此原則來定名稱使用。
2. 各大國際新聞中文網與國內疫情指揮中心、衛福部目前各種用法都有，武漢肺炎與新型冠狀病毒兩者並行使用沒有問題。

★ 主席結論:

建議依照衛福部規定去執行。

三、 臨時動議

(無)

四、 訂定下次會議時間

109年6月29日週一中午12點

五、 散會

109年1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	76	0	14 0 0		9	0	0	1	0	0	100
教學節 目中心	39	32	2 0 0		5	0	0	1	0	0	79
新聞部	10	0	9 0 0		6	0	1	41	0	0	67
工程部	0	0	0 0 0		0	3	0	0	0	0	3
新媒體 部	0	0	1 0 0		0	0	0	2	0	0	3
其他單 位	0	0	0		0	0	0	9	11	97	117
總結	125	32	26 0 0		20	3	1	54	11	97	369

本月份與去年12月份之比較分析：

因1月份假期較多，總體來電量減少。

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〔01/01-01/06〕	13	8	5	1	0	24	51
第二週〔01/07-01/13〕	23	27	17	0	1	33	101
第三週〔01/14-01/20〕	25	24	26	1	2	28	106
第四週〔01/21-01/27〕	24	13	8	1	0	20	66
第五週〔01/28-01/31〕	15	7	11	0	0	12	45
總結	100	79	67	3	3	117	369

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【超級同學會】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【艋舺耀輝】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【超齡實習生】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【女王當家】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望可以播出趙英華演的【驚奇劇場】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以播出【烏龍派出所】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 不要再播重播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
4. 希望可以重播【葉青歌仔戲】。--已將意見轉達節目部參考處理。*6
5. 【包青天】已經重播很多次了，希望可以重播【煙雨濛濛】、【庭院深深】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望重播【愛】、【緣】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以將【媽祖】完整集數放上 YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 過年期間重播的第 45 集【黃金年代】內容有躲冰箱、熱水倒人頭上、叫人從窗戶跳下去，覺得這樣會造成小朋友錯誤觀念。--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. 覺得江昇鴻主播表現很不錯 希望能有多一點時段。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 一個新聞看了三次，希望可以多點新的新聞內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 希望可以增加【打開世界之門】、【真相急先鋒】的播出時間。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 希望前一天看過的新聞，隔天可以不要再播了。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 蔡英文是「得票」最高的總統，但「得票率」最高的還是馬英九的 58%，希望兩者可以區分清楚，以免誤導觀眾。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 希望「打假特攻隊」可以報導澳洲捐款相關新聞，網路上太多資訊了。--已將意見轉達新聞部參考處理。
10. 希望華視新聞可以做武漢肺炎的相關報導，讓大家更了解如何預防。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 新聞「剩西藏未淪陷!中國累計 2818 確診 81 死」，內文寫到「全中國確診病例 2818 宗(已扣除台灣)」，這樣的敘述讓人感覺台灣為中國的一部分的政治傾向。--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 希望可以把各個外島溫度都播報出來，不要統稱外島因為各島溫度其實相差很大。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：

1. 反映「女老師當小三 囂張回嗆人妻」新聞內容，當事者蕭老師來電表示此事情已過了很久，但只要搜尋「育英國中小三」就會出華視的新聞，當時法院判決結果並不成立，自己並不是小三，自己持續在育英國中任教，但此新聞造成在學校生活困難，手邊有法院資料可佐證，希望

華視盡快將此新聞下架。--1月16日寄出意見處理表給新聞部，截至3月16日尚未收到後續處理情況。

《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【莒光園地】能改回微軟正黑體，微軟正黑體更加符合教育部標準。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
4. 希望同個俗語不要一直重複介紹，「台灣蟬無膏」就看了好多次，而且講解內容是說大陸人看不起台灣人產生的俗語，覺得這樣只會更掀起兩岸對立的心態，應該避開涉及敏感議題的俗語。--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. 有關「駕駛國道撞護欄亡 名車突切車道害命」此篇新聞與機車並不相關，是汽車之不當行為，而發文內容卻扯上與本次事件無關的機車族群造成對立，希望華視可以加強人員發文的訓練。--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—

1. 詢問華視訊號在三重、嘉義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. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
9. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
10. 騷擾、無意義電話。

109年2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	75	8	17		26	0	0	3	0	0	129
			0	0							
教學節 目中心	50	32	3		9	0	0	0	0	0	94
			0	0							
新聞部	1	1	8		20	0	0	34	0	0	64
			0	0							
工程部	0	0	3		0	5	0	0	0	0	8
			0	0							
新媒體 部	0	0	0		0	0	0	7	0	0	7
			0	0							
其他單 位	0	0	0		0	0	1	14	6	91	112
總結	126	41	31		55	5	1	58	6	91	414
			0	0							

本月份與1月份之比較分析：

2月份因疫情關係，詢問新聞內容來電量增加。

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〔02/01-02/09〕	35	14	15	2	3	31	100
第二週〔02/10-02/16〕	32	21	19	2	2	24	100
第三週〔02/17-02/23〕	36	40	19	2	2	31	130
第四週〔02/24-02/29〕	26	20	10	2	0	26	84
總結	129	95	63	8	7	112	414

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【上奔 台灣歌】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【女王當家】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. 希望可以播出【烏龍派出所】。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望可以播出劉德凱演的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望【超級同學會】可以邀請白冰冰上節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望【超級同學會】可以邀請90年代受歡迎的歌手上節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望不要再重播【包青天】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望不要邀請謝忻上節目，喜歡的節目都不想看了。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
7. 希望可以播出【寶可夢】或【慕留人-火影忍者新世代】。--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. 希望可以把【生命的太陽】上傳至Youtube。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望華視可以製作大型的真人秀節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 【女王當家】是重播的還把Call in號碼放上去，播出內容主持人也一直叫大家Call in，覺得這樣有被騙的感覺，應該把號碼下掉。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望華視可以播出新的戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望可以播出【生命的太陽】，或是上傳至YOUTUBE。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以播出【烏龍派出所】。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 一直覺得【天才衝衝衝】是適合全家人一起觀看的節目，但近期和小朋友一起看節目，節目中卻一直出現不適合小朋友收看的成人用詞，希望可以調整。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望可以將【華視天王豬哥秀】播出時間提前。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 覺得【上奩 台灣歌】很好看。--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、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. 希望在報導肺炎確診案例的時候可以加上日期，不然會誤會又有新的案例產生。--已將意見轉達新聞部參考處理。
5. 希望可以增加【華視與地球對話】、【打開世界之門】跟【真相急先鋒】播出時段。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 覺得2月8日午間新聞主播缺乏臨場反應以及播報新聞熟練度。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 有關武漢肺炎有很多假新聞，希望華視「打假特攻隊」可以多幫忙查證報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
8. 疫情的關係讓很多隔離的人被歧視，希望新聞可以多加宣導正確觀念，讓大家更團結。--已將意見轉達新聞部參考處理。
9. 新聞「首例死亡！新增2例本土確診 61歲男昨日不治」內文寫到第2例為第1例之50餘歲男性家人，覺得應改為前1例比較好，寫第1例容易讓人誤會是台灣第1例。--已將意見轉達新聞部參考處理。

10. 「武漢肺炎」已被 WTO 正名為「新冠肺炎」，希望華視播報的時候不要再用「武漢肺炎」。--已將意見轉達新聞部參考處理。--已將意見轉達新聞部參考處理。
11. 關於疫情有很多網路謠傳，希望華視新聞可以多幫忙查證，像是次氯酸水有沒有用途有很多說法，想知道正確的內容。--已將意見轉達新聞部參考處理。

《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. 希望可以增加【希望系列-就是愛運動】、【希望系列-要健康就運動】播出時間。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
4. 覺得【希望系列-健康新知】主持人太搶話，希望多讓醫師發言。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
5. 希望可以教導日本文化的教學節目。--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. 詢問華視訊號在三重、嘉義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. 華視音量比其它台小很多，希望可以大聲一點。--已轉工程部協助處理。
4. 節目跟廣告聲音落差太大，一到廣告就變成很大聲。--已轉工程部協助處理。
5. 覺得華視教育體育文化台音量太小。--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. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
9. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
10. 騷擾、無意義電話。

申訴意見：

反映華視早班保全對站在華視外邊粉絲態度不佳，保全為何不能用勸導的要用罵的，若華視無回覆說明這個申訴會如何處理，將會報警請華視調出監視器。--已將意見轉達行政服務

109 年 3 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	40	1	9		9	0	0	2	0	0	61
			0	0							
教學節 目中心	29	19	1		7	0	0	0	0	0	56
			0	0							
新聞部	0	0	4		1	0	2	27	0	0	34
			0	0							
工程部	0	0	1		0	3	0	1	0	0	5
			0	0							
新媒體 部	0	0	2		0	0	0	2	0	0	4
			0	0							
其他單 位	0	0	0		0	0	0	6	1	46	53
總結	69	20	17		17	3	2	38	1	46	213
			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〔03/01-03/08〕	31	30	15	4	4	26	110
第二週〔03/09-03/15〕	30	26	19	1	0	27	103
總結	61	56	37	5	4	53	213

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【上奩 台灣歌】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【女王當家】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. 希望可以重播【三國英雄傳之關公】。--已將意見轉達節目部參考處理。

2. 希望可以播出【七俠五義】、【一門英烈穆桂英】。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出有教育意義的卡通。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 很喜歡華視最近的台語類型節目，可以讓很多年輕人學台語。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望【超齡實習生】跟【女王當家】可以有新的內容。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播【窈窕奶爸】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以播出【麻辣鮮師】。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
8. 希望MOD的【舊情綿綿】可以繼續播出。--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. 台語播報的時候有些用詞並不正確，希望可以多作調整。--已轉新聞部協助參考處理。
5. 希望可以多一點除了疫情以外的新聞。--已轉新聞部協助參考處理。
6. 希望華視新聞可以多幫忙宣導不要多人聚會。--已轉新聞部協助參考處理。
7. 反映「我研發武漢肺炎快篩 中國隨即搶功」新聞內容，觀眾來電反映此新聞已經有其它網站查證是假新聞，希望華視查證清楚部要誤導觀眾。--已轉新聞部協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「5萬名移工在台失聯 恐淪防疫漏洞」新聞畫面，趙先生表示自已太太分享了這則新聞之後收到餐廳店家反映，此新聞裡面的餐廳畫面與新聞無關，趙先生替店家覺得非常不公平，幫忙他們打來申訴，店家也向他表示此新聞造成生意嚴重受影響，不排除法律途徑控告華視影響商譽，趙先生表示若華視不盡快處理，會直接過來華視請相關人員出來說明，希望華視盡快聯繫老闆說明華視後續處理狀況。--3月2日寄出意見處理表給新聞部，截至3月16日尚未收到後續處理情況。
2. 反映「術後眼皮無法緊閉 女控醫美診所疏失」新聞畫面，診所來電反映鄭小姐手術後是可以閉眼的，新聞裡提到的不能閉眼不是事實，診所所有相關資訊可以提供，希望華視可以平衡報導此事件，請相關人員盡快主動聯繫，此新聞已造成診所困擾。--3月2日寄出意見處理表給新聞部，截至3月16日尚未收到後續處理情況。

《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. 單元「英檢 1.0」相同內容重複播放很久了，希望可以有新的內容。--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。--已轉處理。

3. 希望華視新聞 APP 可以設定自己的主題顏色。--已轉新媒體部協助參考處理。
4. 希望華視新聞 APP 裡的聽新聞，可以在聽的時候也連結到文字版本新聞。--已轉新媒體部協助參考處理。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問華視訊號在三重、嘉義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. 節目跟廣告聲音落差太大，一到廣告就變成很大聲。--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. 詢問跨年活動。--已轉業務部處理。
9. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
10. 騷擾、無意義電話。

申訴意見：

反映華視早班保全對站在華視外邊粉絲態度不佳，保全為何不能用勸導的要用罵的，若華視無回覆說明這個申訴會如何處理，將會報警請華視調出監視器。--已將意見轉達行政服務部