

中華電視公司自律諮詢委員會第六屆第二次會議紀錄

- ◆ 時間：110年8月13日（週五）上午11時
- ◆ 地點：線上會議
- ◆ 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
- ◆ 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、業務部何主任其郁、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5月至110年7月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

二、議案討論：

案由：

觀眾投訴華視新聞台於110年7月8日18時播出之新聞報導「柯文哲爆”被中央設局” 陳時中:不能接受」違反公平原則，觀眾反映：「對於重大爭議、公共或選舉議題未有平衡觀點。

觀眾申訴：「記者口述『尷尬、打臉』等情緒用詞及最後結語『柯文哲…意外惹得一身腥』明顯帶有主觀立場，身為公廣集團帶頭違反新聞報導公正客觀、內控失靈。」

➤ 新聞部說明：

1. 觀眾反映後已轉請政治中心檢討，並已要求採訪記者謹守公正、客觀的新聞報導準則，新聞內容應避免主觀之描述。
2. 一般新聞或政治新聞在報導，應避免夾議夾敘或引發爭議的主觀立場描述，但能否針對事實做適宜的評論？請委員提供建議與指正。

★ 主席結論：

1. 就新聞結構而言，本則新聞處理完整，具平衡報導，亦盡查證責。
2. 但記者口述搞稍嫌情緒化，如打臉、狂酸、惹一身腥，均過度形容，亦易誘導觀眾對新聞當事人形成負面判斷。
3. 一則好新聞必須「正確、客觀、品味」三者兼具，尤其公共媒體更不能忽視品味要求。
4. 報導必須區隔新聞與評論之差異，新聞不應夾敘夾議，記者應秉持中立觀察者之角色，僅提供資訊，讓是非判斷留給觀眾。

三、訂定下次會議時間

預定十一月底，會議時間另行通知。

四、散會

附件一 客服中心觀眾意見調查月表

110年05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	44	1	12		35	0	0	3	0	4	99
			0	0							
教學節 目中心	4	8	0		0	0	0	0	0	0	12
			0	0							
新聞台	3	0	9		2	0	1	86	0	3	109
			5	0							
工程部	0	0	1		0	4	0	2	0	1	8
			0	0							
新媒體 部	1	0	8		0	0	0	10	0	0	19
其他單 位	0	0	0		0	0	0	2	0	58	60
總結	52	9	30		37	4	1	103	0	66	307
			5	0							

二、5月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學節 目中心	新聞台	工程部	新媒體部	其他	總結
第一週〔05/01-05/09〕	31	4	18	2	7	12	74
第二週〔05/10-05/16〕	33	3	27	0	3	15	81
第三週〔05/17-05/23〕	15	2	38	2	7	12	76
第四週〔05/24-05/31〕	20	3	26	4	2	21	76
總結	99	12	109	8	19	60	307

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【天橋上的魔術師】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【美國職棒看華視】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【三隻小豬的逆襲】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【土地公傳奇】播出時間。--已回覆告知。
7. 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。

1. 希望華視可以多製作台語類型節目。--已將意見轉達節目部參考處理。*3
2. 希望節目字體大一點。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望 MLB 對戰隊伍可以加中文。--已將意見轉達節目部參考處理。
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。
5. 希望可以播出【絕代雙驕】。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播【一代新兵之八極少年】。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望 MLB 可以邀請袁定文先生來當球評，因為他對美職棒非常瞭解，解說時能深入核心，相當專業。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望再安排"忍者亂太郎"動畫播出。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
9. 希望 MLB 可以每天轉播。--已將意見轉達節目部參考處理。

《新聞台》 客服電話接聽詢問主要內容為一

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。--已轉新聞台協助參考處理。
4. 華視進入 52 台主播是否該經過嚴格挑選或訓練後在上台，可能因為人力仍未補足，新聞時段太少，下午五點在播的節目很突兀，可以增加新聞時段填充或是開財經、人物、美食等新聞節目，都是更好的選擇，期待華視的蛻變。--已轉新聞台協助參考處理。*2
5. 地震速報蓋台畫面的配音希望可以找一個主播念，都比罐頭音效都比較好。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 不孕試管嬰兒補助，不排富但排除 45 歲以上女性，覺得這是種另類歧視，目標是提高生育率，補助不是應該用在需要的人身上嗎？誠摯希望華視可以針對這樣的離譜政策能代為發聲。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 希望全球疫情數字可以每天更新。--已轉新聞台協助參考處理。
8. 建議三國演義節目，可以邀請黃越綏老師上節目。--已轉新聞台協助參考處理。
9. 提醒華視記者不要拍攝排隊篩檢的民眾，除了顧及民眾隱私也保護記者的健康安全。
來源網址:https://www.dcard.tw/f/2019_ncov/p/235987309。--已轉新聞台協助參考處理。
10. 認為林柏樑主播英文好且形象佳，希望可以開粉專與民眾有更多互動。--已轉新聞台協助參考處理。
11. 陳雅琳主播上台後整個新聞訊息更加多元且豐富，民眾認為相當有感，希望繼續加油。--已轉新聞台協助參考處理。

12. 稱讚華視所製作的新聞內容都非常的棒且用心,真誠希望我們可以繼續努力,製作更多更好的新聞。--已轉新聞台協助參考處理。*3
13. 希望國際性的新聞比例可以增加。--已轉新聞台協助參考處理。
14. 建議在新聞報導每日確診數量時可以增加說明快篩陽性率,以便了解目前疫情趨勢。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

反映「萬華病毒蔓延成眾矢之的? 在地老闆娘:因為最能包容各種人」新聞標題”萬華病毒”一詞觀感不佳,希望盡速處理這個問題。--5月26日將意見處理表寄出,5月26日新聞已下架。

《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。

《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. 希望可以把【庭院深深】上傳至 YouTube。--已將意見轉達新媒體部參考。
4. 希望可以把【媽祖】全部集數都上傳至 YouTube。--已將意見轉達新媒體部參考。
5. 希望懷舊新聞每星期至少上架兩集在 YouTube。--已將意見轉達新媒體部參考。
6. 華視新聞在 Youtube 直播人手不足,希望能增加人手協助。--已將意見轉達新媒體部參考。
7. 希望新聞可以在 YouTube 上傳完整版給大家隨時收看,讓沒辦法參與到 LIVE 時段新聞的觀眾可以補看。--已將意見轉達新媒體部參考。*2
8. 希望在疫情期間可以將少年張三丰(何家勁版)每天都上架。--已將意見轉達新媒體部參考。
9. 詢問【台灣怪談】、【台灣啟示錄】、【非常世代】、【圖騰印】、【天公有眼】和【因果劇場】這幾部單元劇可否更新在 YouTube 頻道裡。--已將意見轉達新媒體部參考。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 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。
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 App 介面滑起來不夠順暢。--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。

110 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	21	0	11		32	0	0	2	0	28	95
			1	0							
教學節目中心	24	13	0		0	0	0	0	0	1	38
			0	0							
新聞台	0	0	6		3	0	3	65	0	7	85
			1	0							
工程部	0	0	0		0	7	0	1	0	2	10
			0	0							
新媒體部	0	0	3		6	0	0	3	0	2	14
其他單位	0	0	0		0	0	0	4	2	51	57
總結	45	13	20		41	7	3	75	2	91	299
			2	0							

二、6 月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學節目中心	新聞台	工程部	新媒體部	其他	總結
第一週〔06/01-06/06〕	26	14	16	1	1	15	73
第二週〔06/07-06/13〕	23	13	16	3	5	5	65
第三週〔06/14-06/20〕	26	2	29	2	1	10	70
第四週〔06/21-06/30〕	20	9	24	4	7	27	91
總結	95	38	85	10	14	57	299

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【俗女養成記】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【美國職棒看華視】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【三隻小豬的逆襲】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【大債時代】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【土地公傳奇】播出時間。--已回覆告知。
8. 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。

1. 希望哆啦 a 夢的時段改回原來的 18-19 點播放，切成一半分開播放觀看有點不方便。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
2. 希望華視主頻可以重播葉青歌仔戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以重播麻辣鮮師。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
4. 希望華視可以多製作台語類型節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望 MLB 的轉播可以一週五場，只有六日兩天對球迷而言看得不夠過癮。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望重播 5566 主持的鬥陣聚樂部。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望華視可以推廣歌仔戲文化並推出相關節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 三隻小豬的逆襲很輕鬆有趣，製作單位辛苦了，請繼續製作優質戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以多轉播印地安人隊伍，不想錯過張育成揮棒的瞬間。--已將意見轉達節目部參考。
10. 未來 MLB 若是有因雨延賽的狀況，希望可以協調轉播其他場次，盡量避免重播。--已將意見轉達節目部參考處理。

《新聞台》 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。--已轉新聞台協助參考處理。
4. 希望黃柏齡主播的播報時段可以增加;並建議 52 台的節目可以製作更多元與頻道的特色。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 三國演義談論的議題針對時事且不煽情，邀請的來賓有內涵，見解也值得學習。但每集節目最後來賓話還未說畢就進片尾，無法完整聽完相當可惜。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 希望 17:00 華視整點新聞所請的來賓至少要兩位，用更多元的見解對時事進行討論分析。--已轉新聞台協助參考處理。

7. 華視新聞加油，下標客觀精確是一個乾淨的媒體。--已轉新聞台協助參考處理。
8. 希望在疫情時刻可以多播報一些溫馨且正向的新聞。--已轉新聞台協助參考處理。
9. 希望新聞台可以製作更多以台語播報的新聞。--已轉新聞台協助參考處理。*2

申訴意見：

1. 反映(6/2)日 19:00 晚間新聞「仁愛醫院確診通緝犯搭乘捷運」，報導中的捷運路線為「大安→忠孝復興→龍山寺」，但經由台北捷運公司新聞稿查證，其確切路線為「大安→台北車站→龍山寺」，轉乘站為台北車站。報導內容有誤，還麻煩請予以更正，謝謝！--申訴者於 06 月 02 日華視官方網站留言給新聞台。新聞已下架
2. 反映「淡水馬偕 13 人確診無症狀 接觸者皆採陰」新聞文字與影片內容有提到馬偕公關郭柏凱的談話請刪去或撤下新聞。民眾表示當初接受採訪時有強調醫院主任才能代表醫院發言，不該把他的言論和名字放在新聞上面，希望盡快處理。網址：<https://news.cts.com.tw/cts/general/202106/202106022044680.html> --已於 6 月 3 日寄出意見處理表。當日下午已刪除民眾所提及的內容。
3. 反映「3級警戒延長 幼兒園、補教業現倒閉潮」新聞影片 2 分 15 秒出現 MPM 數學的 LOGO，但未經過該公司同意而放到新聞影片上，這會造成民眾對補習班的誤解。希望可以回覆並撤下新聞，謝謝。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=5MC47vnWjyE&t=135s>。--已於 6 月 29 日將意見處理表寄出；6 月 29 日新聞台回覆已與申訴人潘小姐聯絡。對方同意將已播出之新聞畫面 LOGO 馬賽克處理；已請新媒體下架與重新上架。

《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。

《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. 希望可以將麻辣鮮師上傳到 YouTube 供民眾欣賞。--已轉新媒體部處理。
4. 希望可以上傳綜藝大乃霸到 YouTube 頻道。--已轉新媒體部處理。
5. 希望網路社群新聞的執行可以更加豐富活躍，並多加宣傳。--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。

110年7月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、7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	14	3	14		38	0	0	0	0	0	70
			1	0							
教學節目中心	8	10	0		4	0	0	0	0	0	22
			0	0							
新聞台	2	0	9		6	0	1	63	0	0	81
			0	0							
工程部	0	0	0		0	13	1	0	0	0	14
			0	0							
新媒體部	0	0	4		1	0	0	4	0	0	9
其他單位	0	0	0		0	0	0	1	0	93	94
總結	24	13	27		49	13	2	68	0	93	290
			1	0							

二、7月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	教學節目 中心	新聞台	工程部	新媒體部	其他	總結
第一週〔07/01-07/09〕	25	5	26	5	2	24	87
第二週〔07/12-07/16〕	23	6	22	5	1	14	71
第三週〔07/19-07/23〕	14	5	17	2	2	22	62
第四週〔07/26-07/30〕	8	6	16	2	4	34	70
總結	70	22	81	14	9	94	290

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【俗女養成記】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【美國職棒看華視】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【三隻小豬的逆襲】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【她們創業的那些鳥事】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【倚天屠龍記】播出時間。--已回覆告知。
8. 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。

1. 她們創業的那些鳥事是一部好戲劇，感謝華視能在無線台播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 哆啦A夢原本播出時間是平日的18-19點，但近期調整為17:00及18:30，因此趕不上17點的那一集重播。不知道能否調整回來。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以重播若是一個人。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望華視可以重播民國90年八點檔《煙雨江南》。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出麻辣鮮師。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以在電視重播瓊瑤系列的戲劇。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
7. 希望可以播出卡通《慕留人-火影忍者新世代-》。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以播出卡通妖怪手錶和寶可夢。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以播出卡通排球少年。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望可以重播《我的阿爸我的子》。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望若節目是重播可否註明提醒。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望美國職棒看華視，可否轉播美國東岸的比賽(如洋基、紅襪)，不要只限西岸的比賽。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以重播廢財闖天關。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 希望可以播出卡通聖鬥士星矢、假面騎士。--已將意見轉達節目部參考處理。

《新聞台》 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。--已回覆請至華視官網「我有話要說」留言。
3. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。
4. 希望在新聞陳述時不要帶有情緒的語調進行報導，或自行下橫批。觀眾需要的是客觀且公正的新聞陳述。--已轉新聞台協助參考處理。*2
5. 晚間七點到八點的新聞，當廣告切進新聞都是直接卡掉廣告進現場畫面，整個片頭都不見了。觀看起來滿唐突的，希望可以調整一下，謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。

6. 颱風天記者外出採訪請注意自身安全。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 希望有客語播報新聞的時段。--已轉新聞台協助參考處理。
8. 希望可以各國的奧運獎牌榜。--已轉新聞台協助參考處理。
9. 希望可以多自製自家節目，減少播出公視節目，讓華視的特色更加突出。--已轉新聞台協助參考處理。
10. 希望早上8:00"台灣諺語"會有新的諺語，不要一直重播。--已轉新聞台協助參考處理。
11. 汪浩時間這個節目希望可以給講者更大的椅子，他們值得舒適的座位。謝謝！。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

反映(2020/9/30)日 19:34 晚間新聞「國家隊又出包！找地下工廠生產口罩」報導內容有誤導消費者的購買意願與判斷，並嚴重影響公司的信用名譽！附上取得國家認證執照。

備註：丞威口罩相關證書請見官網 <http://www.cwfsold.com/facemask/>。請撤銷以下有關「丞威」的新聞內容和影片報導--申訴者於07月30日華視官方網站留言給新聞台。

《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。

《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. 希望土地公傳奇雙龍搶珠可以上傳1080p版本。--已轉新媒體部處理。
4. 希望可以上傳麻辣鮮師至YouTube頻道。--已轉新媒體部處理。
5. 希望上傳的影片都可以有字幕。--已轉新媒體部處理。
6. 希望可以把1997年拍攝的「法眼奇案」和「台灣啟示錄」兩檔戲劇上傳到YouTube。--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。