

中華電視公司自律諮詢委員會第六屆第三次會議紀錄

- ◆ 時間：110年11月10日（週三）中午12時00分
- ◆ 地點：華視大樓9樓會議室（台北市光復南路116巷7號9樓）
- ◆ 會議主席：鄭主任委員自隆
- ◆ 出席人員：沈委員柏洋、莊委員伯仲、賴委員祥蔚、林委員翠絹、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、業務部程經理懋華、公關中心吳主任御擘
- ◆ 會議紀錄：陳企劃盈宏

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8月至110年10月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

二、議案討論：

案由：

針對國家通訊傳播委員會（簡稱：NCC）09月11日來函，華視新聞資訊台於110年8月6日18時許播出「盧修一的國會身影 為民主拚搏最愛台灣」新聞是否符合「華視新聞製播準則」有關「涉已事務新聞」相關規範，提請華視新聞自律諮詢委員會討論。

華視自律委員會執行秘書陳香蘭說明：

1. 新聞播出後，觀眾於中國時報輿論版投書後被NCC看到後，NCC要求華視召開自律諮詢委員會，並將各委員想法與討論結果以書面方式提供給NCC，希望委員們惠予意見，提供建議與指正。

委員意見

莊委員伯仲：

投書提到「常常」看到董事長之新聞曝光，需提出量化數據檢視，個人有看華視新聞，並沒有像投書所言，常看到陳董事長的新聞曝光，認為需要提出量化數據檢

視，何謂常看到的頻率是多少？是每周或是每月，因此個人認為無需過度放大解讀；另外就新聞內容而論，有所謂「純淨新聞」，這則內容中並無提及書籍販售的商業行為亦非選舉期間或是附和政治人物，單就只是人物追思報導，應無不妥。

沈委員柏洋：

認同莊委員意見，投書所述「常常」的頻率數據需量化，在符合比例原則狀況下，單指這則新聞似乎無法說明比例失衡，另外關於「涉己事務」會涉及私德或是無關公共利益的内容，才容易造成問題，但以本則新聞而言，單純只是已故人士的單純報導，以 NCC 來函是否符合涉己事務，似乎沒太大關連。唯須注意是在製播準則上是否有扞格之處。

林委員翠絹：

涉己原則需做到客觀公正公眾保護等，但這則新聞主要是關於人物追思，因此遺孀與女兒的出現是恰當的，若不放大去看基本上不會聯想到是涉己事務，以新聞處理角度也是滿不錯，很感人，因此認為不用放大檢視。

王委員亞維：

同意以上各位委員講法，但因為陳董事長身份不同，她既是盧修一遺孀跟公共集團董事長，但當然陳郁秀女士也有其他身份，例如音樂家或是教授，因此建議，這則新聞在做的時候，應該無須強調其公廣集團董事長身份，聚焦盧修一遺孀即可，也可避免爭議。另外盧修一先生在台灣民主前輩，全民共同資產，不管他的親屬是誰，都是一個必須被報導的對象，只要有具體貢獻，此原則亦通用不同黨派的政治人物。於因此這則新聞並無問題，建議在未來新聞呈現上，不需要特別強調陳郁秀女士公廣集團董事長之身份。

賴委員祥蔚：

建議未來這種案例可以將讀者投書與 NCC 來函也附上，投書內容說明報導偏頗，但就新聞內容而論，個人認為這算是則溫馨的報導，而且報導時間點為盧修一逝世 23 周年跟出書，並無偏頗之處，但與王委員看法不同，除了遺孀身份之外，提及公廣集團董事長身份更可表示新聞資訊透明。

★ 主席結論：

綜合委員發言，結論如下：

1. 涉己新聞多指爭議事件，但此則新聞事件並無爭議性，因此應回歸新聞價值考量。
2. 新聞中所指涉人物，影響台灣民主化運動甚巨，因此具備「人的顯著性」新聞價值，應無疑義。
3. 再就新聞處理審視，報導內容平實溫馨，且無商業或選舉行為，只是單純人物歷史回顧，受訪者也是當事人遺孀與女兒，處理上並無不當；至於遺孀現行職稱，只要在第

一次出現時提示即可，不必重複播報，此外新聞長度略長，似可精簡。

4. 整體而言，此則新聞並未違反公共利益，或侵害公共價值。

三、臨時動議：

業務部程經理懋華提出一項臨時動議

案由：

因酒類商品不能做冠名，若改以事業體方式做冠名是否有可行性。

委員回覆：

1. 以台酒與金酒公標案經驗，NCC 處長回覆，事業體可做冠名，但商品不能做冠名。
2. 因菸酒類商品屬於自律原則紅線，建議業務單位參考兒少福利法中菸害防制條例中對於電視或媒體商品置入規範。
3. 可參考公共電視自律準則內有關事業體冠名的規定。
4. 此案因涉及法規之解釋，非本委員會執掌，請業務單位斟酌委員發言與相關資料審慎處理。

四、訂定下次會議時間

主席裁示線上討論下次會議時間。

五、散會

附件一 客服中心觀眾意見調查月表

110年8月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、8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 | 39 | 2 | 9 | | 39 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 94 |
| | | | 3 | 0 | | | | | | | |
| 教學節目中心 | 9 | 22 | 2 | | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 40 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新聞台 | 8 | 0 | 6 | | 9 | 0 | 2 | 61 | 0 | 0 | 86 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新媒體部 | 0 | 0 | 6 | | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 11 |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 107 | 109 |
| 總結 | 56 | 24 | 23 | | 55 | 9 | 3 | 67 | 0 | 110 | 350 |
| | | | 3 | 0 | | | | | | | |

二、8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〔08/01-08/08〕 | 26 | 9 | 25 | 3 | 3 | 24 | 90 |
| 第二週〔08/09-08/15〕 | 35 | 11 | 13 | 1 | 5 | 32 | 97 |
| 第三週〔08/16-08/22〕 | 15 | 15 | 23 | 3 | 1 | 25 | 82 |
| 第四週〔08/23-08/31〕 | 18 | 5 | 25 | 3 | 2 | 28 | 81 |
| 總結 | 94 | 40 | 86 | 10 | 11 | 109 | 350 |

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【俗女養成記2】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【我的婆婆怎麼那麼可愛】播出時間。--已回覆告知。

4. 詢問【老姑婆的古董老菜單】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. 希望可以重播媽祖。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 《三隻小豬的逆襲》是一部優秀的療癒戲劇，演員和劇情表現很出色，希望華視繼續努力，播出優質劇集。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出神之鄉。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
4. 希望週一到週五 18:00-19:00 卡通時間所播放的廣告要特別注意，因為此時段會有很多孩童觀看。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以重播《候鳥 e 人》這檔戲。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以多自製 8 點檔連續劇。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 《紀錄新世界》是一個優質多元的節目，希望可以一直播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 《我的婆婆怎麼那麼可愛》是一部閩家觀賞的好戲劇，相當好看。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以播出 2020 年以前哆啦 a 夢的電影(ex:新恐龍. 月球探測. 金銀島. 南極冰天大冒險. 新日本誕生. 宇宙英雄記. 新大魔境)。--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 希望新聞高峰會主持人與來賓可以還是戴口罩，保護主持人與來賓的健康安全。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以播出超獸戰隊生命人--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. 希望可以增加台語播報時段。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 非常喜歡貴臺所做的阿富汗專題，但希望可以把來龍去脈說得更清楚。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 希望可以提供王乃仔主播的播報時段。--已轉新聞台協助參考處理。*2
7. 希望新聞播報時下方跑馬字可以調大一點，方便老人家收看。--已轉新聞台協助參考處理。

8. 希望可以減少八卦新聞的報導，此外社會(打架)、某酒駕事故之類的新聞可以不要放在黃金時段播報，希望華視新聞報導秉持「求真」之精神，傳播「正向」、「正確」的訊息。感謝。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映(2010年5月11日) 11:58新聞「清涼寺爭廟產 和尚打比丘尼」報導內容時間過於久遠，物換星移，人事已非，本寺已恢復平靜多年，致力於重建，卻遭有心人士試圖連結舊聞，轉移焦點做文章。懇請貴網站移除此文，給本寺一個契機重新發展。--申訴者於08月09日華視官方網站留言給新聞台。
2. 觀眾來電反映不要在週一至五晚上18:00~19:00卡通時間播放「俗女養成記」的廣告；因廣告內容的劇情對白夾雜閩南語粗話與兒童不宜的用詞和畫面(舉例:近期俗女2廣告有性慾低落一詞)，此時段都是未成年兒童收看的時間，希望能讓孩童有一個健康安全的收看品質，謝謝。--已於8月16日寄出意見處理表。節目部回覆觀眾「您的建議我們會納入考量，爾後排播會更慎重避免出現兒童不宜之內容，感謝您的提醒。」
3. 反映「帛琉團第二團出發! 最後一批可打莫德納」新聞影音從1分03秒開始，當事人有出現在畫面中，但未經本人許可，希望可以撤掉該畫面。網址：
https://www.youtube.com/watch?v=_dCoJL0cWhw
--已於8月23日寄出意見處理表。新聞台回覆本則投訴已與趙小姐聯絡，影音已下架，保留文稿，趙小姐無異議。

《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. 希望可以韓文與粵語的教學課程。--已轉教學節目中心處理。
4. 希望日文課程可以全日文發音。--已轉教學節目中心處理。

《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. 希望可以將歷年國慶及閱兵的影片上傳至youtube。讓年輕的一代知道以前的國慶及國軍的堅強，也可以讓當年身在其中的人回味。--已轉新媒體部處理。
4. 希望可以上傳媽祖所有集數。--已轉新媒體部處理。
5. 希望可以以前播出的美少女戰士上傳到影音平台。--已轉新媒體部處理。
6. 希望華視可以上傳情人看招這部戲。--已轉新媒體部處理。
7. 希望可以上傳土地公傳奇的狐仙奇緣與土地婆下凡兩單元。--已轉新媒體部處理。
8. 希望可以上傳青春達陣此戲劇。--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9月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、9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 | 6 | | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 教學節目中心 | 6 | 12 | 0 | | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新聞台 | 4 | 0 | 3 | | 4 | 0 | 1 | 73 | 0 | 0 | 85 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新媒體部 | 0 | 0 | 7 | | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 17 |
| | | | | | | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 86 | 88 |
| | | | | | | | | | | | |
| 總結 | 31 | 12 | 16 | | 38 | 11 | 3 | 81 | 0 | 86 | 278 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |

二、9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〔09/01-09/12〕 | 15 | 7 | 34 | 2 | 7 | 32 | 97 |
| 第二週〔09/13-09/19〕 | 16 | 2 | 28 | 6 | 3 | 20 | 75 |
| 第三週〔09/20-09/26〕 | 14 | 6 | 16 | 2 | 3 | 24 | 65 |
| 第四週〔09/27-09/30〕 | 10 | 7 | 7 | 1 | 4 | 12 | 41 |
| 總結 | 55 | 22 | 85 | 11 | 17 | 88 | 278 |

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

9. 詢問【俗女養成記 2】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【美國職棒看華視】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【若是一個人】播出時間。--已回覆告知。
12. 詢問【她們創業的那些鳥事】播出時間。--已回覆告知。
13. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
14. 詢問【黃金年代】播出時間。--已回覆告知。
15. 詢問【武媚娘傳奇】播出時間。--已回覆告知。
16. 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

12. 俗女養成記 2 廣告安排太多，會影響觀影感受。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望週一到週五 18:00-19:00 卡通時間所播放的廣告要特別注意，因為此時段會有很多孩童觀看。--已將意見轉達節目部參考處理。
14. 民視的臺灣奇案開播新內容，希望華視的臺灣靈異事件也能拍攝新的集數。--已將意見轉達節目部參考處理。
15. 希望 MLB 球評可以對賽事適當的評論；除了說明球員過去事蹟外，也要配合賽事內容精確的講評。此外講評時一些語助詞可以盡量減少，提升觀眾的觀賽品質。--已將意見轉達節目部參考處理。
16. 希望貴台播放的卡通不要重播太快；以及柯南的播放是否能依照季的順序播放，謝謝。--已將意見轉達節目部參考處理。
17. 感謝華視都是播出臺灣自製戲劇，希望繼續努力，也期待貴台有更多自家製作的戲劇。--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—

9. 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。
10. (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。
11. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。
12. 希望媒體可以不要播報過多負面新聞，一個孩子想不開的背後是有多痛的故事，這會引起效應，一位母親沈痛的請求。--已轉新聞台協助參考處理。

13. 希望可以將王乃仔主播或是其他主播的播報時間整理公布出來。--已轉新聞台協助參考處理。
14. 華視最國際相當優質，主播廖林麗玲主持的節奏流暢且自然，內容豐富不枯燥，希望繼續加油。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「驗疫苗保護力一次 600 元? 衛生局:違法」新聞標題與內容會誤導民眾，且已影響診所經營。中和抗體檢驗此過程並無違法，當初東森新聞記者前來採訪僅是想了解何謂中和抗體檢驗，不知道報導會偏此方向，導致各家媒體跟隨報導，已請東森拿掉新聞，也煩請貴台撤掉此新聞。--已於 9 月 2 日寄出意見處理表。新聞台回覆；「因新聞有爭議，已申請影音下架，但文稿保留。」

《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。

《新媒體部》客服電話接聽詢問主要內容為—

9. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
10. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。
11. 希望可以上傳 1994「千言萬語」（主演：林瑞陽、張玉嬾）至 youtube。--已轉新媒體部處理。
12. 希望可以上傳華視八點檔偶像俠情大戲（煙雨江南），蕭淑慎、竇智孔主演，優質經典古裝劇至華視懷舊頻道 YouTube，謝謝華視。--已轉新媒體部處理。
13. 希望可以上傳【霸王花】（主演：蕭蔷、林瑞陽）至 YouTube。--已轉新媒體部處理。
14. 希望可以上傳【忠義八犬傳】至華視懷舊頻道 YouTube。--已轉新媒體部處理。
15. 希望可以上傳 1996 再愛我一次 主演：張晨光、張玉嬾、倪齊民。--已轉新媒體部處理。
16. 希望可以上傳 1992 年母雞帶小鴨電視節目 至 YouTube。--已轉新媒體部處理。*2

《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—

10. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
11. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
12. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
13. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
14. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。

15. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
16. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
17. 詢問參訪事宜。--以轉公關中心處理。
18. 騷擾、無意義電話。

申訴意見：

1. 反映兩週前至【女王當家】節目購買鰻魚，但品質不佳，因此致電該節目客服，對方答應退費，但等候多時仍未收到款項；再次打給【女王當家】節目客服，卻找不到人處理，因此來電華視客服詢問解決方法。--已於9月1日寄出意見處理表。業務已請製作單位即時處理，回覆內容：「查明這位洪小姐是在8月21日退貨自本單位因為寄回來之後貨物有所短少，但客服還是全額退費出，該客戶並且於8月23號左右提供匯款資料，我們依七個工作天扣除假日匯款作業天應在9月2日前，今查證該筆款項已匯出，但洪小姐所提供之帳戶為郵局所以可能入帳時間會有所延遲，以上退款作業流程皆是我們與其他平台合作之標準作業時間！」
2. 典匠資訊法務維權部璩小姐反映：「2014年2月21日華視氣象所使用的圖片有侵權該公司之產品，煩請釐清廠商圖片授權來源。」--已於9月8日寄出意見處理表。目前視覺設計部與法務部還在處理中。

110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 | 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 | 38 | 0 | 10 | | 34 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 84 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 教學節目中心 | 23 | 17 | 2 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新聞台 | 11 | 0 | 4 | | 15 | 0 | 3 | 59 | 0 | 0 | 95 |
| | | | 3 | 0 | | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新媒體部 | 0 | 0 | 1 | | 8 | 0 | 1 | 14 | 0 | 0 | 24 |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 77 | 81 |
| 總結 | 72 | 17 | 17 | | 59 | 16 | 4 | 77 | 2 | 77 | 344 |
| | | | 3 | 0 | | | | | | | |

二、10 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〔10/01-10/10〕 | 20 | 9 | 29 | 0 | 2 | 18 | 78 |
| 第二週〔10/11-10/17〕 | 19 | 9 | 18 | 10 | 6 | 23 | 85 |
| 第三週〔10/18-10/24〕 | 22 | 12 | 28 | 4 | 11 | 20 | 97 |
| 第四週〔10/25-10/31〕 | 23 | 14 | 20 | 2 | 5 | 20 | 84 |
| 總結 | 84 | 44 | 95 | 16 | 24 | 81 | 344 |

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

17. 詢問【無神之地不下雨】播出時間。--已回覆告知。
18. 詢問【美國職棒看華視】播出時間。--已回覆告知。
19. 詢問【請回答 1988】播出時間。--已回覆告知。
20. 詢問【火神的眼淚】播出時間。--已回覆告知。
21. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
22. 詢問【精采五十 繁華視界】播出時間。--已回覆告知。
23. 詢問【棋靈王】播出時間。--已回覆告知。
24. 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。

18. 希望卡通內容不要有刪減。--已將意見轉達節目部參考處理。
19. 希望能夠將每週六日的棋靈王改到平日播出，將哆啦 A 夢改成六日播出，感謝。--已將意見轉達節目部參考處理。
20. 希望貴公司在平日也能轉播美國職棒大聯盟的比賽，感謝！--已將意見轉達節目部參考處理。
21. 希望 MLB 重播時段可以在下午或早上播放，不要放在凌晨時段，此時間很少人能夠觀看。--已將意見轉達節目部參考處理。
22. 希望可以華視可以播遊戲王卡通。--已將意見轉達節目部參考處理。
23. 天才衝衝衝中遊戲「一叫高下勺夕冂」注音符號一二三聲是稱為「聲調」並非為「聲部」，希望可以修正，謝謝。--已將意見轉達節目部參考處理。
24. 希望可以播出「閃電霹靂車」、「天才小釣手」、「鬥球兒彈平」……等卡通。--已將意見轉達節目部參考處理。
25. 若明年華視繼續播出 MLB，希望平日也可以播出比賽，不要只在週六日，以及轉播的隊伍可以平均一點，感謝。--已將意見轉達節目部參考處理。
26. 希望 MLB 球評可以多說明場內比賽內容，不要述說過多的球員事蹟，感謝。--已將意見轉達節目部參考處理。

27. 週日下午重播的天才衝衝衝，廣告前後內容明顯不連貫，希望下次可以注意。--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—

15. 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。
16. (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。
17. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。
18. 最近常看到貴公司在播新聞片段時，播到一半就切掉跳回主播，希望可以改善此問題。--已轉新聞台協助參考處理。
19. 播報新聞過程中，請不要帶入過多個人的意見，會失去中立播報的專業性，且希望主播播報是以直述句方式說明，不要有過多的情緒；願華視新聞可以專業中立。--已轉新聞台協助參考處理。
20. 希望【嶽點話題】所邀請的來賓不要有過多的政治色彩，主持人的語速可以和緩一些。--已轉新聞台協助參考處理。
21. 【紀錄新視界】此節目優秀深入，闔家觀賞，相當喜歡。--已轉新聞台協助參考處理。
*2
22. 華視新聞近期內容更加多元且進步，不會有煽腥色之報導，部分主播表現優秀，聲調字表達完整清楚，繼續加油。--已轉新聞台協助參考處理。
23. 希望下新聞標題請客觀公正，勿為收視率與點閱率，而使用聳動標題吸引觀眾。請將此訊息可以反映給新聞台的辛苦人員們，能夠繼續為優質新聞努力。辛苦了！

申訴意見：

甲、 民眾反映「郵局五倍券今天開領 怎麼領報你知」網址：

<https://pse.is/3qxmpb>。內容有誤，依據中華郵政網頁說明，領有健保卡者必須攜帶健保卡，並不是帶健保卡或身份證擇一皆可。領取五倍券，身份證和其他證件是提供給從未領有健保卡者使用，貴公司的新聞說法會誤導民眾，請查明後更正。--申訴者於10月12日華視官方網站留言給新聞台。新聞台已將該新聞撤下。

乙、 反映「美國務卿發聲 力挺台灣加入聯合國」新聞標題”加入”一詞會誤導觀眾。內文以及各家報導都使用”參與”一詞，為何在標題卻使用加入，這兩詞會有不同的解讀方式，希望可以修正，感謝。--已於10月28日寄出意見處理表。新聞台回覆：「新聞標題已修正外，影音部分改為截圖。另，也已致電林先生並致謝。」

丙、 反映「醉漢與女友激烈口角 竟出拳襲警遭壓制」新聞影音當事人女方側臉與男方正臉未打上馬賽克，已造成女方本人與家屬困擾，請新聞台趕緊處理，謝謝。--已於10月28日寄出意見處理表。新聞台回覆：「關於本則新聞，網路有0900和1200兩種版本，後者有打馬賽克。因本則新聞中，男子與警察有發生肢體衝突現場畫面，目前未考慮下架打馬賽克處理。而已和林小姐聯繫，對方表明要找律師進一步處理；屆

時，若真有不妥，再考慮新聞是否要打馬賽克處理。」

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

7. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
8. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
9. 商用英文的英文範例文章與老師講課的畫面可否不要不斷切換；正在讀文章時，又跳回老師的畫面，很難持續專心課程。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
10. 希望可以播放「了凡四訓」的影片，讓社會更多人能了解如何待人處事。--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—

17. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
18. 詢問華視舊節目畫面購買。--已轉新媒體部處理。
19. 希望可以將 2006 年~2011 年天才衝衝衝的集數上傳到 YouTube。--已轉新媒體部處理。

申訴意見：

- 1、民眾反映「『家純屠龍記』沒跟你在客氣！雞排妹狠酸一切都是騙局」YouTube 新聞，內有不雅之字句，雖有用打 X 消字，可是聲音並沒有消掉，若是孩童觀看到相當不合宜；且在華視新聞官方播放也非常不合適，請撤掉該新聞影片或是消音處理。感謝。--申訴者於 10 月 18 日在華視官方網站留言給新聞台。該影片新媒體部已在當日將不雅字句剪接處理。

《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—

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