

中華電視公司自律諮詢委員會第六屆第四次會議紀錄

- ◆ 時間：111年3月4日（週五）中午12點
- ◆ 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：莊委員伯仲、沈委員伯洋、賴委員祥蔚、王委員亞維
- ◆ 列席人員：華視自律委員會執行秘書陳香蘭、新聞台台長陳雅琳、節目部經理陳成德、業務部經理程懋華、公關中心吳主任御擘、羅企劃仕倫
- ◆ 會議紀錄：羅企劃仕倫

一、業務報告及處理執行

1. 新聞台報告

- 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11月至111年2月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

二、議案討論：

1. 「遭車禍波及斷裂，消防栓水柱直沖天」新聞內容

案由：

李先生來電請求，本則新聞畫面中，相關人物的人臉應模糊處理或馬賽克。

➢ 新聞部說明：

本則新聞只是事實報導，肇事者作了馬賽克處理與保護，而李先生稱：站在走廊下的民眾是肇事者之一的家人，記者在拍攝過程並不知情，未刻意避開，也無保護之必要。本則投訴新聞直接與當事人李先生聯絡，並取得同意和諒解。本則新聞處理是否允當，未來類似情況，請委員給予建議。

➢ 處理結果：新聞不下架。

➢ 委員建議：

(1) 新聞畫面未刻意停留於任何人員，無明顯指涉肇事人員。

(2) 新聞報導畫面如拍攝到非當事者，可於畫面加註“非該新聞當事人”字樣。

★ 主席結論：

該新聞畫面並無不妥，且與當事人溝通獲得諒解，新聞台處理過程沒有問題。

2. 「科大聲嘍人!假冒成大生 2 年」新聞內容

案由：

2017 年發佈「科大生嘍人! 假冒成大生 2 年 -YouTube」當事人目前在網路媒體工作，此事已給予本人相當深刻的檢討與反省，也希望有一個全新的改過自新出發的機會，希望將此報導下架。

➤ 新聞部說明：

這則新聞是據實報導，並非假新聞或者誇大不實報導。另外，記者在報導本則新聞時，未將孫先生的大名公布、未將當事人就讀的科大名稱揭露、本人影像打了馬賽克…等，都對當事人作了保護措施。考量本則新聞並無不妥之處，所以未同意下架處理；本則新聞處理方式，是否允當，請委員給予指正。

➤ 處理結果：新聞不下架。

➤ 委員建議：

(3) 新聞台報導內容屬實，且已於本人影像馬賽克處理並無不妥。

(4) 新聞本身並未揭露真實姓名等資訊，亦未描述相關細節，不需要因為當事人要求，就配合下架。

★ 主席結論：

該新聞處理並無不妥，YouTube 新聞可以不予下架。

三、 臨時動議

(無)

四、訂定下次會議時間

預計六月初，會議時間另行通知。

五、散會

110 年 11 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、11 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	47	0	7		43	0	1	1	0	1	100
			0	0							
教學節目中心	29	28	4		13	0	0	0	0	0	74
			0	0							
新聞台	17	0	5		15	0	3	75	2	0	117
			0	0							
工程部	0	0	0		0	13	0	0	0	0	13
			0	0							
新媒體部	0	0	6		9	0	0	15	0	0	30
其他單位	0	0	0		0	0	0	2	4	75	81
總結	93	28	22		80	13	4	93	6	76	415
			0	0							

二、11 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〔11/01-11/07〕	22	15	27	5	6	18	93
第二週〔11/08-11/14〕	29	17	27	2	12	16	103
第三週〔11/15-11/21〕	17	20	26	4	5	22	94
第四週〔11/22-11/30〕	32	22	37	2	7	25	125
總結	100	74	117	13	30	81	415

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【無神之地不下雨】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【土地公傳奇】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【請回答 1988】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【精緻迷你劇集-俗女養成記】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【新哆啦 A 夢】播出時間。--已回覆告知。

7. 詢問【最佳利益】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 夢可以雙語播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望華視可以播出美少女戰士 Crystal 和劇場版美少女戰士 Eternal 前 / 後篇。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
3. 希望早上 9:00 到 11:00 的戲劇節目可以不要總是固定重播某幾部戲劇，希望有新的節目可以收看。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望華視能再推出像「台灣靈異事件」一樣類型的經典好戲，讓台灣藝人可以演出優質的劇本，也讓觀眾能有好戲可以收看，謝謝。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出新版小魔女 DoReMi。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 天才衝衝衝是閤家觀賞的優質節目，請主持人及來賓不要開 18 禁的玩笑，因為還有未成年的孩童在收看。--已將意見轉達節目部參考處理。

申訴意見：

1. 反映每週日下午重播時段的天才衝衝衝，剪接非常不專業，廣告前後內容明顯不連貫。例如 10/30 重播的天才衝衝衝【你是 word 的演】單元，乃哥隊猜的題目為“廣場”時答案尚未公佈，進廣告後卻直接變成下一題【麻雀雖小五臟俱全】，這已損害觀眾收看的權益，原本帶來歡樂的綜藝節目，沒帶給觀眾歡笑，卻造成滿滿的憤怒，此外這已經不是第一次了，請確實改善。--申訴者於 11 月 04 日華視官方網站留言給綜藝類別。節目部於當天下午回覆：「羅先生您好：收到您的來信，我們內部已進行了解並檢討，當日由於作業問題，讓您有不愉快的心情，對此深感抱歉，未來本台會以更加謹慎的態度處理節目播出品質，也感謝您對本台節目的支持與指正，謝謝。」

《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. 稱讚萬紹安主播儀態端莊，口條表現良好；建議 18 點主播手勢減少，播報新聞肢體語言剛好就可以，謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 嶽點話題內容優質不錯，希望電視台可以多加宣傳，建議可以多拍一支不一樣的廣告，吸引更多觀眾前來收看。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 台灣社會已邁入高齡化，希望貴單位可以做一個長照的專題，讓社會大眾了解社會現況，以及讓大家關注此議題。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 林玉珍台語主播報導非常專業，希望有更多時段，請繼續加油努力。--已轉新聞台協助參考處理。
8. 新聞主播播報時手勢太多，會使觀眾看地眼花撩亂，肢體語言適當就好，希望可以稍作修正，謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「疑產後情緒不穩! 桃園新手媽悶死 2 月嬰」該則新聞小孩的照片是當事人的孩子，詢問照片取得來源，以及不希望孩子的照片在新聞出現，即使使用馬賽克也不希望孩子在大眾前露出。懇請不要再造成家屬二次傷害，請撤下該則新聞與影音，感謝。網址：
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202111/202111122062136.html> ----已於 11 月 12 日寄出意見處理表。新聞台回覆：「本則已與當事人聯絡，並處理如下:影音下架改截圖(請勿使用與當事人有關照片)」。
2. 反映「尾隨落單高中女 男電梯偷拍裙底活逮」此則新聞當事人家屬反映，報警時警察答應偵察不公開，但卻有新聞與影音露出，要求撤下新聞保護當事人隱私及安全，謝謝。網址：
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202111/202111182062802.html>----已於 11 月 18 日寄出意見處理表。新聞台 11 月 18 日回覆：「已與當事人母親許小姐聯絡。新聞影音與文稿已申請下架。」
3. 反映「租屋要百大企業、看族譜 網笑:挑女婿」當事人周小姐是屋主，對於新聞內容與事實有極大出入，煩請下架該則新聞。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=vMM1C9gI2Po> ----已於 11 月 19 日寄出意見處理表，新聞台已於 11 月 19 日回覆：「本則新聞已申請下架處理。」

《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. 早上空中英語及大家說英語兩節目空檔，會穿插戴寶村老師台灣諺語，但同一諺語，至少三個月來幾乎沒有更換，能否有新的諺語可以播放，為何總是都是同一則呢？。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。*2
4. 國際貿易英文的課程，英文內容講解太短，中文講解太長，希望可以提高英文的比例；並且希望會有英文法律的課程，感謝。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。
5. 商業英文的課程，英文文章的解釋太過快速，觀眾在學習時會趕不上講解的速度，希望講解時可以再放慢一點，這會幫助觀眾學習更有成效。--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. 華視新聞臉書專頁，轉述新聞的文章上，貴公司的某些編輯，屢屢發表不適合、幼稚，或有違新聞媒體專業的引言或個人心得。即使為了提升互動率，也不該走偏鋒，而且戲謔式的發言，這並不會達到幽默有趣，其實只是會造成反效果，希望未來可以特別注意。--已轉新媒體部處理。
4. 希望可以把【歡喜來逗陣】後半集數上傳至 YouTube，謝謝。--已轉新媒體部處理。*2
5. 希望可以把 110 年 11 月的莒光園地虎帳笙歌，上傳到網路上。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。

《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12月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、12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	49	0	11		30	0	0	0	0	0	90
			0	0							
教學節目中心	18	24	0		7	0	0	0	0	0	49
			0	0							
新聞台	18	0	7		16	0	1	42	0	1	85
			0	0							
工程部	0	0	0		0	3	0	0	0	0	3
			0	0							
新媒體部	0	0	1		9	0	0	11	0	0	21
其他單位	0	0	0		0	0	1	1	6	77	85
總結	85	24	19		62	3	2	54	6	78	333
			0	0							

二、12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〔12/01-12/12〕	25	12	26	0	8	21	92
第二週〔12/13-12/19〕	26	21	27	1	3	17	95
第三週〔12/20-12/26〕	24	13	21	2	8	21	89
第四週〔12/27-12/31〕	15	3	10	0	2	25	55
總結	90	49	85	3	21	85	333

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【無神之地不下雨】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【土地公傳奇】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【俗女養成記2】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【棋靈王】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。
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. 希望天才衝衝衝的主持人，在用字遣詞上可以更活用且多元。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望黃金年代可以繼續播出，這是一個優質的節目且擁有高收視率，真心希望能復播，謝謝。--已將意見轉達節目部參考處理。*3
3. 希望可以播出甄嬛傳或延禧攻略。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望多製作一點歌唱類型的綜藝節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以重播麻辣鮮師第二代。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播週遊 Japan 此節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以重播開封有個包青天與大地勇士兩部戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 葉青歌仔戲希望可以在華視主頻或是華視教育體育文化台播出。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望可以重播勁歌金曲五十年。--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. 希望貴台新聞節目可以開發國際相關軍事專題。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 近日常見貴台新聞後會插播公投民眾發表正方見解，而未見有反方民眾的陳述，令人深感遺憾。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 希望公投大聲公的內容可以客觀公正，不要偏頗。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 【嶽點話題】是一個優質的節目，希望可以繼續播出。--已轉新聞台協助參考處理。*3
8. 希望華視新聞資訊台全台可以盡速上架。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 當事人蔡先生反映「不滿工作安排? 南平車站副站長. 站員互毆」此則新聞內容有誤。表示處理轉轍器保養當天，有向一位資深站長請示且也有向江姓副站長報告；但執行時江姓副站長卻提早喊撤退，使作業無法完成。蔡先生提到後來此事件是他自己報告給站長，且是江姓副站長主動找他理論，並非如新聞報導中所描述的內容，請修正或撤掉該則新聞。網址：
<https://news.cts.com.tw/cts/local/202112/202112102065253.html>----已於12月14日寄出意見處理表。新聞台回覆：「影音下架改截圖，文稿由記者聯絡當事人後，增加一段說明文字。」◆對於台鐵的說法，蔡先生12月13日向記者表示，雖然台鐵規章規定白天不能保養轉轍器，但是實務上大家都是白天進行擦轉轍器的作業，除較大站花蓮站以外或有夜班外站會在晚上有人會選擇在晚上進行保養外，大家都是白天進行，且有保養工作記錄簿可供查證，蔡員並不認為自己有違反規定，也認為副站長指控不實，已向涉及打人的副站長提出傷害告訴。

《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. 早上空中英語及大家說英語兩節目空檔，會穿插戴寶村老師台灣諺語，但同一諺語，至少三個月來幾乎沒有更換，能否有新的諺語可以播放，為何總是都是同一則呢？。--已將意見轉達教學節目中心參考處理。*2

《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. 數個月前過世的演員龍劭華老先生曾是貴公司演員，他曾主演的戲劇節目「瘋女18年」希望以上傳至 YouTube，提供給大家回味，謝謝。--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。

申訴意見：

1. 民眾透過 NCC 申訴「愛費康 專利艾草複方」廣告內容誤導觀眾。民眾提及「廣告賣的商品是主張可以清肺，對肺部相關疾病有好處，先不說有沒有效，重點是在這疫情危機的時候，竟然誤導觀眾『戴口罩會影響肺部、戴口罩會加劇肺部疾病』？相信會看這種廣告並相信的多半都是年長者！這樣的內容意圖煽動『戴口罩是件既不舒服又對身體有害』的事？這完全嚴重影響社會！老人家就已經很不習慣口罩這件事，社會花了多大努力才讓人人戴口罩給台灣一個安全健康的環境？內容還提『在路上咳嗽就被整條街的人瞪著』！一直咳嗽本來就該看醫生，且現在疫情嚴重，更應該加重維護自身的健康狀況，不應該讓老年人以為吃這些東西就會好，害的可能不是一個人的安危，而是無數人的生命健康！嚴正譴責這種為了買商品無所不用其極的不實廣告！請導正視聽！真的非常過分，不良後果真的非常嚴重！請重視並處理！」----已於12月16日將信件轉寄給業務部。

111 年 01 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、01 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	35	0	12		25	0	0	1	0	0	73
			0	0							
教學節 目中心	16	15	0		8	0	0	0	0	0	39
			0	0							
新聞台	10	0	5		4	0	2	38	3	2	64
			0	0							
工程部	0	0	0		0	11	0	0	1	0	12
			0	0							
新媒體 部	1	0	0		2	0	0	12	0	0	15
其他單 位	0	0	0		0	0	0	3	2	63	68
總結	62	15	17		39	11	2	54	6	65	271
			0	0							

二、01 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〔01/01-01/09〕	27	15	19	6	6	21	94
第二週〔01/10-01/16〕	24	18	20	4	4	20	90
第三週〔01/17-01/23〕	19	6	20	1	5	21	72
第四週〔01/24-01/31〕	3	0	5	1	0	6	15
總結	73	39	64	12	15	68	271

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【茶金】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【俗女養成記 2】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【警世劇場—台灣靈異事件】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【烏龍派出所】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【新哆啦A夢】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。

9. 詢問【我的青春沒在怕】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 2022 跨年晚會歌手還在唱歌就卡掉插廣告，使觀眾無法欣賞到完整的歌曲，相當不盡興；希望以後可以完整演唱後再進廣告。--已將意見轉達節目部參考處理。*3
2. 希望可以播出妖怪手錶。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 俗女養成記 2 雖然公告連播兩集，但其中一集是重播的，其實每週只播放一集，希望可以調整連播 2 集新的內容！--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出孟婆客棧。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出機智校園生活。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望重播黃金年代。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以播出 1996 年華視製作的紅樓夢。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以重播豬哥亮的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望以後可以播哆啦 A 夢新的版本不要播舊的。--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. 華視新聞資訊台 1 月 9 日晚間 19:30 新聞主播口齒不清，無法清楚了解播報內容，以及手勢過多，希望可以稍作修正，華視新聞加油。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 兩岸現今局勢緊張，希望可以在相關節目中製作國際軍事專題，感謝。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 希望疫情報導所找的專家要有相關背景的醫生來說明，才比較有服力與正確性。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 反映葉映彤主播播報新聞稍微不自然，希望可以調整。此外，方子齊和黃品瑄兩位主播播報地很專業，希望他們能調到主時段。另外，支持總經理堅持新聞自由，華視新聞 52 台能繼續製播三國演義等新聞節目。--已轉新聞台協助參考處理。
8. 反映新聞台播放時的跑馬燈有訊息不清楚而誤導觀眾。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「科大生唬人！假冒成大生 2 年」此則新聞對當事人有所影響。經時多年，意外於網站搜尋到貴公司這篇文章，自 2021 年始本人轉職至媒體業，專職新聞採訪及網路新聞編譯，此事已給予本人相當深刻的檢討與反省，也希望有一個全新的改過自新出發的機會，若貴司允許，希望能將此報導撤下，非常感激。---民眾在 1 月 17 日電郵反映，新聞台已於 1 月 17 日回覆：「孫先生，您好。針對您的來函與要求，華視新聞台採訪部進行內部討論後決定，新聞不做下架處理。新聞不下架的主因是：這則新聞是據實報導，並非假新聞或者誇大不實報導。另外，記者在報導本則新聞時，未將孫先生的大名公布、未將孫先生就讀的科大名稱揭露，而孫先生的影像打了馬賽克…等，以上都是對您的保護措施。考量本則新聞並無不妥之處，所以不會做下架處理。」
2. 反映「5 人點 2 鍋遭罵『白吃白喝』老闆娘下跪道歉」目前已經得到法院文書，店家認錯道歉！

為避免擾亂視聽，影響家人名譽，懇求貴電視台能協助下架影片。如需要我們提供手續，或者文件資料，我們一定配合辦理。----民眾在1月19日電郵反映，新聞台已於1月19日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

《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。

《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。

111 年 01 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、01 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	35	0	12		25	0	0	1	0	0	73
			0	0							
教學節目中心	16	15	0		8	0	0	0	0	0	39
			0	0							
新聞台	10	0	5		4	0	2	38	3	2	64
			0	0							
工程部	0	0	0		0	11	0	0	1	0	12
			0	0							
新媒體部	1	0	0		2	0	0	12	0	0	15
其他單位	0	0	0		0	0	0	3	2	63	68
總結	62	15	17		39	11	2	54	6	65	271
			0	0							

二、01 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〔01/01-01/09〕	27	15	19	6	6	21	94
第二週〔01/10-01/16〕	24	18	20	4	4	20	90
第三週〔01/17-01/23〕	19	6	20	1	5	21	72
第四週〔01/24-01/31〕	3	0	5	1	0	6	15
總結	73	39	64	12	15	68	271

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【茶金】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【俗女養成記 2】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【警世劇場—台灣靈異事件】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【烏龍派出所】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【新哆啦 A 夢】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。
9. 詢問【我的青春沒在怕】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 2022 跨年晚會歌手還在唱歌就卡掉插廣告，使觀眾無法欣賞到完整的歌曲，相當不盡興；希望以後可以完整演唱後再進廣告。--已將意見轉達節目部參考處理。*3
2. 希望可以播出妖怪手錶。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 俗女養成記 2 雖然公告連播兩集，但其中一集是重播的，其實每週只播放一集，希望可以調整連播 2 集新的內容！--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以播出孟婆客棧。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望可以播出機智校園生活。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望重播黃金年代。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 希望可以播出 1996 年華視製作的紅樓夢。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以重播豬哥亮的節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 希望以後可以播哆啦 A 夢新的版本不要播舊的。--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. 華視新聞資訊台 1 月 9 日晚間 19:30 新聞主播口齒不清，無法清楚了解播報內容，以及手勢過多，希望可以稍作修正，華視新聞加油。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 兩岸現今局勢緊張，希望可以在相關節目中製作國際軍事專題，感謝。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 希望疫情報導所找的專家要有相關背景的醫生來說明，才比較有服力與正確性。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 反映葉映彤主播播報新聞稍微不自然，希望可以調整。此外，方子齊和黃品瑄兩位主播播報地很專業，希望他們能調到主時段。另外，支持總經理堅持新聞自由，華視新聞 52 台能繼續製播三國演義等新聞節目。--已轉新聞台協助參考處理。
8. 反映新聞台播放時的跑馬燈有訊息不清楚而誤導觀眾。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「科大生唬人！假冒成大生 2 年」此則新聞對當事人有所影響。經時多年，意外於網站搜尋到貴公司這篇文章，自 2021 年始本人轉職至媒體業，專職新聞採訪及網路新聞編譯，此事已給予本人相當深刻的檢討與反省，也希望有一個全新的改過自新出發的機會，若貴司允許，希望能將此報導撤下，非常感激。---民眾在 1 月 17 日電郵反映，新聞台已於 1 月 17 日回覆：「孫先生，您好。針對您的來函與要求，華視新聞台採訪部進行內部討論後決定，新聞不做下架處理。新聞不下架的主因是：這則新聞是據實報導，並非假新聞或者誇大不實報導。另外，記者在報導本則新聞時，未將孫先生的大名公布、未將孫先生就讀的科大名稱揭露，而孫先生的影像打了馬賽克…等，以上都是對您的保護措施。考量本則新聞並無不妥之處，所以不會做下架處理。」

2. 反映「5人點2鍋遭罵『白吃白喝』老闆娘下跪道歉」目前已經得到法院文書，店家認錯道歉！為避免擾亂視聽，影響家人名譽，懇求貴電視台能協助下架影片。如需要我們提供手續，或者文件資料，我們一定配合辦理。----民眾在1月19日電郵反映，新聞台已於1月19日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

《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。

《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。

111 年 02 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、02 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	23	0	7		20	0	0	0	1	5	56
			0	0							
教學節目中心	22	7	0		4	0	0	0	0	0	33
			0	0							
新聞台	17	0	11		2	0	5	31	3	7	77
			1	0							
工程部	0	0	1		0	7	0	0	1	0	9
			0	0							
新媒體部	0	0	2		0	0	0	7	1	0	10
其他單位	0	0	4		0	0	0	5	10	76	95
總結	62	7	25		26	7	5	43	16	88	280
			1	0							

二、02 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〔02/01-02/06〕	1	0	6	0	2	34	43
第二週〔02/07-02/13〕	13	5	26	4	4	23	75
第三週〔02/14-02/20〕	27	15	36	4	2	24	108
第四週〔02/21-02/28〕	15	13	9	1	2	14	54
總結	56	33	77	9	10	95	280

《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【三隻小豬的逆襲】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【警世劇場—台灣靈異事件】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【烏龍派出所】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。

9. 詢問【棋靈王】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【我的青春沒在怕】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望土地公傳奇可以出現單元名稱。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望以後可以播哆啦A夢電影版。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出生命的太陽。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望可以重播無神之地不下雨。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望天才衝衝衝的愛妮雅化妝品公司的冠名可以拿掉。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
6. 希望可以重播麻辣鮮師。--已將意見轉達節目部參考處理。*3
7. 希望可以重播李如麟歌仔戲及當年8點檔大戲大廟口。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以重播真心請按兩次鈴。--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. 華視新聞資訊台2月2日新聞所報導的"高雄+8! 確診父子一家三口全染疫"這則新聞所報導的日期聽到有錯。應該是元月二十九日吧? 因為下次的二月二十九日要等到後年。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 華視新聞資訊台2月3日新聞所報導的"桃園物流群聚+2日翊文化累計15確診",報導說是"一家四口都確診",但是,卻出現是"4家4口都確診".到底是哪一個對? 請查明一下。謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 觀眾反映新聞台右下角的QR code超出一般電視的顯示安全框,試過多台電視皆有超出的情形,導致手機無法掃描,希望能將其向左移,謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。
7. 觀眾反映20220210新聞標題內文關於『缺蛋』,貴台標題是『全台』缺蛋,但根據我這兩周以來看到的情況,無論是新竹台中台南高雄屏東,都沒有缺蛋的情形。華視要不要試著讓各地記者採訪一下情況,再決定要不要使用『缺蛋』一詞;或是,採訪一下除了大台北地區以外的其他地方,讓全台視聽者不會有一種平行時空的感覺,也可以順便擊潰其他只在大台北地區採訪的新聞台。--已轉新聞台協助參考處理,新聞台已於02月14日回覆:「吳小姐,您好,謝謝您的反映意見與提醒,我們已將您的意見提供給編輯參,非常感謝您對華視的指正與支持,敬祝元宵佳節 闔家快樂。」
8. 觀眾反映20220204新聞內文關於二月三日的一則新聞報導"桃園物流群聚+2日翊文化累計15確診",報導說是"一家四口都確診",但是,卻出現是"4家4口都確診",到底是哪一個對? 請查明一下,謝謝。--已轉新聞台協助參考處理,新聞台已於02月14日回覆:「賴先生,您好,非常感謝您的留言與指正,新聞台已將您的意見轉給相關單位,並同步進行下架與改正,感謝您對華視52台的支持與提醒,敬祝 日安。」
9. 觀眾反映20220214新聞內文關於二月十三日的一則新聞報導"疫情之下的林宥嘉線上演唱會哽咽訴瓶頸"影音公布錯誤而且常常會發現一則報導會有兩則影音新聞出現,例如在二月十二日的這則新聞報導"平溪天燈節熱鬧登場 超萌"福虎"點亮山城"。這些是否可以在更新影音新聞標題與內容時,檢查一下呢?--已轉新聞台協助參考處理,新聞台已於02月14日回覆:「賴先生,

您好，非常感謝您的留言與指正，新聞台已將您的意見轉給相關單位，並同步進行下架與改正，感謝您對華視 5 2 台的支持與提醒，敬祝 日安。」

10. 觀眾反映希望「台語的主播與台語新聞」播出時段可以增加。--已轉新聞台協助參考處理。*3
11. 觀眾反映華視新聞台中文直書排版方向錯誤，請改正(正確的直書排版方向是由右而左)。--已轉新聞台協助參考處理，新聞台已於 03 月 03 日第二次回覆：「許先生，您好，針對您的來函指正，今日華視自律諮詢委員會決議:關於新聞鏡面中左側之【即時】或【疫情】等快訊，依照中文公文書規範「由右至左」書寫，以符合一般國人之閱讀習慣。再次感謝您的來函指正與提醒。敬祝 日安」。
12. 觀眾反映華視新聞資訊台新聞影片畫面左邊有時候會出現【即時】或【疫情】等快訊，然而快訊下方的直書文字排版方向竟然是由左而右，這種獨特的(錯誤的)排版方式不但異於一般書籍或其他媒體，更違反了國人的閱讀習慣、造成觀眾的困擾。敬請華視新聞資訊台盡速更正錯誤，以免貽笑大方、誤導社會大眾。--已轉新聞台協助參考處理，新聞台已於 02 月 25 日回覆：「【即時】或【疫情】等快訊標題"自左而右，與橫標、字幕相同，均是自左而右，這均是針對視覺上的妥適考量，華視與各台也均是如此編排。非常感謝觀眾的來函指正與提醒。敬祝日安」。

申訴意見：

1. 反映 20220208 「遭車禍波及斷裂 消防栓水柱直沖天」該則上架的新聞影片中畫面不相關人物應模糊處理或馬賽克。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=QOQCZ7D6hcQ>----已於 12 月 14 日寄出意見處理表。新聞台回覆：「已於 02 月 09 日與當事人李先生聯絡並取得李先生的同意與諒解，故本則新聞不會下架、也不會做特別的馬賽克處理。」新聞不下架的主因是：「本則新聞只是事實報導，肇事者作了馬賽克處理與保護，而李先生稱:站在走廊下的民眾是肇事者之一的家人，但記者在拍攝過程，並不知情，也無保護之必要。因此，新聞沒有下架之必要。」
2. 反映 20220214 「心碎情人節! 男找女友出車禍無生命跡象」是弟弟借騎機車出事，當事人還安好打電話內容與實際落差很大，尤其聲稱車主已往生讓當是人非常不愉快希望此則新聞下架。網址：<https://www.youtube.com/watch?v=DVsZfeB91Uk>----民眾在 02 月 14 日電話反映，新聞台已於 02 月 14 日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。
3. 反映 20220214 「40 萬魚皮湯在哪? 台南美食"疫"外暴紅」民眾說：「說的美食台南人都覺得比較驕傲。」該民眾表示：當我剛到店內，被詢問是否願意接受採訪時，就已經兩度拒絕了。隨後在我用餐時，該名記者又來到桌邊詢問我對某張網路迷因圖的看法。我在進食之餘隨口回答，未料抬頭發現對方正在用手機對我錄影，並且在我看到的同時快速收起手機離開。第二，對我錄影的行為並沒有經過詢問，自然也沒有我的同意。這樣的作法不僅相當失禮，更令人感到不悅。華視近年屢有優秀的作品，大家都有目共睹。我平時也都會收看華視的新聞節目，惟此次經驗讓我不禁要質疑貴電視台的員工素質。在此針對用餐被打擾以及未經同意錄影之事表達強烈的不滿，盼能加強員工訓練，未來不要再有類似情事。網址：<https://news.cts.com.tw/cts/local/202202/202202142071658.html>----民眾在 02 月 14 日電郵反映，新聞台已於 02 月 14 日回覆：「本則新聞已申請下架處理，南部請記者修帶後晚上播 new1 版」。
4. 反映 20220215 「台灣山蕉日本發光! 3 根要價近百元台幣」，民眾：「您好：想請問這則新聞只有 40 秒而已嗎？感覺還沒講完就被切掉了？最近很常發現貴公司在 Youtube 的新聞封面很常都是

主播或受訪者眼歪嘴斜的樣子，要不然就是影音標題與內容不對，或是像這則香蕉的新聞一樣，沒有完整的報導就上傳了！是否可以請上傳的工作人員要檢查後再上傳？謝謝您。」網址：<https://youtu.be/yBQAn9A5e7g>----民眾在 02 月 14 日電郵反映，新聞台已於 02 月 15 日回覆：「本則新聞已申請下架處理」。

5. 反映「正在等著看離島天氣時，新聞東部氣象一結束，直接轉進空調冷氣廣告看了幾十分鐘的新聞，等不到離島的天氣預告，離島住的不是人啊？不值得你們的寶貴廣告時間啊？」----民眾在 02 月 24 日透過 NCC 反映，新聞台已於 02 月 25 日上午 10：38 回覆：「敬啟者，您好 非常感謝您的提醒與指正，華視新聞台內部已針對離島氣象資訊的播出，進行討論與改進。 本台一向重視氣象新聞資訊的提供與報導，對於您的建議，再次表達感謝。 敬祝 日安 華視新聞台敬覆」。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

6. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
7. 詢問教育文化台節目表。--已回覆告知。
8. 觀眾認為教育文化台內容很有意義，且每個時段有不同領域，很有趣，請持續堅持下去做有意義的節目給台灣民眾，加油。--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. 觀眾反映華視新聞官方 Line 帳號不要用”未接來電”等與新聞內容無關的提醒方式，感覺很像詐騙。--已轉製播部網新中心協助參考處理。*3