

# 中華電視公司自律諮詢委員會第六屆第五次會議紀錄

- ◆ 時間：111 年 6 月 14 日（週二）中午 12 時 00 分
- ◆ 地點：視訊會議
- ◆ 會議主席：莊主任委員伯仲
- ◆ 出席委員：侯委員政男、賴委員祥蔚、王委員亞維、沈委員伯洋、林委員翠絹
- ◆ 列席人員：華視新聞台陳台長雅琳、華視自律委員會陳執行秘書香蘭、業務部程經理懋華、節目部王副理冠、新聞台採訪部蔡經理菀瑩、新聞台新聞節目部陳副理汎瑜、新聞台網新中心張召集人原紘、編輯中心黃副主任宣凱、新聞台國際中心林召集人佳蓉、羅企劃仕倫、陳企劃盈宏
- ◆ 會議紀錄：羅企劃仕倫、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

111 年 3 月至 111 年 5 月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

## 委員意見

**王委員亞維：**5 月觀眾意見調查表中，新聞台有 2 則申訴意見，從簡報中看不出原因。建議從 6 月份開始日後針對有申訴意見應於簡報中說明申訴內容，並請敘明公關中心或新聞台等單位的回覆處理狀況。

林翠絹、侯政男、沈伯洋委員附議。

**林委員翠絹：**針對比較有爭議性的申訴可多作一些描述，有一些關於新聞或節目內容上的申訴，比較需要多作一些著墨，其他比較常規的如客服電話沒接的部分就不用陳述太多。

## 新聞台陳台長雅琳回覆：

一案是有關新聞標題內容錯誤，報導中人士並非執業在案的保險經紀人，保險經紀人與保險業務員為兩種身分必須正確報導，請查明並更正內容；另一案是民眾向 NCC 申訴 4 月 28 號

華視客服電話沒人接。

### 莊主席伯仲結論

6月份後的觀眾意見調查表內如有申訴意見，請加註申訴項目的內容，並請提供相關單位的回覆處理情形。

## 二、議案討論

### 議案一：5/13(五)誤將陳建仁副總統頭銜誤植為美副總統

新聞台陳台長雅琳說明：

國際中心編譯薄懷鄭，不慎將職銜「前」副總統，誤植為「美」副總統。核稿製作人彭椿榮、下標編輯李建勳、審稿編審周長勝，皆未發現誤植，當時國際中心編譯本身電腦打字是以拆解文字的輸入法，因為「前」跟「美」的字首是一樣的，打太快不小心打錯了，是一個打字的誤失，接下來負責審稿的製作人、負責下電腦指令貼口白的編輯、負責最後審核的編審，三關的審核都沒能校對到這個誤失。

### 委員意見

王委員亞維：其實這就是一般新聞台都有可能犯的錯，但因為層級是副總統就被拿來作文章，我比較關心華視內部機制的問題，針對相關新聞標題弄錯字，所牽涉人員的懲處或是改善機制是什麼？他們的懲處或是教育訓練是什麼？

新聞台陳台長雅琳回覆：

這起事件上包括編譯、製作人、編輯、編審都記了申誡一次，接下來編輯台部分有加強教育訓練，讓新聞生產線上審核的機制能準確。另外，這位核稿製作人也調離了編輯台。

林委員翠絹：無特別意見。

賴委員祥蔚：這類情況確實偶而都會發生，在文大服務的時候，也曾有媒體採訪我的時候，新聞露出把「文大」變「交大」，顯然這也是輸入法上的失誤，這種情況確實是都會有，看後續怎樣建立制度以避免再次發生。

沈委員伯洋：重點還是後面的改善機制，如何減少錯誤的發生比較重要。

侯委員政男：以在評審外面標案經驗來說，華視新聞的出錯就會受到一些評審委員的質疑，業務部和新聞台都辛苦了。

### 莊主席伯仲結論

涉及疏失的相關同仁都已懲處，也有進行教育訓練以雙管齊下，期望可以落實。因為日前我和鄭董事長提到這件事情的時候，要慎防「三個和尚沒水喝」的情形，第一位認為後面有人查核就放鬆，第三位認為前面也都看過了就沒有細看，要慎防這種情形的發生。

### 議案二：5/18(三)新聞標題出現亂碼

### 新聞台陳台長雅琳說明：

編輯於標題處輸入「半形」的大於符號「>」，經字幕機轉檔會出現亂碼，副控人員發現立即下掉標題，歷時僅約 1 秒，製作人雖有回報，但卻忘了請網新中心不要上網，三天後被網友截圖流傳。針對這次事件我們有再做一次教育訓練，要求編輯台盡量少用符號部分，如果要用符號，我們有一本字幕機轉檔內容的參考說明。

### 委員意見

**賴委員祥蔚：**跟主席和華視同仁分享，我過去在媒體服務，他們也曾經遇過類似這樣的情況，就是包括全形、半形、或是輸入時候打錯出現罕用字，就會跑出亂碼或是空白，後來系統人員透過程式上的修改來解決這問題，也許可以和系統人員溝通看看。

**王委員亞維：**無特別意見。

**沈委員伯洋：**無特別意見。

**林委員翠絹：**我這邊有一些可能要提醒的，前一案我沒有意見，雖然層級是到了副總統，但有時候這種行為的失誤是很難免的，但對於這事件出現亂碼，而且還在標題上，雖然一秒就發現下架，但是後來網新中心上網，變成說原先是一件不小心做的事情，反而我們自己放在網路上被網友截圖流傳，這部分往後就是要特別小心，因為第一個標題的錯誤是比較明顯的，第二個網新中心可能要特別注意避免使用到已經下架的錯誤新聞，要提醒網新中心不是要或不要，網新中心也是要把關的。

### 新聞台陳台長雅琳回覆：

包括這位製作人後來也是被記申誡處分，在於他沒有通知網新中心的部分，後來這方面機制上就是一定要跟網新中心說。現在網新中心這部分也在做加強，這案子是因為電視新聞做成 VOD 上網的部分，這個標題雖然只出現 1 秒，但因為是在網路上，所以還是會被定格截圖，要避免這個失誤就是有錯就要立刻回報，且必須通知網新，這個動作少不得，不然這則新聞的那個一秒標題是在眾多標題中的一個，由於文稿本身是對的，網新也很難發現。這是我們現在一直在耳提面命提醒大家的。

**莊主席伯仲：**叮嚀網新中心除了上傳影音新聞到網路之外，也要扮演最後的把關者。

### 議案三：5/20(五)網路新聞內誤植文化部部長李永得名稱為李永「德」

#### 新聞台陳台長雅琳說明：

網新中心小編從 inews 系統抓取新聞時，直接使用了這則新聞，但這則新聞實際上還沒經過雙 E 的審核，小編未發現內文中李永得部長的「得」誤植為「德」，而這個事件是內部人士發現錯誤後，馬上截圖下來，按照 SOP 跟相關人士通報，說明新聞內文中有錯字須修正，網新也在凌晨 1 點多收到內部人員通知後立刻進行修正，後來這個內部糾錯的通告截圖卻反而被內部人員外流，而被某參選人當作爆料來源並 po 在臉書，新聞台內部是按照 SOP 在操作，卻反而糾錯截圖被外流出去，很無奈，這是這議案的事實經過。後續處置有要求採訪中心，所有的內文稿子不能音對就好，在落稿時也需要做內文文字正確上的確認，以免網新

抓取上網後會出現錯字，另外也請網新在抓稿時也需要有雙 E 的核稿確認才可以使用，以上是我們後續改善修正的方式。

### 委員意見

侯委員政男：編輯中心在暑期應該會有實習生的人力，是否可以運用這個機會讓實習生協助錯字校正等工作，一來可讓這些新生代真正瞭解新聞產製過程中資訊正確的重要性，也可讓整體的錯誤可以降低，或許也是一個可以考量的方式。

賴委員祥蔚：無特別意見。

王委員亞維：我建議機制應該還是須建立在新聞台內部員工，對於犯錯的員工有懲處的機制，那相對的，如果在事前或是過程中就發現錯誤進而修正的員工，是否有獎勵或是獎金的機制，藉此鼓勵新聞台內部員工，也可以減少錯誤的發生。

林委員翠絹：贊同王委員的建議。

### 議案四：5/24(二)節目預告帶誤將受訪者曹興誠姓氏誤植為曾

#### 新聞台陳台長雅琳說明：

節目預告帶中，大的字體有關曹興誠姓名與職稱的「曹」是正確的，但底下標題上小字體曹興誠的「曹」卻誤植為「曾」，因為字體較小而且字型相似，所以很多人完全看不出來，詢問當時下標的執行製作，是否因為用拆字輸入法，「曹」與「曾」的字型相似所以導致錯誤，該員回覆是使用注音輸入法，只是因為ㄨ跟ㄥ在鍵盤位置上互為左上右下，要打ㄨ的時候，手指不小心按到ㄥ，選字就出現了「曾」字，由於看起來類似，該執行製作馬上選了「曾」字。當下沒發現錯誤，後續經過三關審核，包括兩位製作人和新聞節目部最高主管副理的審核，都沒有發現這個錯誤，所以核可送播，後續播出一次就發現錯誤，立刻修正。

### 委員意見

侯委員政男：無特別意見。

賴委員祥蔚：無特別意見。

王委員亞維：無特別意見。

林委員翠絹：無特別意見。

沈委員柏洋：想了解這個失誤是如何被發現的？

#### 新聞台陳台長雅琳回覆：

PTT 有民眾截圖說姓氏有誤植，文章底下很多留言也說哪裡有錯都看不出來，後來很仔細去看才發現有姓氏誤植的狀況，我們也立即更正了該 28 秒預告片，正式節目上並沒這個問題。

### 議案五：5/30(一)新聞連線誤將衛福部疾管署副署長莊人祥職銜誤植為副局長

#### 新聞台陳台長雅琳說明：

這是 LIVE 播出的情況，當記者發稿頭時，採訪通告上是有三個人出席，因此預先做好三位出席者的職稱與姓名，後來真正 LIVE 的時候，莊人祥副署長也出席，因此正在副控 LIVE 的

編輯需要立即打出莊人祥的姓名與職稱，當下該編輯也與一旁製作人確認莊人祥的職稱為副署長，沒想到就算雙方確認後，當編輯在打字輸入時，卻不知何故還是輸入成副局長，當時該編輯自己也口述是副署長，但就是打成了副局長。

#### 委員意見

侯委員政男：無特別意見。

賴委員祥蔚：無特別意見。

王委員亞維：無特別意見。

林委員翠絹：無特別意見。

沈委員柏洋：無特別意見。

莊主席伯仲：上情單純屬於文字誤植，請新聞台同仁作業再多加仔細。

#### 議案六：5/12(四)新聞標題「竹北 6 派出所」標題錯誤

新聞台陳台長雅琳說明：

新聞標題是寫「竹北 6 派出所」，但實際上這間派出所名稱為「六家」，新聞內容、圖卡、稿頭、內文、OS 都沒有錯誤，都是寫六家，但編輯在下標時，誤認六家的家是單位詞，因此為了標題的簡潔與美觀，直接把六家改為 6，而編審在檢查標題的時候，在錯字與語意邏輯上也認為沒問題，後來才發現是「六家」是該派出所的名稱，而不是 6 間派出所。

#### 委員意見

侯委員政男：無特別意見。

賴委員祥蔚：無特別意見。

王委員亞維：無特別意見。

林委員翠絹：無特別意見。

沈委員柏洋：無特別意見。

莊主席伯仲：雖說這類錯誤難免，但請新聞台同仁精益求精，還是要把出錯機率降到最低。

#### 議案七：6/3 (五)華視新聞台進廣告時出現停格畫面

新聞台陳台長雅琳說明：

當天 2 點 29 分，新聞結束後要進廣告，主控應該要將畫面切過去進廣告，但是因為設備當機，所以副控按照 SOP 是不能把畫面交過去主控，必須先定格等待主控狀況排除，所以當下導播乃按照 SOP 把畫面定格，避免出現其他不相干畫面，等過了 12 秒狀況排除後才切主控廣告，因此畫面上都沒有任何出錯，截圖起來也沒有任何不對之處，於是投訴者這次就不是截圖，而是直接投訴到 NCC 說華視畫面有出現定格的狀況。但針對這個問題我們還是做了改善，亦即工程部已經研製外接緊急快速切換按鍵，若系統 TAKE 設備故障，可快速使用，縮短應變時間。該設備已經告知同仁如何應變及操作。

#### 委員意見

侯委員政男：無特別意見。

賴委員祥蔚：無特別意見。

林委員翠絹：無特別意見。

沈委員柏洋：無特別意見。

王委員亞維：我們是自律委員會，目前看起來議案一到七，基本上都是屬於新聞台內部技術上的問題，所以也不希望我們變成是「新聞管理委員會」，因為自律委員會主要是針對違反公序良俗或是公眾利益等大方向來討論，這些技術問題應該是屬於新聞台內部管理問題，華視目前處在一個被獵巫狀態，若是獵巫大隊轉向其他新聞台糾錯，我想這樣的錯誤也不會少於華視，那既然目前身在這種處境，也只能面對它，因此我提出兩點建議。

1. 在會議議程內，補充處理過程，除了議案標題外也包含處理過程、人員懲處、流程改善等以書面形式呈現在議程中。
2. 統計每月技術性失誤的數量，從一月份開始統計技術性失誤的件數，檢視是否有減少的趨勢，做一個列表，如果有遞減，那可以顯見會議過程中提出的改善機制是有效的，反之如果沒有，則應該思考是否需要用其他方式來改善。

委員們附議王委員之議

#### 新聞台陳台長雅琳回覆：

王委員雖提到自律委員會的注重在是否違反公序良俗的部分上，但以上議案 NCC 都是用違反公序良俗的法條來辦理。

賴委員祥蔚：自律委員會應該是檢視有關公序良俗相關的案子，但最近這幾個議案，顯然沒有到達違反公序良俗的程度，希望 NCC 能參考委員們的建議。

沈委員柏洋：去年自律委員會開會時比較多討論到新聞是否有平衡報導，是否有遮蔽個資等相關問題，今年這類的案件變少了，反而是這種技術性錯誤或是被網友舉報的問題變多了，應該提出相關的數據，才能讓民眾知道華視在實質上是有在進步的。

#### 主席莊伯仲結論：

1. 關於客服報表部份，客服申訴情形，除統計數字也要說明事項內容與申訴樣態，華視的回覆狀況也需放入客服報表，這樣的報表才有意義。
2. 本次委員們提出的建議事項都獲得附議，請具體列入會議記錄，特別是爾後會議資料的準備方向、應敘明各討論議案的處理情形、新聞糾錯的內部人員獎懲、以及善用暑期實習生或工讀生人力等。
3. 關於 NCC 把華視相關技術或人為錯誤歸到違反公序良俗方面，經查《廣電法》第 21 條為「廣播、電視節目內容，不得有下列情形之一：一、違反法律強制或禁止規定。二、妨害兒童或少年身心健康。三、妨害公共秩序或善良風俗」。惟本台近期的新聞製播疏失實與法律規定或兒少身心無關，看來應該是 NCC 勉強將之歸類到本條第三款「公共秩序」項下，謹此說明。

三、臨時動議  
無

四、散會

附件一 客服中心觀眾意見調查月表

111 年 03 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、03 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	6	0	3		8	0	0	3	0	3	25
			2	0							
教學節目 中心	3	8	0		0	0	0	1	0	0	12
			0	0							
新聞台	1	0	6		3	0	3	35	1	1	50
			0	0							
工程部	0	0	0		0	3	0	0	0	0	3
			0	0							
新媒體部	0	0	0		1	0	0	9	2	1	13
其他單位	0	0	0		2	0	0	7	10	149	168
總結	10	8	9		14	3	3	55	13	154	271
			2	0							

二、03 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〔03/01-03/06〕	5	2	5	0	2	40	54
第二週〔03/07-03/13〕	6	4	18	1	3	48	81



第三週〔03/14-03/20〕	11	6	16	1	5	43	82
第四週〔03/21-03/24〕	3	0	11	1	3	37	55
總結	25	12	49	3	13	168	271

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【婚姻結業式】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【16個夏天】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【烏龍派出所】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【名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【警世劇場—台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 觀眾認為婚姻結業式很好看，很有意義，希望可以國語播出。--已將意見轉達節目部參考處理。\*2
2. 希望烏龍派出所不要一直重播一樣的內容，並可以按照集數播出。--已將意見轉達節目部參考處。

《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. 20220312 民眾反映報導文字勘誤多加注意。--已將意見轉達新聞部參考處理。\*3
5. 20220316 民眾反映希望不要一直播烏克蘭新聞，多播臺灣在地的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
6. 20220319 民眾投訴華視新聞報導 米守網紅（彰化人爌肉飯），私人品格關係不應該以網紅字眼報導。--已將意見轉達新聞部參考處理。
7. 20220320 民眾反映希望主播「ㄥ」「ㄣ」發音不標準，希望能加強咬字能力。--已將意見轉達新聞部參考處理。

申訴意見：

1. 反映 20220317 「健保部分負擔調整 領慢箋藥費恐增 6 倍」內文最後一段把署長大名錯植，共兩處，署長的名字是李伯璋，敬請惠予更正。新聞台已於 03 月 17 日回覆：「已通知新媒改正。」。網址：  
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202203/202203172074606.html>
2. 反映 20220322 「廟會沿路灑冥紙沒清理 住戶轟「離譜」」，當事人致電客服表示，一開始雖然沒有掃乾淨是自己的錯，但後來在里長監督下有將街道都清理乾淨，並提到其他家媒體都報導有掃乾淨，認為此新聞妨礙到宮廟名譽，希望此則新聞下架或修改。新聞台已於 03 月 22 日回覆：「本則新聞已申請下架處理。」網址：  
<https://news.cts.com.tw/cts/local/202203/202203212074933.html>
3. 反映 20220322 「涉詐領助理費移送北檢 林穎孟喊冤:我沒有」，因本人蕭先生從未擔任過米達克星球有限公司負責人，文中提及米達克公司幕後負責人蕭姓男子等敘述，與事實並不相符，還請協助更正，避免有誤導讀者情況出現。新聞台已於 03 月 24 日回覆：「新聞已作修正，謝謝來函指正。」網址：  
<https://news.cts.com.tw/cts/politics/202203/202203222075159.html>

《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。

## 110年04月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、04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	11	0	2		11	0	0	0	0	5	29
			0	0							
教學節目中心	0	1	0		0	0	0	1	0	0	2
			0	0							
新聞台	3	0	9		0	0	2	25	1	8	65
			3	14							
工程部	0	0	0		0	1	0	0	0	1	2
			0	0							
新媒體部	0	0	0		0	0	0	1	0	0	1
其他單位	0	0	4		15	0	0	4	15	102	140
總結	14	1	15		26	1	2	31	16	116	239
			3	14							

二、04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〔04/01-04/03〕	1	0	6	0	0	22	29
第二週〔04/04-04/10〕	8	1	8	0	1	49	67
第三週〔04/11-04/17〕	14	0	15	0	0	27	56
第四週〔04/18-04/24〕	3	1	29	1	0	24	58
第五週〔04/25-04/30〕	3	0	7	1	0	18	29
總結	29	2	65	2	1	140	239

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【婚姻結業式】播出時間。--已回覆告知。

2. 詢問【戀愛鄰距離】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【棋靈王】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【名偵探柯南】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【警世劇場—台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望能夠讓烏龍派出所再次復出，讓這份回憶持續下去，不要停播。--已將意見轉達節目部參考處理。--節目部已於04月12日回覆：「很感謝您及家人長期對華視卡通的支持，及對烏龍派出所如此高的評價，這也是我們採購及製播節目的動力。這次的調整主要是策略性的變動，目的是希望週間卡通可以持續帶給觀眾不一樣的節目變化及豐富時段內容。以目前的規劃，未來也還是會再播出烏龍派出所的，所以希望您能支持我們這次的調整，以及持續收看華視卡通。再次感謝！」
2. 民眾表示家中長輩早上固定會看驚世媳婦，希望能每天都播。--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. 民眾於04月01日至「我有話要說」反映「看一眼也不行! 2男"抄扳手"當街追打」此則新聞是家族糾紛才對，被害人已經第三次在該同地點遇襲被打了，目前最有嫌疑的幕後操縱者為，該區大有里里長家族所為。--已轉新聞台協助參考處理。新聞台04月06日回覆：「蕭先生，您好，華視新聞台已收到您的來函反映意見，因為該案警方正在調查中，您的意見我們將會做為重要參考，非常感謝您的提醒與意見 敬祝 日安」
5. 希望「52動起來」完整版可不可以放在YouTube頻道，謝謝。以及網路直播能否開啟回看DVR系統，增加點閱率，謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。
6. 民眾於04月15日至「我有話要說」反映紐約地鐵暴力那條新聞訪問菲律賓移民的暴力被害人時，受訪者說：「我看到他手裡拿著刀片(box cutter)，翻譯卻寫成"瓦斯槍"」，請修改。--已轉新聞台協助參考處理。新聞台04月15日回覆：「Loo，您好，我們查閱了相關訊息，並沒有找到您提到的內容，請問可以告訴提供更詳細的新聞日期與播出時段嗎?非常感謝您的提醒與指正 敬祝 日安」
7. 民眾於04月19日至「我有話要說」反映希望華視記者於在陳時中部長每天下午14:00召開CD-19記者會時，提出關於台灣首批進來的AZ疫苗有接種施打第一劑疫苗的民眾

們，可以開放讓這類民眾可以接種第四劑疫苗乙事。--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞部 已於 4 月 19 日回覆：「王先生，您好 已經將您的意見轉達給主跑疫情指揮中心的記者 記者建議您可以直接打 1922 專線，表達您的看法 另外，疫情指揮中心在近期內會針對第四劑開會討論 也請您略作等待。附上最新的相關訊息，供您參考。謝謝您的來函 祝平安快樂 華視編審陳香蘭敬覆。」

8. 民眾於 04 月 20 日反映華視新聞快訊內「新北市遭共軍導彈擊中，臺北港艦艇爆炸、設施、船舶損毀」、「板橋車站疑似遭特攻縱火施放爆裂物」等快訊字樣，引起不少觀眾的擔憂、恐慌，公司內部管控有瑕疵。--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已道歉澄清並回覆：「謝謝您的來信提醒與指正關於今日上午發生的誤植快訊部分，說明如后：「華視新聞台 19 日配合新北市消防局錄製防災影片，今晨因後製人員快訊路徑設定錯誤，誤植昨日防災演習之戰爭與防災快訊，特此澄清、道歉！」針對誤植快訊一事，華視內部已進行內部處理與檢討，避免類似情形再度發生。再次感謝您的提醒，也請您繼續支持華視新聞。敬祝日安華視新聞台編審陳香蘭敬覆。」\*12
9. 民眾於 04 月 20 日至「我有話要說」反映台視和 BBC 於昨天已發出針對 Omicron 的後遺症發出相關的報導，希望本台也可以跟進，讓國人更了解此病毒的全面資訊。--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已於 04 月 22 日回覆：「廖小姐您好 謝謝您的來信與提醒 華視從新冠疫情發生以來 一直持續報導新冠病毒對人體帶來的可能性傷害 對於您的提醒 華視新聞台會持續關注 敬祝日安 華視新聞台敬啟」
10. 民眾於 04 月 21 日至「我有話要說」表示「台灣媒體報紙、雜誌、週刊、電腦與手機網路、電視台誤植、做假新聞情況很常見，觀眾早已經司空見慣習以為常！近日來俄烏戰爭國際間瀰漫緊張氣氛，媒體人可能過度緊張導致誤植內容，媒體發現誤植內容已經進行更正，社會大眾了解實際狀況，並不會造成恐慌與不安，芝麻蒜皮小事不必小題大作，社會大眾無須過度反應與苛責！雅琳主播多年來在媒體界擔任主播與總編輯表現傑出優秀，深受廣大的台灣觀眾喜愛與肯定，得到媒體高階經營階層主管信任與重用！相信雅琳主播代理總經理表現會越來越好，台灣廣大觀眾也會繼續支持雅琳主播，加油！」--已將意見轉達新聞部參考處理。\*2
11. 民眾於 04 月 21 日至「我有話要說」反映有關於"更新新聞標題與內容"，發現有些新聞標題與內容放在不同的類別，例如"雙喜臨門！前球后莎娃 35 歲生日宣布懷孕"，為什麼會公布在"娛樂新聞"？而"藍提名楊鎮浚選金門 陳玉珍:"大局為重"會公布在"生活新聞"呢？此外，是否可以請那些做"國際新聞"的記者說誰做的這則報導呢？例如"烏稱 7 度擊退俄軍 俄募傭兵投入頓巴斯戰場"。謝謝！--已將意見轉達新聞部參考處理。
12. 民眾於 04 月 21 日至「我有話要說」反映有關台長陳雅琳的台呼：1.出現次數太多。2.已經播出太久看了會膩。請問能否具體改善？--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已於 04 月 22 日回覆：「戴先生，您好 針對您的提醒，華視新聞台會作檢討與改進。謝謝您的指正與支持。敬祝日安 華視新聞台編審陳香蘭敬覆。」
13. 民眾於 04 月 21 日至「我有話要說」反映本台之新聞製作者的錯誤消息有行為人觸犯刑法第 151 條之恐嚇公眾罪，請貴台查明移送法辦，請勿包庇觸法！--已將意見轉達新聞部參考處理。

14. 反映華視自從上架 52 台之後，越來越像一般第四台的新聞，增加很多無關緊要的監視器或網路擷取的新聞。--已將意見轉達新聞部參考處理。
15. 反映新聞畫面的左下方天氣藍版的天氣圖示需要在大一點太小不是很好看的清楚。--已將意見轉達新聞部參考處理。
16. 民眾於 04 月 25 日至「我有話要說」反映希望能恢復新聞下方跑馬字幕。--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已於 04 月 26 日回覆：「張先生您好謝謝您對華視的支持華視新聞台 敬啟。」
17. 民眾於 04 月 29 日至「我有話要說」留言鼓勵：華視加油，嚴謹的 NHK 也都出錯過，沒必要的跑馬或側標可以考慮拿掉，導播跟助導、編輯可以專注在即時播報上。

#### 申訴意見：

1. 民眾於 04 月 22 日反映「日九州大學研究 海洋垃圾比陸上多 20 倍」此則新聞標題與所欲表達的內容似乎有違，建議重新下標，謝謝！網址：<https://news.cts.com.tw/cts/life/202204/202204222078001.html>  
--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已於 04 月 22 日回覆：「非常感謝你的提醒與指正 已盡速改正 再次謝謝您的支持 敬祝日安。」
2. 民眾於 04 月 25 日至「我有話要說」反映「澤倫斯基:美國務卿.防長今造訪基輔!」此則新聞內容第五段寫道：「澤倫斯基總統更是令人驚訝的一手」此處語意不明，建議將其修正。。--已將意見轉達新聞部參考處理。新聞台已於 04 月 26 日回覆：「李先生您好 謝謝您的反映意見與指正 已將您的意見轉給相關單位 非常感謝您的提醒與支持 敬祝日安 華視新聞台敬上。」

#### 《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。
10. 觀眾反映 MLB 於 04 月 09 日轉播畫面沒呈現目前的好壞球數，出局數等等的即時數據，導致收看體驗不佳--已轉業務部處理。業務部 04 月 09 日回覆：「因為是 apple tv 獨家轉播，我們好不容易爭取來，現在正請美國處理中。」\*4

## 111 年 05 月份客服中心觀眾意見調查月報表

### 一、05 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	20	0	12		15	0	0	1	0	0	48
			0	0							
教學節目中心	0	6	0		0	0	0	0	0	0	6
			0	0							
新聞台	0	0	6		1	0	2	26	1	2	38
			0	0							
工程部	0	0	0		0	2	0	0	0	1	3
			0	0							
新媒體部	0	0	0		0	0	0	2	0	0	2
其他單位	0	0	3		13	0	0	5	7	75	103
總結	20	6	21		29	2	2	34	8	78	200
			0	0							

### 二、05 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〔05/01-05/08〕	3	0	9	1	1	20	34
第二週〔05/09-05/15〕	2	0	8	1	0	23	34

第三週〔05/16-05/22〕	9	2	10	1	0	26	48
第四週〔05/23-05/31〕	34	4	11	0	1	34	84
總結	48	6	38	3	2	103	200

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

9. 詢問【火神的眼淚】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【花甲少年趣旅行】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【俗女養成記2】播出時間。--已回覆告知。
12. 詢問【上奔台灣歌2.0 經典傳奇】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【棋靈王】播出時間。--已回覆告知。
15. 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
16. 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。

3. 希望能重播麻辣鮮師。--已將意見轉達節目部參考處理。\*2
4. 希望可以把俗女養成記 2 傳上 youtube。--已將意見轉達節目部參考處理。
5. 希望重播葉青歌仔戲系列。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 平日早上都會重播一些早期鄉土劇，像是前陣子剛演完的驚世媳婦，可是像包青天也播太多次了，可以換其他早期 60, 70 年代的鄉土劇，一直很想重溫 1990 年看到那部華視第一部鄉土劇“愛”有金素梅，劉德凱，張瓊姿演的，或是 2000 年的懷玉公主，這些重播率不高，但早期播出的時候收視率很高，可以播一些這一類的嗎？這是我們每天早上都關注華視戲劇的心聲。--已將意見轉達節目部參考處理。
7. 建議華視可以上傳【我愛我妻我愛子】、【爸爸的本尊】、【何日君再來】等精彩的戲劇節目以及【鑽石舞台】精彩綜藝上傳至網絡，感謝您。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望可以播妖怪手錶。--已將意見轉達節目部參考處理。
9. 觀眾於「我有話要說」反映「天才衝衝衝」屬於全家共同觀賞之節目，建議遊戲題目可以避開成人議題，例如：保險套、做愛…等，要家長如何跟小孩解釋？--已將意見轉達節目部參考處理。
10. 觀眾於「我有話要說」反映「天才衝衝衝」有沈玉琳的集數言語使用過於粗俗，片段雖已消音仍不適合闔家觀賞，希望可以對此進行改善。--已將意見轉達節目部參考處理。
11. 希望可以重播烏龍派出所。--已將意見轉達節目部參考處理。
12. 希望端午節可以重播白蛇傳。--已將意見轉達節目部參考處理。
13. 希望可以繼續播包青天。--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—

18. 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。
19. (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。
20. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。
21. 近期新聞台的時間顯示變得很小字，不知道可不可以改回來？或把時間的字體調大一點，醒目一點。--已轉新聞台協助參考處理。
22. 希望"52 動起來"能否比照午間和晚間新聞以及華視新聞雜誌那樣，讓主持人全身或接近全身入境較有體育風，現行只是比照一般的樣子播新聞感覺浪費了主持人特別穿運動系服裝，僅此建議，謝謝。--已轉新聞台協助參考處理。
23. 希望能恢復畫面下方新聞跑馬字幕 以利掌握新聞訊息 謝謝!--已轉新聞台協助參考處理。
24. 5 月 6 日晚間新聞主播，把總統府發言人的名字唸錯了，張惇涵，「惇」唸勿ㄨㄣ 不是淳……。--已轉新聞台協助參考處理。
25. 反映 5 月 13 日新聞報導副總統陳建仁抬頭誤植為美副總統，請華視新聞部同仁再加強審視。--已轉新聞台協助參考處理。

26. 民眾5月25日於「我有話要說」反映晚間新聞常有錯字，記者寫稿校對要精準，曹興誠寫成曾興誠？請多注意。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

1. 反映「<https://news.cts.com.tw/cts/life/202205/202205042079160.html>」此則新聞貴司新聞標題內容錯誤，保險經紀人與保險業務員為兩種身分，文中此人並非執業在案的保險經紀人，請查明並更正內容，正確該人為保經業務。----民眾於「我有話要說」反映，新聞台已於5月5日回覆：「March先生，您好，本則新聞已作了下架處理，謝謝您的指正 敬祝 日安 華視新聞即敬覆」。
2. 民眾向NCC反映4/28播華視客服無人接聽，客服人員於收到NCC反映郵件當天5/4照NCC流程向觀眾解釋原因並說明客服上班時間、華視「我有話要說」平台管道可使用。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

3. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。
4. 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—

3. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
4. 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—

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。
20. 民眾反映05月23日中午於新聞時段的廣告中，發現一宗廣告(日虎舒麻枕)可能有疑慮，請貴公司謹慎考慮是否要先下架並查證是否有違法之虞。理由如下:該產品(舒麻枕)宣稱含比利時製造含大麻二酚(CBD)之微膠囊，並宣稱失眠使用者失眠因此一夜好眠，不

再需要安眠藥，是否有宣稱療效之虞，宣稱療效已屬觸法；且大麻二酚屬食藥署登記之藥品，是否能以此方式(枕頭，非藥品醫材或化妝品)使用，是否有鑽法律漏洞之虞。以上建議貴公司查證，避免觸法，如有疑慮，應請主管機關詳查，避免具有精神活性之藥物影響消費者健康。貴公司為公廣集團成員，應對於媒體角色與責任更謹慎視之。--已轉業務部處理。