

中華電視公司自律諮詢委員會第六屆第六次會議紀錄

- ◆ 時間：111年8月19日（週五）中午12時00分
- ◆ 地點：華視大樓9樓會議室
- ◆ 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
- ◆ 列席人員：華視新聞台陳台長雅琳、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、新聞台製播部導播中心蔡主任玉婷、新聞台新聞節目部企劃製作中心賀副主任仁又、新聞台製播部編輯中心黃副主任宣凱、公關中心吳主任御擘、公關中心羅企劃仕倫
- ◆ 會議紀錄：羅企劃仕倫

一、業務報告及處理執行：

● 主席致詞

莊主席伯仲：本屆委員會例會原應於第四季九月召開，因新聞台議案需求故提前至八月召開，此次會議亦為第六屆自律諮詢委員會任內最後一次會議。

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6月至111年8月份觀眾意見調查報告（詳見附件一）。

● 委員詢問

莊主席伯仲：報表中有注意到無意義、騷擾與其他類別高達73則佔來電總數的一半，想請問無意義、騷擾與其他的樣態為何？

公關中心吳主任御擘回覆：有的觀眾會純粹打電話來騷擾、錄音、辱罵，以及詢問別台，甚至是中華電信的資訊等與華視無任何相關的內容。

二、議案討論

1. 議案一：

案由 1. 4/20(三) 07:00 晨間新聞一誤植新北消防演習快訊

新聞台陳台長雅琳說明：

該案發生原因係4/19導播陳柏伸使用新聞LIVE模版錄製新北消防專案，更改文字連結路徑未回復原狀。而後0420編輯張維珊、主編周怡、導播蔣惠美及字幕導播劉志淵，新聞開 on 前未依SOP檢查內容。

NCC 針對此案回函內容概要旨揭節目出現台海戰爭、天然災害與公安意外等錯誤訊息，已違反廣播電視法第 21 條第 3 款規定，經本會 111 年 6 月 15 日第 1019 次委員會議決議罰鍰，裁處書另案函送；另請就下列事項予以改進：

- (1)請落實新聞內控機制與新聞編審 SOP, 避免再度出現錯誤。
- (2)請將本案提送新聞自律委員會討論，其決議及具體改善措施函送本會備查，並納入教育訓練。前項辦理情形應於貴公司網站對外公告周知。

案由 2. 4/20(三) 0900 整點新聞—為道歉 快訊二度出錯

新聞台陳台長雅琳說明：

發生原因副控欲使用醒目之快訊模板，播出道歉快訊，此「強制啟動」模板建置完成還未使用過。導播林律嘉、助理導播林瑋貞於廣告時間測試模板，第一時間發現內容有誤決定不使用，但助導未將模板徹底關閉導致播出。導播呂灌峰前一天製作模版時輸入的測試用文字被播出，當節導播未於當天回報此出錯事件。

NCC 針對此案回函內容概要旨揭節目出現天然災害及極端氣候等錯誤訊息，已違反廣播電視法第 21 條第 3 款規定，經本會 111 年 6 月 15 日第 1019 次委員會議決議裁處罰鍰，裁處書另案函送；另請就下列事項予以改進：

- (1)請落實新聞內控機制與新聞編審 SOP, 避免再度出現錯誤。
- (2)請將本案提送新聞自律委員會討論，其決議及具體改善措施函送本會備查，並納入教育訓練。前項辦理情形應於貴公司網站對外公告周知。

案由 3. 4/20(三) 4/24(日) 1200 午間新聞 CG 頭銜誤植

新聞台陳台長雅琳說明：

發生原因為助理繪圖師林佩君於製作新聞帶圖卡時，為使「總統蔡英文」和「行政院長蘇貞昌」區塊格式一致，將已製作完成的「總統蔡英文」區塊複製、修改，僅修改姓名(蘇貞昌)和民調數字，遺漏修改職銜。攝影記者蔡長剛、文字記者王源澤、採訪部副理黃柏齡，於剪輯新聞帶時，為趕上當節播出，未遵循 SOP 流程檢視及驗帶，導致播出錯誤圖卡。現在改善作為未來圖卡製作完成。須經至少 2 人檢查，確認無誤才可上傳，且新聞帶必須經過採訪部中心主管和編審驗過，方可上傳。

NCC 針對此案回函內容概要旨揭案件經本會 111 年 6 月 15 日第 1019 次委員會議審議，決議請貴公司就以下事項予以改進，並經本會於 111 年 6 月 27 日以通傳內容決字第 11100257410 號函請貴公司依本會委員會議決議辦理：

- (1)落實新聞內控機制與新聞編審 SOP, 避免再度出現錯誤。
- (2)請將本案提送新聞自律委員會討論，其決議及具體改善措施函送本會備查，並納入教育訓練。前項辦理情形應於貴公司網站對外公告周知。

案由 4. 獨家專訪駐美代表蕭美琴與獨家專訪駐德大使謝志偉(僑委會案)

新聞台陳台長雅琳說明：

華視團隊於出差歐美期間，依據當地新聞事件，共製作 12 則每日新聞，是華視同仁新聞魂的表現，都非常的有新聞性，包含法國總統大選、紐約地鐵槍擊事件，還有烏克蘭難民的採訪，跟置入一點關

係都沒有。

NCC 針對此案回函內容概要旨揭內容訪問駐美代表蕭美琴及駐德代表謝志偉，經反映涉有以承接僑委會「全球僑愛 心臺灣」影片製作之標案進行新聞報導，恐有違反前揭規定之虞，經本會 111 年 6 月 15 日第 1019 次委員會議決議，請就下列事項予以改進：

- (1)請落實編輯室公約，針對經理人兼新聞部主管職責應明確區分，以維持新聞專業自主；新聞部員工不應從事業務行為。
- (2)播出駐美駐德代表專訪有新聞價值，仍應注意與僑委會標案切割清楚。
- (3)請將本案提送新聞自律委員會議討論，其決議及具體改善措施函送本會備查，並納入教育訓練，前項辦理情形應於該公司網站對外告周知。

案由 5: 上述四案於第五次及臨時會議中，委員會會議記錄確認。

議案一討論

● 委員意見

侯委員政男：很好的我們已經列出製播流程、Daily CG 製作的 SOP 都非常的清楚，這邊有提出一個更精確說明的一部分是落實製作人把關與監看機制，從會議資料最後製播流程，看到落實製作人把關與監看機制，看起來是檢討上面的製作人與編審監看，不知道這方面能否再多一點細節陳述說明，另外一點這邊有寫到增加晨跟夜時段的編審人力，那具體上像是 8 月有增加了晨夜編審確實人力也可以列出來，這兩個是可以更詳細和清楚說明。

王委員亞維：倫理委員會的成立有它的位置與定位，新聞台內部對於有誤植、錯字是屬於技術問題，只要新聞台內部改善機制，防範未來發生，相信專業經理人有能力，我想新聞台經理和主管對於錯字一定比我們還要緊張。比較重要的是倫理委員會其實要處理法律上沒有明確規定的倫理議題，像是什麼叫做冒犯？什麼叫做公共性？一個即時爆炸案滿地的屍體的畫面要播還是不播，打不打馬賽克？以及是否侵犯到女性或隱私等，希望未來倫理委員會的層次應該要提升到討論這方面的議題，以幫助新聞同仁給予意見和解除疑慮。此外，最核心的還是員工的教育訓練，國外的做法就是新聞從業人員都發給一本 guidebook(指導手冊)，過去新聞同仁犯過的錯經過自律委員會討論與建議後的內容，都應該列入 guidebook 讓同仁們都可以參酌，我詢問過 CNN 的做法，資淺的同仁犯錯的頻率很高，每個月訓練，資深的同仁每半年回到公司上倫理議題課程，經由教育訓練、guidebook 加上流程管控的機制，大範圍減少新聞倫理問題的產生。公共電視已經編出了一本 guidebook，華視可以做參考。

沈委員伯洋：贊同兩位教授的意見，上一次有一些的出錯是因為採了更嚴格的措施，結果反而出第二次錯，那因為這段期間就已經沒有這些錯誤，可以和 NCC 說明我們已經採用了這些措施，用更長時間的來看這錯誤率是降低，對組織運作會有更好的幫助。回歸王教授所述，自律委員會更多是應該是討論像是被遺忘權這類的議題。

賴委員祥蔚：我們要呈現的問題是為什麼過去沒有這個情況，為什麼今年發生這麼多次，是我們要試著回覆 NCC 的，4 月發生了幾次後，又在 8 月後又發生了一個小狀況，如果到現在後續沒有發生其他疏失情況，就能回覆 NCC 我們先前的原因在哪裡，透過自律後做了哪些措施，後續沒有再發生就等於是回覆了議案二的執行情形。我們要透過內控措施避免錯誤，從 4 月開自律率續至 8 月僅發生一次錯

誤，由此看華視的自律是發揮成效的，應該可以讓 NCC 感受到華視的改進。

● 主席結論

1. 關於先前失誤樣態的處理作法，雖然大方向都正確，不過有幾個項目並沒有具體內容，希望相關業務承辦單位可以把它敘明。
2. 公共電視本身有其新聞製播 Guidebook，華視可以援引來製訂符合本台編採執行的參考手冊，特別是納入員工的教育訓練。
3. 雖然 8 月仍有錯字疏失，但以比例上來看經過相關改善措施已經有大幅度的改進。

2. 議案二：

案由：議案一委員於會議中所提建議，目前之改善與執行情形。

新聞台陳台長雅琳說明：

我先補充說明一下，關於 Guidebook 華視已經有「新聞製播管理準則」，就是我們的 Guidebook。針對議案二，我們制定了更嚴格的新聞製播編審機制，本來專任的編審只有 1 人，現在增加到 5 人這麼多，週間有 4 個人上班，週末有 2 個人上班，每天從 6 點一直到晚上收播，都有編審在輪班，工作內容包括驗文稿、影帶、標題、標題、快訊，所有都會經過編審的審驗。下一頁來看修訂更嚴謹制播審核流程，第一個圖表是新聞製作與審核流程提列 5 個檢視節點，在前兩次會議都有提出報告，包含視覺中心、採訪部主管、編輯中心、編審、副控室都有檢視節點。再下一頁是我們電腦繪圖 CG 製作的審核流程包含視覺中心繪圖師、視覺中心主管、編輯中心、編審、副控都有檢視節點。下一頁是更嚴格的製播 SOP，有 Check List 的機制，包括編輯、製作人與副控導播，三個 Check list 都一直在執行當中。

在更嚴格的新聞製播 SOP 中，前置作業像是新聞快訊，當節編輯應於開播前 5-10 分鐘，進棚確認快訊內容文字呈現，導播應於開播前，與編輯確認鏡面所需呈現的文字內容，如與編輯入文字有落差，應立即修正錯誤訊息並再度進行確認方可播出。在 4 月 20 日那天這些 SOP 就已經訂定，在之前的自律委員會中已有提出。新聞稿帶部分 CG 圖卡完成需經二人以上審閱校對。新聞帶完成需經記者第一次驗帶、採訪主管二次驗帶、編審最後驗帶，所以是有層層把關的，最後編輯、導播均須嚴格執行開播前 Check list。編審人員增加專任編審至 5 人，補足晨夜空窗，所有稿、帶、標、快訊、鏡面與 CG 圖卡，未經審驗不得播出。在新聞 On Air 嚴禁任何測試工作，時段製作人依 Check list 把關，編審與製作人監看 Live 即時內容，強化棚內緊急應變機制。剛委員所提到的 Detail 的部分都在這邊，已經都有了。在檢討部分重建工作交接流程，除口頭與 LINE，須以 E-MAIL 通知，並列印紙本張貼工作區，落實即時回報機制，加強採編、製播職能教育訓練。至於要幫忙像新北市的演習，屬於節目專案，錄製禁止使用新聞 LIVE 模板，測試用模板文字，僅能鍵入「測試測試測試」字眼，轉播節目如 MLB 賽事，製作人須審視所有圖卡落實製作後、使用前除錯機制。

針對新聞節目也有審核機制，增加了節目完成帶審核表與節目預告審核表，都有在嚴格的執行，下一頁是我們教育訓練部分，包括導播機操作、新聞畫面及網路畫面製播規範、如何寫出精采妥適的標題、新聞畫面自律處理規範、新聞畫面審稿須知、讓新聞報導不一樣-你所不知道的圖表動畫、華視數位片庫使用技巧、讓新聞報導不一樣-手機、GoPro 秘笈篇、新聞報導正確性、影像一級調色與二級調色實務操作、讓新聞報導不一樣-空拍機秘笈篇。再下一頁是我們加強副控危機處能力，假想突發事件包含主播鏡面大事框內容錯誤、播出現場發現 SOT 內 CG 內容有誤、AD 播錯帶、主播稿頭念錯則、突

發地震、鏡面、標題、口白有錯字、快訊、兩行標題有誤、主播麥克風故障、虛擬場景故障與外場連線斷訊等，已於 6/1. 6/2. 6/3. 8/18 舉辦四場演練，將於 8/25. 9/1 再演練。

對於誤失我們做了一些檢討，當然華視跟一些其他台的人力相比，相對就是少滿多的，人力進用制度僵化的問題之前也已經和委員們報告過了，就是非常的緩慢，同時薪資也比較低，難招募到人才，所以這部份是滿大的問題，就又回到結構性的問題，華視 16 年來的定位不明，負擔公共責任卻又是一家自負盈虧的公司，長年虧損導致薪資水準難以與其他新聞台比擬，相對在網羅優秀人才之難度增加。目前在這狀況下，我們人力結構調整的改善措施包括 (1) 訂定計畫、編列預算推動人力結構調整、(2) 建立公開透明且立體化的組織架構，落實分層管理、分層負責及完備的代班制度，產生良性競爭帶動作品質的提升、(3) 優化人才進用流程及升遷管道，提升整體薪資水準，如此才能廣納各方人才，激勵在職員工動力及士氣、(4) 以上規劃措施皆須仰賴穩定而充足之財源，唯有解決華視的定位問題，財務短缺之根本難題才能迎刃而解。這些問題都是每屆董事會說會處理，那目前又來到新的董事會，希望會有改善。目前只能在既有框架下盡力招募人才，我們承諾 NCC 至 2022 年底為 360 人，若將工程部 37 人納入計算後，則須補至 323 人，目前人力為 280 人，距離目標尚需補 43 人，希望公司可以讓我們補齊這些人，不要有那麼多的障礙。包括文化部調查後所做的結論也是人力不足、機器設備老舊。

在汰換老舊設備部分，我們希望採購表列這些相關軟硬體設備，目前像是第一個副控無帶化自動播出系統，現在各家新聞台早就是自動播出系統，但華視還沒有，華視人力已經夠少了，還要像石器時代，拉稿還要人一個一個進去拉，需要更多人的來做這樣的事，又容易出錯，如果有無帶化自動播出系統是比較好可以解決這個問題，目前預計明年 4 月可以交貨，但這也只是解決副控，還不是整個製播流程的自動播出，跟其他新聞台相比，還是有很大的差距。另外，還有這邊列的字幕機更新、5G 傳輸設備、T2 側錄系統工作站採購…等等，是接下來若要達到與一般新聞台比擬的製播基本規模上需優化的器材設備。

目前文化部也針對華視新聞接連失誤調查，列下了幾個結論：(1) 華視組織及人事制度僵化，對外攬才不易、(2) 華視新聞人力數量及專業知能不足、(3) 華視各節次新聞製播過程中各工作人員職務角色定位及分工不明，這也是因為人少所以造成工作的定位不明、(4) 設備老舊、(5) 華視組織定位不明。那針對這些問題，文化部也給我們一些建議，包含(1) 華視應建立符合業務實際需求之組織編制及人事制度、(2) 華視應提升人力需求以及人員專業品質，教育訓練需無時無刻進行、(3) 華視新聞 SOP 設計，須與工作人員權責相符、(4) 對老舊設備進行盤點汰換，這其實是需要經費的，這些部分已列於上述改善項目並執行中。

文化部也提到了華視定位及價值，華視自從 2006 年加入公廣集團之後，16 年來定位不明，「公不公、民不民」的結構性問題長期困擾著華視體質，政府沒有編列預算給華視，華視卻要負擔公共責任，實質上是一家自負盈虧的“公司”，但經營目標卻又不能商業考量，諸多矛盾令華視經營困難、長年虧損，一再惡性循環的結果，造成員工低薪、晉升受阻、士氣不振、人才招募不易。2021 年四月 19 日成立 52 頻道新聞台雖為華視開啟新契機，但上述結構問題難以解決，人才在質量上一直無法到位，非常可惜。現隨著領導團隊新董事會的成立，胡元輝董事長希望華視可以是「兼具公共精神與商業活力的電視台」，強調將面對巨大挑戰並解決問題，期待此次破釜沈舟，讓沉痾已久的華視定位問題能有妥善的解決，實踐「華視維新的元年」！

3. 議案三

案由：8/3(三) 0900 整點新聞-華視誤植立法院副院長蔡「啟」昌。

新聞台陳台長雅琳說明：

該案發生原因美國眾議院議長裴洛西於 8 月 3 日周三上午拜訪立法院。華視新聞台副控進行現場連線直播，編輯是根據 Live 之新聞內容即時現場下標題。編輯周怡在下標時，將立法院副院長蔡其昌的名字誤植為「蔡啟昌」，打錯一個字，露出時間約 20 秒，製作人許適欏發現後，立刻要求下掉失誤的標題，改上正確的標題，新聞台的標準 SOP 就是看到錯會馬上下掉。發生這件事，我們當日即致電蔡副院長致歉，並於華視官網勘誤一週。因為它是 Live 和剛提到事前能審核的 SOT 不一樣，不是事前能夠檢驗的，新聞台即時 Live 很正常、是 routine 每天都在進行的事，為了避免 Live 時打錯字，現在也要求編審以後在有現場 Live 時也要進副控看，編輯在下標的時候會有編審在旁邊確認，避免打錯字的情況。

● 委員詢問

莊主席伯仲：剛剛台長說明得很詳細，想請問先前已回覆 NCC 的改進事項有這麼詳細嗎？

新聞台製播部導播中心蔡主任玉婷回覆：我們之前提供給 NCC 的是營運改善計畫，有部分上述的大項有提供在上次的營運改善計畫裡面，那這次整理的內容會隨著剛提到的 13、14 日的發文，回函需要列上具體的改善計畫，我們就會把這次剛剛簡報的文字內容整理後回覆。

議案二、議案三一併討論

● 委員意見

賴委員祥蔚：雅琳台長剛講得非常清楚，就是把這部分分成即時性和非即時性的，即時性的你要都沒有錯太難了，大概只有神辦得到，就回覆非即時性的我們措施是這樣，也就確實在這一連串措施下，到目前為止沒有發生問題了，那 8 月 3 日的錯誤是即時性的，那即時性的部分只能加強員工的訓練，我自己簽自己名字有時候都會簽錯了，更何況打字打人家名字，就是要加強內控，透過雅琳台長剛內容的整理，加上我們目前的情況，應該可以說服 NCC 我們在自律上已經做得很好了。

沈委員伯洋：我贊同賴教授的意見，因為 SOP 已經出來了，那也因為這 SOP 已經很長一段時間沒有出錯了，然後最新這一次 8 月 3 日其實 Live 新聞的畫面，它是由另外一個機制發現的，才露出 20 秒，我覺得做以上的說明的話，應該是可以說服這一段時間的改進是有成效的。

侯委員政男：想請問一下最後一個「蔡其昌案」，是有收到民眾檢舉，還是我們自動提出來的？請說明。

公關中心吳主任御擘：這個部分是有人截下了當天新聞畫面去投訴聯合報，在當天的晚上聯合報記者致電公關中心反映有民眾爆料華視新聞台又出錯了。

新聞台製播部導播中心蔡主任玉婷：NCC 的承辦窗口其實有先用 email 詢問這次事件發生的事由，以及改進的方式，但正式的來函還沒有收到，不確定是否有人向 NCC 檢舉。

侯委員政男：在整個增加專任編審人數這邊，台長剛也有說要補足晨夜的空窗，但從 PPT 上面來看專任編審人數由 1 人增加到 5 人，每日 6 點到 23 點，或收播前皆有編審輪班，在這個文字上面可以更清楚說明晨夜空窗這段時間，所謂編審輪班的人數或是機制。

新聞台陳台長雅琳：我們其實有一張表格會列出編審的名字與排班時段，只是今天沒有列出來。

侯委員政男：建議說明資料更詳細一點更好，相關的文件越詳細越好，包含在製作人或是編審在那個階段層級，是不是可以獨立列出來一個流程。我們可以有一個整個架構，而在製作人和編審那邊比較詳細的 SOP，也可以獨立出來說明。

王委員亞維：第三項部份我想雅琳台長回應很好，是一個專業技術上層次的問題，第二項我覺得雖然這段期間大家歷經有心的檢舉達人騷擾，之後產生了很多困擾，可是經由這些新聞字幕的誤植，反映到整個台結構、定位、人力及財務的問題，並把這個壓力導向讓新的董事會來承諾解決，看起也是華視在這段過程裡面的契機，所以你們這段期間所受的辛苦，應該有一個代價，可能讓這件事變成一個改革的契機。針對回應的內容，我覺得已經完整了，謝謝。

● 主席結論

莊主席伯仲：

1. 對於 NCC 再次來文，華視不予爭執，我們從善如流地予以回覆便是。
2. 回覆公文應包含台長剛報告的更具體解決方案、更詳實改善成效。
3. 回覆公文宜敘明華視的困境，包含經營定位、薪資結構、人力不足、設備老舊等，因為不見得 NCC 清楚華視的狀況。
4. 關於自律委員會的位階問題，希望未來本會能聚焦於比較形而上的新聞專業倫理議題，而非糾錯校對這些屬於製播內控的技術問題。
5. 請評估華視新聞製播管理準則是否藉此機會一併更新，如有必要，也可附在給 NCC 回文裡面。

三、臨時動議

關於華視新聞製播管理準則補充報告

自律委員會陳執行秘書香蘭：華視自 102 年就有了新聞製播管理準則，裡面內容包含各種各類新聞的處理方式，包括黨政新聞、社會新聞、教育新聞、政治新聞，都做了非常明確的規範，哪些新聞是不能露出，哪些新聞一定要做馬賽克，包含自殺新聞要如何處理，都非常清楚的有詳列，這份資料去年底又做了修正，會後會再提供公關做補充資料，再請各位教授提供意見。

四、散會

附件一 客服中心觀眾意見調查月表

111 年 06 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、06 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 | 7 | 0 | 7 | | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 21 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 教學節目 中心 | 0 | 4 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新聞台 | 0 | 0 | 3 | | 1 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 32 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新媒體部 | 1 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 1 | | 8 | 0 | 0 | 1 | 6 | 73 | 89 |
| | | | | | | | | | | | |
| 總結 | 8 | 4 | 11 | | 15 | 2 | 0 | 29 | 6 | 74 | 149 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |

二、06 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〔06/01-06/05〕 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 12 | 24 |
| 第二週〔06/06-06/12〕 | 8 | 0 | 7 | 2 | 0 | 25 | 42 |
| 第三週〔06/13-06/19〕 | 4 | 1 | 9 | 0 | 1 | 9 | 24 |
| 第四週〔06/20-06/26〕 | 2 | 3 | 6 | 0 | 0 | 23 | 34 |
| 第五週〔06/27-06/30〕 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 20 | 25 |
| 總結 | 21 | 4 | 32 | 2 | 1 | 89 | 149 |

《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【我的婆婆怎麼那麼可愛】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【上甬台灣歌 2.0 經典傳奇】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【為愛健康 GO】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【影子籃球員】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。

意見表達：均已轉知相關單位。

1. 希望重播烏龍派出所。--已將意見轉達節目部參考處理。
2. 希望重播封神榜 哪吒傳奇。--已將意見轉達節目部參考處理。
3. 希望可以播出動畫請問您今天要來點兔子嗎?。--已將意見轉達節目部參考處理。
4. 希望重播麻辣鮮師。--已將意見轉達節目部參考處理。*2
5. 希望可以在【華視戲劇頻道】上上傳【爸爸的本尊】、【我愛我妻我愛子】等經典戲劇節目。--已將意見轉達節目部參考處理。
6. 希望可以重播【上甬台灣歌】。--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. 反映 111 年 6 月 3 日的一則新聞報導「蘇揆南下視察兒童接種 遇里長拉布條抗爭」這則新聞內容與影音不同，以及"華視新聞資訊台"直播無法正常收看。--已轉新聞台協助參考處理。
5. 蔡小姐反映 2018/06/19 新聞「從講師到創辦米菲多媒體 Lina 老師：一切都是師父領進門，修行在個人」因未經同意轉載，希望刪除本文章，謝謝!--已轉新聞台協助參考處理。
<https://news.cts.com.tw/mol/campus/201806/201806191928886.html> --已轉新聞台協助參考處理。
6. 魏先生反映 2022/06/17 華視分別於頻道及網路媒體播報新聞「南投路牌錯 8 年! 民眾找不到路直呼誇張」，內容敘述到「...南投縣議會在民國 93 年時，搬遷到新的地點...」，然推算 8 年前應為 103 年，應屬有誤，盼貴台再加強新聞內容勘誤機制。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：無

《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。--已轉公關中心處理。
9. 騷擾、無意義電話。
10. 觀眾反映希望 MLB 可以天天播出，並且不希望放在莒光園地後播放。--已轉業務部處理。

111 年 07 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、07 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 | 2 | | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 46 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 教學節目中心 | 1 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新聞台 | 0 | 0 | 1 | | 4 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 33 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新媒體部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | | | | | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 10 | 0 | 0 | 2 | 5 | 169 | 186 |
| | | | | | | | | | | | |
| 總結 | 36 | 0 | 3 | | 19 | 10 | 0 | 33 | 5 | 172 | 278 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |

二、07 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〔07/01-07/03〕 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 33 | 40 |
| 第二週〔07/04-07/10〕 | 10 | 1 | 7 | 0 | 1 | 40 | 59 |
| 第三週〔07/11-07/17〕 | 1 | 0 | 8 | 2 | 0 | 49 | 60 |
| 第四週〔07/18-07/24〕 | 33 | 0 | 10 | 7 | 0 | 46 | 96 |
| 第五週〔07/25-07/31〕 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 18 | 23 |

| | | | | | | | |
|----|----|---|----|----|---|-----|-----|
| 總結 | 46 | 2 | 33 | 10 | 1 | 186 | 278 |
|----|----|---|----|----|---|-----|-----|

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

9. 詢問【你好，我是誰】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【村裡來了個暴走女外科】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【上奔台灣歌 2.0 經典傳奇】播出時間。--已回覆告知。
12. 詢問【為愛健康 GO】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【影子籃球員】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【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
17. 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。

7. 希望平日早上十點的【包青天】可以恢復播兩小時。--已將意見轉達節目部參考處理。
8. 希望重播【麻辣鮮師】。--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—

7. 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。
8. (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。
9. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。
10. 反映 100 年 3 月 20 日的一則新聞報導「11 歲女童養家 剝蒜頭滿手繭」這篇新聞報導，及 YT 都有出現影片，當事人要求刪除影片及網路文章
<https://news.cts.com.tw/cts/general/201103/201103200696391.html>。--已轉新聞台協助參考處理。新聞台已回覆：「本則新聞畫面已申請下架處理」。

申訴意見：無

《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。*10--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。--已轉公關中心處理。
19. 騷擾、無意義電話。

111 年 08 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、08 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 | 3 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 教學節目中心 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新聞台 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 16 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 工程部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 新媒體部 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 其他單位 | 0 | 0 | 0 | | 10 | 0 | 0 | 0 | 5 | 109 | 124 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |
| 總結 | 3 | 0 | 0 | | 11 | 1 | 0 | 16 | 5 | 109 | 145 |
| | | | 0 | 0 | | | | | | | |

二、08 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〔08/01-08/07〕 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 51 | 60 |
| 第二週〔08/08-08/14〕 | 2 | 0 | 8 | 0 | 0 | 55 | 65 |
| 第三週〔08/15-08/21〕 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 18 | 20 |
| 第四週〔08/22-08/28〕 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 第五週〔08/29-08/31〕 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|---|---|----|---|---|-----|-----|
| 總結 | 4 | 0 | 16 | 1 | 0 | 124 | 145 |
|----|---|---|----|---|---|-----|-----|

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

18. 詢問【你好，我是誰】播出時間。--已回覆告知。
19. 詢問【村裡來了個暴走女外科】播出時間。--已回覆告知。
20. 詢問【鴻門家宴 婆媳廚房】播出時間。--已回覆告知。
21. 詢問【為愛健康 GO】播出時間。--已回覆告知。
22. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
23. 詢問【影子籃球員】播出時間。--已回覆告知。
24. 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
25. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
26. 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。

《新聞台》 客服電話接聽詢問主要內容為—

11. 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。
12. (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。
13. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：無

《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—

5. 詢問舊新聞資料畫面購買。--已轉新媒體部處理。
6. 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—

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—

20. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
21. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
22. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。

23. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
24. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
25. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
26. 公益廣告託播。--已轉播映中心處理。
27. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。
28. 騷擾、無意義電話。