

中華電視（股）公司自律諮詢委員會第七屆第一次會議 會議紀錄

- ◆ 時間：111 年 12 月 30 日（五）上午 10 時 30 分
- ◆ 地點：華視大樓 9 樓會議室（臺北市大安區光復南路 116 巷 7 號 9 樓）
- ◆ 會議主席：待遴選
- ◆ 出席人員：黃委員葳威、杜委員聖聰、沈委員伯洋、賴委員祥蔚、林委員佳和
- ◆ 列席人員：華視自律委員會凌執行秘書照雄、業務部程經理懋華、節目部王副理冠、新聞台採訪部蔡經理菟瑩、公關中心吳主任御擘
- ◆ 會議紀錄：張企劃芳鈺

一、推舉主任委員

經過半數委員同意，自律諮詢委員會第七屆主任委員由黃委員葳威擔任。

二、報告事項

- （一）新聞部報告：無特殊事項報告
- （二）節目部報告：無特殊事項報告
- （三）業務部報告：無特殊事項報告
- （四）公關服務中心：10-12 月客服意見報表

三、議案討論

案由一、科技計票的可行性與注意事項（新聞台採訪部）

說明：面臨過九合一選舉及即將未來總統大選，因華視秉持最正確消息來源，故票數統計速度較他台緩慢，導致開始開票後民眾即轉移至他台觀看票數，為取得收視率及計票的即時性，擬計畫派臨時人力至各開投票所，並創建一個即時溝通通訊群組，由各點人力即時回報票數，以利加快計票速度及正確性。

林委員佳和：如可兼顧可信度及人力妥善安排下，採用此方式給予正面肯定。

杜委員聖聰：

- （一）NCC 對電視台有針對選票及民眾檢舉部分，可蒐集近 5 年的資料內容進行參考。
- （二）針對數票異常或比例懸殊的狀況產生，須備有一套配套措施。
- （三）預算編列上需將風險成本評估列入。

沈委員伯洋：計票方式改以新型態的改變給予正面肯定。

主席裁示：指派臨時人力至投開票所已是常態，除了展現新聞專業能量外，亦可維護觀眾「知」的權利，可參考各委員意見進行科技計票的策略擬定。

案由二、客服月報時長統計類型類目調整（公關中心）

說明：NCC 於期中評鑑時，華視針對客服報表類型的統計，希望能重新調整內部、反

應閱聽眾的意見及客服型態，目前已有擬定新舊版本，請各委員給予相關意見。

林委員佳和：舊表的內容應可以更細緻，如可區分業務面、技術面（收訊或訊號問題等）及內容面（新聞性及非新聞性），內容會更顯完整。

杜委員聖聰：

- （一）民眾的申訴意見建議可以使用超連結的方式。
- （二）類型建議可分為第一類兩岸關係及外交等、第二類各歧視性文字或弊案內容類、第三類兒少法、原生廣告類、第四類醫療類（如疫情）及第五類其它。
- （三）回覆及處理時效須有內控機制並附上結案時間，呈現較為完整。

沈委員伯洋：建議可依大宗項目進行分類，除事後各部門可提供改善策略並進行分析。

賴委員祥蔚：內容「無關」的定義建議可再清楚說明，避免 NCC 誤會。

主席裁示：可依上述各委員建議進行分類，可將客服溝通管道部分列入，亦可了解客群定位。

四、臨時動議

五、訂定下次會議時間：112 年 3 月 31 日（五）

六、散會

111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	29	0	0		0	0	0	0	0	0	29
			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	0		0	0	0	29	0	0	29
			0	0							
工程部	0	0	0		0	27	0	0	0	0	27
			0	0							
新媒體部	0	0	0		0	0	0	2	0	0	2
			0	0							
其他單位	0	0	0		2	0	0	0	14	245	261
			0	0							
總結	29	6	0		2	27	0	31	14	245	354
			0	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〔10/01-10/02〕	2	1	3	0	0	27	33
第二週〔10/03-10/09〕	8	2	8	6	0	82	106
第三週〔10/10-10/16〕	7	2	7	9	0	78	103
第四週〔10/17-10/23〕	12	1	11	12	2	74	112
第五週〔10/24-10/31〕	0	0	0	0	0	0	0
總結	29	6	29	27	2	261	354

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

1. 詢問【咱的城咱的市咱台灣的味】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【歡迎光臨-等你來家1】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【鴻門家宴 婆媳廚房】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【棋靈王】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【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—

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。

1. (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。
- 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—

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. 反映華視數位訊號收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。*22--工程部皆已回覆，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。*5--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。

111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	127	0	25		0	0	0	0	0	0	152
			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	4		0	0	0	27	0	10	41
			0	0							
工程部	0	0	0		0	6	0	0	0	0	6
			0	0							
新媒體部	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	9	261	270
總結	127	4	29		0	6	0	27	9	271	473
			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〔11/01-11/06〕	8	1	5	0	0	57	71
第二週〔11/07-11/13〕	12	1	16	1	0	68	98
第三週〔11/14-11/20〕	23	2	10	4	0	58	97
第四週〔11/21-11/27〕	93	0	4	1	0	52	150
第五週〔11/28-11/30〕	16	0	6	0	0	35	57
總結	152	4	41	6	0	270	473

《節目部》 客服電話接聽詢問主要內容為—

- 詢問【世足看華視】賽程轉播時間。--已回覆告知。
- 詢問【歡迎光臨-等你來家1】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【咱的城咱的市咱台灣的味】節目中店家。--已回覆告知。
- 詢問【為愛健康 GO】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【棋靈王】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。

意見表達：

1. 反映世足看華視但卻沒有場場播，希望可以多爭取播出場次。*24--已轉節目部協助參考處理。
2. 111年11月23日我有話要說民眾反映：「希望平日18:30的「新哆啦A夢」可以多爭取播放真的為新內容的故事，目前許多的故事都是從前就看過的，每隔一段時間又再看到一次，根本不是「新哆啦A夢」了，而關於所有相關的卡通也都有這樣的問題，希望貴方可以在未來改善這樣的狀況，謝謝！--已轉節目部協助參考處理。

《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. 111年11月07日我有話要說民眾反映：「希望華視能協助和衛福部、指揮中心反映重大傷病患者領取免費快篩，已和其他媒體反映也沒人願意協助我們重大傷病患者發聲反映，我們真的很無助，很難過」--已轉新聞台協助參考處理。
5. 111年11月10日我有話要說民眾反映：「您好，貴社對於此篇中鹹酥雞攤老闆的說明以及標題有過於帶風向的態度。對於未明了之事貴社是否應以公平公正之態度向民眾報導，此篇開頭便是指責老闆因40塊而報警，內容更是寫到老闆對著孩子大聲咆哮，但我們所知的事皆是由孩子母親口中而出，雖貴社有致電老闆而未得到回應，但對於此事仍因抱有公平公正的態度去報導。此篇報導以閱讀觀感來說便是對於鹹酥雞老闆的指責，並且形容孩子母親有多麼的委屈，這篇報導很明顯是一面倒的向孩子母親，望貴社對於報導的公平公正還能夠加強管理，讓民眾能夠看到最真實最公平公正的社會新聞。」報導連結 <https://news.cts.com.tw/cts/society/202211/202211062107191.html> --已轉新聞台協助參考處理。
6. 111年11月19日我有話要說民眾反映：「近期網路遊戲英雄聯盟開放資料轉移至新伺服器，有來自境外有心人士藉由活動來進行帳號盜取。我查詢到有華視記者林彥廷發表過相關新聞，想請問能不能請該記者撰寫一篇相關報導，讓官方不管是台灣大哥大或是競舞娛樂能正視該狀況，而不是在客服回報中用機器式的罐頭回復。目前就我所知國內論壇巴哈姆特上也有相關文章，還望記者媒體能發揮影響使有關公司能負起責任保障玩家權益。」--已轉新聞台協助參考處理。
7. 111年11月29日：「<https://youtu.be/LKipmXbQnZ4> 明明這位17歲少年是騎乘普通重型機車，新聞示意圖卻故意放一台BMW大型重型機車是故意在黑？況且車禍的原因是駕駛人的問題，跟車種無關，公廣集團下面的華視竟然還是這種水準，無言。」--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. 反映華視數位訊號收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。*6--工程部皆已回覆，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。

111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	65	0	4		0	0	0	0	0	0	69
			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	1		0	0	4	15	0	0	20
			0	0							
工程部	0	0	0		0	4	0	0	0	0	4
			0	0							
新媒體部	0	0	0		0	0	0	2	0	0	2
其他單位	0	0	0		52	0	0	26	0	129	207
總結	65	6	5		52	4	4	43	0	129	308
			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〔12/01-12/04〕	16	1	4	0	0	55	76
第二週〔12/05-12/11〕	25	3	5	3	1	62	99
第三週〔12/12-12/18〕	21	1	6	1	1	43	73
第四週〔12/19-12/25〕	7	1	5	0	0	47	60
第五週〔12/26-12/31〕	0	0	0	0	0	0	0
總結	69	6	20	4	2	207	308

《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

- 詢問【世足看華視】賽程轉播時間。--已回覆告知。
- 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【王牌辯護人】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
- 詢問【咱的城咱的市咱台灣的味】節目內容。--已回覆告知。
- 詢問【女王當家】相關商品。--已回覆告知。
- 詢問【為愛健康 GO】節目內容。--已回覆告知。

意見表達：

- 1. 【我有話要說】111年12月10日民眾邱小姐反映「你們世足講解員有一位台灣國語超嚴重的，可以不要讓他報了嗎？聽的有夠痛苦的。ㄅㄅㄅ都念不好可以當解說員？」--已轉節目部協助參考處理。
- 2. 【我有話要說】111年12月10日民眾反映：「為何天才衝衝衝停播？」--已直接回覆告知。*3
- 3. 【我有話要說】111年12月12日民眾反映：「希望能再重新播出麻辣鮮師！！！！please～」--已轉節目部協助參考處理。
- 4. 【客服電話】111年12月21日民眾反映：「希望能重播世足所有賽事。」--已轉節目部協助參考處理。

《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. 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. 【我有話要說】111年12月19日民眾劉先生反映：「華視新聞客服你好：我是忠實收看新聞用戶，想建議說之前新北市消防演習誤植錯誤新聞訊息播放，自此底下橫式跑馬燈字幕空白一段時間還未調整恢復播放新聞訊息，讓收看新聞用戶會感到不太恰當，希望華視新聞台編輯字幕工作人員趕緊重新調整恢復播放底下橫式跑馬燈字幕讓收看新聞用戶改善 謝謝。」--已轉新聞台協助參考處理。

申訴意見：

- 1. 【我有話要說】111年12月08日民眾李先生反映：「12/8 19:00 新聞 52 台的主播聲音沙啞是否應該休息，觀眾聽到的聲音真的不太舒服，請你們自己聽一下後，再想一想這樣是否適合主持新聞報導。」--已轉新聞台協助參考處理。
- 2. 【我有話要說】111年12月13日我有話要說民眾反映：「有些報導麻煩請先了解狀況再去拍攝或是報導，以為有馬賽克就不用通知或跟當事人打聲招呼嗎？有些樣式是獨特的，以為部分馬賽克就沒人知道喔？搞一個我電話接不完。造成我的困擾，想低調處理被你們搞一個朋友圈都要爆炸了。」--已轉新聞台協助參考處理。
- 3. 【我有話要說】111年12月15日民眾蘇先生反映：「中華電視股份有限公司執事者您好，我是黑田日本外國法事務律師事務所的蘇逸修律師，謹受飛斯戴爾有限公司之委託與貴公司聯絡，貴公司製作之以下連結的新聞報導之部分內容與事實不符，在以下報導中有「逮捕」之記載內容，而飛斯戴爾有限公司表示當日並無任何任何人被逮捕，從而，貴公司之該報導內容已使讀者誤解，故敬請惠予刪除含有與事實不符內容之報導，以維護當事人的權益。
<https://news.cts.com.tw/cts/local/202212/202212062118008.html>」--已轉新聞台協助參考處理。
- 4. 【我有話要說】111年12月16日民眾張小姐反映：「12/13的華視午間新聞，有一則為"蒙古民眾抗議煤炭"，其中字幕出現"撤查"，應該是"徹查"，請更正，謝謝！」--已轉新聞台協助參考處理。

《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. 反映華視數位訊號收訊不佳問題，已將問題轉達給工程部。*6--工程部皆已回覆，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。