

中華電視（股）公司自律諮詢委員會第七屆第三次會議 會議紀錄

- ◆ 時間：112年6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：黃委員葳威
- ◆ 出席人員：杜委員聖聰、賴委員祥蔚
- ◆ 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、新聞台製播部吳副主任慧娟、公關中心吳主任御擘
- ◆ 會議紀錄：張企劃芳鈺

一、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：4-6月客服意見報表

1. 4月份 P.5 改進意見第3點：有關民眾反應 MLB 宣傳內容

杜委員聖聰：須注意啦啦隊與球賽畫面的露出比例，體育新聞的播報仍是以賽事本身為主，務必進行總量管制。

凌執行秘書照雄：收到客服反應後立即進行與該名民眾溝通，我們希望能透過啦啦隊的報導能吸引更多民眾關注球賽，後續報導總量上會再多加注意。

2. 6月份 P.6 改進意見第3點：有關靜樂禪林護法會報導

杜委員聖聰：宗教處理及報導上應為謹慎且客觀報導。

凌執行秘書照雄：經民眾反應後，內部有進行與同業報導進行比對，整體方向是一致的，僅華視記者的報導在措詞較於強烈，才引發當事人的反彈，經採訪部評估後，新聞目前已下架。

黃委員葳威：如是文字上的修飾，我們也已經進行平衡報導，無須下架，如未來報導皆採此方式進行則較為不妥。

3. 6月份 P.6 改進意見第4點：有關新莊輪胎行與清潔隊員輪胎事件

賴委員祥蔚：此新聞報導事件時是否提供正確資訊，如果沒有提供正確資訊，這是比較嚴重的事，請多加確認報導內容。

杜委員聖聰：此新聞來源係由鏡周刊首先發聲，該類新聞做二次報導時則須特別注意新聞來源，並應做新聞真實性的查證。

二、議案討論

案由一、華視使用三器畫面（網路瀏覽器、監視器、行車紀錄器）製作新聞之數量與

合適性。(新聞台)

說明：華視一向以減少使用「三器」畫面製作新聞為目標，然而在涉及公共利益、不使用無法呈現新聞的狀況下，近期仍或勉強用於新聞報導之中，惟，往後採訪中心將盡力避免使用三器畫面。

杜委員聖聰：

- (一) 三器畫面盡量不要去使用，最好是原汁原味，如果要用，就是要善用為佳，建議內部可以設置相關使用規範，總量管制須多加注意。
- (二) 新聞的時效性是否需達 24 小時，其它的細節內容是否須製作，可再評估。

賴委員祥蔚：

- (一) 基於公民新聞角度及公民記者精神，三器畫面或民眾提供畫面建議可配合使用，增加新聞畫面的豐富度。
- (二) 每則新聞價值及細節播報的必要性，可透過規範進行管控。

主席裁示：如記者有實地進行採訪，而非全程使用三器畫面，基於公共利益上，監視器及民眾支援畫面經過授權後，建議可依比例做輔助報導使用。

案由二、AI 人工智慧運用於新聞、節目 (新聞台)

說明：AI (人工智慧) 是目前最熱門的話題，透過 ChatGPT (聊天生成預訓練轉換器) 產生的答案，或是虛擬的 AI 主播播報新聞，這些運用 AI 製作的資料，適合做為節目，乃至於新聞的內容嗎？需要注意或避免的界線在哪裡？

杜委員聖聰：

- (一) AI 主播成功的要素十分考驗新聞播報精彩的內容是否可圈粉及後製團隊編輯能力。
- (二) AI 主播播報內容須清楚設下防線，如播報內容適用邊陲型新聞 (如：氣象類或娛樂新聞)，製造話題及讓民眾感到新鮮感，但涉及到政治、財經或社會新聞較為專業性播報，虛擬網紅較不適合。
- (三) 新聞傳播技術成長都是線性，所使用的工具也會變成愈來愈聰明，人機之間的分線應該要設定好。

賴委員祥蔚：

- (一) AI 主播及 ChatGPT 都是一個工具，但要看怎麼用，民眾因相信主播會以自身道德標準、專業度去讓民眾產生信任，除非 AI 主播推翻新聞主播的專業度，要回歸新聞的本質，如果只是機器讀稿，則不建議採用。
- (二) AI 主播使用須設定內容及遵循相關新聞方針。

主席裁示：

- (一) 建立新聞主播專業的信賴感，如使用 AI 主播並不恰當，可以運用在比較休閒的部分，資料運用跟查證就非常重要。

(二) 如 AI 主播想培養粉絲的黏著度，在經營個人品牌及操作相較來說更為複雜，請再行評估。

四、臨時動議：無

五、訂定下次會議時間：112 年 9 月 22 日（五）下午 12 時 30 分

六、散會

112 年 4 月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、4 月份觀眾來電統計表：

	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣 告	兩 岸	歧 視 性 、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段/ 內容查詢	<u>65</u>	0	0	0	0	0	0	<u>0</u>	0	0	65
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>5</u>	0	0	0	0	0	0	0	<u>5</u>	<u>45</u>	55
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>18</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	<u>7</u>	0	0	0	0	0	0	0	7
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	0	0	0	0	0	0	<u>1</u>	0	0	1
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	<u>15</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	15
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>3</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	<u>0</u>	3
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登	0	<u>3</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	3

➤ 業務合作											
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>28</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
總結	119	18	7	0	0	0	0	1	5	45	195

二、4月份觀眾來電各週比較表：

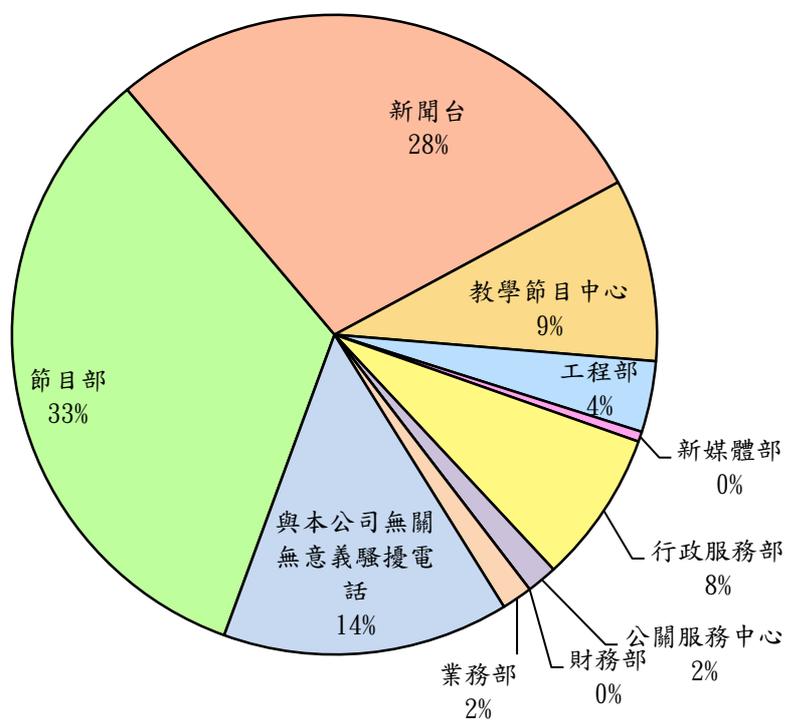
	節目部	新聞台	教學節目中心	工程 部	新媒 體部	行政服 務部	公關服 務中心	財 務 部	業 務 部	與本公 司無關	總結
第一週 04/01-04/09	24	18	7	0	0	3	3	0	0	10	65
第二週 04/10-04/16	20	23	5	4	0	7	0	0	2	9	70
第三週 04/17-04/23	21	14	6	3	1	5	0	0	1	9	60
第四週 04/24-04/30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總結	65	55	18	7	1	15	3	0	3	28	195

觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為33%、28%、14%，總合佔所有觀眾意見的75%。(如附圖一)。

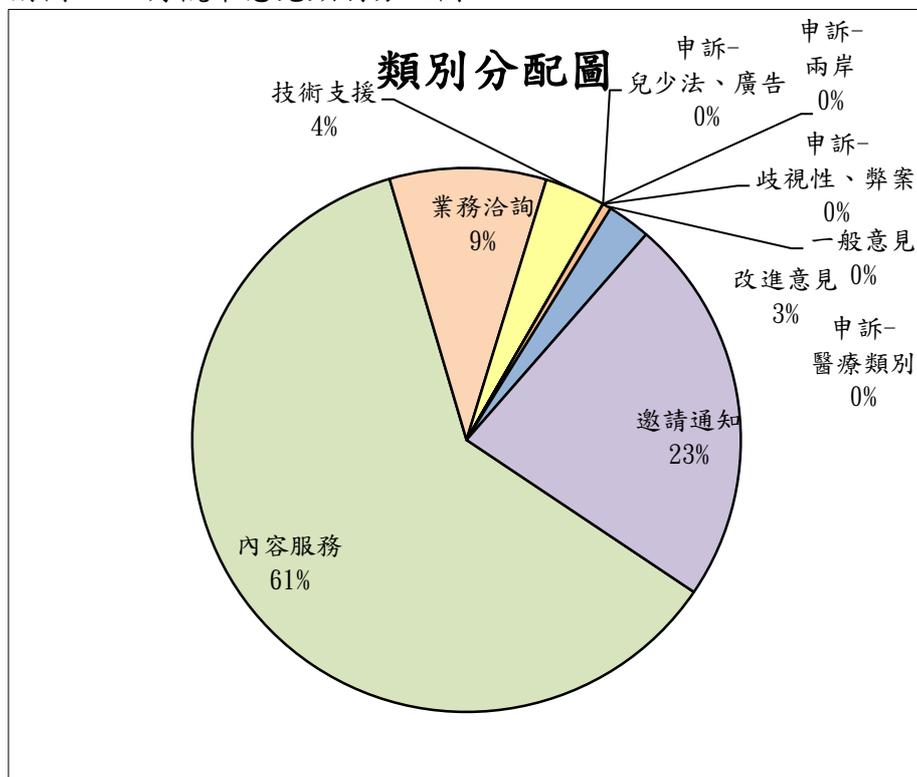
觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為61%、23%、9%，總合佔所有類別的93%。(如附圖二)

附圖一 4月觀眾意見部門分配圖

部門分配圖



附圖二 4月觀眾意見類別分配圖



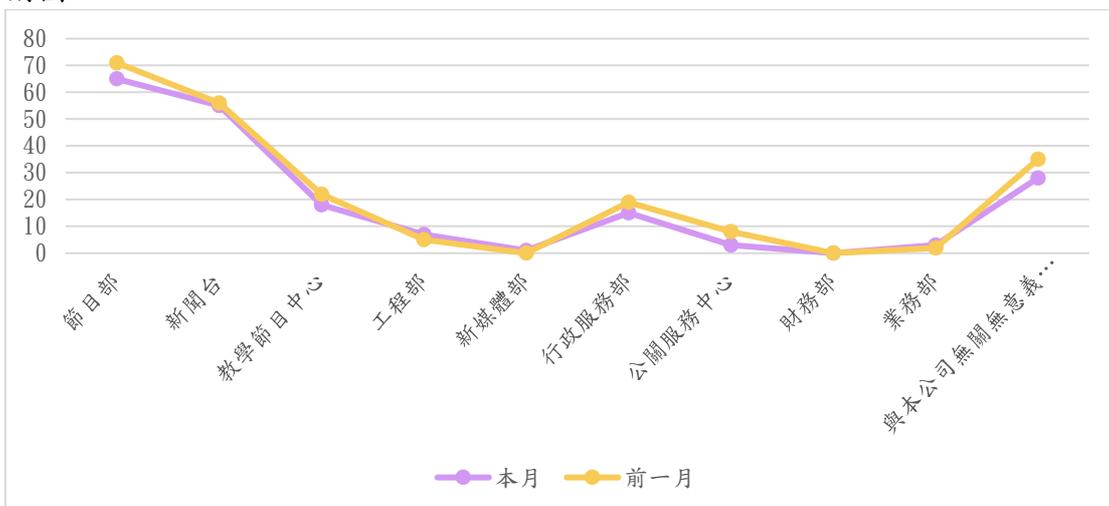
本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以騷擾

電話、新聞台、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表一 3、4月各部門觀眾意見比較表

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
本月	65	55	18	7	1	15	3	0	3	28	195
前一月	71	56	22	5	0	19	8	0	2	35	218

附圖三



《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【牛車來去】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【婚姻結業式2】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【新名偵探柯南】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【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【女王當家】節目內容。--已回覆告知。
9. 詢問【為愛健康GO】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：

改進意見：

《新聞台》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

邀請通知：

1. 詢問新聞採訪邀請--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
2. 陳情爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。

業務洽詢：

1. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

一般意見：

改進意見：

1. 【我有話要說】112年04月01日民眾李先生反映：「華視您好我們於3/22晚上10:20:35報備請求：「懇請貴公司近日能再度改版，調整氣象時段及內容，要求新聞部於每日晨間、午間、晚間和夜間新聞於新聞結束前皆一定要播報氣象；內容方面，懇請能完整地依序播報：主播解說預報(含氣象小叮嚀)→(恢復播報)各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測→未來幾天氣象→漁業氣象→旅遊景點氣象→大陸地區及國際城市氣溫預測(主播詳細解說，不要畫面下方模板顯示呼攏帶過)，讓氣象預報能夠提供更完整的資訊；並且懇請於氣象播報完畢後直接進入新聞結束畫面，不要進入廣告時間，以免讓許多觀眾認為如此在打發時間」
當初負責之新聞臺承辦人—陳香蘭(小姐/女士)回覆說：「本臺已將我們的寶貴意見轉知相關單位。氣象訊息攸關民眾日常生活與作息，本台身為公共媒體，提供正確與豐富的氣象訊息更是責無旁貸。非常感謝我們提供的建議與指正」但是至今仍未看到貴公司的改善結果，至今每日午間新聞氣象仍粗略草率地播報，再播2則新聞而沒有片尾曲就粗略草率地結束午間新聞；晚間新聞氣象同樣仍以很粗略草率地播報各地區氣溫預測取代之，週六日晚間新聞由黃柏齡先生或陳雅琳女士播報新聞，新聞結束前仍皆沒有播報氣象，甚至部份其他主播亦沒有播氣象，如：今日(4/1)輪值晚間新聞之雷雅小姐。我們對於貴公司的服務態度感到非常失望，認為如此嚴因此懇請貴公司要求新聞部於這禮拜開始盡快改善晨間、午間、晚間和夜間新聞之氣象時段內容，懇請能要求他們一律完整地依序播報：主播解說預報(含氣象小叮嚀)→各縣市/直轄市氣溫及降雨機率預測(恢復播報，不要以很粗略草率地播報各地區氣溫預測呼攏帶過)→未來幾天氣象→漁業氣象→旅遊景點氣象→大陸地區及國際城市氣溫預測(主播詳細解說，不要畫面下方模板顯示呼攏帶過)，為了能有給予主播有足夠的播報時間及觀眾清楚閱聽，請您們要求他們將晨間、午間、晚間和夜間新聞的氣象時段一律延長至5分鐘以上，並且無論於每日晨間、午間、晚間和夜間新聞，於氣象播報完畢後一律直接進入新聞結束畫面，不要進入廣告，以免讓許多觀

眾認為如此在打發時間。

2. 【我有話要說】112年04月15日民眾李先生反映：「每天晚間七點的新聞時段，播報約10分鐘就開始選舉相關的報導，還不是新的內容，而是將昨天說過的事情再唸過一次。七點時段的主播陳雅琳，在播報前都沒有先看過要播報的內容嗎，照著畫面上逐字念常常打結，即使補充內容也是很多贅詞，而且之後的記者也會再補充完整內容，實在沒必要把整串都念過一次。同樣的一個小時的新聞時段，播報的新聞數量不多，明明一天內還有很多其他國內外的新聞，很多事情可以探討，然而都被選舉、政治的新聞佔據了，相信每天看這些人無趣的吵架、抹黑、互噴對我們整個社會環境沒甚麼幫助，身為無線台當中較不偏頗任何色彩的媒體，希望能夠改善。」--已回覆：「親愛的觀眾您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」
3. 【我有話要說】112年04月18日民眾謝小姐反映：「華視您好：身為華視的忠實觀眾，發現你們最近過度報導棒球啦啦隊新聞，忽略了更重要的新聞報導，啦啦隊新聞竟然比中華職棒球員新聞還多，難道有收錢業配嗎？這讓我們這些體育愛好者感到非常失望。並且已經毀掉了貴公司在我心中所建立的專業形象。希望公司能夠重新審視自己的新聞價值觀。作為一位體育愛好者，我認為體育新聞的核心是關注運動員和他們的表現，而不是啦啦隊和他們的表演。這已經超出了體育新聞的範疇，讓我感到非常失望。更令人失望的是，貴公司有體育記者，卻還是大量產出這種無聊、缺乏新聞價值的內容。我相信這些記者有能力寫出更有內容、更重要的體育新聞報導，而不是為了迎合觀眾口味，跟風的報導啦啦隊新聞。我真心希望華視能夠重新思考新聞報導的方向，關注更多重要的新聞事件，並且請專業的體育記者寫出更有深度、有內容的體育新聞報導，不要毀了一直以來的經營。淪為跟低俗媒體一樣，只追求熱度跟流量，不在乎新聞價值。希望華視專注於真正的運動員，呈現運動員的努力和表現，以及其他重要的事物，而不是毫無意義的內容。此外，華視新麥克風，比以前更不好看，希望重新考慮或重新設計。最後，謝謝您花時間閱讀我的建議，希望華視能採取相應的行動，回應忠實觀眾的期望。」--已回覆：「親愛的觀眾您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」
4. 【我有話要說】112年04月19日民眾方葉先生反映：「希望新聞台時鐘可以移往LOGO一旁，錄影重播時段可以在LIVE標示位置標註重播。」--已回覆：「親愛的觀眾您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」
5. 【我有話要說】112年04月20日民眾方先生反映：「我很常看華視最國際，覺得內容很深入淺出，訪談也相當緊湊精彩。在這邊給節目一個建議，我覺得邀訪的來賓實在太固定，都是那些熟面孔，現在網路無國界，國際政治關係議題可以利用連線的方式邀請中南部學者發表看法，不用侷限在棚內，甚至跟國外相關學者連線討論，就更能將深度跟觀點多元性照顧到。」--已回覆：「親愛的觀眾您好，感謝您的支持，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見。謝謝您！」

申訴意見：

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問學生週刊相關問題。--已轉教學中心協助。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

技術支援：

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。--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。--工程部皆已回覆，觀眾現在都可正常收看華視。

《新媒體部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

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。

一般意見：

1. 【我有話要說】112年04月07日民眾陳先生反映：「隨著智慧型手機的發展，感興趣的新聞可以隨時推送到手機，未來一週的氣象也能於顯示於手機上，傳統固定時段播報的電視新聞氣象相對弱勢。但美麗的女主播是電視新聞氣象的優勢，貴台的女主播在化妝與服飾上看得出來有下功夫，可惜美麗的身影被字幕標題遮擋，甚至最近就連氣象時間也有字幕標題遮擋住主播，建議重新安排畫面版面，盡量不要遮住主播，"新聞都差不多，那一台的主播漂亮就看哪一台"相信是很多觀眾的心聲，請予考量，謝謝」--新媒體已回覆：「您好，謝謝您的寶貴建議，我們將會把『未來一週的氣象』納入未來網站改版的考量中，謝謝。」

《行政服務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
2. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
3. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
4. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
5. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
6. 新進同仁銀行開戶照會--已轉行政服務部處理。

《公關服務中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問華視娛樂 Show 粉專贈獎活動相關問題。--已轉公關中心處理。

邀請通知：

1. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

《財務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 帳務查詢事宜。--已轉財務部處理。

《業務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
2. 詢問業務合作事宜。--已轉業務部處理。

其餘客服為《與本公司無關無意義騷擾電話》

112年5月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、5月份觀眾來電統計表：

	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣 告	兩 岸	歧 視 性 、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段/ 內容查詢	<u>70</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>6</u>	0	0	0	0	0	0	0	<u>2</u>	<u>43</u>	51
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>18</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	<u>16</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	16
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>1</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	<u>2</u>	3
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登	0	<u>2</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	2

➤ 業務合作											
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>21</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
總結	116	18	0	0	0	0	0	0	2	45	181

二、5月份觀眾來電各週比較表：

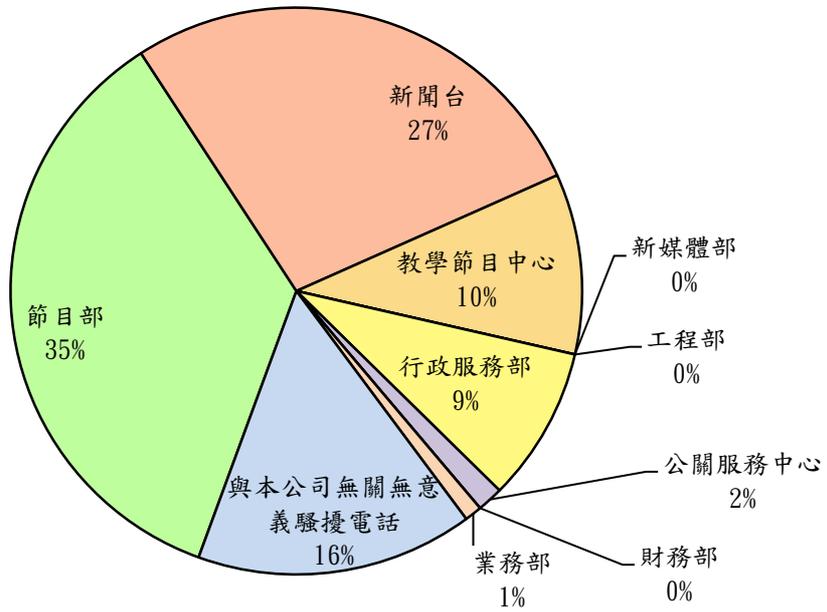
	節目部	新聞台	教學節目中心	工程 部	新媒 體部	行政服 務部	公關服 務中心	財 務 部	業 務 部	與本公 司無關	總結
第一週 05/01-05/07	23	13	6	0	0	7	2	0	1	7	59
第二週 05/08-05/14	21	18	5	0	0	4	1	0	1	4	54
第三週 05/15-05/21	18	14	6	0	0	5	0	0	0	7	50
第四週 05/22-05/31	8	6	1	0	0	0	0	0	0	3	18
總結	70	51	18	0	0	16	3	0	2	21	181

觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 35%、27%、16%，總合佔所有觀眾意見的 78%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為 65%、24%、10%，總合佔所有類別的 99%。(如附圖二)

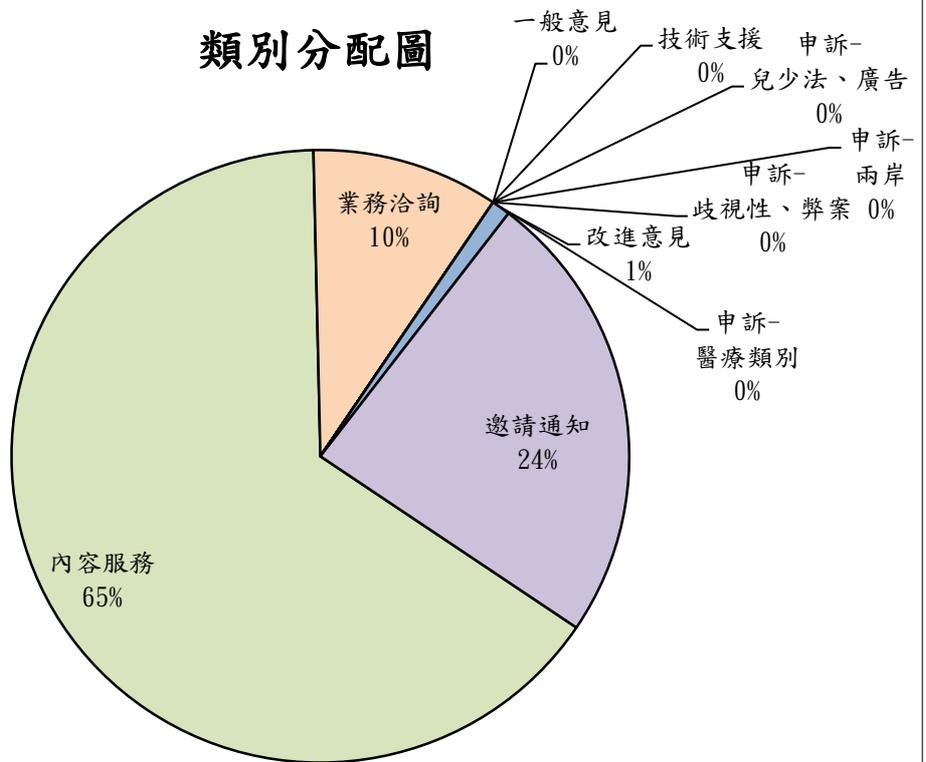
附圖一 5月觀眾意見部門分配圖

部門分配圖



附圖二 5月觀眾意見類別分配圖

類別分配圖



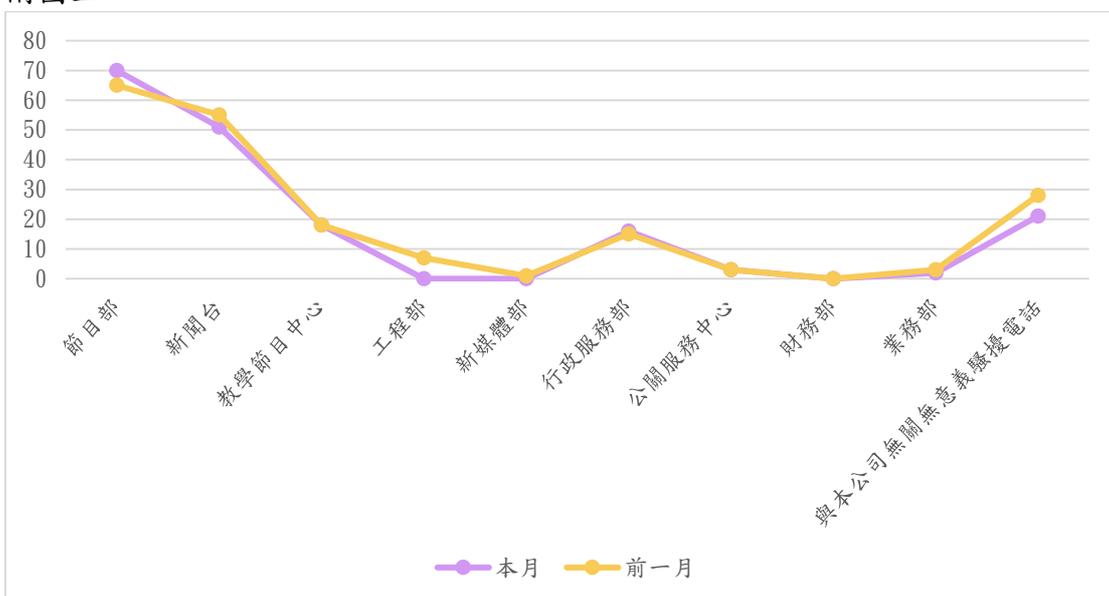
本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以騷擾

電話、新聞台、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表一 4、5月各部門觀眾意見比較表

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
本月	70	51	18	0	0	16	3	0	2	21	181
前一月	65	55	18	7	1	15	3	0	3	28	195

附圖三



《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【天之蕉子】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【婚姻結業式2】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【新名偵探柯南】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【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【女王當家】節目內容。--已回覆告知。
9. 詢問【為愛健康 GO】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：無

改進意見：無

《新聞台》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

邀請通知：

1. 詢問新聞採訪邀請--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。
2. 陳情爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。

業務洽詢：

1. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

一般意見：無

改進意見：

1. 【我有話要說】112年05月03日民眾陳先生反映：「華視新聞 YouTube 一則新聞標題『im.B 借貸平台遭控詐 25 億 盛竹如：沒拿代言費 | 華視新聞 20230502』影片內容 1 分 16 秒處出現本人畫面，但本人並不想露臉，希望後製打碼處理。」---新聞台已回覆處理下架該新聞。
2. 【我有話要說】112年05月09日民眾林先生反映：「<https://news.cts.com.tw/cts/life/202305/202305082175464.html> 你們報導這篇明明影片是白牌換黃牌，卻寫紅牌換黃牌。排氣量的單位是 c.c，你們用立方公分到底是什麼鬼...」---新聞台已回覆處理下架該新聞。

申訴意見：無

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問學生週刊相關問題。--已轉教學中心協助。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

技術支援：

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。--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。--工程部皆已回覆，觀眾現在都可正常收看華視。

《新媒體部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

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。

一般意見：無

《行政服務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
2. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
3. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
4. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
5. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
6. 新進同仁銀行開戶照會--已轉行政服務部處理。

《公關服務中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問華視娛樂 Show 粉專贈獎活動相關問題。--已轉公關中心處理。

邀請通知：

1. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

《財務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 帳務查詢事宜。--已轉財務部處理。

《業務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
2. 詢問業務合作事宜。--已轉業務部處理。

其餘客服為《與本公司無關無意義騷擾電話》

112年6月份客服中心觀眾意見調查月報表

一、6月份觀眾來電統計表：

	內容服務	業務洽詢	技術支援	申訴意見				一般意見	改進意見	邀請通知	總結
				兒少 法、 廣告	兩 岸	歧 視 性、 弊 案	醫 療 類 別				
【節目部】 ➤ 影棚租賃 ➤ 節目播出時段/ 內容查詢	<u>69</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69
【新聞台】 ➤ 採訪邀請 ➤ 新聞勘誤改正 ➤ 新聞內容查詢 ➤ 新聞投訴、爆料	<u>10</u>	0	0	0	0	<u>4</u>	0	0	0	<u>52</u>	66
【教學節目中心】 ➤ 課程詢問 ➤ 教材購買	<u>15</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
【工程部】 ➤ 收訊反映 ➤ 工程問題	0	0	<u>2</u>	0	0	0	0	0	0	0	2
【新媒體部】 ➤ 網路新聞更正 ➤ 新媒體節目諮詢	0	<u>3</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	3
【行政服務部】 ➤ 大樓場地租賃 ➤ 福委會合作 ➤ 租借停機坪 ➤ 新人報到 ➤ 華視相關地址查詢	0	<u>14</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	14
【公關服務中心】 ➤ 參訪 ➤ 贈獎活動詢問	<u>2</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	<u>0</u>	2
【財務部】 ➤ 帳務查詢	0	<u>2</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	2
【業務部】 ➤ 洽詢廣告刊登 ➤ 業務合作	0	<u>4</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	4
【與本公司無關無意義騷擾電話】	<u>16</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16

總結	112	23	2	0	0	4	0	0	0	52	193
----	-----	----	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

二、6月份觀眾來電各週比較表：

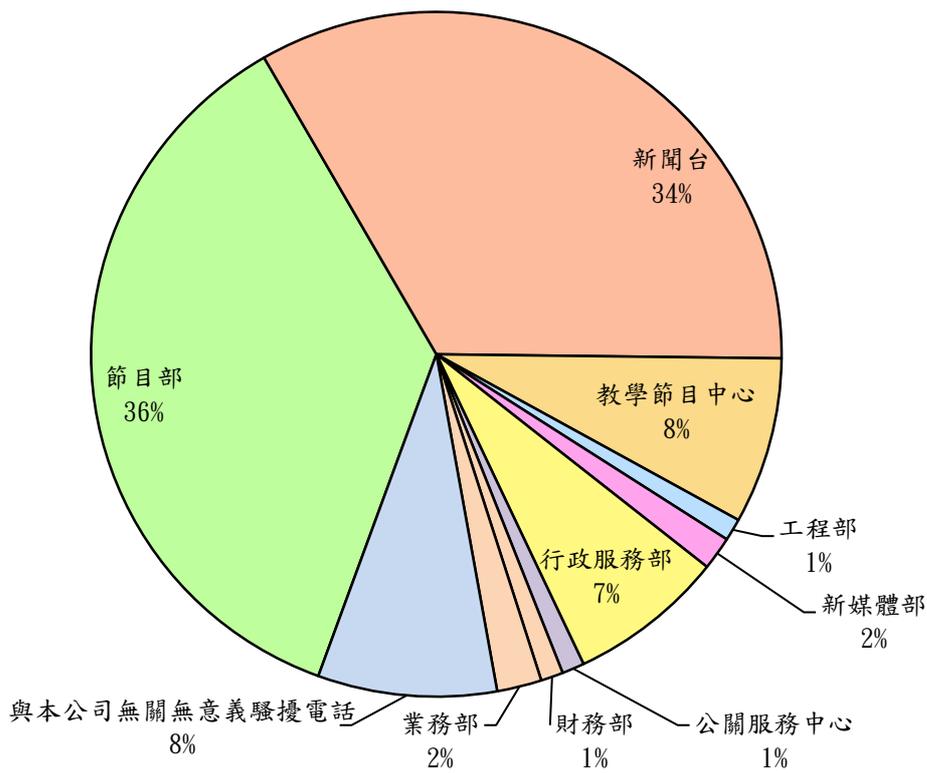
	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
第一週 06/01-06/11	28	19	6	0	1	5	1	0	2	7	69
第二週 06/12-06/18	17	27	3	1	2	3	0	1	1	4	59
第三週 06/19-06/25	15	11	4	1	0	3	1	1	1	3	40
第四週 06/26-06/30	9	9	2	0	0	3	0	0	0	2	25
總結	69	66	15	2	3	14	2	2	4	16	193

觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【節目部】、【新聞台】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為36%、34%、8%，總合佔所有觀眾意見的78%。(如附圖一)。

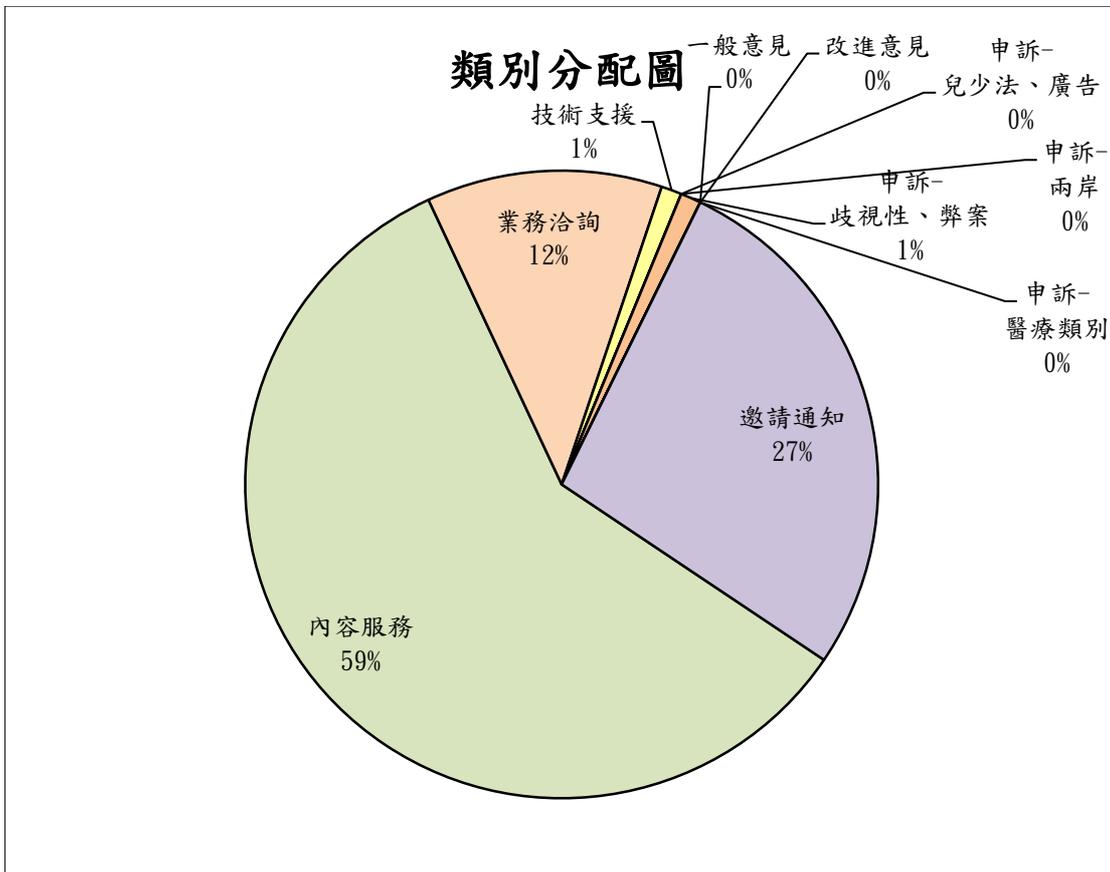
觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【邀請通知】及【業務洽詢】為多，比例分別為59%、27%、12%，總合佔所有類別的98%。(如附圖二)

附圖一 6月觀眾意見部門分配圖

部門分配圖



附圖二 6月觀眾意見類別分配圖

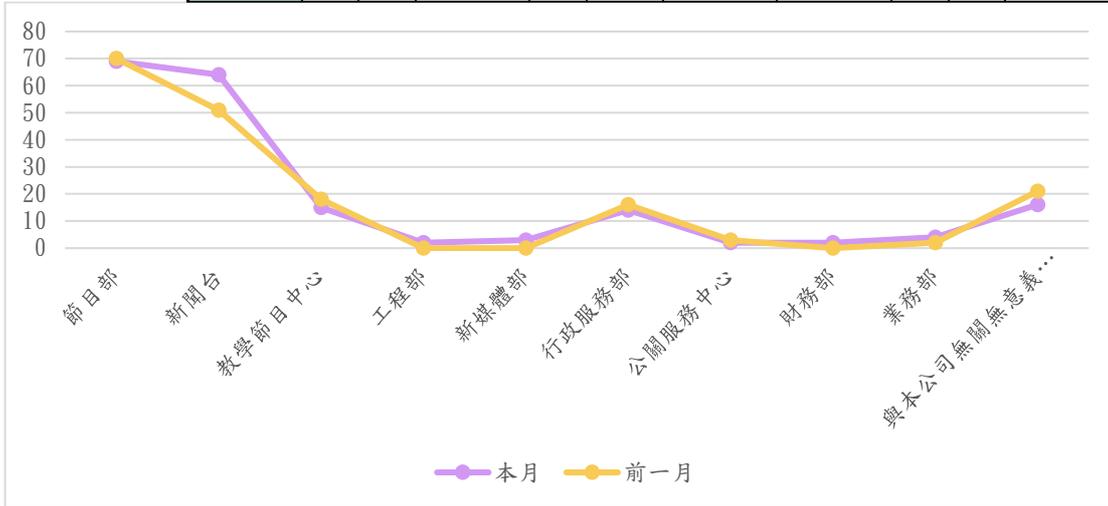


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以騷擾電話、新聞台、節目部的觀眾意見數為多，如下：

附表一 5、6月各部門觀眾意見比較表

附圖三

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程部	新媒體部	行政服務部	公關服務中心	財務部	業務部	與本公司無關無意義騷擾電話	總結
本月	69	66	15	2	3	14	2	2	4	16	193
前一月	70	51	18	0	0	16	3	0	2	21	181



《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問【牛車來去】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【鬼之執行長】播出時間。--已回覆告知。
3. 詢問【欺妻49天】播出時間。--已回覆告知。
4. 詢問【花甲少年趣旅行】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
6. 詢問【台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
7. 詢問【包青天】播出時間。--已回覆告知。
8. 詢問【天才衝衝衝】播出時間。--已回覆告知。
9. 詢問【女王當家】節目內容。--已回覆告知。

一般意見：無

改進意見：無

《新聞台》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

邀請通知：

1. 詢問新聞採訪邀請--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。爆料相關事情。--已回覆請至

華視官方網站「我有話要說」留言。

2. 陳情爆料相關事情。--已回覆請至華視官方網站「我有話要說」留言。

業務洽詢：

1. 詢問新聞節目合作相關事情。--已轉新聞台協助參考處理。

一般意見：無

改進意見：無

申訴意見：

1. **【我有話要說】**112年06月01日民眾黃小姐反映：<https://www.youtube.com/watch?v=2S02D24j4yw>
<https://news.cts.com.tw/cts/society/202305/202305312185142.html>
內容為不實訊息，新聞媒體報導應有素質，不能未審先判，請澄清或下架。」---新聞台已回覆：「敬啟者：您所提及的新聞，乃是根據臺南地方檢察署的新聞稿製作，若您覺得為不實訊息，是否請您向臺南地檢署據理力爭，請檢察官澄清？倘若臺南地檢署更正，敝台也必定會跟進報導。附上新聞稿供您參考。謝謝！」
2. **【我有話要說】**112年06月01日民眾郭小姐反映：「華視新聞您好：『我是牛五葺社群管理郭小姐，關於一個多月前這篇新聞報導，我們並不是事發當事者，影片內10秒至17秒是我們店內的畫面，甚至有帶到我們濕紙巾一部分LOGO，有來光臨的顧客基本上都知道是我們家牛五葺，另外縮圖也是用我們家的牛肉湯這照片，希望可以撤銷這邊新聞報導，若一定要留存的話麻煩幫我把我們的畫面都刪除，謝謝您。以下為此新聞報導<https://news.cts.com.tw/cts/local/202304/202304172166855.html>』」---新聞台已回覆處理並下架。
3. **【我有話要說】**112年06月22日民眾靜樂禪林護法會反映：「靜樂禪林敬致華視及徐孟蘭楊宗穎周大翔三位記者：『你們好！貴新聞媒體的網路新聞「佛寺代理住持疑霸凌.蓋違建 縣府：會派人稽查」及相關新聞播報，有未經查證或報導失實之處，嚴重損害本寺及相關出家與在家人士的名譽，請貴媒體加以澄清，本寺也願意為貴媒體舉辦說明會，以釐清報導失實之處。本禪林對華視及其中的毀謗者則保留法律追訴權。第一、報導引述投訴的員工說代理住持「當場暴怒、訓斥員工，要求下跪超過1小時，最後開除員工，還一度不願支付資遣費」這完全背離事實。這位投訴的員工負責南部法藏講堂法務，包括食物準備等已10多年。那天這位投訴員工沒有負起該負的責任，但於現場諸大眾（含尊者）都未指責她。第二天回到南部道場，開檢討會時，尊者指出可以改善的地方，同在現場的也還有其他尊者和另一位居士，完全沒有罰跪一事。檢討改善時縱有指責之處，也絕非霸凌或辱罵，在場參加的人員，皆可為明證。而這位投訴員工和她所指控的代理主持十餘年來都在不同地方辦公。事實則是該員工因為表現太差而被解職，而其是否可能是懷怨報復？則由其承責。第二、投訴員工在法藏講堂服務至112年5月31日止，因無法勝任工作與帳目問題等因素予以解僱。禪林解僱通知書於4月30日以line送達，通知書中略謂：「台端呂秀琴師姊兼職法藏講堂法務工作，現因法藏講堂、靜樂禪林弘法工作重新調整，台端服務工作項目已經結束，呂秀琴師姊兼職工作至112年5月31日結束，相關權益及資遣費將依照勞基法辦理。」
打從解聘之決議開始，本寺即遵循勞基法之規定，辦理資遣事宜，絕無不願支付資遣費之事。5月15日本寺派員至台南勞工局參加勞資協調，凡有關資遣費、失業救濟補償費、勞退金等相關經費，雙方依勞基法之規定達成協議，並無異議。新聞中謂禪林不願支付資遣費實非事實。
第三、報導引述另位員工指控尊者，違反佛寺規定，四處募款增建，疑似有違建。關於禪林的募款，所有募款都是護法會對外通告募集，公開透明清楚明白，有帳冊可查，捐贈者也是自動自發自由捐獻。而且多年來的募款，多數募資也是用於植樹造林及水土保持。
事實上，本寺乃生態叢林的佛寺型態；幾乎所有建物的天際線都是樹，都只一樓或順階梯而建的一樓半，大都在樹林之間。實際上，建物都只是鐵皮屋、貨櫃屋與開放式涼亭，分散四處；而這些簡易建築，及穿越寺院內的眾多公共馬路的總面積，約佔寺院持有土地的總面積不到5%。
我們過去在法律面偶有缺失，相關單位處罰後，已按相關單位指示改善。我們一直非常認真於維護水土保持與植樹森林化，另外，修橋、鋪路、植樹、護山、護生、維護生態平衡，也一直是禪林努力的重點。另外，必須說明的，禪林的住持等制度的由來有美好的因緣。有位德高望重的漢傳出家人慶定大長老，2008年正式把寺院（台南法藏講堂）捐給觀淨尊者；觀淨尊者仍然力邀慶定長老承擔法藏講堂與以後的靜樂禪林的住持

重責，負責財務和法律等相關事務。而慶定長老則委善受持相應的功德，相輔共成靜樂禪林；而長老謹慎使用名份的行為，更相映其清淨的佈施。在一般上，觀淨尊者是本寺院的導師、實際領眾弘護佛法，本寺院本身很少用「代理住持」的稱呼。

貴媒體屬台灣公廣集團一員，本該作為媒體的清流，社會的標竿，此一報導卻是捕風捉影，甚至用「疑似」（如「疑似募款蓋違建」用詞）字眼報導新聞，實令人遺憾。以上說明，有勞清聽，但對本寺與相關人士的名譽事關重大，請盡到媒體人的責任，加以澄清。

靜樂禪林護法會

新聞連結

<https://www.youtube.com/watch?v=0rEZ2tpDhLw>

<https://news.cts.com.tw/cts/general/202306/202306202192882.html>」

---新聞台已回覆處理並下架。

4. 【我有話要說】112年06月25日民眾黃小姐反映：「您好，我們是鴻潤車業，在今年3月與女清潔隊員的輪胎事件，想懇請幫忙，希望能移除這篇新聞。原因如下：
- 新北市環保局，確實在5/4之前，是沒有輪胎數量規範，而是在事件發生後，5/4才因為此事，而凝訂各區輪胎數量規範。
 2. 機車行輪胎，政府有徵稅，確實不屬事業廢棄物，而屬於一般家庭垃圾一樣，是交由垃圾回收車，但女清潔隊員，剛上任沒多久，對法規不清楚，所以公開說機車行的輪胎是事業廢棄物，已嚴重影響扭曲民眾的觀點，導致民眾誤會。我們店一直被網路攻擊。
 - C. 因新聞，一直在FB回顧播放，導致我們店，也因此至今，Google地標被網路嚴重攻擊，感恩大德新聞連結 <https://news.cts.com.tw/cts/life/202303/202303012148232.html> <https://www.youtube.com/watch?v=XvmvwVcCit8>。」
- 新聞台已回覆處理並下架。

《教學節目中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

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. 詢問學生週刊相關問題。--已轉教學中心協助。

《工程部》客服電話接聽詢問主要內容為—

技術支援：

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。--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。--已轉工程部協處理。--工程部皆已回覆，觀眾現在都可正常收看華視。

《新媒體部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

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。

一般意見：無

《行政服務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
2. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
3. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
4. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
5. 詢問訓練中心電話。--已直接回覆告知。
6. 新進同仁銀行開戶照會--已轉行政服務部處理。

《公關服務中心》客服電話接聽詢問主要內容為—

內容服務：

1. 詢問華視娛樂 Show 粉專贈獎活動相關問題。--已轉公關中心處理。

邀請通知：

1. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

《財務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 帳務查詢事宜。--已轉財務部處理。

《業務部》客服電話接聽詢問主要內容為—

業務洽詢：

1. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
2. 詢問業務合作事宜。--已轉業務部處理。

其餘客服為《與本公司無關無意義騷擾電話》