

中華電視(股)公司自律委員會第七屆第九次會議

會議記錄

- ◆ 時間:113年12月13日(五) 11:30
- ◆ 地點:華視大樓7樓7A會議室(台北市大安區光復南路116巷7號7樓)
- ◆ 會議主席:黃委員葳威
- ◆ 出席人員:賴委員祥蔚、杜委員聖聰、張委員春炎
- ◆ 列席人員:華視自律委員會凌執行秘書照雄、新聞台製播部范經理鎮中、業務部程經理懋華、公關中心吳主任御擘
- ◆ 會議記錄:陳企劃心彤

一、 議案討論

案由一、員警在派出所安裝針孔攝影機，轄內有兩所大專院校，是否該點出是哪個派出所？

說明:

- 1、員警安裝針孔攝影機被發現，後遭解職。不過，報導時，是否該隱去其場所？
- 2、一說指出場所，可以提醒民眾注意是否曾遭偷拍。
另一說則以為轄內有兩所大學，可能造成學生恐慌。

凌執行秘書照雄:

派出所員警在廁所裡面裝針孔攝影機，事發後發現員警不僅偷拍還是影片網站會員，員警事後也受懲處，在報導時採訪中心覺得基於告知觀眾應該把派出所位置點出來，因為該派出所所在地周圍有兩所大學，台大和台北科技大學，認為點出派出所位置可以讓學生們知道並且保護自己；但編輯台認為點出派出所會不會讓周邊學校的學生恐慌，覺得自己成為受害人，導致節外生枝。最後透過編審驗帶，決定點出派出所位置，當然對於學生的影響必然有，但基於可以讓更多民眾知道狀況，還是讓採訪中心把派出所位置公開。因為有兩邊的意見不同所以想請教一下老師們對於這樣的狀況或類似事件有沒有什麼建議?請各位老師給我們指導。

杜委員聖聰:

認為應該揭露派出所位置，如果規範不宜揭露是在兒少法或小朋友就會比較緊張一點，對於大人、有行為自主能力的人，明確告訴他們犯行位置情形，應該是媒體公眾要有的責任，談不上恐慌。新聞報導共軍繞台都沒造

成民眾那麼大的恐慌了，點出派出所位置這到還好。

張委員春炎：

贊成杜老師的意見，因犯行地方是派出所屬公家機關的錯誤，不至於涉及周邊大學恐慌，如果這麼說周邊也都還有其他國小、附設幼稚園等，假設如果真的會恐慌也應該是涉及到未成年學子的部分，但不論是未成年或成年對女性來說被偷拍這都是一種性暴力，尤其又是司法員警所做出來的壞行為，是非常糟糕的，新聞呈現的焦點可以多加註在未來如何去防止類似的事件再發生，透過新聞採訪讓公家機關可以有所作為，讓議題的導向建構讓大家有個更安全的想像，而不是一種恐慌。

賴委員祥蔚：

看法與前面兩位委員類似，偷拍是在派出所內發生的，跟境內附近的學校居民好像沒有直接關係，除非員警也在公共廁所巡邏偷裝，那這樣才有可能造成特定人士恐慌，所以我覺得新聞如果會擔心造成恐慌，對周遭民眾造成影響，要先釐清派出所員警到底有沒有在在派出所以外的地方偷裝，因為一般來說很少人會去派出所上廁所。假設如果今天偷拍地點是在台大男一宿舍三樓，那這樣講出地點有可能就會讓住在三樓的學生覺得很丟臉，這時候就說是台大男生宿舍就好，或是模糊一點的說明位置。針對這案例是否真的會對附近大學生造成恐慌，如果擔心就去問一問這兩所大學學生，有沒有聽說附近派出所所有員警在派出所偷拍，那會不會擔心？那這樣就可以完整呈現。

主席裁示：

從兒童權利公約來講要維護兒少最佳利益，那在這裡面目前是沒有揭露到有特定兒少是兒童受害者，反而是周圍有民族國中、銘傳國小等，兒少最佳利益的定義是18歲以下，另外剛老師們也有談到有一些疑似性暴力的場所要特別留意。發生地點是非校園地區的公共行政單位，這也是要提醒大家注意的，對恐慌的疑慮，相較社會責任公共利益的責任來說，社會責任公共利益的比重可以強一點。

案由二、大型、規劃走紅毯環節的頒獎典禮，女星為了成為焦點、展現自我，穿著較為「暴露」，是否該上馬賽克？

說明：

- 1、頒獎典禮均為正式、隆重場合，紅毯更是焦點，為了搶佔新聞版面，女星均耗費心思打扮。
- 2、較「暴露」的畫面，若不上馬賽克，擔心觀眾有微詞，上了馬賽克，感

覺又很奇怪。

3、海邊戲水、泳池活動，及其他此類場景，該如何處理？

凌執行秘書照雄：

只要有金馬獎、金曲獎、外國的奧斯卡等，大家都會對於打馬賽克的標準有所爭議，其實現在穿著比較性感低胸的禮服已經成為一種潮流，每次出場採訪中心這邊會覺得，就是正常知名的藝人穿這樣，去打馬克好像很奇怪，在相關規定或 NCC 的處罰之下被制約了，甚至最後演變成只要看到溝就一定要馬，那會覺得說本來是沒什麼的馬賽克了反而更奇怪，但是誰都不敢說不馬，萬一被罰錢怎麼辦，這個問題困擾新聞台滿久的，所以想請各位老師給我們建議。當然具體的程度很難具象化，但是看有沒有什麼原則是我們該注意的，在審美以及不被罰之間取得標準。

張委員春炎：

處罰主要是沿用衛廣法的法律，要看華視是否屬於公視法，是公視法管的 NCC 不會管，NCC 是衛廣法的主管機關，我不確定適不適用，法條上面是基於節目分級，另外是關於兒少福利的法條，頒獎節目是在晚上，真的有涉及到極端暴露的才有可能會被視為輔導級的節目定調，主觀機關是依照分級來看有沒有違反善良風俗，我的認知沒有露點基本上不會被罰，偶發案件是有女星故意露點，那種的就要馬。不會引起過分的遐想或是造成兒童不良的示範、18 禁的結果，基本上不太會被罰。大致上都不應打馬，除非是不小心露點或故意惡意露點才需要馬。

賴委員祥蔚：

海邊戲水泳池活動我們可以正常帶小孩去，我們不會帶小孩到游泳池去然後把他眼睛遮起來，在走星光大道絕大多數狀況也不會比海邊泳池來得更裸露，所以我覺得不用打馬賽克，如果擔心畫面引起爭議，那可以做的就是不要刻意放大。反而是多數媒體會刻意打馬賽克，打馬賽克之後反而更吸引人，甚至標題下的更誇張，例如說露點，但其實只是衣服上有藍點點，或者是刻意把女星部位放大定格給觀眾看，我覺得華視是不會這樣做的，正常的呈現是不用打馬賽克的。如果擔心太性感的話那就把鏡頭拉遠一點。如果真的有故意露點，那那一段就不要播就好，打馬賽克播出反而像是在幫他宣傳。

杜委員聖聰：

應該從鏡頭的角度來講，第一放好固定鏡頭大致上應該都還好，第二所有鏡頭不管怎麼擺左右移動鏡位也都還好，但是上下移動的鏡位和 Dolly 要特別注意，鏡頭的運動象限前進後退和上下，要提醒攝影的朋友要注意。

講更明確一點，露再多拍到膝上景都還好，刻意的拍到胸上景，加上造型又比較特殊的話，就會比較頭痛，也許提醒一下，拍到膝上景就好，因為播出時也不會知道是小朋友看到還是其他人，基本上膝上景已經夠用。另外，女生對她肢體展露，人生當中身材做好的時刻去做揭露，人家就想把最美的部分展露，我覺得我們可以不必介入太多，在可操作的固定鏡頭拍到膝上景頂多拍到腰上景，就不要再拍了，運動鏡頭應該要慎重一點，不要把其他比較市場化的電視台的部分帶進來，我們還是要有公廣的精神。

主席裁示：

公共電視法沒有針對善良風俗這一段，只有衛廣法有，公共電視法好像比較偏向多元、尊重各式族群。這種事總是需要有人申訴才會成立，我覺得公廣集團很好，願意先做預防，避免狀況發生。幾個重點的部分，鏡頭不要刻意去做特寫，盡量中景，在拍攝時先設定好定位，再來就是避免定格，或刻意放大。沒事打馬賽克反而還容易引起觀眾的注意，所以真的有發生鏡頭快速帶過就好，不需要特別強調，向奧斯卡會有珠寶公司置入，在台灣這一塊目前是還好，就謹慎一點，不要刻意去特寫放大，都還算正常的視覺範圍。

張委員春炎補充說明：

更正一下，NCC 是有監管華視的，因為 52 台被投訴是有受理的，所以還是要依照衛廣法，以前也有過去案例，是要真的很離譜的才會被成案，大部分都是行政建議或是把議題丟到管理委員會討論怎麼處理，不太會被罰。

臨時動議：無

二、 報告事項

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

三、 散會

【與本公司無關無意義騷擾電話】	0	0	0	0	0	0	0	0	79	0	0	79
總結	142	14	10	0	0	0	0	0	83	8	2	259

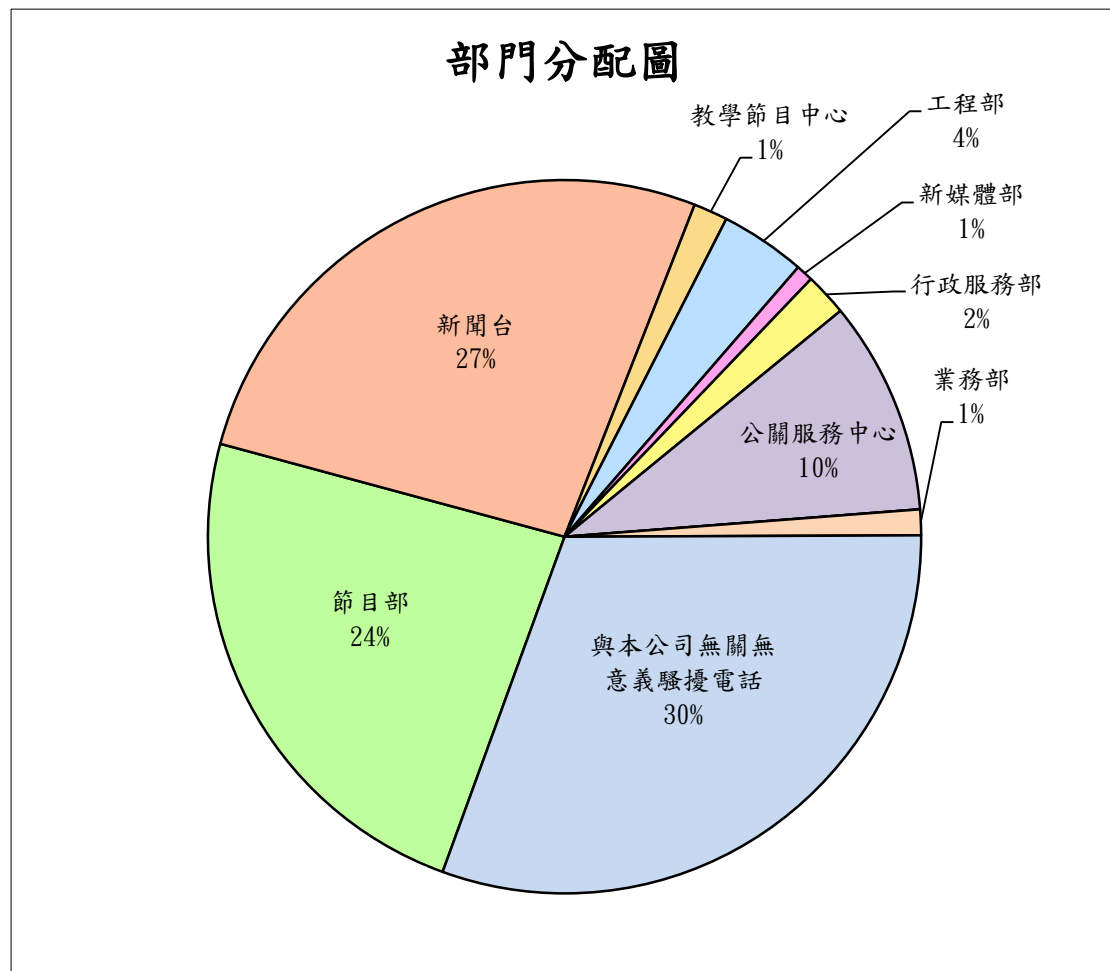
二、10月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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 10/01-10/06	10	17	2	2	0	0	3	0	0	16	50
第二週 10/07-10/13	18	25	0	3	1	1	9	0	2	21	80
第三週 10/14-10/20	16	14	1	1	1	2	4	0	1	25	65
第四週 10/21-10/27	12	10	1	4	0	1	6	0	0	14	48
第五週 10/28-10/31	5	4	0	0	0	1	3	0	0	3	16
總結	61	70	4	10	2	5	25	0	3	79	259

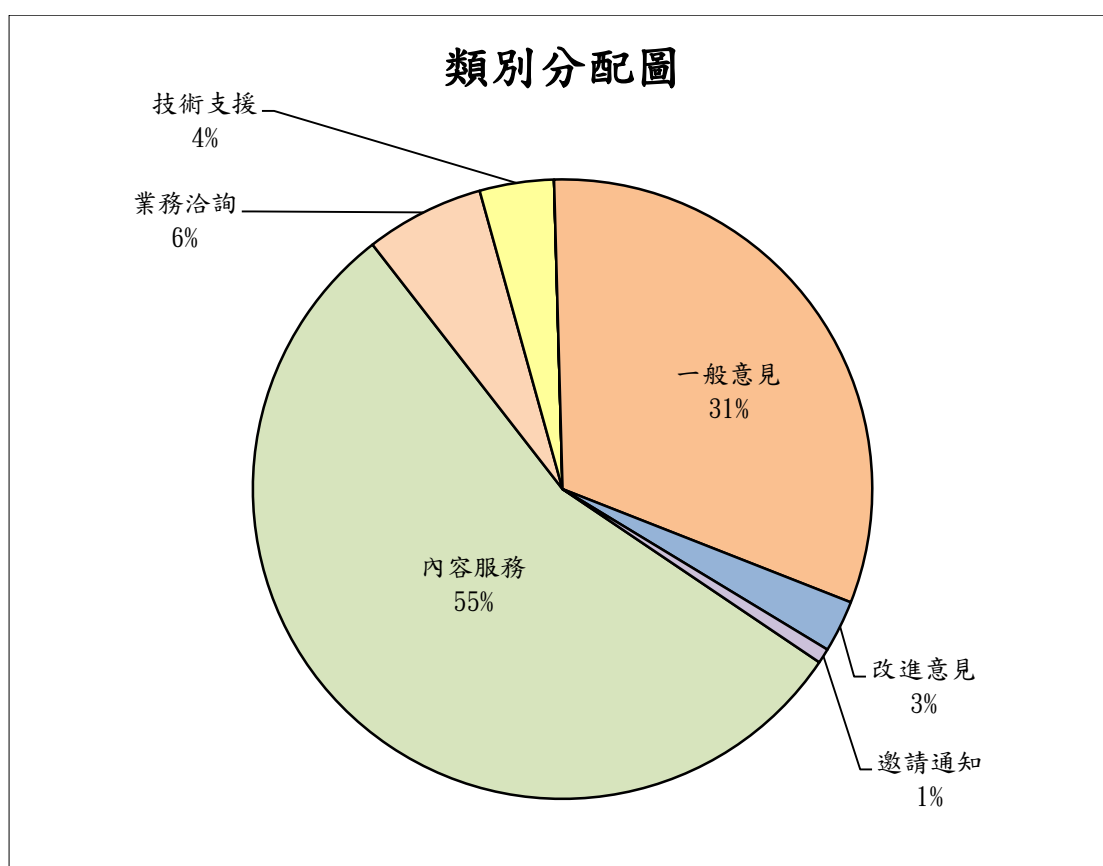
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 27%、24%、30%，總合佔所有觀眾意見的 81%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【一般意見】為多，比例分別為 55%、31%，總合佔所有類別的 86%。(如附圖二)

附圖一 10月觀眾意見部門分配圖



附圖二 10月觀眾意見類別分配圖

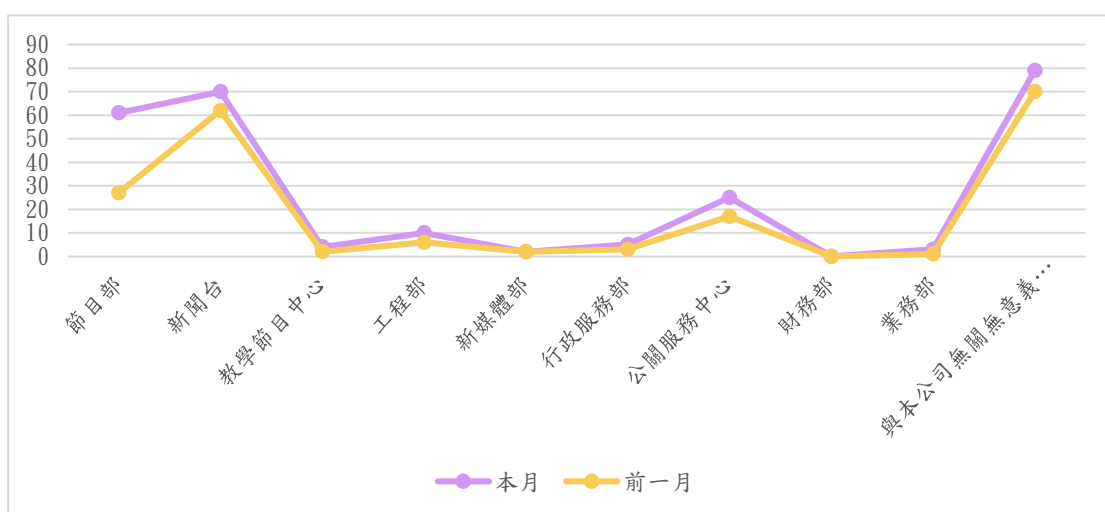


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表一 09、10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	61	70	4	10	2	5	25	0	3	79	259
前一月	27	62	2	6	2	3	17	0	1	70	190

附圖三



《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

1. 詢問【艾嘉食堂】播出時間。--已回覆告知。
2. 詢問【神偷怪盜】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【排球少年】播出時間。--已回覆告知。
5. 詢問【新哆啦A夢】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【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】節目內容。--已回覆告知。
9. 詢問【莒光園地】播出時間。--已回覆告知。
10. 詢問【臺灣好滋味】播出時間。--已回覆告知。
11. 詢問【天才衝衝衝】節目內容。--已回覆告知。
12. 詢問【孔雀魚】播出時間。--已回覆告知。

13. 詢問【天之蕉子】播出時間。--已回覆告知。
14. 詢問【花甲少年趣旅行】播出時間。--已回覆告知。
15. 詢問【阿叔】播出時間。--已回覆告知。
16. 詢問【世間媳婦-驚世媳婦】播出時間。--已回覆告知。
17. 詢問【MLB 美國職棒】播出時間。--已回覆告知。

一般意見：

1. 【我有話要說】113年10月01日民眾反映:給節目部建言,希望爾後我們華視戲劇安排,繼續強化台語發音服務來永久呈現出來,也希望演戲人員能夠繼續培養台語到人才,希望持續的栽培我們新聞主播人才,多培養台語的人才,能夠繼續強化在華視資訊台及華視主頻道上,都能夠好好加強台語新聞報導時段來提升增加安排播出。有關於我們華視的卡通安排方面,未來能夠重視增加台語方式,來製播台語卡通呈現出來。
-已轉知節目部。
2. 【我有話要說】113年10月19日民眾反映:艾嘉食堂明明才剛播出,為什麼會連續二週星期五六晚上都重播同一集?是誤播還是沒有下一集可以播了?
-已回覆:因應金鐘獎,下周艾嘉食堂就會開始正常連續播出。

《新聞台》 客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

1. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知報導相關資訊。
2. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

改進意見：

1. 【我有話要說】113年10月03日民眾反映:颱風來襲,各地風雨災情新聞報導時,地點字幕顏色請調整鮮豔一些,不要被鏡頭畫面蓋住,謝謝!
-已轉知新聞台。
2. 【我有話要說】113年10月04日民眾反映:致 電視新聞台:山陀兒颱風搗亂、藝文團體也受災!台北曲藝團,原定10/5(六)於桃園婦女館演出的「笑尬併軌」,由於颱風造成場館設施損壞,因此必須取消演出,拜託惠予跑馬報導,感謝!建議電視跑馬訊息如下:因颱風場館損壞,10/5笑尬併軌桃園場演出取消!
-已轉知新聞台。
3. 【我有話要說】113年10月04日民眾反映:2024/10/04 20:48 山陀兒拖累「開箱」? 蝦皮門市走道包裹堆積如山 <https://>

news.cts.com.tw/cts/life/202410/202410042384780.html

貴台黃敏惠記者時常以壓韻戲謔方式呈現新聞，本則新聞更使用了中國用語「門店」，來指稱台灣所謂的「門市」。

華視為公廣集團一員，在文字使用上請更加用心。

-已轉知新聞台。

4. 【我有話要說】113年10月07日民眾反映：您好：我是紀錄長片「日泰小食」的製片，我們看到貴媒體轉發中央社專電：<https://news.cts.com.tw/cna/entertain/202410/202410052385167.html> 因本片有政治敏感性，考量被攝者人身安全，QA內容不應公開，也已經與中央社聯繫，他們已更改稿件，想懇求貴媒體也協助盡快撤下本篇，若無法撤下，也請修改內文至如同中央社的版本，並移除標題以及內文裡的「反送中」這個關鍵字，真的非常感謝。若有任何疑問，請撥打電話 0955613035，麻煩了！飛望影像有限公司製片邱屏瑜

-已轉知新聞台。

5. 【我有話要說】113年10月08日民眾反映：關於新聞的部分想給予一些意見提供，新聞跟上流行趨勢與節目是一件非常好的事，但本日看到關於黑白大廚節目的部分，結局才剛出，有非常多的觀眾都尚未關看到最新集數，就被新聞內容整個暴雷到決賽，感覺非常的不舒服，希望再此部分貴公司以後能夠多留意…

-已回覆：謝謝您寶貴的意見。本公司的初衷在於服務觀眾，提供大家感興趣的新聞，然而您說的，的確應該顧慮到。往後我們會更加謹慎處理類似的新聞，在製作優質新聞與為觀眾著想之間，取得平衡點。再一次謝謝您的意見。

6. 【我有話要說】113年10月09日民眾反映：對於報導的主題是比較屬於令人悲傷的部份，建議播報人員中規中矩報導就好，而不要硬是套用同音異義的詞句或什麼梗之類的話，例如：今晚報導的肺腺癌患者有白肺的現象，然後就說人家...「白廢」，這樣會讓人觀感不佳，以上建議，謝謝您

-已轉知新聞台。

7. 【我有話要說】113年10月17日民眾反映：你好，今日10/17早上看華視播報新聞，聽見主播說出「信息」這兩個字，實在很震驚。請你們播報新聞時使用台灣用語，不要再用支語誤導台灣民眾了。

-已轉知新聞台。

8. 【我有話要說】113年10月30日民眾反映：螢幕右側最新速報，最右側直行一半被遮蔽了，看不清楚！建議往左側移一些。謝謝

-已轉知新聞台。

邀請通知：

1. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

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。

《教學節目中心》 客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

1. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

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一

一般意見：

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。

《行政服務部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

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. 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一

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。

《業務部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

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》

【與本公司無關無意義騷擾電話】	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	75
總結	132	10	13	0	0	0	0	0	75	6	6	242

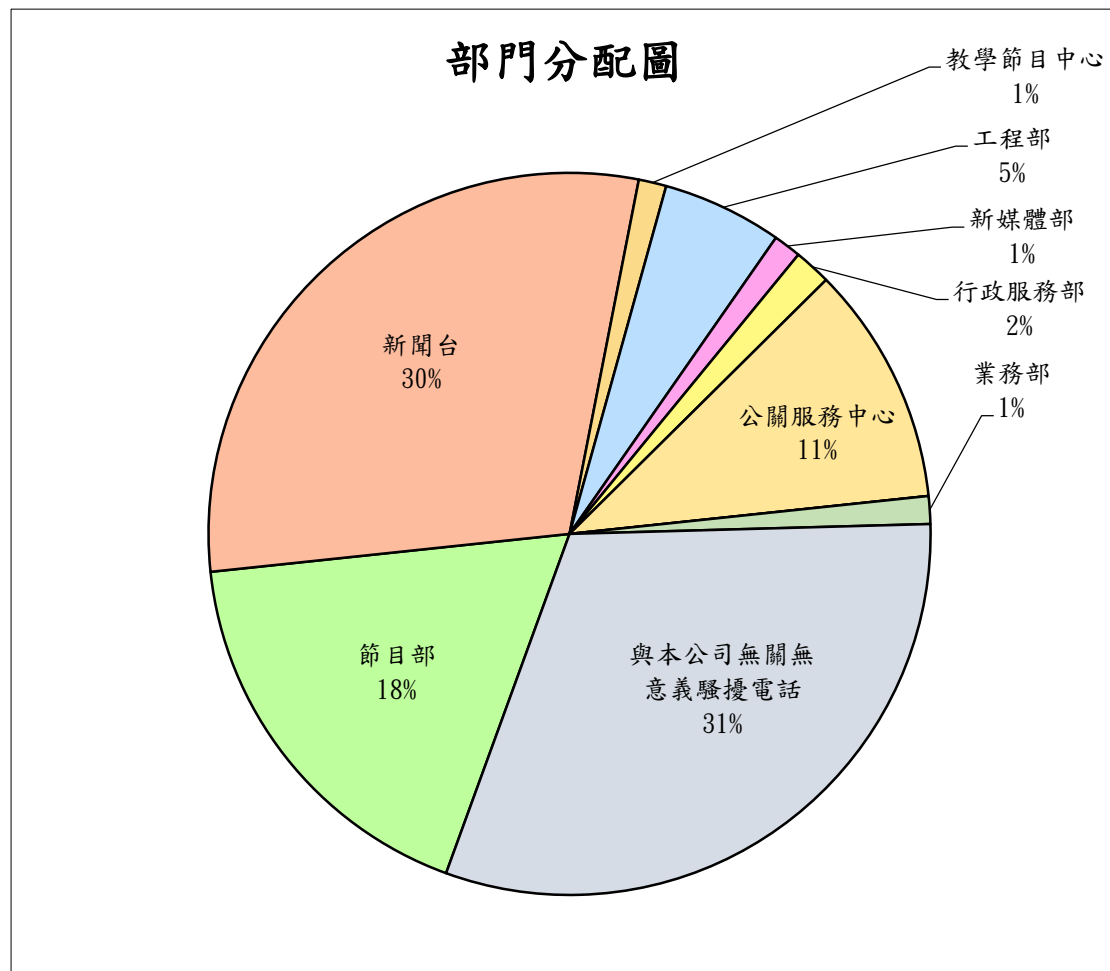
四、11月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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 11/01-11/03	2	4	0	2	0	0	1	0	0	4	13
第二週 11/04-11/10	12	19	2	4	0	2	6	0	2	21	68
第三週 11/11-11/17	14	22	1	2	2	2	9	0	0	22	74
第四週 11/18-11/24	9	19	0	2	1	0	6	0	1	21	59
第五週 11/25-11/30	6	8	0	3	0	0	4	0	0	7	28
總結	43	72	3	13	3	4	26	0	3	75	242

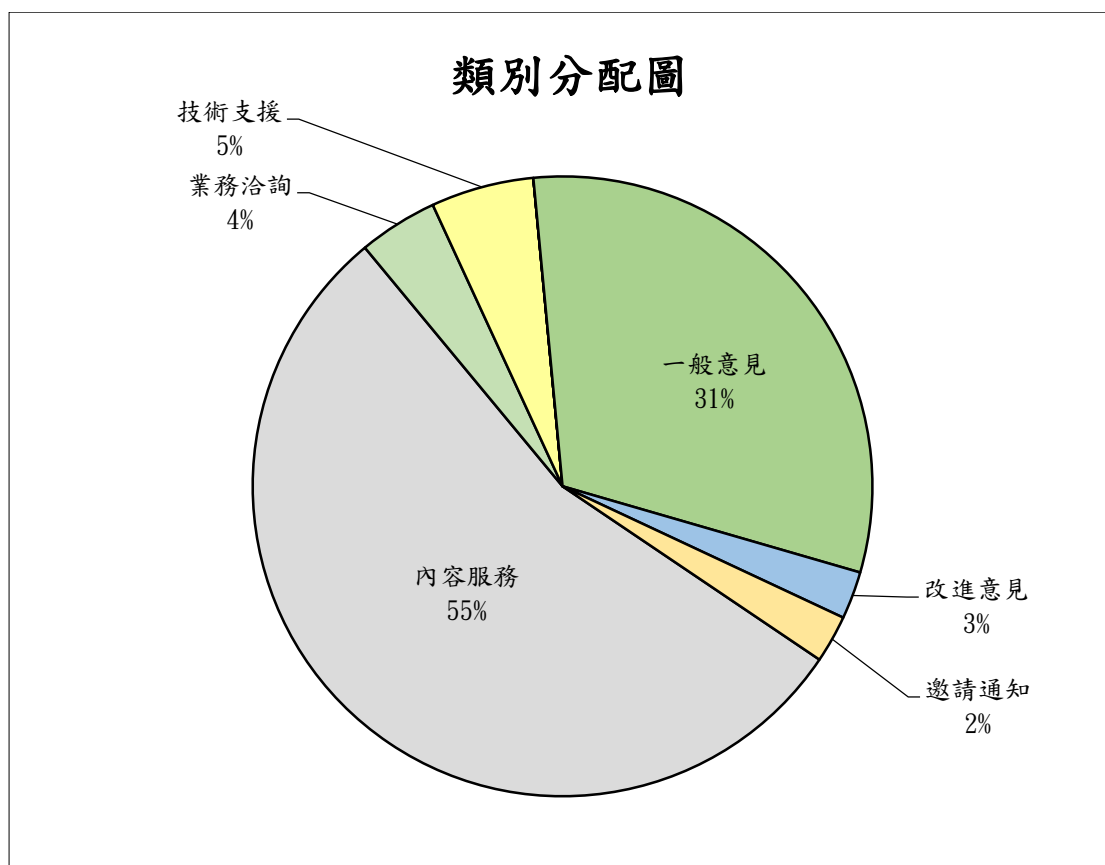
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 30%、18%、31%，總合佔所有觀眾意見的 79%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【一般意見】為多，比例分別為 55%、31%，總合佔所有類別的 86%。(如附圖二)

附圖一 11 月觀眾意見部門分配圖



附圖二 11月觀眾意見類別分配圖

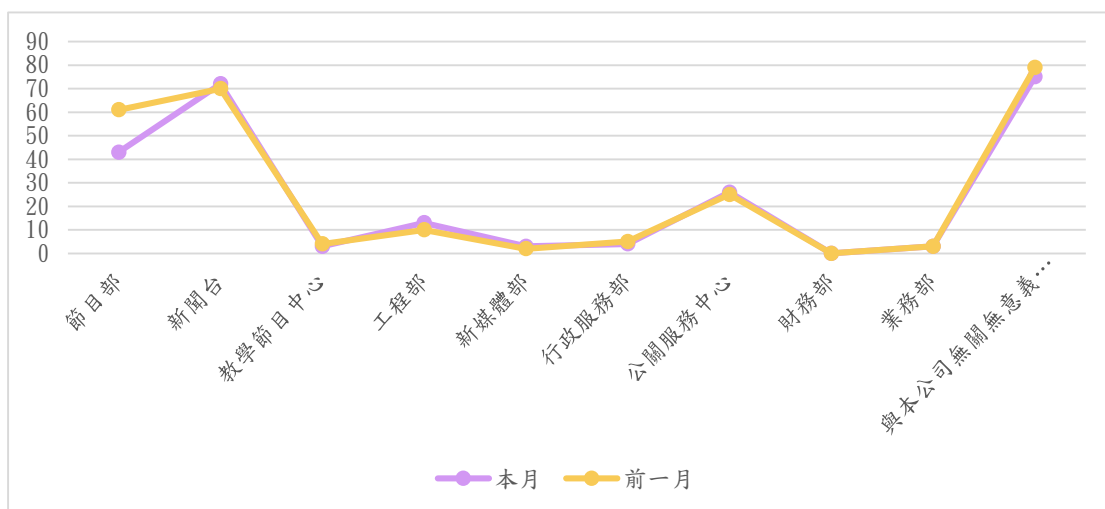


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表一 10、11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	43	72	3	13	3	4	26	0	3	75	242
前一月	61	70	4	10	2	5	25	0	3	79	259

附圖三



《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

18. 詢問【孔雀魚】播出時間。--已回覆告知。
19. 詢問【阿榮與阿玉】播出時間。--已回覆告知。
20. 詢問【艾嘉食堂】播出時間。--已回覆告知。
21. 詢問【神偷怪盜】播出時間。--已回覆告知。
22. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
23. 詢問【排球少年】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【烏龍派出所】播出時間。--已回覆告知。
26. 詢問【警世劇場—台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
27. 詢問【包青天】節目內容。--已回覆告知。
28. 詢問【莒光園地】播出時間。--已回覆告知。
29. 詢問【臺灣好滋味】播出時間。--已回覆告知。

30. 詢問【天才衝衝衝】節目內容。--已回覆告知。
31. 詢問【花甲少年趣旅行】節目內容。--已回覆告知。
32. 詢問【咱的城 咱的市 咱的台灣味】播出時間。--已回覆告知。
33. 詢問【最佳利益 2】播出時間。--已回覆告知。
34. 詢問【世間媳婦-驚世媳婦】播出時間。--已回覆告知。
35. 詢問【無罪推定】播出時間。--已回覆告知。
36. 詢問【戀愛鄰距離】播出時間。--已回覆告知。
37. 詢問【施公奇案】播出時間。--已回覆告知。

改進意見：

1. 【我有話要說】113年11月08日民眾反映：貴電視台的「天才衝衝衝」節目，雖然首播是在晚上十點，但會在東森綜合台的一般時段重播；在昨日（11/7）晚上7點重播的節目，出現了很不雅的詞句「幫爸爸尸又ㄨ 一ㄥ ㄨ/一ㄥㄨ」，節目故意用諧音讓人誤會，製造笑點，雖然綜藝節目偶爾出現黃色梗是也是正常，但這諧音梗已違善良風俗，當時孩子也一起觀看，問「尸又ㄨ 一ㄥㄨ/一ㄥㄨ」是什麼？只能尷尬回「就是守在營地啊！」孩子又問：「那閃電ㄥ的一ㄥㄨ是什麼意思呢？」????一直是這節目的忠實觀眾，之前覺得是有水準的益智節目，但現在好像不太一樣了，因為重播的時段是一般時段，還是希望不要出現過份不雅的詞彙，希望節目能重視此問題，謝謝！！
- 已轉知節目部。

《新聞台》客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

3. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知報導相關資訊。
4. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

改進意見：

9. 【我有話要說】113年11月01日民眾反映：華視新聞台製作團隊您們好，在10/31日下午四點台語(華視在地新聞)中，有關中國籍貨輪觸礁於新北海邊新聞的內容那句(靠礁)的台語(靠)應不能唸成(khò)，應該要唸(khuà)，(靠礁)應該唸(khuà-ta)，主播跟配音員應該都說錯了。正確發音請參考教育部台語辭典 <https://sutian.moe.edu.tw/zh-hant/su/11530/>
- 已轉知新聞台。
10. 【我有話要說】113年11月12日民眾反映：貴台每位主播，在新聞畫面回到棚內，開口說話時，皆有明顯的吸氣聲，相當不專業且吵雜，請貴台重視主播應有的專業及聽覺儀態。
- 已轉知新聞台。

11. 113年11月15日民眾來電反映：林先生表示，民眾違規臨時停車應全面取締，不應如影片中警察所言，執法方式與現行法規背道而馳。他認為華視傳遞了不實新聞，要求華視針對該則新聞進行明確澄清，或提供平衡報導，以確保傳遞正確、正面的資訊，謝謝。
-已回復：我們的新聞是根據警方的說法與做法呈現，要不要取締、如何取締，由警方決定。這些非本臺或記者能決定，我們只是報導這個現象。
12. 【我有話要說】113年11月17日民眾反映：剛剛有一個新聞是棒球比賽說臺灣有一位選手跟外國選手長得很像 髮型是同一位 Tony 老師，因為 Tony 老師這個詞是中國用語 希望 2 個記者注意
- 已轉知新聞台。
13. 【我有話要說】113年11月18日民眾反映：林琬瑜記者報導 APEC 後林信義與星總理黃循財密會，循有三次以上都唸成盾。
- 已轉知新聞台。

邀請通知：

2. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

業務洽詢：

2. 詢問新聞節目合作相關事情。--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一

內容服務：

2. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

技術支援：

3. 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。
4. 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一

業務洽詢：

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。

《行政服務部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

業務洽詢：

6. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
7. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
8. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
9. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
10. 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一

內容服務：

2. 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。

《業務部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

業務洽詢：

3. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
4. 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》

【與本公司無關無意義騷擾電話】	0	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	69
總結	108	10	4	0	0	0	0	0	69	3	4	198

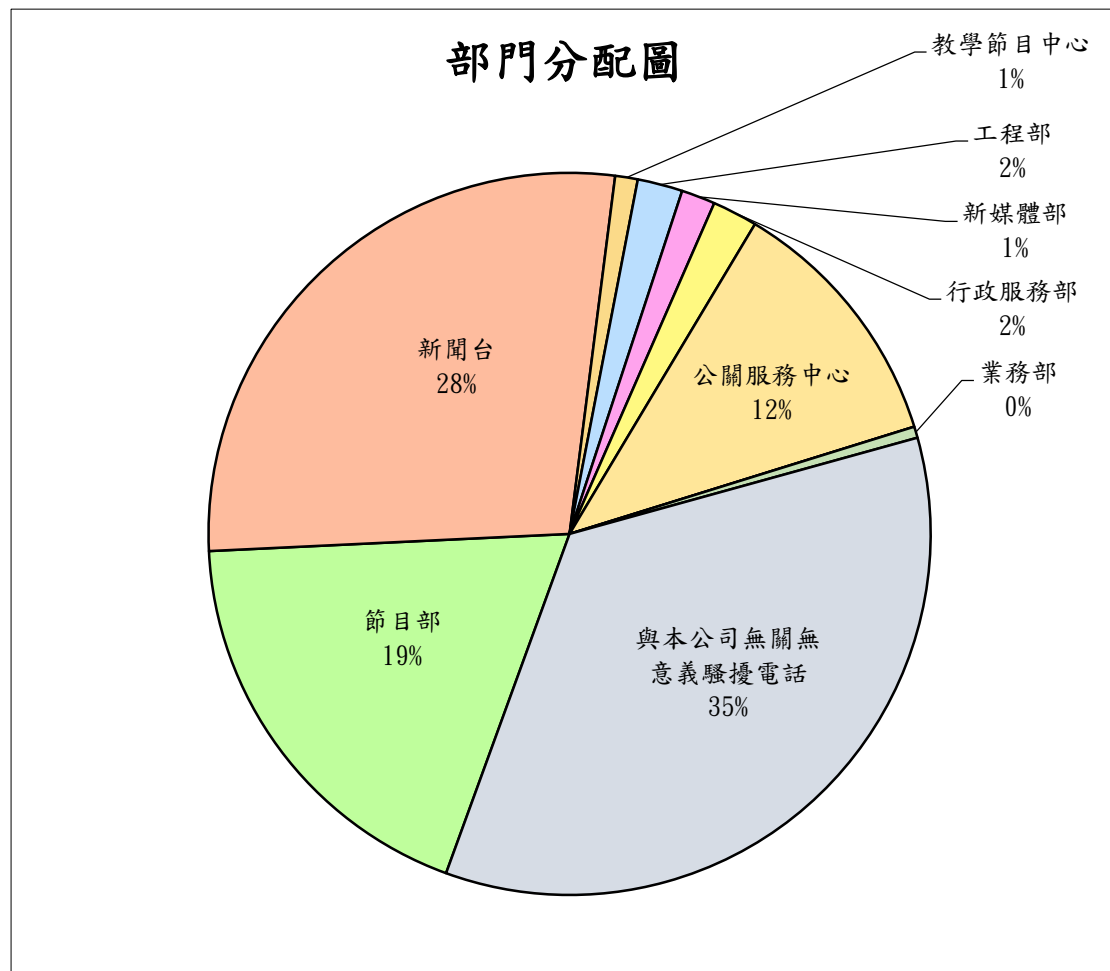
六、12月份觀眾來電各週比較表：

	節目部	新聞台	教學節目中心	工程組	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 12/01-12/08	11	20	1	0	2	3	7	0	1	23	68
第二週 12/09-12/15	12	16	1	3	0	0	8	0	0	19	59
第三週 12/16-12/22	12	16	0	1	1	1	7	0	0	23	61
第四週 12/23-12/29	2	3	0	0	0	0	1	0	0	4	10
第五週 12/30-12/31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總結	37	55	2	4	3	4	23	0	1	69	198

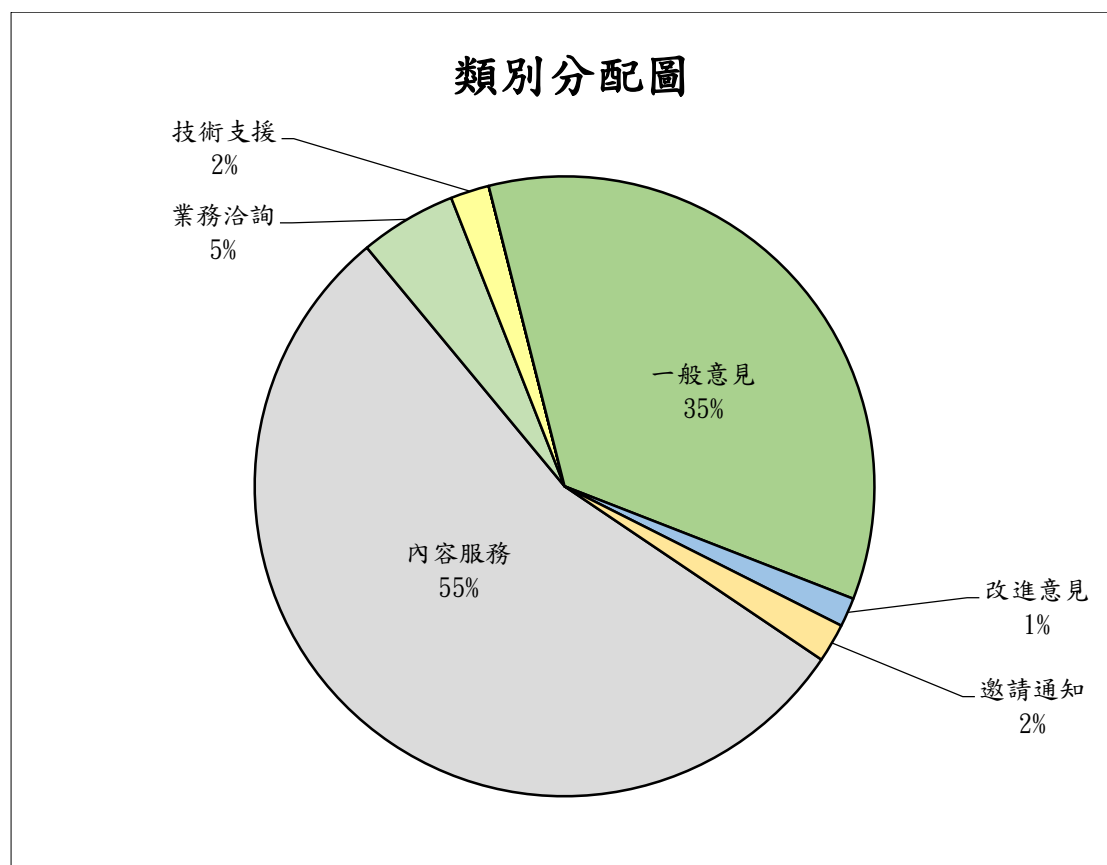
觀眾意見依部門別統計可得，致電意見【新聞台】、【節目部】、【與本公司無關無意義騷擾電話】有關為最多，比例分別為 28%、19%、35%，總合佔所有觀眾意見的 82%。(如附圖一)。

觀眾意見依類別統計以【內容服務】、【一般意見】為多，比例分別為 55%、35%，總合佔所有類別的 90%。(如附圖二)

附圖一 12月觀眾意見部門分配圖



附圖二 12月觀眾意見類別分配圖

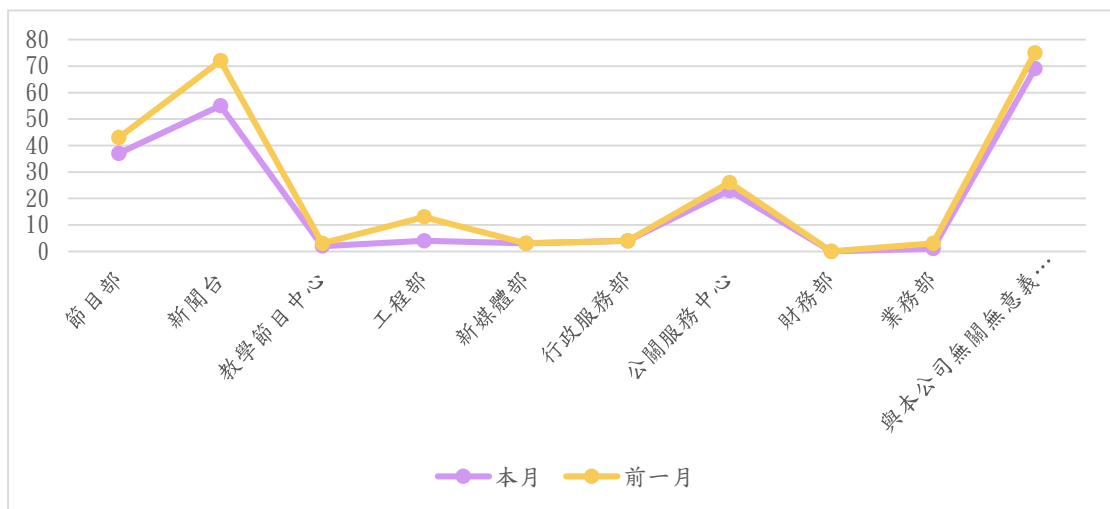


本月與前一月各部門觀眾意見統計表(如附表一、附圖三)所示，部門別則以新聞台、與本公司無關無意義騷擾電話的觀眾意見數為多，如下：

附表一 11、12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	37	55	2	4	3	4	23	0	1	69	198
前一月	43	72	3	13	3	4	26	0	3	75	242

附圖三



《節目部》客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

38. 詢問【艾嘉食堂】播出時間。--已回覆告知。
39. 詢問【神偷怪盜】播出時間。--已回覆告知。
40. 詢問【新名偵探柯南】播出時間。--已回覆告知。
41. 詢問【排球少年】播出時間。--已回覆告知。
42. 詢問【新哆啦A夢】播出時間。--已回覆告知。
43. 詢問【烏龍派出所】播出時間。--已回覆告知。
44. 詢問【警世劇場—台灣靈異事件】播出時間。--已回覆告知。
45. 詢問【包青天】節目內容。--已回覆告知。
46. 詢問【莒光園地】播出時間。--已回覆告知。
47. 詢問【完全娛樂】播出時間。--已回覆告知。
48. 詢問【天才衝衝衝】節目內容。--已回覆告知。
49. 詢問【花甲少年趣旅行】節目內容。--已回覆告知。

50. 詢問【咱的城 咱的市 咱的台灣味】播出時間。--已回覆告知。
51. 詢問【最佳利益 2】播出時間。--已回覆告知。
52. 詢問【世間媳婦-驚世媳婦】播出時間。--已回覆告知。
53. 詢問【阿榮與阿玉】播出時間。--已回覆告知。
54. 詢問【衝吧!小鐵人】播出時間。--已回覆告知。
55. 詢問【施公奇案】播出時間。--已回覆告知。
56. 詢問【三國演義】播出時間。--已回覆告知。
57. 詢問【美食無間】播出時間。--已回覆告知。
58. 詢問【鑽石鑽石亮晶晶】播出時間。--已回覆告知。

《新聞台》客服電話接聽詢問主要內容為一

內容服務：

5. 詢問新聞介紹美食。--已回覆告知報導相關資訊。
6. 詢問新聞相關節目內容。--已回覆告知報導相關資訊。

改進意見：

14. 【我有話要說】113年12月08日民眾反映:12/8中午新聞提到鴨子因活動造成「應激」,這個用語為中國講法;stress於台灣的畜牧用法都是「緊迫」
- 已轉知新聞台

15. 【我有話要說】113年12月09日民眾反映:您好,我想要反映關於華視新聞網內容的問題,希望華視作為公廣集團一份子,對於新聞內容的正確性,尤其是最基本的用字正確,能夠稍微用一點心。

我本身也是新聞記者出身,業界應該都知道中央通訊社對於內容審核的嚴謹程度遠超過同業,記者撰稿出錯甚至需要被記點處分,同樣屬於公廣集團的華視,縱使是影像傳播起家,但既然都要做新聞網了,實不應該在核稿標準上落後這麼多。

隨便舉個最近的例子,這一篇是貴網12/9的新聞:

<https://news.cts.com.tw/cts/general/202412/202412092412630.html>

先不提這篇很明顯是把電視記者的口說稿直接貼上來當成平面新聞稿

(我知道這是電視台兼做文字新聞網的常態),第二段「台南市政拚用原住民社工」就有明顯錯漏,少了「府」字,還把「聘用」誤植為「拚用」。

第三段的部分:「現場除了有文健站,展示原住民婦女手工藝品,美麗的物件未來都能在扎哈木樂園內,買到這些手工藝品...」不只語句不通順,還把「扎哈木樂原」寫成了「扎哈木樂園」,接著後面還有一句「為了寧舉和傳承原住民文化」,也是把「凝聚」誤寫成了「寧舉」。

我不算常看華視新聞網,偶爾看到一篇就發現這麼多錯漏,不免讓人憂心貴網核稿的流程跟品質出了問題,更可能影響到華視乃至整個公廣集團的

聲譽。尤其這種新聞應該不算是「趕著上稿」的重大即時新聞，如果連這種小新聞都錯誤百出，試問日後讀者如何信任華視推播的重大新聞呢？

- 已轉知新聞台

16. 【我有話要說】113年12月16日民眾反映：馮先生在今年11/19前後被貴電視台採訪有關臺南鹹粥的價格等想法，當時馮先生有表示要馬賽克，貴電視台也表示沒問題可以馬賽克，惟11/19新聞連結還是沒有馬賽克處理，直接將其本人的長相放在公眾網路平台或新聞上，已侵害其本人之肖像權，如下連結：<https://youtu.be/gLq94A0QWQE>（影片1分03秒左右的人）。請貴電視協助將馮先生本人打上馬賽克，若有其他與本案相關之新聞畫面、影音連結等，亦請貴電視台比照辦理，以維護其本人之權益。

- 已轉知新聞台

邀請通知：

3. 詢問參訪事宜。--已轉公關中心處理。

業務洽詢：

3. 詢問新聞節目合作相關事情。--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一

內容服務：

3. 詢問各科教材購買。--已回覆告知。

《工程部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

技術支援：

5. 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。
6. 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一

業務洽詢：

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。

《行政服務部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

業務洽詢：

11. 租借停機坪。--已轉行政服務部處理。
12. 租借大樓。--已轉行政服務部處理。
13. 詢問福委會合作。--已轉福委會處理。
14. 詢問華視地址。--已直接回覆告知。
15. 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一

內容服務：

3. 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。

《業務部》 客服電話接聽詢問主要內容為一

業務洽詢：

5. 詢問購買廣告時段事宜。--已轉業務部處理。
6. 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》